



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Manual de procesos para mejorar las ventas en Electrobriones S.A en la Ciudad de Manta
2022. (Propuesta metodológica)

AUTORA:

Gigi Nayeli Castañeda Zambrano

MANTA-ECUADOR

2022

TEMA:

Manual de procesos para mejorar las ventas en Electrobriones S.A en la Ciudad de Manta

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular y Modalidad Propuesta Metodológica bajo la autoría de la estudiante **CASTAÑEDA ZAMBRANO GIGI NAYELI**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2019-2023, cumpliendo el total de 244 horas, cuyo tema del proyecto es “**Manual de procesos para mejorar las ventas en Electrobriones S.A. en Manta.**”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 20 de julio de 2023.

Lo certifico,

Lic. Mercy C. Rojas Once, Mgt.D.U.

Docente Tutor(a)

Área: Facultad de Ciencias Administrativas,

Contables y Comercio

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios quien ha sido mi guía en cada paso de mi vida dándome fortaleza y confianza para continuar

Mis padres, Clara Zambrano y César Castañeda son lo más valioso de mi vida, les soy gracias a sus esfuerzos, fortaleza, comprensión, tiempo, paciencia y apoyo moral, han sabido guiarme por el buen camino de mi vida.

Mis abuelos, tíos y primos por su apoyo incondicional que me brindaron en cada proceso de mi etapa estudiantil.

A mis hermanos Roxana Castañeda y César Castañeda que durante mi vida han estado presente con consejos y palabras de aliento para continuar y no rendirme.

A mis amigos por siempre saber estar en cada momento y ayudarme con mi crecimiento no solo como profesional sino como ser humano.

Con amor y gratitud

Gigi Nayeli Castañeda Zambrano

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme la vida y a mis padres por otorgarme su total apoyo y amor, siendo ellos fuente de inspiración en el transcurso de mi vida para así compartir la culminación de mis estudios universitarios.

Un agradecimiento especial a mi hermana que siempre ha estado acompañándome durante noches de desvelos y siempre confiar en mí desde el inicio a fin.

Aquellos amigos que a lo largo de la vida me han demostrado lo lindo y lo malo del camino y que, a pesar de compartir edades diferentes y algunos similares se supieron enseñar lo que es la amistad.

A mi tutora Lic. Mercy Rojas, que con su paciencia y entusiasmo confió en mí desde un inició en la realización de esta investigación y que siempre tuvo las palabras correctas para corregir, brindándome su apoyo, confianza y encaminándome para la culminación de la investigación.

Por último, pero menos importante a la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por sus enseñanzas impartidas en los salones de clases, a mis docentes que compartieron sus enseñanzas tanto en la vida estudiantil como personal.

INDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
1. Problema.....	11
1.1. Formulación del problema	12
1.2. Tareas científicas	13
1.3. Delimitación del proyecto.....	13
1.3.1. Delimitación geográfica	13
1.3.2. Delimitación social.....	13
1.3.3. Aspecto.....	14
2. Objetivos	14
2.1. Objetivo general.....	14
2.2. Objetivos específicos.	14
3. Justificación.....	14
3.1. Hipótesis	16
3.2. Variables	16

4.	Estado de Arte	17
4.1.	Descripción de la compañía	17
4.1.1.	Misión.....	17
4.1.2.	Visión	18
4.1.3.	Cultura Organizacional	18
4.2.	Bases teóricas	18
4.2.1.	Los Manuales de Procesos	19
4.2.2.	Importancia de los Manuales	20
4.2.3.	Objetivos de los manuales.....	21
4.2.4.	Clasificación de los manuales	22
4.2.5.	Manual de procesos.....	23
4.2.6.	Importancia de un manual de procesos	24
4.2.7.	Características de un manual de procesos	25
4.2.8.	Ventajas de un manual de procesos	26
4.2.9.	Estructura de un manual de procesos	27
4.2.10.	Elaboración de un manual de procesos	28
4.3.	Ventas	30
4.3.1.	Proceso de ventas	30

4.3.2. Etapas del proceso de ventas	31
4.3.3. Herramientas para optimizar el proceso de ventas.....	32
5. Consideraciones Metodológicas.....	33
5.1. Técnicas de recolección de datos	34
5.2. Delimitacion de la investigacion.....	34
5.3. Población y muestra	34
6. Resultados	35
7. Propuesta de un manual de procesos.....	50
8. Conclusiones	54
9. Cronograma.....	56
10. Bibliografía.....	58
11. ANEXOS.....	62

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar las condiciones mínimas en el departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A., para desarrollar un manual de procesos, que contribuya a mejorar las ventas y se justifica en la búsqueda de información pertinente para el desarrollo de un manual de procesos.

Estudio que fue respaldado por una investigación mixta, cualitativo y cuantitativo aplicada con diferentes tipos de investigación, se aplicó una encuesta estructura mediante un formato de Drive donde intervinieron 14 elementos y una entrevista dirigida al jefe del departamento de ventas de Electrobriones S.A. Se aplicó una escala de frecuencia y se procesaron los datos mediante la tabulación respectiva, lo que reveló que en su totalidad con un 100% los usuarios del departamento de ventas no conocen ni aplican el manual de procesos para mejorar las estrategias de ventas, donde actualmente llevan a cabo sus ocupaciones de forma empírica, mediante un manual de funciones.

De forma similar, mediante una propuesta se planteó desarrollar de un manual de procesos, con el propósito de llevar a cabo una exhaustiva investigación sobre las actividades y tareas necesarias para el funcionamiento efectivo del departamento de ventas. En efecto, desarrollar un manual de procesos para Electrobriones S.A permitirá establecer pautas claras y eficientes en la realización de las operaciones, lo cual contribuye a optimizar los tiempos, reducir los errores y mejorar la calidad de los resultados obtenidos.

Palabra Clave: *Manual de procesos, gestión de la información, ventas, estrategias, redes sociales*

ABSTRACT

The objective of this investigation is to determine the minimum conditions in the sales department of the company Electrobriones S.A., to develop a process manual, which contributes to improving sales and is justified in the search for pertinent information for the development of a manual of processes.

Study that was supported by a mixed, qualitative and quantitative investigation applied with different types of investigation, a survey structure was applied through a Drive format where 14 elements intervened and an interview addressed to the head of the sales department of Electrobriones S.A. A frequency scale was applied and the data was processed through the respective tabulation, which revealed that in its entirety with 100% the users of the sales department do not know or apply the process manual to improve sales strategies, where currently they carry out their occupations empirically, through a manual of functions.

Similarly, through a proposal it was proposed to develop a process manual, with the purpose of carrying out an exhaustive investigation on the activities and tasks necessary for the effective operation of the sales department. Indeed, developing a process manual for Electrobriones S.A will allow clear and efficient guidelines to be established in carrying out operations, which contributes to optimizing times, reducing errors and improving the quality of the results obtained.

Keywords: *Process manual, information management, sales, strategies, social networks*

1. Problema

En la actualidad, muchos son las empresas que no contemplan un manual de procesos, por lo que es una herramienta administrativa importante que ayuda con el desarrollo de diversos trabajos y con el mejoramiento en las organizaciones, permitiendo lograr ventajas competitivas.

El uso de una administración funcional y empírica es muy común en el entorno empresarial, la principal evidencia es la falta de comunicación efectiva que incide directamente en la productividad de la empresa. Una de las alternativas para solventar esta falencia está en la implementación de los manuales escritos que describan el modelo de gestión de la información y su interacción entre los diferentes departamentos de la organización.

Electrobriones S.A. es una compañía de nacionalidad ecuatoriana, constituida mediante Escritura Pública, otorgada en el Cantón Manta, ante el Notario Ab. Raúl Eduardo González Melgar el 05 de agosto de 2009 e inscrita en el Registro Mercantil con número ochocientos de fecha 31 de agosto de 2009.

La compañía tiene como objeto social la compraventa, distribución, importación y exportación de productos en general; principalmente: materiales eléctricos, maquinaria, equipos, suministros y accesorios relacionados con la rama eléctrica, agroindustrial, tecnológica y pesquera.

Actualmente la empresa realiza sus actividades de manera empírica donde el empleado es quien se encarga de realizar sus funciones de acuerdo a su mejor criterio o de la manera como lo aprendió de su sucesor, este tipo de administración está orientado a la experiencia lo cual ha sido

variable. Electrobriones se fundamenta en la práctica sin apoyarse en un modelo a seguir como es el caso de un manual de procesos, una herramienta muy importante para avanzar y competir en el ámbito comercial.

Uno de los problemas videntes se da en el área de ventas, por la falta de documentación y control de las actividades, la misma que carece de un manual de procesos para las ventas que facilite la gestión de manera eficiente de los recursos para identificar las causas que están generando la empresa.

La ausencia de un manual de procesos ha ocasionado que los vendedores desconozcan los pasos a seguir en el proceso de venta, generando así una situación tediosa con el cliente por el déficit en cuanto al servicio prestado y esto puede impedir el cierre de la negociación.

Otra de las falencias dentro de la organización es la duplicidad de los productos, lo cual que ha ocasionado pérdida de tiempo e inventario. Por tal razón, nace la necesidad de documentar la información pertinente que facilite a futuro la creación de un manual de procesos que sirva como “Herramienta y Guía” para el vendedor al momento de cumplir con su función, ayudando a que la empresa logre cumplir los objetivos establecidos.

1.1. Formulación del problema

¿Cómo un manual de procesos puede favorecer y mejorar las ventas en la empresa Electrobriones S.A.?

1.2. Tareas científicas

- ¿Cómo fluye la información en el departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A.?
- ¿Cuáles son las herramientas recomendadas para la elaboración de un manual de procesos para un departamento de ventas?
- ¿Qué condiciones se deben contemplar para procesar la información de un manual de procesos en el departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A.?

1.3. Delimitación del proyecto

El departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A., no cuenta con un manual de procesos que faciliten su desempeño.

1.3.1. Delimitación geográfica

Electrobriones S.A. es la empresa donde se realiza esta investigación

- Ciudad: Manta
- Cantón: Manta
- Provincia: Manabí
- Dirección: Avenida 10 y calle 11

1.3.2. Delimitación social

Población: Departamento de ventas de la Empresa Electrobriones S.A.

1.3.3. Aspecto

Realizar un estado situacional para evaluar la posibilidad de desarrollar un manual de procesos para mejorar las ventas en la empresa Electrobriones S.A.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar si existen las condiciones mínimas en el departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A., para desarrollar un manual de procesos, que contribuya a mejorar las ventas.

2.2. Objetivos específicos.

- Realizar un análisis situacional del flujo de la información en el departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A.
- Recopilar información bibliográfica que permita avalar el diagnóstico, mediante una investigación sustentada por encuestas y entrevistas aplicadas al departamento de ventas de la empresa objeto de esta investigación.
- Realizar una propuesta de desarrollo de un manual de procesos en el departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A.

3. Justificación

La presente investigación se justifica en la búsqueda de información pertinente para el desarrollo de un manual de procesos con el objetivo de mejorar la productividad del departamento de ventas de Electrobriones S.A. Un manual de procesos está elaborado lógicamente y

coherentemente, para que colaboradores utilicen eficientemente, obteniendo el máximo provecho, de esta manera los empleados puedan realizar adecuadamente un buen desempeño en la organización.

Electrobriones S.A., empresa que se dedica a la venta de (materiales eléctricos, maquinaria, equipos, materiales, suministros y accesorios relacionados con la rama eléctrica, agroindustrial, tecnológica y pesquera) refleja la necesidad de coordinar los procesos internos enfocado a el departamento de ventas para coordinar sus diversas actividades como: calificar ventas, seleccionar las estrategias, control del inventario, estado del mercado y contacto con el cliente interno y externo.

La empresa Electrobriones S.A., ha manifestado su interés en mantener su crecimiento a través del desarrollo de sus operaciones, y seguir ejerciendo su actividad económicamente como persona jurídica y como sociedad anónima, contar con un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus procesos es necesario en la actualidad ya que los procesos aplicados y sustentados en un documento son el apoyo ideal en donde se sustentan las actividades que son sujetas de control, cambios y mejoras que ayudan a mejorar la productividad y prevenir errores futuros.

La propuesta de desarrollar un manual de procesos tiene como principal objetivo mejorar la productividad en el departamento de ventas que incida de manera positiva en la buena marcha de la empresa Electrobriones S.A., brindar una guía para la realización de las actividades en su diaria actividad y apoyarse en este instrumento para el debido control y mejora de los procesos, esto mejora la actividad laboral y la relación con los proveedores y clientes internos y externos.

El Manual de Procesos es una herramienta de trabajo que describe de manera ordenada y secuencial todos los procesos clave que cubre cada uno de los segmentos de negocio de la compañía, permitiendo un proceso claro, definido, documentado y de fácil comprensión para llevar a cabo el día a día. -operaciones diurnas. Hoy y las diversas necesidades que se desarrollan. (Vivanco, 2017).

En consecuencia, aplicar un manual de procesos fortalecerá a la empresa Electrobriones S.A., proporcionando ventajas competitivas en el mantenimiento de su crecimiento en el mercado de manera constante, mediante esta implementación de manual podrá evitar la duplicidad de actividades entre los empleados, definiendo claramente en el proceso de venta de mercadería.

3.1. Hipótesis

Desarrollar un manual de procesos en el departamento de ventas en Electrobriones S.A. incidirá positivamente en la mejora de las ventas de la empresa.

3.2. Variables

- *Variable independiente*

Manual de procesos

- *Variable dependiente*

Mejorar las ventas

4. Estado de Arte

4.1. Descripción de la compañía

Es una compañía ecuatoriana, constituida mediante Escritura Pública, otorgada en el Cantón Manta, ante el Notario Ab. Raúl Eduardo González Melgar el 05 de agosto de 2009 e inscrita en el registro mercantil con número ochocientos de fecha 31 de agosto de 2009.

La empresa Electrobriones S.A., tiene como objeto social la siguiente actividad: Compra venta y distribución, importación y exportación de productos en general principalmente, materiales eléctricos, maquinaria, equipos, suministros y accesorios relacionados con la rama eléctrica, agroindustrial, tecnológica y pesquera.

4.1.1. Misión

Electrobriones S.A., es una empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de materiales eléctricos, ofrece servicios de instalación y mantenimiento de aparatos eléctricos, su misión es la de proveer a los clientes de la Provincia de Manabí y especialmente a los de la ciudad de Manta, productos y servicios de la mejor calidad, a bajos precios, ajustados a los parámetros ecológicos, con atención incluso a domicilio en los casos que se demande este servicio.

Estamos seguros de que como empresa Electrobriones S.A., logrará dar a los clientes un servicio oportuno ajustado a sus necesidades, con el agregado de que estos bienes y servicios estarán plenamente garantizados.

4.1.2. Visión

Constituirnos en importadores directos de materiales y equipos eléctricos, para reducir nuestros costos y lograr que nuestras ventas y servicios sean relativamente bajos en relación a la competencia para beneficio de nuestros clientes, ofreciendo artículos con los últimos avances tecnológicos, sin afectar la ecología.

En nuestra visión tenemos como objetivos ser líderes en la provincia de Manabí, procurando constituirnos en asesores de nuestros clientes en los estilos de iluminación, evitándoles que incurran en costos innecesarios.

4.1.3. Cultura Organizacional

La cultura organizacional de esta compañía se basa en el trabajo en equipo, donde lo más importante es dar una atención cordial y oportuna al cliente. Cada miembro del personal sabe cuáles son sus responsabilidades individuales, pero cuando la situación lo amerita dan apoyo a otras áreas con el fin de dar un buen servicio.

4.2. Bases teóricas

El marco teórico sobre el cual se desarrollará esta investigación se basa en los conceptos necesarios para hacer un análisis estratégico de la empresa, analizar y proponer un manual de procesos para mejorar las ventas en la empresa Electrobriones S.A.

Los procesos se han caracterizado por poseer un mismo fin, que consiste en que una actividad específica sea definida de forma clara y se repita la manera al hacerla. Es ahí donde

nace el desarrollo de un manual que indique la pauta y la uniformidad de las actividades para evitar los errores operativos, en este caso, el proceso de ventas.

Para (Romero, 2002) define que “los manuales son la base de una correcta organización y disciplina para la realización de las actividades” (pág. 8)

Dentro del manual de procesos lo que se transmite es información, mismo que pasa a ser parte importante de la gestión del conocimiento dentro de las organizaciones. El proponer un manual servirá como una herramienta para lograr los objetivos organizacionales de la empresa, encaminándola a mejorar sus ventas y a aumentar su nivel competitivo.

4.2.1. Los Manuales de Procesos

De acuerdo con Ceja (2016), un “Manual de Procesos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas”. (pág. 4)

Un manual de procesos se encuentra registrada y transmitida sin distorsión de la información referente al funcionamiento interno de la descripción de tareas, ubicación y puestos que deben ejecutarse.

En otras palabras, un manual de procesos es un documento que describe de manera detallada los procedimientos y pasos necesarios para llevar a cabo diferentes actividades dentro de una organización. Este tipo de manual proporciona información sobre cómo realizar tareas específicas, responsabilidades de cada persona involucrada en el proceso y los tiempos estimados

para completar cada etapa. El objetivo principal es estandarizar las operaciones y garantizar la consistencia y eficiencia en el desempeño de las actividades.

4.2.2. Importancia de los Manuales

Torres (2020), indica que “los manuales son una de las herramientas interpretativas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema” (pág. 2). Además, ayuda en la eficiencia de la gestión de procesos, funciones y operaciones de la organización.

En la actualidad tener un manual de procesos en una empresa permite que todos colaboren de forma ordenada y eficiente a realizar mejor la labor administrativa y se obtiene una mejor funcionalidad en cuanto a las actividades dentro de la organización.

De la misma forma, Torres (2020) explica que “al tener un manual de procesos bien elaborado, las organizaciones pueden asegurarse de que todos los empleados sigan los mismos pasos y cumplan con los estándares establecidos” (pág. 5). Algunos de los beneficios de contar con un manual de procesos son: claridad, uniformidad, eficiencia, capacitación, orientación y mejora continua.

En efecto, un manual de procesos es un documento que describe los procedimientos y pasos necesarios para llevar a cabo diferentes actividades en una organización esto garantiza que se realicen las tareas de manera consistente y de acuerdo con los estándares establecidos, lo que a su vez mejora la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

4.2.3. Objetivos de los manuales

Uno de los objetivos principales de un manual de procesos según Vivanco (2017), es establecer pautas precisas y detallar los pasos necesarios para completar cada tarea. Esto ayuda a garantizar la coherencia en la forma en que se llevan a cabo las tareas y evita la confusión o los malentendidos de los empleados.

Algunos de los objetivos principales de los manuales de procesos se enumeran a continuación:

- **Mejora la efectividad empresarial:** Los manuales de procesos buscan optimizar el uso de los recursos y minimizar los tiempos de espera, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la realización de las tareas. Al contar con instrucciones detalladas y pasos a seguir, los empleados pueden realizar sus actividades de manera más rápida y efectiva, lo que contribuye a la productividad y al logro de los objetivos organizacionales.
- **Facilita la capacitación y orientación:** Estos documentos proporcionan información detallada sobre cómo llevar a cabo cada tarea, lo que ayuda a los nuevos miembros del equipo a familiarizarse rápidamente con los procesos y a adquirir las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.
- **Asegura la calidad:** Los manuales de procesos también tienen como objetivo garantizar la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la organización. Al establecer estándares y procedimientos claros, se pueden identificar y corregir posibles errores o fallas en el proceso, lo que contribuye a la entrega de resultados finales consistentes y de alta calidad.

- **Promueve un desarrollo sustentable:** Al contar con un documento que describe en detalle cada actividad, la organización puede analizar y evaluar constantemente sus operaciones con el objetivo de realizar ajustes y mejoras que conduzcan a un desempeño óptimo.

Estos documentos son fundamentales para garantizar un desempeño consistente y eficiente de las actividades, así como para adaptarse a los cambios y mantenerse competitivos en un entorno empresarial en constante evolución.

4.2.4. Clasificación de los manuales

Según Vivanco (2017), “Los manuales de procesos son esenciales en la gestión empresarial porque pueden estandarizar, documentar y garantizar la consistencia de las operaciones dentro de una organización” (pág. 7).

Estos manuales se clasifican de la siguiente manera, dado a que son herramientas indispensables para garantizar la eficacia y la eficiencia de los procesos y actividades en una variedad de sectores industriales, tales como:

- **Organización:** Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
- **Departamental:** Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal.
- **Política:** Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

- **Procesos:** Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
- **Técnicas:** Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.
- **Bienvenida:** Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa.
- **Puesto:** Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
- **Múltiple:** Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
- **Finanzas:** Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
- **Sistema:** Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

4.2.5. Manual de procesos

De acuerdo con Franklin (2002), manifiesta que "el manual de proceso es un documento que actúa como medio de comunicación y coordinación, permitiendo el registro y transmisión ordenada y sistemática de la información organizacional" (pág. 18).

En otras palabras, un manual de procesos es un documento del sistema de control interno diseñado para proporcionar información detallada. Por lo cual (Palma, 2005) en su investigación sobre Manual de procesos, enfatiza que, “los manuales contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procesos. o actividades realizadas dentro de la organización” (pág. 6).

Según lo comentado por (Palma, 2005) y Franklin (2002) un manual de procesos se encarga de describir de forma detallada, y enfatiza en cada paso de una determinada actividad. En el mundo empresarial complejo y acelerado de hoy, las organizaciones de todos los sectores se esfuerzan por optimizar sus operaciones, promover la eficiencia y lograr un rendimiento óptimo. Una herramienta indispensable que ayuda a lograr estos objetivos es el "manual de procesos".

Un manual de procesos, también conocido como manual de procesos o documento de procesos, es un documento estructurado que brinda una descripción completa de los procesos, procedimientos y flujos de trabajo de una organización. Sirve como guía de referencia, con el objetivo de estandarizar las operaciones, garantizar la coherencia, minimizar los errores y maximizar la productividad.

4.2.6. Importancia de un manual de procesos

Los manuales de procesos son importantes porque brindan una visión general de la organización y definen claramente las funciones y actividades asignadas a cada departamento. Por tanto, ayudan a evitar errores en la realización de acciones (Álvarez, 1996).

Dada la naturaleza dinámica de las organizaciones, es de importancia la revisión constante y las actualizaciones oportunas del manual de procesos. El establecimiento de mecanismos de control de versiones ayuda a realizar un seguimiento de los cambios y mantener la precisión para aumentar su utilidad.

Los manuales de procesos dan un carácter formal a las actividades que se realizan en la organización. Para (Tenorio, Tovar, & Almeida, 2019) menciona que “su importancia radica en que estos manuales actúan como guía para la consecución de resultados”. (pág. 4).

En definitiva, los manuales de procesos son esenciales para revisar, cuestionar y monitorear la forma en que opera un negocio y reducir el riesgo de errores que afecten la continuidad del negocio. Una guía de flujo de trabajo óptima es fundamental para garantizar la eficacia del desempeño organizacional

Un manual de procesos, también conocido como manual de procesos o documento de procesos, es un documento estructurado que brinda una descripción completa de los procesos, procedimientos y flujos de trabajo de una organización. Sirve como guía de referencia, con el objetivo de estandarizar las operaciones, garantizar la coherencia, minimizar los errores y maximizar la productividad.

4.2.7. Características de un manual de procesos

Un manual de procesos no es un simple instructivo, que da indicaciones sobre cómo completar un proyecto, ni cumple la función de un inventario, que solo informa qué recursos

posee una organización para llevar a cabo una actividad. Por el contrario, debe ofrecer más información sobre un procedimiento a realizar.

Rodríguez (2022), menciona que algunas de las características particulares de estos documentos, las cuales son:

- Tiene como fin estandarizar acciones, por lo que debe ser un documento de consulta disponible para todos los involucrados en un proceso.
- No puede ser solamente descriptivo, sino prescriptivo, por lo que debe exponer lineamientos y no solo sugerencias de acción.
- Son documentos escritos para quienes desempeñan sus funciones en la empresa, por lo que deben estar adaptados para sus conocimientos técnicos, lenguajes y niveles de comprensión analítica.

Por último, los manuales de procesos deben contener cierta información estructurada de acuerdo con las necesidades de la empresa. Esta organización ayudará a que el contenido sea mucho más fácil de comprender, que la exposición de procesos sea progresiva y que haya una organización lógica de ideas.

4.2.8. Ventajas de un manual de procesos

A medida que las organizaciones continúan evolucionando y adaptándose a nuevos desafíos, es fundamental reconocer el valor estratégico de un manual de procesos, al contar con procedimientos estandarizados, claros y bien documentados, las organizaciones pueden alcanzar un mayor nivel de éxito y competitividad.

Teniendo en cuenta a Riquelme (2022), las ventajas de un manual de procesos son las siguientes:

- Sirven como guías del trabajo que se debe ejecutar
- Le proporciona al personal una visión más integral de la empresa
- Auxilian al personal a tener un mejor adiestramiento y capacitación
- Describen de manera detallada todas las actividades que se desarrollan en cada uno de los puestos
- Permite que aquellos que se encargan del de la parte operativa conozcan cuales son los pasos que deben seguir para desarrollar todo correctamente

En el mundo empresarial altamente competitivo y en constante evolución, contar con un manual de proceso bien desarrollado se ha convertido en una herramienta clave para la eficiencia, el éxito y el crecimiento de cualquier organización.

4.2.9. Estructura de un manual de procesos

El sitio web School (2021), indica todos los procesos del manual deben identificarse de manera objetiva y técnica, dándoles la importancia que merecen en el proceso de fabricación u operación. Los componentes que conforman la estructura de un manual de procesos son los siguientes:

- Título y código de los procesos
- Introducción: Esta parte presenta una explicación corta del, o los procesos técnicos.
- Organización: Se muestra la estructura micro y macro de la empresa.

- Descripción de los procesos: Este apartado tiene otras derivaciones como:
 - Objetivos del proceso
 - Normas aplicables al proceso
 - Requisitos, documentos y archivos
 - Descripción de la operación y sus participantes
 - Gráfico o diagrama de flujo del proceso

- Responsabilidades: Se explica la autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
- Medidas de seguridad y autocontrol: Son las que se aplican al proceso.
- Informes: Son el historial de la empresa, y pueden ser económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.
- Supervisión, evaluación y examen: Son las entidades de control y gestión de autocontrol.

Estos manuales se elaboran para cada actividad o actividad relacionada con los procesos administrativos y operativos de acuerdo con los lineamientos y requisitos legales.

4.2.10. Elaboración de un manual de procesos

En todas las organizaciones, es fundamental contar con procesos estandarizados y claros para garantizar la eficiencia y eficacia tanto en la gestión interna como en la entrega de productos y servicios. Para ello, (Chiavenato, 2017) menciona que la elaboración de un manual de procesos se convierte en una herramienta indispensable.

Para elaborar un manual de procesos hay que seguir los siguientes pasos:

- Introducción
- Objetivos
- Áreas de aplicación.
- Responsables.
- Políticas.
- Descripción de las operaciones.
- Formatos.
- Diagramas de flujo.
- Terminología.
- Recopilación de información.
- Estudio preliminar de las áreas.
- Elaboración de inventario de procesos.
- Integración de la información.
- Análisis de la información.
- Graficar los procesos.
- Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
- Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

En efecto, elaborar un manual de procesos tiene como objetivo proporcionar una guía detallada sobre los pasos necesarios para elaborar un manual de procesos efectivo.

4.3. Ventas

De acuerdo con (Olamendi, 2018) menciona a través del Diccionario Marketing define a la venta como el proceso en el que se intercambia la satisfacción de las necesidades del consumidor, por el sacrificio económico que debe realizar el comprador. Todas las empresas tienen departamentos con empleados dedicados especialmente a vender productos y servicios.

La venta es un convenio en el que se conjugan las actividades realizadas por las partes intervinientes, el vendedor (proceso de venta) y el comprador (proceso de compra), cuya consecuencia inmediata se refleja en el ingreso económico para la una y la satisfacción de una necesidad para la otra.

4.3.1. Proceso de ventas

Según (Stanton, Etzel, & Walker, 2007) en su investigación Fundamentos de Marketing, el proceso de venta "es una secuencia lógica de cuatro pasos que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente usualmente la compra" (pág. 8).

El proceso de ventas es la repetición de pasos necesarios para atraer, convertir y retener a un cliente, puede ser definido como un esquema que ayuda a los profesionales para anticipar las necesidades de los clientes y aprovechar las oportunidades en cada una de las etapas del proceso de ventas, en donde este busca en que el cliente tenga la buena atención y las necesidades del usuario dentro de la empresa Electrobriones S.A.

4.3.2. Etapas del proceso de ventas

En el sitio web de (Latinoamérica, 2022) indica que el proceso de ventas se divide en siete etapas detalladas a continuación:

- **Prospección:** La fase de prospección o exploración, que es el primer paso en el proceso de venta, consiste en buscar clientes potenciales, o aquellos que aún no son clientes del negocio, pero tienen una alta probabilidad de serlo.
- **Calificación de Clientes:** Se trata de identificar los contactos en la base de datos que tienen más probabilidades de cerrar un trato con su negocio. Dado que los vendedores se acercarán a clientes más preparados, la idea es aumentar la eficiencia del proceso de ventas.
- **Llamada de ventas, demostración o reunión:** Según (Kotler, 2005) alude que, “este paso consiste en contarle al consumidor la historia del producto siguiendo la fórmula AIDA de captar su atención, mantener su interés, despertar su deseo e incitarlo a realizar una Acción (realizar una compra)”.
- **Propuesta:** Reitera los costos y enfatizar cómo la empresa puede aliviar los problemas del cliente potencial.
- **Negociación:** Da la oportunidad de diferenciar su propuesta de la competencia y recordarle al cliente los beneficios del bien o servicio que se ofrece.
- **Firma del contrato:** La parte más fácil del proceso debería ser el cierre; debería ser una conclusión lógica. En este punto, el comprador debe firmar el contrato.

→ **Post –Venta:** En esta etapa, la empresa debe asegurarse de que el cliente aproveche al máximo el producto o servicio. Así, puede ser que siga comprando, o que recomiende tu negocio a amigos y familiares.

4.3.3. Herramientas para optimizar el proceso de ventas

Las herramientas de ventas son recursos de gestión y organización para hacer seguimiento del proceso de ventas, es decir, se usan en todas las etapas de dicho proceso. Ayudan en tareas como: captación de contactos, comunicación interna y externa, contratos, atención al cliente, control de bases de datos.

Las herramientas más utilizadas por empresas para optimizar y mejorar sus ventas son:

- Plan de acción comercial
- CRM (Customer Relationship Management)
- Google Ads y Facebook Ads
- Newsletters
- Manual de proceso

5. Consideraciones Metodológicas

La presente investigación es de carácter mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, donde se comprobará si el departamento de ventas aplica un manual de procesos para mejorar las estrategias de ventas enfocados en el sector eléctrico de la ciudad de Manta. Se emplea de forma cualitativa para conocer las opiniones, dudas sobre la elaboración del manual y de forma cuantitativa con el propósito de conocer el porcentaje que tiene sobre la implementación y uso del manual de procesos para la empresa.

Cualitativa: (Fernández & Díaz, 2002) mencionan que en esta investigación los datos cuantitativos de las variables se recopilan y analizan.

Cuantitativa: en cambio, “La investigación cualitativa utiliza métodos como la observación participante y las entrevistas no estructuradas, los investigadores cualitativos crean registros narrativos de los fenómenos que están estudiando” (Fernández & Díaz, 2002, pág. 2)

De forma consecuente, se aplica una indagación bibliográfica para conocer teorías, conceptos, anexos de otras fuentes secundarias y alternas en base a la relación con las principales variables. Además, la metodología aplicada es exploratoria y correlacional, mismas que forman parte de las principales teorías fundamentadas en el estudio.

Bibliográfica: (Gómez, Fernando, Aponte, & Betancourt, 2014) plantea que la investigación bibliográfica es un “paso fundamental en cualquier proyecto de investigación, los datos más pertinentes en el campo de estudio se recopilan de un universo de documentos potencialmente extenso” (pág. 2).

5.1. Técnicas de recolección de datos

En la recolección de datos se elaboró una encuesta estructurada en base al objetivo de la investigación con 13 intervalos considerados para la investigación cuantitativa aplicadas mediante un formulario en línea, la misma que permitió conocer con profundidad el porcentaje de los encuetados. Por otra parte, también se elaboró una entrevista personal al jefe de departamento de ventas para conocer con especificación la funciones y adecuados del uso y aplicabilidad del manual de ventas.

5.2. Delimitacion de la investigacion

- **Tema:** Manual de procesos para mejorar las ventas en ElectrobrionesS.A en la Ciudad de Manta
- **Lugar:** Investigación realizada en la empresa Electrobriones S.A
- **Espacio:** estudio validado solo para la Ciudad de Manta
- **Tiempo:** Seis meses
- **Sector:** Enfocado en las ventas de la empresa

5.3. Población y muestra

Para (Arias, Villasís, & Miranda, 2015) indican que “la población es de estudio es un conjunto se serie que consiste en casos de los cuales cumplen con un conjunto de criterios que sirven como referencia para la selección de la muestra” (pág. 2)

La población que se escogió para la presente investigación es la ciudad de Manta, específicamente la empresa Electrobriones S.A. Específicamente al departamento de venta de

dicha organización. Por lo que en la actualidad lo integra un total de 10 personas en las áreas de ventas y tiene a cargo un jefe de departamentos. Por lo tanto, se encuestarán a 11 personas para el levantamiento de información.

De la misma forma, la muestra corresponde a los empleados del área de venta de la empresa Electrobriones S.A., donde se comprobó un total de 11 personas a encuestas, por lo que una de ellas estará dirigida al jefe de área de ventas.

6. Resultados

A continuación, se detallan los resultados encontrados en la presente investigación con su respectivo análisis, considerando porcentajes de cada una de las preguntas.

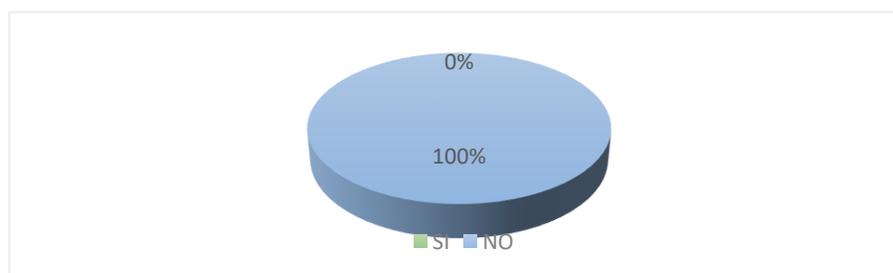
Tabla 1 Manual de procesos

1. ¿Conoce usted sobre el manual de procesos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
SI	0	-
NO	10	100,00
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 1 Resultados de la pregunta 1



Fuente: Microsoft Forms

De acuerdo con los datos obtenidos de la investigación realizada en la empresa Electrobriones S.A nos indica que se obtuvo un 100% donde los encuestados consideran que no

conocen sobre el manual de procesos en el departamento de venta, es decir, no aplican dicho manual. En otras palabras, la empresa no cuenta con un manual de procesos, por lo cual los empleados desconocen del mismo.

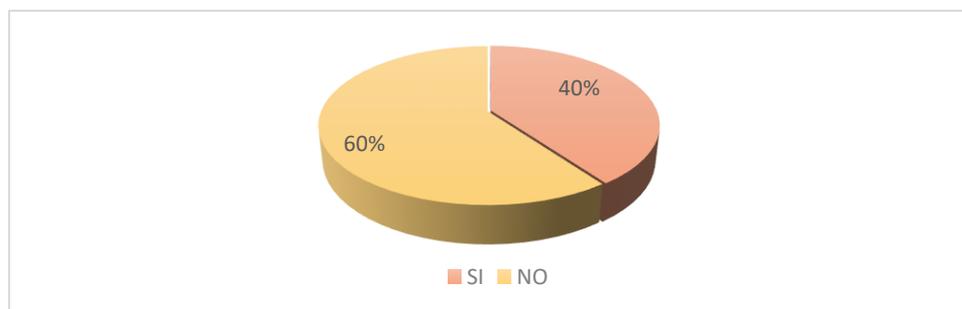
Tabla 2 Aplica un manual de procesos

2. *¿Tiene conocimientos de cómo se gestiona y aplica el manual de procesos en la empresa Electrobriones S.A.?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
SI	4	40,00
NO	6	60,00
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 2 Resultados de la pregunta 2



Fuente: Microsoft Forms

En la tabla 2, un 60% de los encuestados del departamento de ventas considera que tiene conocimientos sobre la gestión de un manual de ventas, sin embargo, el 40% no conoce sobre dicho manual. Estos resultados indican que los empleados del área de ventas no conocen sobre el uso y aplicabilidad de que sirve un manual de ventas en Electrobriones S.A

Tabla 3 Manejo de la información

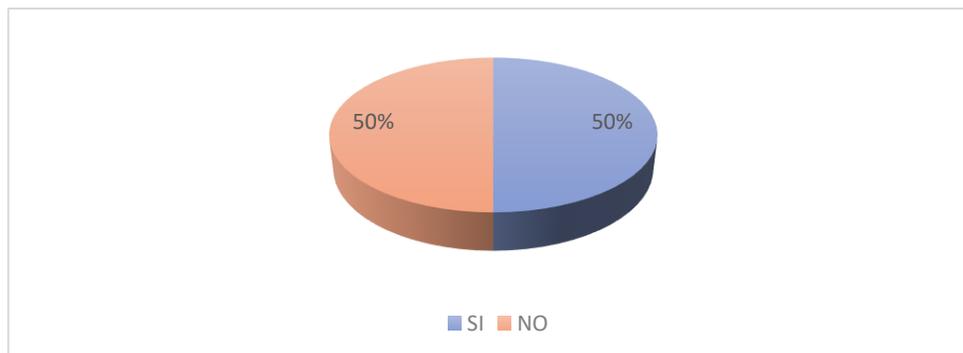
3. *¿Considera usted que se lleva adecuadamente el manejo de información en la empresa?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
SI	5	50,00

NO	5	50,00
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 3 Resultados de la pregunta 3



Fuente: Microsoft Forms

Los 10 participantes de la investigación revelaron que consideran similar con 50% que en la empresa de Electrobriones S.A. Si se lleva un adecuado manejo de información, por lo que tiene respaldada dicha información. Es decir, la empresa no cuenta con un manual de procesos, sin embargo, respaldan la información mediante sus funciones cotidiana a través de plataformas.

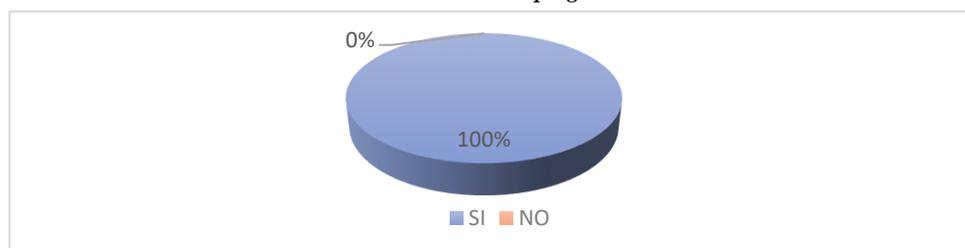
Tabla 4 Gestión de la información

4. ¿Considera necesario aplicar un manual de procesos para mejorar la gestión de información en el departamento?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
SI	10	100,00
NO	0	-
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 4 Resultados de la pregunta 4



Fuente: Microsoft Forms

Un 100% de la muestra encuestada considera que si es necesario aplicar un manual de procesos con el objetivo de mejorar la gestión de información y optimizar mejor las ventas. Es decir, se interpreta que es fundamental contar con un manual de procesos para optimizar de mejor forma sus funciones operativas.

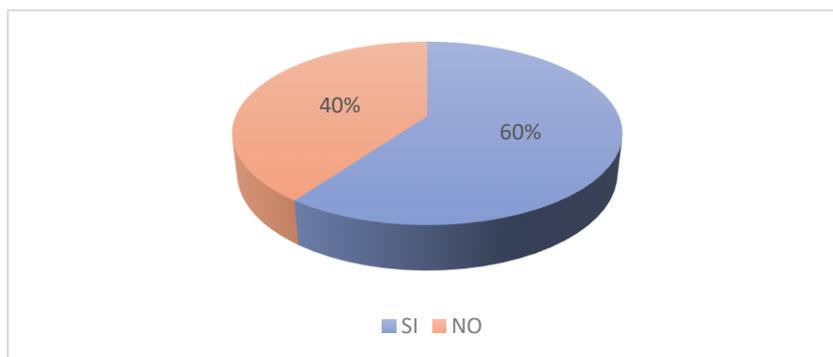
Tabla 5 Herramientas digitales

5. *¿Conoce usted alguna herramienta digital que el departamento utilice para procesar la información?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
SI	6	60,00
NO	4	40,00
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 5 Resultados de la pregunta 5



Fuente: Microsoft Forms

En la tabla 5, se observa que un 60% de los empleados del departamento de ventas de Electrobriones S.A considera que, si conocen algunas herramientas digitales para procesar la información dentro del área mencionada, mientras que un 40% no conoce de dichas herramientas de gestión informacional. Básicamente la mayoría de los encuestados emplean herramientas digitales para procesar la información relevante de la empresa.

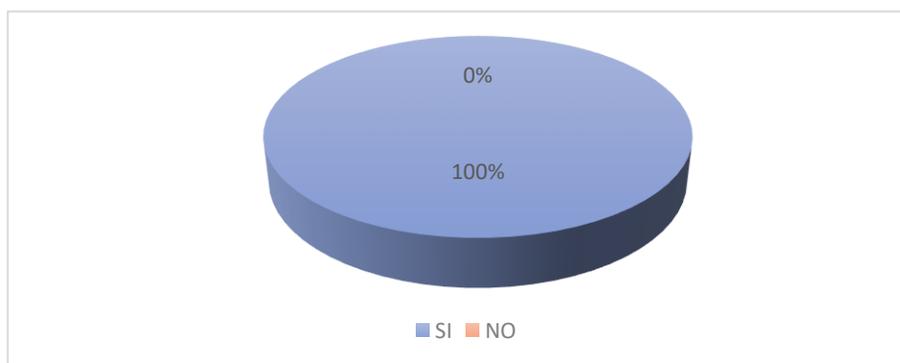
Tabla 6 Funciones del departamento de ventas

6. ¿Conoce usted el objetivo y función de su puesto en el departamento de ventas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
SI	10	100,00
NO	0	-
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 6 Resultados de la pregunta 6



Fuente: Microsoft Forms

Un 100% de los encuestados considera que con si conocen el objetivo y función de su puesto de trabajo en el departamento. Los resultados encontrados revelan que todos los empleados si conocen sus funciones por lo que son consciente de que deba de implementar un manual de procesos para gestionar, establecer sus funciones de acuerdo con las metas establecidas.

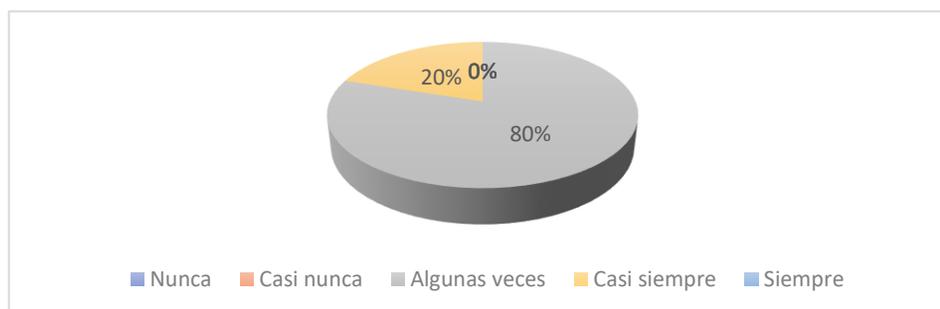
Tabla 7 Actividades que desempeña

7. ¿Realiza otras actividades fuera del área en el que desempeña sus labores?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
Nunca	0	-
Casi nunca	0	-
Algunas veces	8	80,00
Casi siempre	2	20,00
Siempre	0	-
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 7 Resultados de la pregunta 7



Fuente: Microsoft Forms

En la tabla 7, nos indica que se obtuvo un 80% consideran la opción “algunas veces” que el departamento de ventas realiza fuera del área en el que desempeña su labor, mientras tanto, un 20% estimo que con un “casi siempre” que si realizan dichas actividades laborales. Es decir, se interpreta que en su mayoría los empleados sus actividades fuera del área en la que laboran.

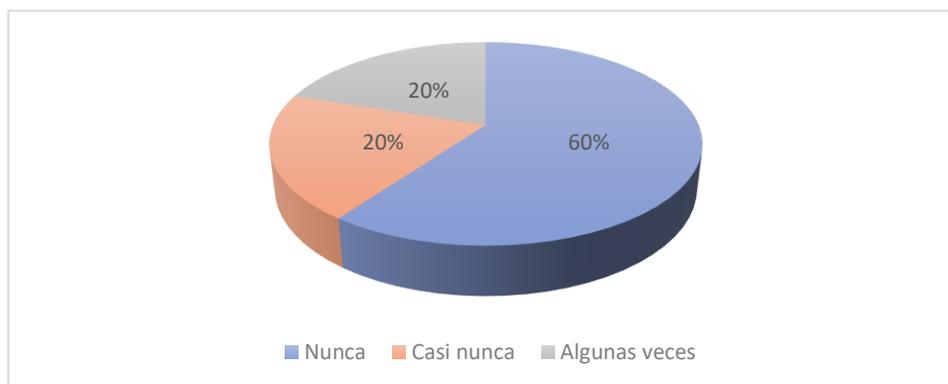
Tabla 8 Procesos en el departamento de ventas

8. ¿Conoce usted los procesos que realiza en el departamento de ventas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
Nunca	6	100,00
Casi nunca	2	-
Algunas veces	2	-
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 8 Resultados de la pregunta 8



Fuente: Microsoft Forms

En la pregunta 8, se considera con 60% con la opción “nunca” que no conocen los procesos que realizan en el departamento de ventas, un 20% considera “casi nunca” que tampoco conocen ciertos procesos y un 20% de igual forma. En otras palabras, la mayoría de los empleados no conocen de los procesos que se realizan en dicho departamento, por lo cual debería gestionarse mediante un manual de procesos integral.

Tabla 9 Funciones a desarrollar en la empresa

9. ¿Cómo empleado sabe cuáles son las funciones que usted debe desarrollar dentro de la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
SI	10	100,00
NO	0	-
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 9 Resultados de la pregunta 9



Fuente: Microsoft Forms

Se obtuvo un 100% de resultados por parte de los encuestados donde se considera con un “si” que, como empleados sabe cuáles son las funciones para desarrollar dentro de la empresa. En su mayoría, los encuestados si conocen las funciones que se desarrollan dentro de Electrobriones S.A de forma empírica.

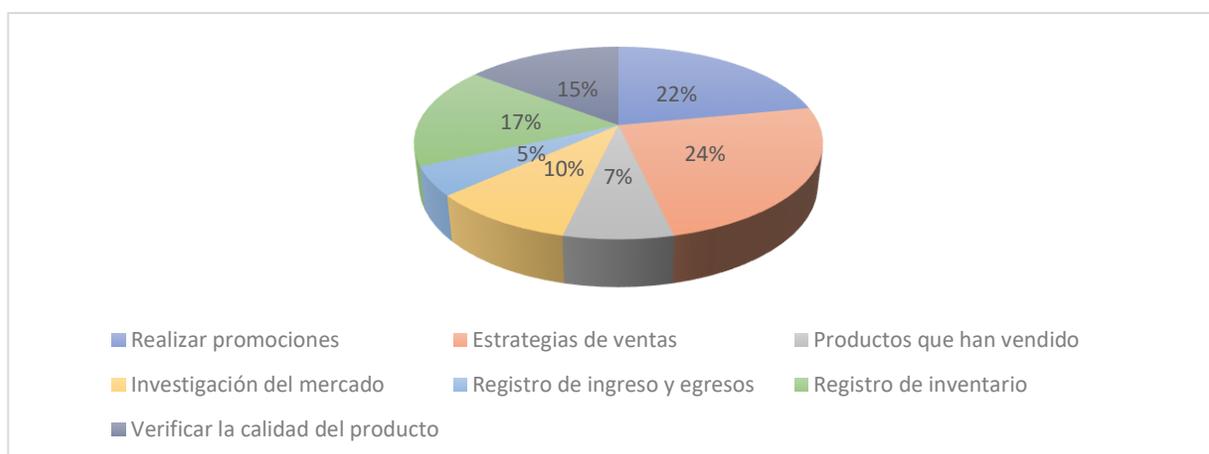
Tabla 10 Actividades que realiza con frecuencia

10. Seleccione las actividades que realiza con frecuencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
Realizar promociones	9	22,00
Estrategias de ventas	10	24,00
Productos que han vendido	3	7,00
Investigación del mercado	4	10,00
Registro de ingreso y egresos	2	5,00
Registro de inventario	7	17,00
Verificar la calidad del producto	6	15,00
TOTAL	22	100,00

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 10 Resultados de la pregunta 10



Fuente: Microsoft Forms

En la tabla 10, nos revela que un 24% de los encuestados aplican estrategias de ventas en el departamento de ventas, seguido de un 22% realiza las promociones de los productos a ofertar, un 17% realiza el registro de inventario, seguido de un 15% donde verifican la calidad del producto, un 10% realiza investigación de mercado, y un 7% lleva el registro de las ventas que se han realizado en el mes.

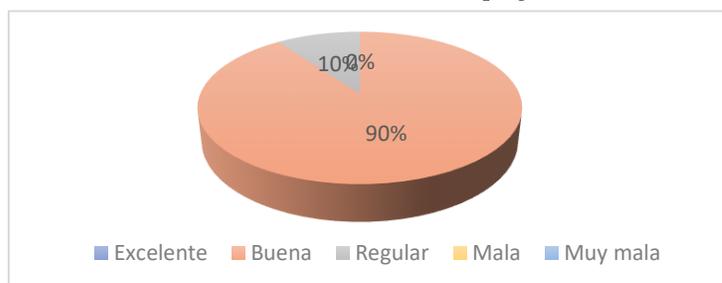
Tabla 11 Gestión que realiza en el departamento de ventas

11 ¿Cómo calificaría usted la gestión que se realiza en el departamento de ventas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
Excelente	0	-
Buena	9	90,00
Regular	1	10,00
Mala	0	-
Muy mala	0	-
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 11 Resultados de la pregunta 11



Fuente: Microsoft Forms

Un 90% de los encuestados considera con la opción “Buena” donde si se lleva a cabo de forma correcta la gestión de ventas, mientras que un 10% considera irregular. En su mayoría, los encuestados calificaron que si es correcta la gestión que se realiza en el departamento de ventas, es decir, si respaldan dicha gestión de información.

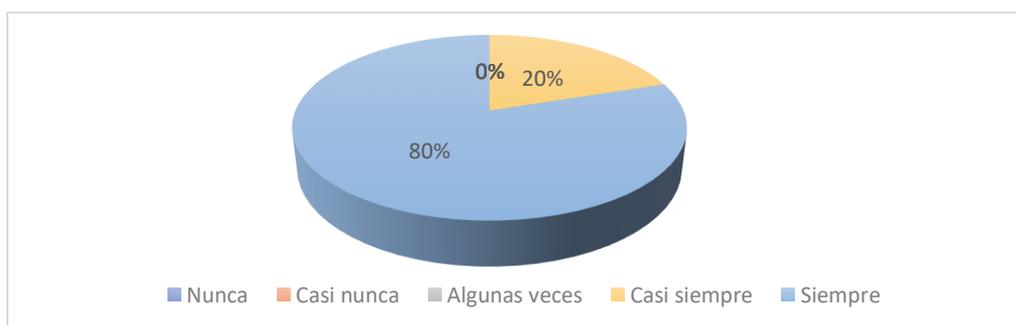
Tabla 12 Promoción de los productos en redes sociales

12 ¿Con que frecuencia realizan promociones de los productos en sus redes sociales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
Nunca	0	-
Casi nunca	0	-
Algunas veces	0	-
Casi siempre	2	20,00
Siempre	8	80,00
TOTAL	10	100

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 12 Resultados de la pregunta 12



Fuente: Microsoft Forms

Se obtuvo un 80% de resultado con la opción “siempre” en donde se considera con frecuencia las promociones de los productos en las redes sociales, mientras que un 20% considera casi siempre. Esta investigación revela que constantemente se realiza promociones de los productos de Electrobriones en las principales redes sociales.

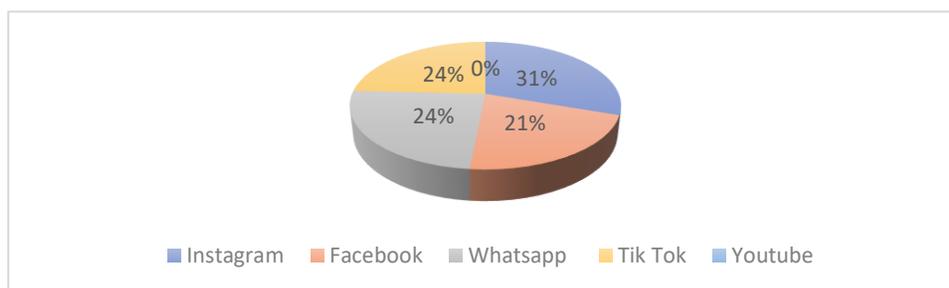
Tabla 13 Redes Sociales

13. ¿Qué red social utilizan para que los usuarios conozcan sus productos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
Instagram	10	31,00
Facebook	7	21,00
WhatsApp	8	24,00
TikTok	8	24,00
YouTube	0	-
TOTAL	33	100,00

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 13 Resultados de la pregunta 13



Fuente: Microsoft Forms

Los resultados evidenciados, indican con un 24% que utilizan la red social de “WhatsApp y Tiktok” para que los usuarios conozcan sus productos, seguido de un 31% donde la red social de Instagram es la que usan para promocionar sus ventas, y por último un 21% utilizan Facebook para crear estrategias de ventas.

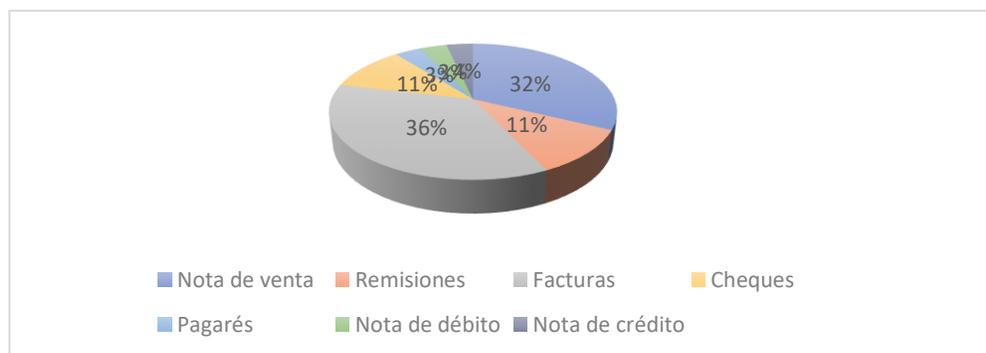
Tabla 14 Documentos en el departamento de ventas

14. ¿Qué documentos se manejan en el departamento de ventas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJA (%)
Nota de venta	9	32,00
Remisiones	3	11,00
Facturas	10	36,00
Cheques	3	11,00
Pagarés	1	3,00
Nota de débito	1	3,00
Nota de crédito	1	4,00
TOTAL	16	100,00

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Ilustración 14 Resultados de la pregunta 14



Fuente: Microsoft Forms

La investigación determinó en la pregunta 14, un 36% utiliza facturas en el departamento de ventas, un 32% en notas de ventas, un 11% en cheques y remisiones, un 4% en nota de crédito y un 3% en pagarés y nota de débito. Es decir, que utilizan diferentes documentos que se resguardan en el departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A.

A continuación, se presenta detalladamente la entrevista previa al jefe de ventas de la empresa Electrobriones S.A.

Tabla 15 Entrevista a la jefe de departamento del área de ventas

Preguntas	Respuesta	Palabra Clave	Análisis
¿Conoce usted si la empresa maneja manual de procesos?	No manejamos ese tipo de manual, solo tenemos es un manual de funciones que ejercemos en la empresa.	Manual de funciones: Es un documento formal que las empresas crean para reflejar una parte de la estructura organizativa que han adoptado y sirve como manual para todos los empleados. (Delgado, 2016)	De acuerdo con lo que menciona la persona entrevista, se puede deducir en que no aplican un manual de procesos, más sin embargo llevan a cabo sus funciones mediante un manual de funciones.

¿Ha tenido algún inconveniente en sus actividades al procesar información?	He tenido muchos inconvenientes en mis actividades, más bien es cuando los clientes vienen un poco difíciles, pero más que todo nosotros debemos hacer es que el cliente comprenda lo que ellos necesitan, para que se vayan con satisfacción de su compra y vuelvan a venir.	Satisfacción: Cuando un consumidor interactúa con un bien o servicio, tiene una reacción positiva. (Santos, 2016)	De acuerdo con lo que menciona el entrevistado, brindarles a los clientes lo mejor, le permite lograr satisfacción, dado a que se sienten satisfecho con la atención brindada en base a producto o servicio que solicitan.
¿De qué manera hace conocer su producto a los usuarios?	Mostrando primero el producto, y luego dar las indicaciones de las funciones del producto, pero también manejamos las redes sociales, y también nos dan lo que es charlas, para tener conocimiento sobre los productos al momento de exhibirlo al cliente, también manejamos las redes que son Instagram,	Clientes: El motor principal detrás del desarrollo, la producción, la fabricación y la comercialización de bienes y servicios es la adquisición voluntaria por parte de una persona, empresa u organización de bienes o servicios que necesitan o desean para sí mismos, para otra persona o para una organización. (López, 2018)	De acuerdo con lo que menciona la persona entrevista, las redes sociales son la fuente en donde le transmiten a los clientes ciertos productos con el propósito de entablar una relación mediante videos, fotos para que de esta forma sepan de los productos.

	Facebook y por WhatsApp para que ellos sepan lo nuevo que está en el mercado.		
¿Cómo jefe del departamento de ventas considera que un manual de procesos pueda favorecer el control y mejora de las ventas en la empresa?	Considero que, si es necesario un manual de procesos, porque en temas de inventarios hemos tenidos algunas dificultades, entonces sería bueno para tener mayor efectividad en la facturación.	Inventario: son todos aquellos que se encuentran registrado en un stock y servicio de postventa. (Durán, 2012)	De acuerdo con lo que menciona la persona entrevista, explica que, si es importante tener un manual de procesos, pues en este pueden controlar mejor su inventario para mejorar en su facturación.
¿Considera necesario la aplicabilidad de un manual de procesos para que la empresa lleve de forma correcta un buen manejo de información?	Si es necesario porque hemos tenido casos que, al momento de facturar 10 focos y en el sistema nos dice que hay 10 focos, pero físicamente solo hay 8 o 7 focos, y eso es un problema dado a se pierde tiempo al momento de ir a bodega para verificar el producto, pero si sería bueno manejar	Bodega: Para gestionar la cadena de suministro y distribución de negocios que incrementan sus ventas, las bodegas, almacenes y centros de distribución son un factor crucial de éxito. (Mora, 2017)	De acuerdo con lo que menciona la persona entrevista, aplicar un manual de procesos le brindara la posibilidad de tener todo controlado, es decir, saber cuántos productos hay en stock, o controlar la bodega de forma organizada.

un manual procesos para
llevar todo adecuadamente.

Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Fuente: jefe del área de venta Electrobriones S.A

7. Propuesta de un manual de procesos

Tema

Desarrollo de un manual de procesos para mejorar las ventas en la empresa Electrobriones S.A. ubicada en el cantón Manta.

Objetivo general de la propuesta

Fundamentar el Manual de procesos para optimizar y garantizar la evolución de información de las ventas de la empresa Electrobriones S.A.

Objetivos del manual

- Establecer un flujo de procesos claros para el departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A.
- Describir la operatividad del manual de procesos en la puesta en marcha en la empresa Electrobriones S.A.
- Facilitar la capacitación y entrenamiento del personal, asegurando un adecuado conocimiento de los procesos y políticas.

La metodología de la propuesta

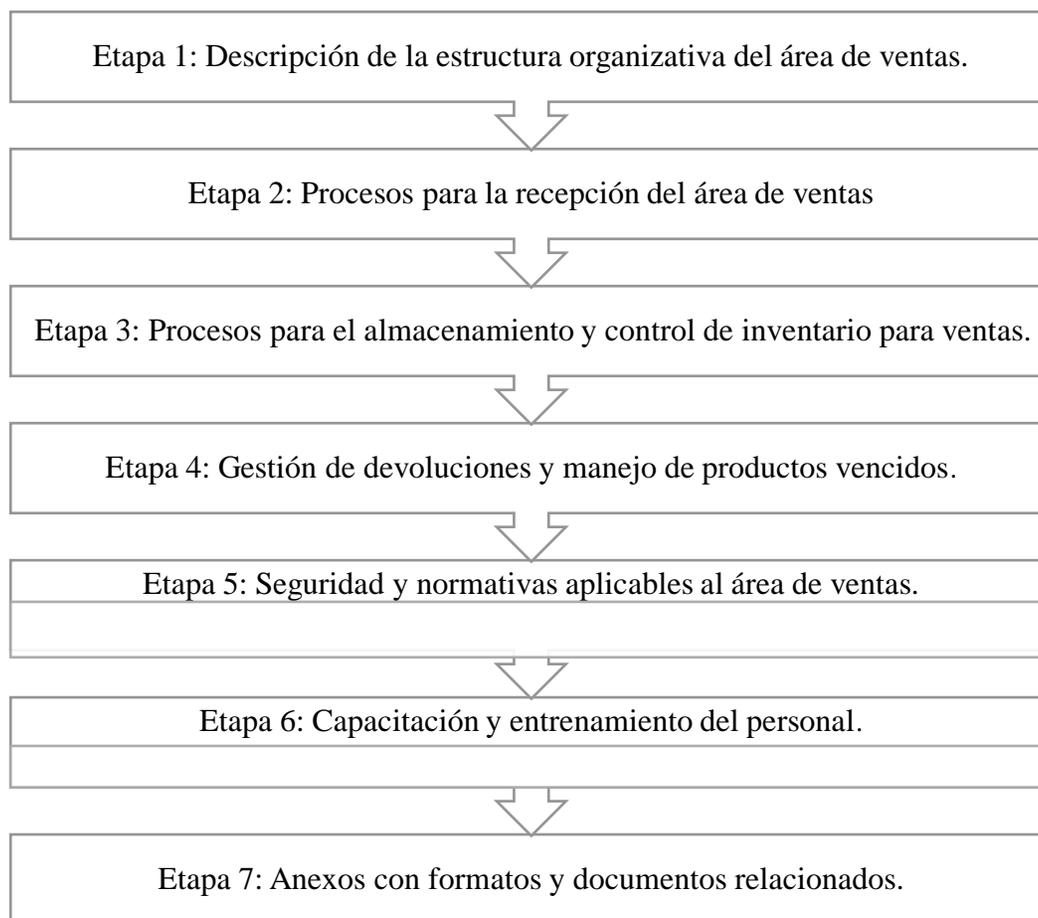
La metodología de esta propuesta es ayudar al área de ventas de la empresa Electrobriones S.A. al proporcionar a los empleados pautas claras, la empresa puede minimizar los errores y facilitar la toma de decisiones efectiva.

Además, se brindará capacitación y apoyo a los empleados para garantizar que dominen el uso del sistema de información de ventas. Esto permitirá a los empleados aprovechar las

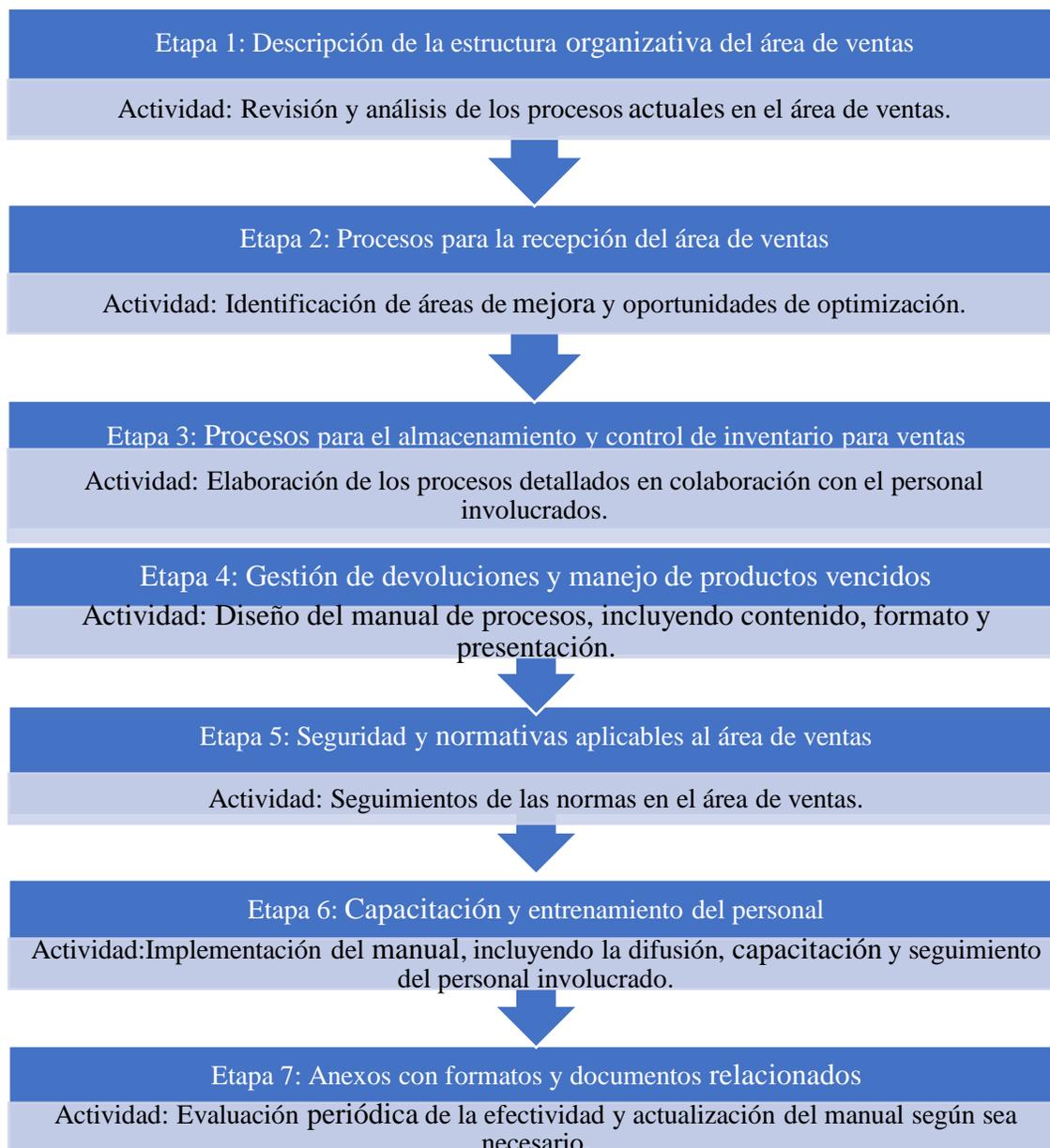
capacidades del manual de procesos y maximizar su potencial para impulsar el rendimiento de las ventas.

Contenido del Manual

A continuación, se presentan las etapas a seguir en el manual de procesos:



Propuesta



Elaborado por: Gigi Castañeda, 2023

Beneficiarios esperados

- Mejor organización y eficiencia en el área de ventas
- Reducción de errores
- Cumplimientos de normas y regulaciones aplicables
- Mayor seguridad en el manejo de las ventas
- Mejora en la capacitación y desempeño del personal

Recursos**Recursos Humanos**

- Personas que realizan actividades en el departamento de ventas

Recursos físicos

- Manual de procesos
- Hojas
- Computadoras
- Esferos

Beneficiario directo

- Departamento de ventas de la empresa Electrobriones S.A.

Beneficiario indirecto

- La empresa Electrobriones S.A.

8. Conclusiones

La gestión de la información de ventas es un proceso fundamental para cualquier empresa, ya que permite monitorear y evaluar el rendimiento de las ventas, identificar posibles mejoras y tomar decisiones estratégicas basadas en datos concretos. En este contexto metodológico, es imperativo contar con un Manual de Procesos que establezca claramente los pasos y procedimientos necesarios para garantizar una gestión óptima de la información de ventas. Para la Electrobriones S.A, empresa competitiva en el sector eléctrico de la ciudad de Manta, comprende la importancia de este enfoque y ha implementado un manual de funciones que detalla los procesos clave para la gestión de la información de ventas de manera efectiva.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, se pudo llevar a cabo el análisis situacional de la empresa Electrobriones S.A. específicamente en el departamento de ventas, donde de cierta forma la empresa si aplica ciertas técnicas que han permitido llamar la atención a los clientes, como lo son el uso de las redes sociales aplicado como un enfoque holístico y completo para que se logre un crecimiento invariable en un mercado muy competitivo y en constante evaluación con la tecnología y desarrollo.

En consecuencia, se considera también la gestión de la información generada a través de las ventas, dado que Electrobriones S.A. gestiona flujo de información para tomar decisiones estratégicas y operativas. De la misma forma, el manual proporciona lineamientos para el uso efectivo de la información en la toma de decisiones, asegurando que los trabajadores cuenten con la información necesaria para planificar, ejecutar y evaluar acciones relacionadas con las ventas.

En conclusión, aplicar un manual de procesos mejorará las ventas, dado a que se busca aumentar el flujo de ingresos y que la empresa mejore en sus estrategias de ventas. Además, al implementar el manual de procesos, se puede mejorar las técnicas de generación de prospectos, administrar el embudo de ventas de manera efectiva, utilizar técnicas de ventas persuasivas, administrar al equipo de manera eficiente, emplear la toma de decisiones basada en datos, mejorar la gestión de relaciones con los clientes, optimizar los territorios de ventas y sobre todo que se permita evaluar el rendimiento de las ventas y brinde una excelente atención al cliente previo a la venta.

9. Cronograma

ETAPAS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA																			
		MES DE AGOSTO				MES DE SEPTIEMBRE				MES DE OCTUBRE				MES DE NOVIEMBRE				MES DE DICIEMBRE			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Etapa 1: Descripción de la estructura organizativa del área de ventas.	Revisión y análisis de los procesos actuales en el área de ventas																				
Etapa 2: Procesos para la recepción del área de ventas	Identificación de áreas de mejora y oportunidades de optimización																				
Etapa 3: Procesos para el almacenamiento y control de inventario para ventas	Elaboración de los procesos detallados en colaboración con el personal involucrados																				
Etapa 4: Gestión de devoluciones y manejo de productos vencidos.	Diseño del manual de procesos, incluyendo contenido, formato y presentación.																				

10. Bibliografía

- Álvarez, M. T. (1996). *Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos*. Mexico: Panorama. Recuperado el Enero de 2023
- Arias, G. J., Villasís, K. M., & Miranda, N. M. (2015). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Ciudad de México, México: Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206.
- Ceja, G. G. (2016). *Teoría Manual de Procedimientos*. Recuperado el 2022 de diciembre de 9, de <https://isedoys2orientador2.wordpress.com/teoria-manual-de-procedimientos/>
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. México,: McGraw-Hill interamericana Editores. doi:<http://bibmcgrath.usma.ac.pa/library/index.php?title=421117&lang=es&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@autor=OBON,%20PILAR%20@mode=&recnum=5>
- Coulter, R. S. (2014). *Administracion*. Argentina. Recuperado el Enero de 2023
- Delgado, F. (2016). *Conocer porque un manual de funciones es importante* . Quito : Auditores del Ecuador .
- Durán, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- Etecé, E. e. (2021). *Manual de procedimientos*. Argentina. Recuperado el 2022 de 12 de 9, de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>. Última edición
- Fayol, H. (1997). *El control en las organizaciones: un marco de estudio - Dialnet*. Recuperado el Enero de 2023

- Fernández, P., & Díaz, P. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España: Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo. .
- Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. Ciudad México D.F.: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado el 9 de Diciembre de 2022
- Franklin, E. B. (2002). *Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura*. Mexico: D.F: McGraw-Hill. Recuperado el Enero de 2023, de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Gómez, L. E., Fernando, N. D., Aponte, M. G., & Betancourt, B. L. (2014). *Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización*. Medellín, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- González, J. R. (2014). *Sistemas de Control interno*. Mexico: Pearson. Recuperado el Enero de 2023
- Isaza, S. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Recuperado el Enero de 2023
- Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2018). *Administración de operaciones*. MC graw hill. Recuperado el Enero de 2023
- Kotler, P. (Agosto de 2005). *Portal de Mercadotecnia*. Recuperado el Enero de 2023, de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/proceso-venta.htm>
- Krajewski, Ritzman, L., & Malhotra, M. ., (2008). *Administración de operaciones, Procesos y cadenas de valor*. Recuperado el Enero de 2023, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J_K-comprimido.pdf

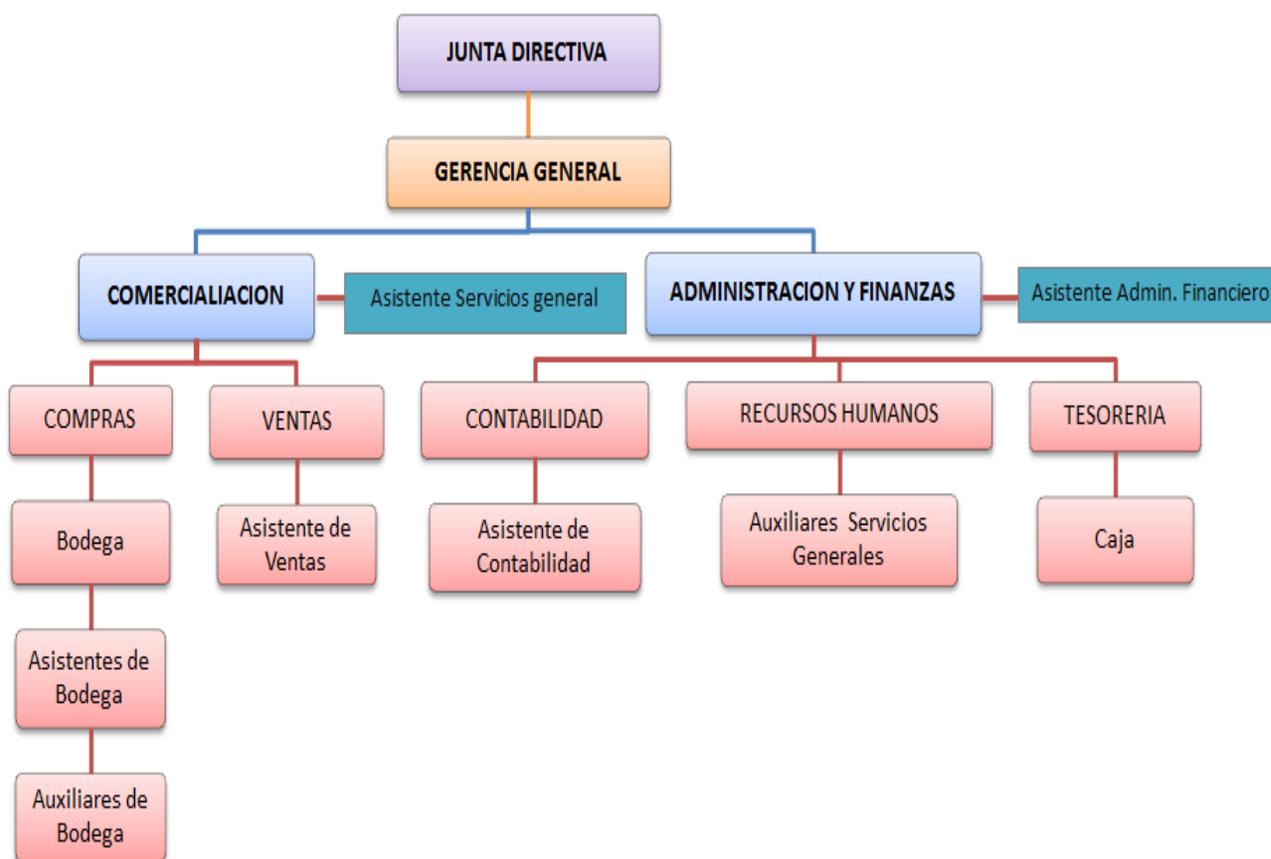
- Latinoamérica, S. (5 de Abril de 2022). *Salesforce Latinoamérica*. Recuperado el Enero de 2023, de <https://www.salesforce.com/mx/?ir=1>
- López, M. E. (2018). *Importancia de la calidad en el servicio del cliente*. Insituto Tecnológico de Sonora.
- Mora, L. A. (2017). *Gestió logística, distribución, almacenes y bodega* .
- Olamendi, G. (2018). *El Diccionario de Marketing de Cultural S.A*. Recuperado el Enero de 2023
- Palma, J. (2005). *Manual de Procedimiento*. Recuperado el Enero de 2023, de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- Riquelme, M. (2022). *Manual de procedimientos (definición y ventajas)*. Web y Empresas. Recuperado el Enero de 2023, de https://www.webyempresas.com/manual-de-procedimientos/#Ventajas_de_un_manual_de_procedimiento
- Rodríguez, J. (2022). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. Recuperado el Enero de 2023
- Romero, J. A. (30 de 04 de 2002). *Gestiópolis*. Obtenido de Manual de procedimientos y procesos de producción en una empresa: <https://www.gestiopolis.com/manual-de-procedimientos-y-procesos-de-produccion-en-una-empresa/>
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Revista de Educación Superior .
- School, E. B. (23 de Diciembre de 2021). *Euroinnova Business School*. Recuperado el Enero de 2023, de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-manual-de-procesos>

- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el Enero de 2023
- Tenorio, J. L., Tovar, G. R., & Almeida, O. I. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *FIPCAEC*, 4(1), 194-210. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.109>
- Togra, N. R. (2015). Diseño de un Manual de Proceos para la Empresa Industrial Mecánica de Presición Lema del Pacífico. *Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría*. Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7718/1/UPS-CT004581.pdf>
- Torres, M. G. (2020). *Manual para elaborar manuales de politicas y procedimientos*. Mexico: Panorama Editorial. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/3064/Manual%20para%20elaborar%20manuales%20d%20-%20Martin%20G.%20Alvarez%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACION. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado el 29 de 12 de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.

11. ANEXOS**• HORARIO DE ASISTENCIA A TUTORIAS DE TITULACIÓN**

HORARIO DE TUTORIAS DE TITULACIÓN			CEDULA IDENTIDAD
13H00	13H45	DAGER NICOLE ANCHUNDIA MACIAS	
13H45	14H30	GIGI NAYELI CASTAÑEDA ZAMBRANO	1316593621
14H30	15H15	ROCÍO TERESA VERA LINO	
15H15	16H00	LISETH MASSIEL BODERO FLORES	
16H00	16H45	YADIRA KATIUSKA TOALA QUIMIS	

- **ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ELECTROBRIONES.A.**



- ENCUESTA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

ENCUESTA

Objetivo: Analizar la situación informacional del departamento de Ventas de la empresa ELECTROBRIONES.S.A.

Tema: “Manual de procesos para mejorar las ventas en la empresa Electrobriones S.A. de la ciudad de Manta””

Recordando que los datos serán manejados de manera totalmente confidencial y de uso académico. Agradecemos su comprensión y colaboración.

1. ¿Conoce usted sobre el manual de procesos?

Un manual de procesos es un documento que contiene reglas y lineamientos que determinan cómo se llevan a cabo ciertos procesos, permitiendo así administrar sus operaciones, políticas y flujos de trabajo para lograr resultados óptimos y mantener estándares de calidad y eficiencia.

Sí No

2. ¿Tiene conocimientos de cómo se gestiona y aplica el manual de procesos en la empresa ElectrobrionesS.A.?

Sí No

3. ¿Considera usted que se lleva adecuadamente el manejo de información en la empresa?

Sí No

4. ¿Considera necesario aplicar un manual de procesos para mejorar la gestión de información en el departamento?

Sí No

5. **¿Conoce usted alguna herramienta digital que el departamento utilice para procesar la información?**

Sí No

6. **¿Conoce usted el objetivo y función de su puesto en el departamento de ventas?**

Sí No

7. **¿Realiza otras actividades fuera del área en el que desempeña sus labores?**

Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

8. **¿Conoce usted los procesos que realiza en el departamento de ventas?**

Si No Algunos

9. **¿Cómo empleado sabe cuáles son las funciones que usted debe desarrollar dentro de la empresa?**

Sí No

10. **¿Seleccione las actividades que realiza con frecuencia?**

Realizar promociones Estrategias de ventas Productos que han vendido

Investigación del mercado Registro de ingreso y egresos

Registro de inventario Verificar la calidad del producto

11. **¿Cómo calificaría usted la gestión que se realiza en el departamento de ventas?**

Excelente Buena Regular Mala Muy mala

12. **¿Con que frecuencia realizan promociones de los productos en sus redes sociales?**

Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre

13. ¿Qué red social utilizan para que los usuarios conozcan sus productos?

Instagram Facebook WhatsApp Tik Tok Twitter

LinkedIn YouTube Otros.....

14. ¿Qué documentos se manejan en el departamento de ventas?

Nota de venta Remisiones Factura Cheques Pagarés

Nota de débito Nota de crédito Otros.....

- **ENTREVISTA**



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO
Carrera de Gestión de la Información Gerencial
ENTREVISTA

Objetivo: Analizar la situación informacional del departamento de Ventas de la empresa ELECTROBRIONES.S.A.

Tema: “Manual de procesos para mejorar las ventas en la empresa Electrobriones S.A. de la ciudad de Manta”

Recordando que los datos serán manejados de manera totalmente confidencial y de uso académico. Agradecemos su comprensión y colaboración.

1. ¿Conoce usted si la empresa maneja manual de procesos?
2. ¿Ha tenido algún inconveniente en sus actividades al procesar información?
3. ¿De qué manera hace conocer su producto a los usuarios?
4. ¿Cómo jefe del departamento de ventas considera que un manual de procesos pueda favorecer el control y mejora de las ventas en la empresa?
5. ¿Considera necesario la aplicabilidad de un manual de procesos para que la empresa lleve de forma correcta un buen manejo de información?

