

**Elaboración del manual de políticas, normas y
procedimientos para las operaciones de la
Distribuidora Plasticentro, Milagro, Ecuador**

Presley Manuel Robles Andrade

Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano

Noviembre, 2020

ZAMORANO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE AGRONEGOCIOS

Elaboración del manual de políticas, normas y procedimiento para las operaciones de la Distribuidora Plasticentro, Milagro, Ecuador

Proyecto especial de graduación presentado como requisito parcial para optar
al título de Ingeniero en Administración de Agronegocios en el
Grado Académico de Licenciatura

Presentado por

Presley Manuel Robles Andrade

Zamorano, Honduras

Noviembre, 2020

Elaboración del manual de políticas, normas y procedimiento para las operaciones de la Distribuidora Plasticentro, Milagro, Ecuador.

Presentado por:

Presley Manuel Robles Andrade

Aprobado:



Martín Leal Plata, M.Sc.
Asesor Principal



Raúl Soto, D.Sc.
Director
Departamento de Administración de
Agronegocios



Raúl Soto, D.Sc.
Asesor



Luis Fernando Osorio, Ph.D.
Vicepresidente y Decano Académico

Elaboración del manual de políticas, normas y procedimiento para las operaciones de la Distribuidora Plasticentro, Milagro, Ecuador.

Presley Manuel Robles Andrade

Resumen. Plasticentro es la quinta distribuidora dentro la ciudad de Milagro, reconocida en el mercado por sus 25 años de trayectoria dentro de la comercialización de plástico los cuales son productos de calidad y economía. Es importante mencionar que el negocio no cuenta actualmente con un documento que le permita reconocer todas las actividades a realizarse en cada área de trabajo por esta razón se ha elaborado un manual de normas, políticas y procedimientos para las operaciones. Este instrumento aportará en el manejo del personal de trabajo ya que será más factible delegar actividades a diario a cada uno de los empleados, a su vez se tiene la facilidad de elegir los proveedores de forma estandarizada por medio de los requisitos que se establecieron. Con respecto a la bodega se pueden llevar a cabo las actividades siguiendo el protocolo que se detalla en la lista de verificación para tener un mejor control de la mercadería en stock que hay en esa área. Todos los procedimientos y requisitos documentados se establecieron gracias al apoyo de la gerencia de la distribuidora luego de haber realizado un análisis interno y externo del negocio donde se pudieron determinar aspectos positivos y negativos del mismo.

Palabras claves: Bodega, plástico, proveedores.

Abstract: Plasticentro is the fifth distributor within the city of Milagro, recognized in the market for its 25 years of experience within the commercialization of plastic products which are of quality and economical. It is important to mention that the business does not currently have a document that allows it to recognize all the activities to be carried out in each workspace for this reason a manual of rules, policies and procedures has been developed for operations. This instrument will contribute to the management of work personnel as it will be more feasible to delegate activities daily to each of the employees, in turn it is easy to choose suppliers in a standardized way through the requirements that were established. With regard to the warehouse you can carry out the activities following the protocol detailed in the checklist to have better control of the goods in stock that are in that area. All the procedures and requirements documented were established thanks to the support of the distributor's management after having carried out an internal and external analysis of the business where positive and negative aspects of the same could be determined.

Keywords: Plastic, suppliers, warehouse.

Índice General

Portadilla	i
Página de firmas	ii
Resumen	iii
Índice General	iv
Índice de Anexos.....	v
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. METODOLOGÍA	3
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	5
4. CONCLUSIONES.....	13
5. RECOMENDACIONES.....	14
6. LITERATURA CITADA	15
7. ANEXOS	16

INDICE DE ANEXOS

Anexos	Página
1. Entrevista a propietarios de Plasticentro	16
2. Entrevista a empleados de Plasticentro	16
3. Entrevista a clientes de Plasticentro	17

1. INTRODUCCIÓN

La industria plástica está en constante innovación por medio de nuevos productos y servicios, Ecuador tiene gran mercado potencial para este tipo de productos plásticos que se ofrecen actualmente (Chicaiza, 2010). La Distribuidora Plasticentro localizada en la Av. Juan Montalvo y 12 de febrero de la ciudad de Milagro, Ecuador se fundó con el fin de suplir las necesidades de los habitantes milagreños. Esta empresa se dedica a la comercialización de productos plásticos desechables de alta calidad y variedad. Plasticentro realiza un negocio “Business to business” (B2B) y “Business to consumer” (B2C) porque se dirige tanto a intermediarios como al consumidor final. Su localización favorece a los comerciantes mayoristas y minoristas aledaños de la ciudad.

De los productos que se comercializan en la distribuidora existe un grupo: bolsas para plántulas y bandejas de siembra que está destinado al rubro agrícola para aquellas personas que se dedican a la producción de alimentos. En el sector agrícola el plástico es muy utilizado desde el proceso de siembra hasta post – cosecha. Para los alimentos procesados que provienen de la agricultura contamos con productos como: envases plásticos y hieleras para transportar los alimentos. Dentro del comercio, el plástico cumple un rubro muy importante por su presencia en muchas industrias.

Plasticentro es una empresa pequeña familiar, se encuentra presente desde 1995 en el mercado milagreño brindando el mejor servicio, calidad y variedad en sus productos. Plasticentro es gestionada por dos propietarios y cuatro colaboradores encargados de diferentes áreas. Todo este equipo trabaja de forma unánime para incrementar las ventas y hacer que crezca la empresa, entre los productos con mayor demanda tenemos: tarrinas, vasos, cucharas y bolsas de todo tipo.

La demanda de productos que no afecten al medio ambiente es cada vez mayor por parte del mercado, esto se debe a las tendencias que surgen de forma constante (Arrubla y Arroyave, 2018). Plasticentro considera buscar proveedores que posean catálogos de plásticos desechables pero amigables con el ambiente, para satisfacer los gustos y preferencias de los consumidores. La clave de éxito de toda empresa es estar al día con las nuevas tendencias e innovar de forma constante (Castrillón, 2016).

Actualmente la distribuidora no cuenta con un manual de políticas, normas y procedimiento para las operaciones de manera formal. Al no tener esta documentación todas las actividades son delegadas al personal de forma empírica, causando que no se vean comprometido con sus obligaciones. Para optimizar los recursos de la empresa y cumplir con todas las actividades bajo estándares específicos se realizó la presente investigación.

Existen múltiples actividades operativas dentro del comercio de plástico, la elaboración del presente estudio permitió registrar de forma detallada los procedimientos a seguir para las áreas de: bodega, atención al cliente, limpieza, manejo de redes sociales, administración, compra y venta de productos. El manejo del personal fue más eficiente y generó mayor compromiso por parte del mismo, esto permitió medir su trabajo.

Las actividades que se realizan en la Distribuidora Plasticentro presentan algunos inconvenientes al momento de ser asignadas en los días de trabajo, generando una confusión del personal al momento de laborar. Por ello es muy importante que los mismos tengan conocimiento de las políticas, normas y procedimientos para las operaciones de la empresa para una mejor coordinación.

El manual de políticas, normas y procedimientos para las operaciones que resultó de este estudio será de mucha importancia para la Distribuidora Plasticentro puesto que le brindará una ventaja competitiva con respecto al control y manejo del personal trabajador. Se mejorará la optimización del tiempo en las operaciones de la empresa, desde recibir la mercadería hasta ser entregada al consumidor intermediario y final. En relación con la atención al cliente se incrementará la calidad y rapidez, teniendo gran variedad de productos al alcance de todos los comerciantes mayoristas y minoristas. También, se evitarán errores dentro de las áreas y detección de alguna anomalía de cada una. Esto permitirá agilizar la delegación de funciones y a la vez medirlas.

Cuando la empresa tenga un mayor crecimiento, se tendrá la facilidad de otorgar funciones estandarizadas a los colaboradores y mejorar la toma de decisiones, para así ofrecer la misma calidad en productos y servicio al cliente. Con relación al manejo de actividades en cada área serán bajo un protocolo que se encontrará en las listas de verificaciones. Además, Plasticentro busca ser un proveedor del área agrícola ampliando la variedad de productos disponibles según la demanda del mercado, puesto que Milagro es una zona agrícola donde existen producción de varios cultivos.

La limitante del estudio para su elaboración fue el acceso a información del negocio porque históricamente no se llevaba un registro de la distribuidora y además no se contaba con programas tecnológicos para revisión de información anterior, los datos generados del mismo son únicamente aplicables para Plasticentro en todas sus áreas. Este estudio tiene relación con otros del mismo tema porque siempre está enfocado al rubro de la comercialización de plásticos desechables, productos que se manipulan de la misma forma. Por lo tanto, los objetivos del presente estudio fueron:

- Analizar de forma interna y externa la empresa para enlistar las funciones y procedimientos que se llevan a cabo en cada área de trabajo.
- Determinar los requisitos para elegir los proveedores de la Distribuidora Plasticentro.
- Crear un manual de políticas, normas y procedimientos para las operaciones de la Distribuidora Plasticentro.

2. METODOLOGÍA

El estudio se realizó en la Distribuidora Plasticentro ubicada en la Av. Juan Montalvo y 12 de febrero de la ciudad de Milagro, Ecuador.

Para el diagnóstico situacional se realizó un análisis interno y externo de la empresa donde se elaboró un FODA que permitió obtener conocimiento actual de la misma y a la vez se trabajó bajo una investigación exploratoria para el análisis y recolección de información primaria y secundaria, por ende, se realizó lo siguiente:

- Una entrevista a profundidad presencial con los dos tomadores de decisiones, cuatro trabajadores de la empresa y clientes tanto mayoristas como minoristas.
- Revisión de información secundaria (manuales de normas, políticas y procedimientos para las operaciones en el rubro del plástico en el Ecuador, sitios web y artículos de revistas).

Para la entrevista a profundidad con los propietarios los cuales son encargados del área administrativa, se realizaron las siguientes preguntas:

- ¿La empresa tiene un organigrama?
- ¿Cuáles son las funciones y procedimientos que se llevan a cabo en cada área de la empresa?
- ¿Cuáles son los inconvenientes más comunes que surgen en el área administrativa?
- ¿Cuáles serían las posibles soluciones para mejorar los procesos en cada área?
- ¿Existe algún conjunto de requisitos para escoger los proveedores?
- ¿Cuentan con algún método para definir el precio tanto para el cliente mayorista y minorista?
- ¿Cuentan con una descripción de funciones para los puestos de trabajo?

Para la entrevista a profundidad con los trabajadores los cuales son encargados de todas las áreas menos administración y manejo de redes sociales, se realizaron las siguientes preguntas:

- ¿En qué área de la empresa trabaja?
- ¿Qué funciones cumple dentro de su área de trabajo?
- ¿Qué inconvenientes se presentan más a menudo en su área de trabajo?
- ¿Cumple con facilidad todas las operaciones diarias? En caso de no ser así, ¿Cuáles son las circunstancias que impiden esto?

Para la entrevista a profundidad con los clientes actuales conformados por un promedio de 50 mayoristas, considerados aquellas personas que compran más de mil unidades de productos para revender o para sus restaurantes y 200 minoristas, aquellos que compran productos por unidades menores a mil, se realizaron las siguientes preguntas:

- Desde su punto de vista. ¿Cómo describiría a Plasticentro?
- Si pudiera mejorar algo en el servicio de atención que ofrecemos. ¿Qué sería?
- ¿Considera usted que los productos que ofrecemos son de calidad y variedad?
- ¿Existe alguna sugerencia que nos pueda brindar para mejorar como negocio?
- ¿Le gustaría que existan productos de otros rubros de la industria?

Se implementó un método de observación que consistió en el acompañamiento del personal para la inspección de las funciones que cumple cada uno y detección de algún percance en caso de que exista. Se visitaron las áreas de la distribuidora desde la bodega hasta el local donde se atiende al público, para definición de las actividades que cada una conlleva. Esto permitió identificar aquellos cuellos de botella de cada parte de la empresa, para tomarlos en cuenta al momento de establecer las funciones, las cuales se detallaron dentro del manual de procedimientos del presente estudio.

Con la ayuda de los administradores se detallaron las funciones que se cumplen dentro de cada área de trabajo que se agruparon de la siguiente forma: bodega, atención al cliente, limpieza, manejo de redes sociales, administración, compra y venta de productos. Además, se enlistaron los requisitos que debe cumplir un negocio para ser proveedor de tanto para el área agrícola y alimenticia. Las normas y políticas fueron definidas y detalladas con el apoyo de los dueños de la empresa y revisión de información secundaria, posteriormente se procedió a documentarlas en el manual.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La elaboración del FODA permitió conocer la gran importancia de contar con una manual de normas, políticas y procedimientos para contrarrestar aquellas amenazas y debilidades, a continuación, se lo detalla:

Fortalezas

- Buena atención de servicio al cliente
- Entrega a domicilio para los mayoristas
- Excelente ubicación comercial
- Posicionamiento en el mercado por medio de la variedad, calidad y precios de sus productos

Plasticentro se dirige al mercado mayorista y minorista. Ambos clientes reconocieron que el servicio de atención que se les ofrece es bueno porque son atendidos por medio de la propietaria principal del negocio y sus trabajadores, lo cual es valorado por los consumidores.

Brinda el servicio de entrega a domicilio a los clientes mayoristas para una buena experiencia y comodidad de compra, porque este tipo de clientes demanda grandes volúmenes de productos con una frecuencia de compra semanal por ello se necesita de un medio de transporte con la capacidad de movilizar todo el pedido una vez a la semana que estos realicen. La movilización no es complicada porque el negocio se encuentra en el centro de la ciudad donde existe mayor frecuencia de personas permitiendo obtener clientes nuevos diariamente.

Las características que le permite tener un posicionamiento en el mercado se deben a los costos unitarios que disminuyen cuando se manejan altos volúmenes de compra a los proveedores permitiendo ofrecer excelentes precios, la persona encargada de la compra de productos comunicó que se reciben descuentos por parte de los proveedores y tienen acceso a crédito de un mes por cada compra que se realice. Esto permite obtener los productos a precios competitivos, una alta gama de productos variados para ofrecer más opciones en precio y calidad a los clientes.

Se debe tener en cuenta que la distribuidora empezó hace 25 años, por ello tiene una gran trayectoria en el mercado donde se ha obtenido experiencia de negociaciones con proveedores y localización de aquellos que ofrezcan productos de calidad, variables y económicos. El tiempo en el mercado le ha permitido brindar mayor credibilidad a nuestros clientes, porque posee una gran trayectoria y experiencia en la comercialización de productos desechables.

Oportunidades

- Expansión en el mercado agrícola
- Incremento de consumo de productos desechables por la pandemia mundial
- Diversificación del catálogo de productos por la demanda de la región

La industria del plástico está en constante innovación y adaptación del mercado. Plasticentro tiene la oportunidad de dirigirse a segmentos específicos de clientes que se desarrollen en varios rubros. Hay que recordar que esta empresa está en un negocio B2B y B2C lo cual le permite seguir expandiéndose en el mercado.

Milagro cuenta con una gran cantidad de invernaderos de diversas plantas, esta ciudad se la conoce como: Jardín Tropical del Ecuador por su diversidad de árboles frutales, los productos agrícolas de mayor producción son la piña, banano y caña de azúcar porque se poseen suelos fértiles que permiten mantener esos cultivos bajo una buena calidad. En la actualidad Milagro es un destino agro turístico (Ministerio de Turismo, 2020).

Plasticentro que está ubicada en Milagro una ciudad donde la economía se mueve a través de la agricultura, por ello existe la ventaja de ofrecer más productos especializados en ese rubro porque actualmente solo se ofrecen bolsas negras para sembrar, semilleros de plástico y cajas térmicas para la transportación de alimentos. La propietaria expresó que existe una alta demanda de otros productos plásticos aplicables en la agricultura pero que no se tiene disponible actualmente. Existe la oportunidad de obtener esos productos para ofrecerlos a los agricultores aledaños en la zona.

Milagro es una ciudad conformada por el 50% de hombres y 50% de mujeres, en relación con la rama de actividades que se dedican los milagreños tenemos que el 24.2% de la población total se dedica a la Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), 2014). Existe un potencial de mercado agrícola para satisfacer con productos y a la vez expandirse con otros que sean de uso agrícola como las bolsas de empaque en banano. El catálogo de productos se puede incrementar para tener mayor posicionamiento en el mercado por medio de la innovación y disponibilidad de productos plásticos agrícolas.

Varios clientes de la distribuidora expresaron que estarían dispuestos a comprar los nuevos productos que Plasticentro ofrezca porque se caracteriza por ofertar buenos precios y calidad. Estas características son valoradas por los clientes mayoristas y minoristas.

Debilidades

- Pobre infraestructura en el área de atención al cliente y bodega
- No cuenta con sistemas para inventario y contabilidad
- No cuenta con un manual de procedimientos para dirigir el personal y sus actividades
- Poca relación entre el personal y los propietarios
- Falta de promociones

Se observa que no ha mejorado su infraestructura, puesto que no cuenta con el espacio suficiente para almacenar la mercadería en la bodega dificultando el proceso de recepción y entrega de productos, los clientes mayoristas en ocasiones no pueden tener una buena experiencia de compra por el inconveniente del parqueo porque no existe un área para que estacionen sus vehículos y puedan llevar los productos que se obtienen. Esto se debe a la poca visión de los propietarios, no han realizado proyecciones de infraestructura acorde al crecimiento del negocio porque cada vez se incrementa nuevos productos y se llega a más clientes.

El propietario principal de la distribuidora expresó que el manejo de inventario y contabilidad del negocio es un inconveniente porque no se cuenta con un sistema tecnológico que permita llevar un control automático del flujo de los productos que se reciben y entregan. El uso de tecnología es crucial en estos tipos de negocios porque se manejan grandes cantidades de productos, donde la poca implementación de esta ha retrasado el proceso de recolectar y administrar información.

El hecho de no tener un manual donde se detallen los procedimientos y actividades a realizarse en cada área causa un mal desenvolvimiento del personal por la mala organización. Esto va de la mano con la relación del personal y los propietarios la cual es escasa, no reciben el mejor trato por parte del dueño principal y existen ciertas indiferencias. Es muy importante mantener una comunicación constante y de confianza con el personal, porque esta forma parte de la empresa y es la imagen que se llevan los clientes.

A pesar de la presencia que tiene Plasticentro en las redes sociales, hasta la actualidad no se ha implementado ninguna estrategia de descuento para aquellos clientes mayoristas, la encargada principal del área de administración manifestó que se establece un porcentaje del 20% de utilidad permitiendo vender los productos a un precio muy competitivo por ello consideran que no es necesario promocionar ofertas porque los clientes reconocen que la distribuidora posee los mejores precios del mercado.

Amenazas

- Comercialización de productos desechables con otro material
- Políticas del Gobierno con respecto al uso del plástico
- Crisis económica

“Se calcula que cada año acaban en los mares ocho millones de toneladas de plástico de todo el que se produce: el año pasado fueron 335 millones de toneladas” (Ingrassia, 2019). A medida que pasan los años la industria del plástico se ha visto en constante cambio, cada vez se elaboran productos que sean biodegradables porque los actuales causan daño al planeta y terminan en los mares.

Los propietarios manifestaron que se vieron en la obligación de buscar productos sostenibles con el ambiente para ofrecerle a sus clientes opciones ecológicas, pero en ocasiones estos poseían un costo más elevado porque son elaborados con otros materiales. El aumento en los impuestos y los bajos ingresos en el cantón Milagro, ha disminuido los ingresos en los últimos años (Salinas & Medina, 2018). Por esta razón se obtienen pérdidas en la comercialización de productos desechables elaborados con otros materiales porque poseen un precio elevado y los clientes no lo compran, prefieren adquirir los plásticos tradicionales.

“Para cumplir con uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, la Asamblea tramitó el proyecto de ley orgánica para la racionalización, reutilización y reducción de plástico de un solo uso” (Herrera, 2019). El Gobierno está en una constante búsqueda de estrategia para disminuir el consumo de plástico, esto causará que la demanda disminuya afectando a las ganancias del negocio, este ya no sería rentable en la comercialización de productos plásticos.

Este año se ha visto afectado debido a la pandemia mundial atravesada, disminuyó la demanda de los productos ecuatorianos por los cierres parciales de los mercados de demandas de nuestros productos, a la vez la producción de productos exportables por el absentismo de los trabajadores ya que no estaban todas las empresas de transporte interprovincial laborando normalmente, con relación al flujo de remesas se contraerá en el presente año 2020 (Gaibor, 2020). Los ingresos de cada familia disminuyeron creando una baja de venta en los negocios, disminuyendo los ingresos lo cual no permitía contar con la misma cantidad de trabajadores.

Uno de los tomadores de decisiones relató que se creó un nuevo canal de ventas en el negocio por medio de la creación de redes sociales porque las personas obtenían sus productos por medio del “delivery” en la cuarentena que se realizó por la pandemia mundial y anteriormente Plasticentro no estaba en el mundo “online”, se vio en la necesidad de hacer presencia en los medios de “Facebook” e “Instagram” donde se exhibe el catálogo de productos que se ofrecen con una descripción de sus características.

A continuación, se muestran los resultados acerca de la administración del negocio manejada por los dueños de Plasticentro:

- El área administrativa es únicamente manejada por los propietarios, porque se basa en el manejo del dinero y toma de decisiones del negocio que requiere de un alto nivel de confidencialidad y confiabilidad.
- De los inconvenientes más comunes es el control de la mercadería por la falta de un sistema tecnológico, por ende, el inventario no siempre se encuentra actualizado causando inconvenientes al momento de exhibir los productos en las góndolas y entrega de estos a los clientes mayoristas.
- Para la selección de proveedores se toma en cuenta la calidad y precio de los productos, son las principales características porque están muy relacionadas a los costos y lo que el cliente valora al momento de realizar la compra.
- La fijación de precios para venta se la establece por cada tipo de cliente que compra al por mayor y menor, se realiza bajo un porcentaje del 5% de ganancia cuando es para clientes mayoristas los cuales pueden ser revendedores, dueños de negocios de comida rápida y restaurantes. Con respecto a los clientes minoristas que son aquellos que compran a diario en los establecimientos por unidades se establece 20% de utilidad, tomando en cuenta que primero se deben cubrir costos de la inversión de la mercadería y los costos de producción como: servicios básicos y salario de los empleados con sus respectivos seguros médicos.
- Actualmente no se cuenta con un organigrama, ni un documento donde se detalle la organización de la distribuidora y describa las funciones y procesos de cada área. Toda la organización y asignación de actividades se realizan de forma verbal y según la disponibilidad de los trabajadores en cada día laboral, a continuación, se las describen:

En el área de administración

- Dentro de esta área se encuentran las acciones de cobranza a los clientes. Plasticentro brinda el servicio de crédito por un tiempo de 15 días solamente a los clientes mayoristas por el volumen que compran. Todos los productos que ellos compran y se les entregan se registra y detalla por medio de una factura, una vez que el cliente cancela el valor en el tiempo acordado se procede a firmar y sellar la factura entregándole la original al consumidor y la copia queda en la distribuidora para llevar un registro de lo vendido. Para que la persona tenga acceso al crédito debe comprar por millar los productos y tener una buena trayectoria como cliente.
- La acción de pago a los distribuidores depende cuál de los dos métodos establezcan los proveedores porque se la realiza por medio de depósitos bancarios donde se cancela el 50% del valor total del pedido antes de ser recibido y el otro 50% se lo deposita una vez recibida la mercadería y se entrega dinero en efectivo se la realiza cuando se recibe todos los productos en la bodega.
- Declaración de impuestos y llevar contabilidad del negocio.
- Manejo de caja es la recepción de dinero del cliente, una vez emitida la factura por el empleado se la sella cuando el cliente ha cancelado el valor total a pagar y termina el proceso cuando se entrega el producto.

En el área de compra y venta de productos

- Esta parte del negocio es realizada únicamente con los propietarios del negocio, ellos son las personas que deciden quienes serán sus proveedores.
- Los propietarios se encargan de negociar los precios y volúmenes de compra que se realizarán a los proveedores seleccionados.
- La venta de productos está muy relacionada con atención de caja en la distribuidora.

En el área de atención al cliente

- Vender al cliente lo que solicite, ofrecer opciones en caso de que un producto no se tenga en stock. Esta sección es la carta de presentación de la distribuidora por ello se trabaja arduamente en preparar al personal para que ofrezca un excelente servicio al cliente y la experiencia de compra sea buena y posteriormente realice la recompra.
- Retirar el producto de la góndola y entregárselo al cliente, tener conocimiento de la ubicación de cada categoría del producto para que la entrega sea rápida y el cliente no deba esperar mucho tiempo hasta recibir su compra.
- Facturación de todo lo solicitado por el cliente, esto se realiza de forma manual por medio de un libro de facturas donde el empleado lo completa con los datos del comprador y detalla su compra, luego el cliente procede a firmarlo.

En el área de limpieza

- Limpiar y llenar las góndolas de forma ordenada con los productos, los cuales deben ser variados, acorde a modelos y tamaños.
- Mantener aseada el área de atención al cliente, limpieza de la góndolas, productos, vitrinas, piso y puertas del establecimiento.

Es necesario que la bodega cuente con una estandarización de las actividades porque todos los trabajadores pueden ser encargados de esa área, ya que las delegaciones de trabajo son acordes a la disponibilidad del personal. El funcionamiento gira en torno a la bodega porque es el lugar donde se maneja la mercadería, lo cual se comercializa para generar ingresos.

En el área de bodega

- Recibo de mercadería por parte de proveedores, esta actividad se realiza bajo la supervisión de los dueños del negocio. Se lleva registro de lo ingresado por medio de apuntes.
- Se retira mercadería cuando se vende al por mayor, la cual es registrada por medio de apuntes la salida de los productos, esto se lo realiza bajo la supervisión de uno de los propietarios. El proceso termina hasta la entrega a domicilio del cliente mayorista.
- Cuando se necesita productos para exhibición en las góndolas se retira sin supervisión de los propietarios porque son cantidades pequeñas, pero igual se lleva registro por medio de apuntes.

En el área de publicidad por medio de redes sociales

- Uno de los propietarios es encargado de crear contenido de valor diario para los clientes a través de Facebook e Instagram, donde se detallan los productos y características del mismo.
- La atención debe ser constante con respecto a los mensajes que dejen los clientes o comentarios en las publicaciones que se realizan diariamente.
- Todo producto que sea nuevo debe ser publicado en las redes sociales, con una descripción de las características y usos que este posea para que los consumidores tengan conocimiento de los nuevos productos y los adquieran.

A continuación, se detallan los hallazgos obtenidos de Plasticentro.

Con los empleados de cada área del negocio

- Todos los empleados tienen conocimientos de las diferentes áreas que existen en el negocio y las actividades que se debe realizar en cada una, esto se debe porque todos los empleados se los rota en las áreas de trabajo para que cada uno tenga conocimiento de todo en caso de que alguno no esté disponible por algún motivo personal.

- No hay asignaciones de trabajo para cada empleado, cada uno se encarga de un área acorde a su disponibilidad en el día laboral. Esto se debe a que no se ha dedicado tiempo para la estructuración de un plan de trabajo con cada empleado porque siempre se lo ha manejado de forma improvisada, pero debido al crecimiento que va teniendo el negocio es necesario realizar esta acción.
- No existe una buena relación laboral entre el propietario principal y sus empleados debido al carácter que posee el mismo porque no tiene mucha paciencia y no sabe transmitir sus delegaciones de forma pacífica.
- Cada uno de los empleados cumple a cabalidad sus responsabilidades a medida sean asignadas, el personal posee muchos años de experiencia en el rubro de comercialización de plásticos por ello son eficientes en sus responsabilidades. Las habilidades y conocimientos las han adquirido con el pasar del tiempo que se encuentran trabajando en la distribuidora.
- El compromiso del personal laboral es total en sus delegaciones porque dependen de su trabajo y reconocen que si se ofrece una buena atención al cliente este regresará e incrementará sus compras generando mayor ingreso al negocio. Los trabajadores reconocen que los años de experiencia les han permitido desenvolverse mejor en sus actividades, lo que se requiere en el negocio es contar con personas hábiles que aceleren el proceso de atención al cliente.

Con los clientes actuales

- Los clientes visualizan a Plasticentro como un local donde se encuentra variedad, calidad y economía en todo lo que ofrecen, esto se debe a que el negocio es bastante activo con sus proveedores porque están en constante búsqueda de aquellos que poseen productos novedosos para ser los pioneros en venderlos. Se ofrecen precios competitivos porque se realiza una negociación con las empresas o personas proveedoras debido al volumen que se compra.
- Tanto el cliente mayorista y minorista valora la atención de servicio que se le ofrece en el establecimiento, considera que es buena, pero recomiendan que sea un poco más rápida por medio de la contratación de más trabajadores porque actualmente se cuenta con únicamente cuatro empleados.
- Los clientes minoristas consideran que se debe mejorar la presentación del personal trabajador, específicamente se refieren a su vestimenta. Sugieren que se les brinden uniformes para identificarlos que son de la empresa porque ellos llegan al trabajo con ropa particular. Se considera que esto brindará confianza a los clientes y una buena presentación del negocio a través de sus empleados.
- Los clientes están dispuestos a consumir productos diversos de otro rubro de la industria, consideran que es muy importante que posean cosas necesarias para ellos que son dueños de negocios de comida y producción de alimentos.

- La mayoría de los clientes consideran que en ciertos productos se debe etiquetar la cantidad que viene dentro del empaque para que la venta sea más rápida. El trabajador debe abrir el empaque, contar las cantidades y entregarle al cliente las que este desea, esta acción extiende el tiempo de venta al consumidor final. Es importante tener una organización en los productos y que los trabajadores sepan identificar si es un cliente mayorista o minorista para que la experiencia de compra sea buena. Este aspecto no se había considerado anteriormente, se tenía desconocimiento la molestia del cliente como consecuencia de no tener etiquetado los productos con las unidades que contiene cada empaque.
- Actualmente no se establecen descuentos para clientes mayoristas y minorista, dentro de los hallazgos obtenidos los clientes reconocen que los precios ofertados por Plasticentro son cómodos y acordes al mercado.

Con el apoyo de la gerencia se establecieron las normas y políticas de la distribuidora, una de las políticas que se fijó fue acerca de la regulación de los procesos que se realicen dentro del local. El resultado final de este estudio fue el manual de políticas, normas y procedimientos, donde se detalla el área asignada a cada integrante del personal y las delegaciones que esta conlleva.

4. CONCLUSIONES

- Se determinaron todas las actividades y procedimientos que se lleven a cabo en cada sección del negocio con el apoyo de la gerencia.
- Se establecieron requisitos obligatorios para que una empresa o persona forme parte del equipo proveedor de productos de Plasticentro, los cuales permiten mantener una buena relación entre la distribuidora y el proveedor.
- La Distribuidora Plasticentro tendrá a su disposición un manual de políticas, normas y procedimientos para las operaciones que le permitirá estandarizar las actividades que son delegadas a los trabajadores en cada área de trabajo.

5. RECOMENDACIONES

- Aprovechar el mercado agrícola potencial que posee Milagro, donde parte de la población se dedica a los cultivos agrícolas y requieren de productos que faciliten las actividades diarias que se realizan en el campo. Buscar proveedores del rubro agrícola para expandir la cartera de productos que se tiene actualmente.
- Adaptar el manual a las necesidades que se vayan presentando en cada área de trabajo de la distribuidora, se conoce que acorde pasa el tiempo el mercado va creciendo y cambiando por ello se debe tener actualizado el manual.
- Implementar un sistema tecnológico para el registro de facturas e inventario.
- Mejorar la infraestructura de la bodega, debe ser un espacio amplio para almacenar los productos en excelentes condiciones. En el área de atención al cliente, donde se exhibe los productos debe ser más espacioso y externamente se debe habilitar una zona de parqueo para aquellos clientes minoristas.

6. LITERATURA CITADA

- Arrubla, P., y Arroyave, C. (2018). Tendencias de producción y consumo ecológico. *Revista Espacios*, 39(7), 25.
- Castrillón, D. (2016). Factores clave en Marketing enfoque: Empresas de servicios. *Redalyc*, 34, 42-58.
- Chicaiza, L. (2010). *Diseño, formulación e implementación de un manual de procedimientos y procesos administrativos de la empresa de envases plásticos EMPAQPLAST S.A* [Trabajo Fin de Grado no publicado]. Escuela Politécnica del Ejército.
- Gaibor, I. (2020). Primicias. *Crisis económica por Covid-19 reduce cuatro ingresos de Ecuador*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/crisis-economia-reduce-ingresos-ecuador/>
- Herrera, V. (2019). *Nueva ley para prohibir el plástico de un solo uso*. La Hora. <https://www.lahora.com.ec/noticia/1102293097/nueva-ley-para-prohibir-el-plastico-de-un-solo-uso->
- Ingrassia, V. (2019). *Evitar el uso del plástico, la nueva tendencia en tendencia en las empresas: 10 ejemplos en todo el mundo*. Infobase. <https://www.infobae.com/america/tendencias-america/2019/04/26/evitar-el-uso-del-plastico-la-nueva-tendencia-en-las-empresas-10-ejemplos-en-todo-el-mundo/>
- Jimenez, L. (2016). Relación Empresa-Cliente. *Emprendedores*, 24.
- Jimeno, J. (2012). *Cómo crear la política de tu empresa: Defeniciones, requisistos y tipos de políticas*. Pdcahome. <https://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>
- Ministerio de Turismo. (2020). *El Jardín Tropical del Ecuador se desarrolla en medio de aventuras y turismo*. Ministerios de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/el-jardin-tropical-del-ecuador-se-desarrolla-en-medio-de-aventuras-y-turismo/>
- Salinas, J., y Medina, M. (2018). *Necesidades sociales de la zona cinco: caso: "La movilidad humana en el cantón Milagro, provincia del Guayas"* [Trabajo Fin de Grado no publicado]. Universidad Estatal de Milagro.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2014). *Censo de Población y Vivienda*. Milagro: INEC.

7. ANEXOS

Anexo 1. Entrevista a propietarios de Plasticentro

ENTREVISTA A PROPIETARIOS DE PLASTICENTRO

Nombre del propietario: _____

- ¿La empresa tiene un organigrama?
- ¿Cuáles son las funciones y procedimientos que se llevan a cabo en cada área de la empresa?
- ¿Cuáles son los inconvenientes más comunes que surgen en el área administrativa?
- ¿Cuáles serían las posibles soluciones para mejorar los procesos en cada área?
- ¿Existe algún conjunto de requisitos para escoger los proveedores?
- ¿Cuentan con algún método para definir el precio tanto para el cliente mayorista y minorista?
- ¿Cuentan con una descripción de funciones para los puestos de trabajo?

Anexo 2. Entrevista a empleados de Plasticentro

ENTREVISTA A EMPLEADOS DE PLASTICENTRO

Nombre del empleado: _____

- ¿En qué área de la empresa trabaja?
- ¿Qué funciones cumple dentro de su área de trabajo?
- ¿Qué inconvenientes se presentan más a menudo en su área de trabajo?
- ¿Cumple con facilidad todas las operaciones diarias? En caso de no ser así, ¿Cuáles son las circunstancias que impiden esto?

Anexo 3. Entrevista a clientes de Plasticentro

ENTREVISTA A CLIENTES DE PLASTICENTRO

- Desde su punto de vista. ¿Cómo describiría a Plasticentro?
- Si pudiera mejorar algo en el servicio de atención que ofrecemos. ¿Qué sería?
- ¿Considera usted que los productos que ofrecemos son de calidad y variedad?
- ¿Existe alguna sugerencia que nos pueda brindar para mejorar como negocio?
- ¿Le gustaría que existan productos de otros rubros de la industria?

Anexo 4. Manual de políticas, normas y procedimiento para las operaciones de la Distribuidora Plasticentro, Milagro, Ecuador.



ESCUELA AGRÍCOLA PANAMERICANA ZAMORANO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE AGRONEGOCIOS



PLASTICENTRO
DISTRIBUIDORA

Manual de políticas, normas y procedimiento para las operaciones
Distribuidora Plasticentro Milagro, Ecuador

Elaborado por:

Presley Manuel Robles Andrade

Noviembre, 2020

Continuación Anexo 4

Índice de Contenido

1.	TÉRMINOS	2
1.1.	Clientes	2
1.2.	Clientes Mayoristas	2
1.3.	Clientes Minoristas	2
1.4.	Proveedores	2
1.5.	Productos	2
1.6.	Norma	2
1.7.	Política	2
1.8.	Procedimiento	2
2.	POLÍTICAS	2
3.	PROCEDIMIENTOS:.....	3
3.1.	Compra y venta de productos (proveedores)	3
3.1.1.	Selección de nuevos proveedores.....	3
3.1.2.	Procedimiento de selección de proveedores.....	5
3.1.3.	Proceso de devolución de productos a proveedores.....	5
3.2.	Bodega (ingreso/salida de mercadería).....	5
3.2.1.	Normas generales para el área de bodega	5
3.2.2.	Procedimiento para recepción y entrega de mercadería.....	6
3.2.3.	Manejo de inventario.....	6
3.3.	Administración	6
3.3.1.	Pago a los proveedores	6
3.3.2.	Pago a los empleados	7
3.3.3.	Cobranza a los clientes	7
3.3.4.	Registro de contabilidad.....	7
3.3.5.	Fijación de precios por tipo de cliente	7
3.3.6.	Fijación de descuentos y créditos a clientes mayoristas	8
3.4.	Atención al cliente	8
3.4.1.	Proceso de devoluciones	8
4.	Lista de funciones diarias de los trabajadores	9
5.	Control de mercadería en bodega.....	9
6.	Lista de verificación del cumplimiento de procedimientos en el área de bodega.....	10
7.	Lista de verificación para el registro de inventario	11
8.	Hoja de registro para control de inventario	11

Continuación Anexo 4

1. TÉRMINOS

- 1.1. Clientes:** Es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa (Jimenez, 2016).
- 1.2. Clientes Mayoristas:** Son aquellos clientes que compran a partir de mil unidades para vender los productos, dentro este grupo de clientes se incluyen dueños de negocios, restaurantes, hoteles, etc.
- 1.3. Clientes Minoristas:** Son aquellos que se acercan al establecimiento a adquirir los productos en cantidades menores a mil, pueden comprar productos por medio de unidades.
- 1.4. Proveedores:** Persona natural o sociedades comerciales que proveen los productos que se comercializan dentro de la distribuidora, variedad de productos que son demandantes por nuestros clientes mayoristas y minoristas.
- 1.5. Productos:** Todos nuestros productos, como: bolsas, vasos, semilleros, botellas y envases plásticos son no perecederos porque tienen una mayor vida útil. También tenemos productos perecederos como dulces y galletas que se comercializa para celebraciones.
- 1.6. Norma:** Se conoce como una regla que se debe respetar para llevar un control y orden determinado de ciertas conductas o actividades, en términos de derecho una norma es un precepto jurídico (Definición.DE, 2009).
- 1.7. Política:** Es el conjunto de principios generales que la empresa se compromete a cumplirlos, una política debe ser documentada e incluirse en un manual de la organización para que todos tengan conocimiento de la misma (Jimeno, 2012).
- 1.8. Procedimiento:** Es el método o manera de ejecutar algo para alcanzar los objetivos establecidos de una forma determinada

2. POLÍTICAS

El siguiente Cuadro es el formato estandarizado para la elaboración de políticas de la Distribuidora Plasticentro.

Continuación Anexo 4

POLÍTICA	REGULACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DISTRIBUIDORA PLASTICENTRO.
No.	
VERSIÓN	NUEVA POLÍTICA

Elaborado por: (Nombre y Firma Corta)	Revisado por: (Nombre y Firma Corta)	Aprobado por: (Firma y Fecha)	Duración:	Fecha Próxima Revisión:
Objetivo: Brindar una guía al personal trabajador de la Distribuidora Plasticentro en relación con cada una de las actividades y funciones dentro de cada área de trabajo.				
Política: Los procesos vinculados con la Distribuidora Plasticentro deben sujetarse a las normas que se establecen en estas regulaciones.				
Responsable(s): Propietarios del negocio y jefe de bodega.				
Dirigido a: Empleados de la Distribuidora Plasticentro.				

Normas: Los procesos relacionados con: bodega, compra y venta de productos están normados por los procedimientos que se detallan a continuación.

3. PROCEDIMIENTOS:

A continuación, se detallan los procedimientos de todas las áreas de la Distribuidora Plasticentro.

3.1. Compra y venta de productos (proveedores)

3.1.1. Selección de nuevos proveedores

Deben cumplir los siguientes requisitos:

- Nombre de la empresa o proveedor.
- Dirección.
- Número de teléfono.

Continuación Anexo 4

- Ofrecer variedad en su catálogo de productos.
- Ofrecer productos de calidad.
- Poseer precios accesibles acorde a las cantidades que proveerán.

Deben cumplir con las siguientes normas:

- Las personas o empresas que deseen formar parte de la red de proveedores de Plasticentro deberán cumplir con los requisitos exigidos por el negocio que se mencionaron anteriormente.
- Todos los proveedores deben presentar el catálogo de productos que desean ofrecer a Plasticentro.
- Todos los proveedores deben brindar un precio accesible y una excelente calidad de los productos.
- Todos los proveedores deben aceptar devoluciones o el cambio de ciertos productos por otros.
- Todos los proveedores deben brindar una muestra en caso de que el producto sea nuevo en el mercado, con el fin de conocer el nivel de interés de nuestros clientes.
- Todos los proveedores deben cumplir con las normas estipuladas.
- Todos los proveedores deben cumplir con la fecha de entrega de mercadería acordada con los propietarios del establecimiento, a la vez con la cantidad y variedad de productos que se solicitaron cuando se realizó el pedido. De lo contrario no se la recibirá.
- Todos los proveedores deben entregar la mercadería bajo un protocolo de seguridad, para que esta se encuentre desinfectada y con la mejor presentación posible.
- Todos los proveedores deben entregar una factura original y una copia de la misma a nombre de la Distribuidora Plasticentro.
- Todos los proveedores no deberán mantener ninguna relación especial con el personal de la Distribuidora Plasticentro.
- Todos los proveedores deben estar informados que el pago se realizará a partir del momento de entrega de la mercadería en bodega, quedando registrada la fecha de recibo.

Continuación Anexo 4

3.1.2. Procedimiento de selección de proveedores

- El proveedor se da a conocer con los tomadores de decisiones y ofrece los productos.
- Realiza una demostración de su catálogo de productos.
- Los propietarios de la Distribuidora Plasticentro se reúnen para analizar los productos que este ofrece, tomando en cuenta calidad y precio.
- Entre los propietarios se toma la decisión si esta empresa o persona puede ser proveedor del establecimiento.
- Si la respuesta es positiva se procede a comunicarle al proveedor para anunciarle su aprobación y ejecutar el primer pedido.

3.1.3. Proceso de devolución de productos a proveedores

Todos los proveedores deben asegurarse de retirar toda la mercadería que es devolución por los siguientes motivos:

- a. Mercadería que esté rota o con cierta abertura leve.
- b. Mercadería que contenga cierto defecto por dentro.
- c. Mercadería de temporada no vendida.
- d. Mercadería que tenga una mala presentación.

3.2. Bodega (ingreso/salida de mercadería)

3.2.1. Normas generales para el área de bodega

- Todos los productos que se reciben deben ir registrado con sus características y cantidades recibidas.
- Cada 15 días se realizará un control de inventario, controlando los productos que ingresaron, salieron y se encuentran actualmente en la bodega. En caso de existir un déficit con las cantidades se debe comunicar a unos de los propietarios del negocio.
- La persona encargada de la bodega debe tener asegurado todos los accesos de la misma y a la vez cuidar las llaves sin dárselas a otro empleado al menos que sea una orden por parte de los dueños.

Continuación Anexo 4

- El jefe de bodega debe mantener los productos ordenados por categorías para que sea fácil la búsqueda de los mismos.
- Cuando sea momento de recibir mercadería debe estar presente el jefe de bodega bajo la supervisión de un propietario de la distribuidora, en este proceso se debe llevar nota de los nuevos productos que se recibieron y cuando se vendan se realiza la misma acción de registrar los productos que salieron.

3.2.2. Procedimiento para recepción y entrega de mercadería

3.2.3. Manejo de inventario

- El empleado escogido en el día de control del inventario debe ingresar a la bodega con la hoja de registro de mercadería donde se apunta manualmente la cantidad de productos que hay en la misma clasificando por categorías de: vasos, tarrinas, platos, bolsas plásticas para movilizar alimentos, bolsas para sembrar, dulces y germinadoras de plántulas. Esta acción se la realiza durante cuatro horas para tener un buen registro de la información sobre los productos que se tienen almacenados en la bodega.
- La información recolectada que se plasma en el registro debe ser presentada a los tomadores de decisiones de la distribuidora para la aprobación de la misma, luego de revisar la disponibilidad de productos en bodega se procede a llamar a los proveedores para realizar pedido de la mercadería que no se tiene en bodega. Es importante que la información del registro sea correcta para no obtener productos que ya se disponen en bodega.

3.3. Administración

3.3.1. Pago a los proveedores

- Se realiza el pedido al proveedor vía telefónica y se procede a realizar el pago del 50% del valor total, el estilo de pago se lo define con la empresa proveedora, el cual puede ser por medio de transferencia bancaria, cheque o efectivo.
- Se recibe en bodega el pedido realizado en un periodo de dos días, porque las empresas proveedoras brindan el servicio de entrega a domicilio hasta el destino donde se realiza el registro de ingreso de la mercadería.
- Cuando se lleva a cabo la recepción y registro del pedido se procede a pagar el otro 50% del valor total pendiente, se cancela el valor registrado en la factura que entrega el repartidor de la empresa proveedora.

Continuación Anexo 4

3.3.2. Pago a los empleados

El salario que se le cancela a los trabajadores de la distribuidora es el valor mínimo establecido en Ecuador, con un valor de \$400. Este pago se lo realiza cada 15 días en efectivo, se le da directamente al personal el dinero y no se realizan adelantos a los trabajadores. Los mismos cuentan con un seguro médico cubierto por Plasticentro, laboran de lunes a sábado desde las 7:00 am hasta las 19:00 pm y domingos de 7:00 am hasta 13:00 pm, donde se brinda un espacio de una hora para el almuerzo. Todos los empleados tienen derecho a sus vacaciones una vez al año por una duración de 15 días, las cuales son pagadas como lo estipula el código de trabajo en Ecuador.

3.3.3. Cobranza a los clientes

- Se identifica que sea un cliente mayorista por el volumen que compra para que tenga acceso al crédito de 15 días.
- Una vez aprobado el crédito se procede a detallar en el libro de facturas las cantidades de la mercadería que se le entregará, la factura la posee Plasticentro tanto la original como la copia hasta que el valor sea cancelado en el tiempo acordado.
- Con la descripción del pedido en la factura se procede a despachar los productos hasta ser entregados al punto de entrega acordado entre Plasticentro y el cliente mayorista.

3.3.4. Registro de contabilidad

La propietaria de Plasticentro es la persona encargada de llevar un registro contable de todos los ingresos y egresos de la distribuidora. Se utiliza la plataforma del SRI que es el Servicio de Rentas Internas donde se realiza la declaración de impuestos una vez al mes, utilizando la información registrada en el libro de facturas.

3.3.5. Fijación de precios por tipo de cliente

3.3.5.1. Cliente Mayorista

Para fijar el precio de venta a los clientes mayorista se toma en cuenta el costo de inversión de los productos y costo de producción que está relacionado con la mano de obra más el 5% de utilidad cuando el cliente mayorista no opta por el crédito. Cuando el cliente mayorista opta por el crédito de 15 días al costo se le incrementa una utilidad del 10% porque no es factible ganar 5% cuando el tiempo de retorno del dinero es extenso y no instantáneo.

Continuación Anexo 4

3.3.5.2. Cliente Minorista

Cuando el cliente es minorista, es decir que compra bajo volúmenes de productos se toma en cuenta los costos de los productos y de producción. Se le agrega un 20% de utilidad para Plasticentro. El precio para los minoristas es 15% más elevado que los precios que adquieren los mayoristas, porque los volúmenes de compra son bajos en comparación de los volúmenes que demandan los mayoristas los cuales utilizan el producto para revender o para el uso de sus negocios de restaurantes e invernaderos.

3.3.6. Fijación de descuentos y créditos a clientes mayoristas

Los descuentos se aplicarán únicamente a los clientes mayoristas, si compran volúmenes a partir de 10,000 unidades obtendrán gratis el 5% que serían 500 unidades de los productos comprados.

3.4. Atención al cliente

- El cliente minorista ingresa al establecimiento, donde se lo recibe con una cordial bienvenida y se procede atenderlo por medio de los productos que éste demanda. Cuando no se posee los productos que el cliente desea se le ofrece otros que cumplan las necesidades que estos necesitan satisfacer.
- Una vez que el cliente identifica los productos que desea, se procede a describir el pedido en la factura la cual es sellada y firmada por la propietaria cuando el cliente realiza el pago de la misma.
- Se realiza la entrega de los productos pagados.

3.4.1. Proceso de devoluciones

- El cliente mayorista o minorista se acerca al establecimiento con los productos que desea devolver, Plasticentro únicamente acepta la devolución si el producto tuvo alguna falla como: roto y abierto.
- Se reciben los productos devueltos y se coordina con el cliente si desea a cambio los mismos productos, pero en buen estado o prefiere la devolución del dinero.
- Se realiza un reporte de todas las devoluciones recibidas en el mes para presentarlo a los proveedores de cada producto, los cuales deben compensarlo por otros productos pero que se encuentren sin daños.

Continuación Anexo 4

4. Lista de funciones diarias de los trabajadores



DETALLE DE FUNCIONES

Nombre del empleado: _____

Área: _____

No.	FUNCIONES	DIARIAS	SEMANALES	MENSUALES	OCASIONALES

5. Control de mercadería en bodega



RECIBO DE MERCADERÍA

Nombre del empleado encargado: _____

Cantidad recibida	Categoría del producto recibido	Descripción del producto recibido

Continuación Anexo 4

6. Lista de verificación del cumplimiento de procedimientos en el área de bodega



Fecha:

Nombre del empleado encargado: _____

Nombre del supervisor encargado: _____

PROCEDIMIENTOS	
	1. El empleado proporcionó un espacio para almacenar la mercadería a recibir
	2. El proveedor presentó la factura donde se detallan los productos a entregar que se acordaron en la negociación con el área administrativa.
	3. El supervisor encargado verifica que la cantidad de los productos y variedad recibidos concuerden con los descritos en la factura.
	4. El supervisor encargado verifica que los precios detallados en las facturas sean los mismos que se negoció con el área administrativa.
	5. El empleado revisa que todos los empaques de los productos recibidos se encuentren en buen estado y que las fechas de caducidad estén vigentes.
	6. El empleado supervisó todo el proceso de recepción de la mercadería.
	7. El empleado guio al proveedor al momento de colocar la mercadería para que se mantenga un orden adecuado.
	8. El proveedor junto con el empleado verifica que se almacenó toda la mercadería descrita en la factura.
	9. El proveedor y el supervisor que es uno de los dueños del negocio firman la hoja de control de mercadería en bodega.

Continuación Anexo 4

7. Lista de verificación para el registro de inventario.



Fecha:

Nombre del empleado encargado: _____

Nombre del supervisor encargado: _____

PROCEDIMIENTOS	
	1. El empleado ingresa a la bodega con la hoja de registro donde se apunta los productos almacenados.
	2. La persona encargada anota los productos por categoría en la hoja de registro.
	3. Verifica que los productos estén ordenados por categorías para que la búsqueda y acceso sea rápido.
	4. Se presenta el reporte de la hoja de registrar a uno de los propietarios de Plasticentro para que lo revise y apruebe el registro.

8. Hoja de registro para control de inventario



Fecha:

Nombre del empleado encargado: _____

Nombre del supervisor encargado: _____

Categoría	Descripción del producto	Cantidad	Empresa proveedora

19092 - Elaboración del manual de políticas normas y procedimientos para las operaciones de la Distribuidora Plasticentro

Final Audit Report

2020-11-16

Created:	2020-11-14
By:	Luis Sandoval (lsandoval@zamorano.edu)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAZZXHk4T8x07oZN9A7XI_IRtCW5xi-Y-Q

"19092 - Elaboración del manual de políticas normas y procedimientos para las operaciones de la Distribuidora Plasticentro" History

-  Document created by Luis Sandoval (lsandoval@zamorano.edu)
2020-11-14 - 2:12:18 AM GMT- IP address: 190.99.22.59
-  Document emailed to Martín Leal (mleal@zamorano.edu) for signature
2020-11-14 - 2:13:37 AM GMT
-  Email viewed by Martín Leal (mleal@zamorano.edu)
2020-11-16 - 2:33:50 AM GMT- IP address: 190.99.14.177
-  Document e-signed by Martín Leal (mleal@zamorano.edu)
Signature Date: 2020-11-16 - 2:35:36 AM GMT - Time Source: server- IP address: 190.99.14.177
-  Document emailed to Raul Soto (rsoto@zamorano.edu) for signature
2020-11-16 - 2:35:38 AM GMT
-  Email viewed by Raul Soto (rsoto@zamorano.edu)
2020-11-16 - 2:36:49 PM GMT- IP address: 200.10.153.23
-  Document e-signed by Raul Soto (rsoto@zamorano.edu)
Signature Date: 2020-11-16 - 2:37:00 PM GMT - Time Source: server- IP address: 200.10.153.23
-  Document emailed to Luis Fernando Osorio (ctrejo@zamorano.edu) for signature
2020-11-16 - 2:37:02 PM GMT
-  Email viewed by Luis Fernando Osorio (ctrejo@zamorano.edu)
2020-11-16 - 3:26:07 PM GMT- IP address: 181.115.64.105



Document e-signed by Luis Fernando Osorio (ctrejo@zamorano.edu)

Signature Date: 2020-11-16 - 3:26:37 PM GMT - Time Source: server- IP address: 181.115.64.105



Agreement completed.

2020-11-16 - 3:26:37 PM GMT