



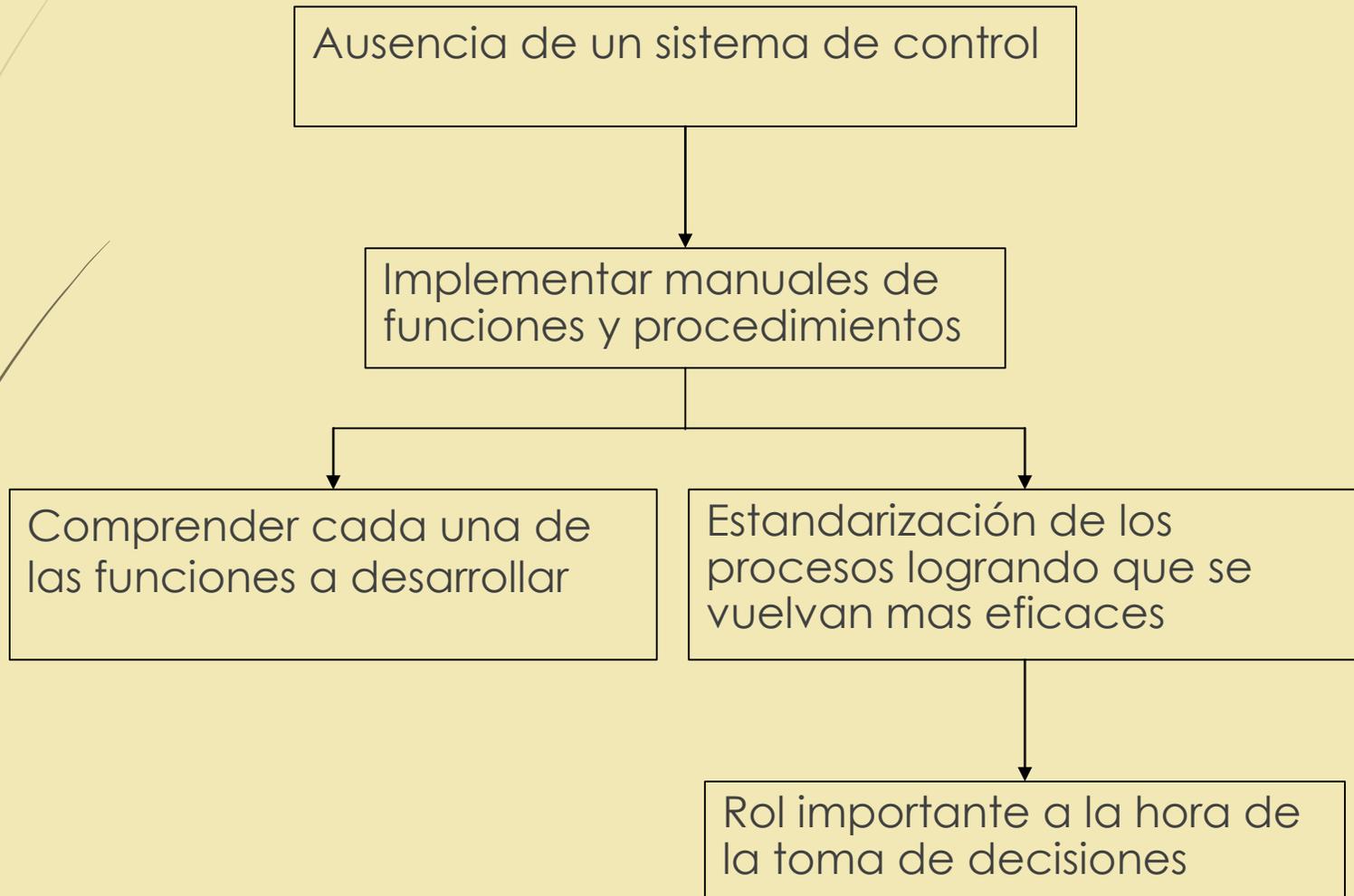
DISEÑO DE CONTROL  
INTERNO Y SU INFLUENCIA EN  
LOS PROCESOS OPERATIVOS  
EN UNA PYME DEL RUBRO  
COMERCIAL DE TUNUYAN EN  
EL AÑO 2019



# OBJETIVO GENERAL

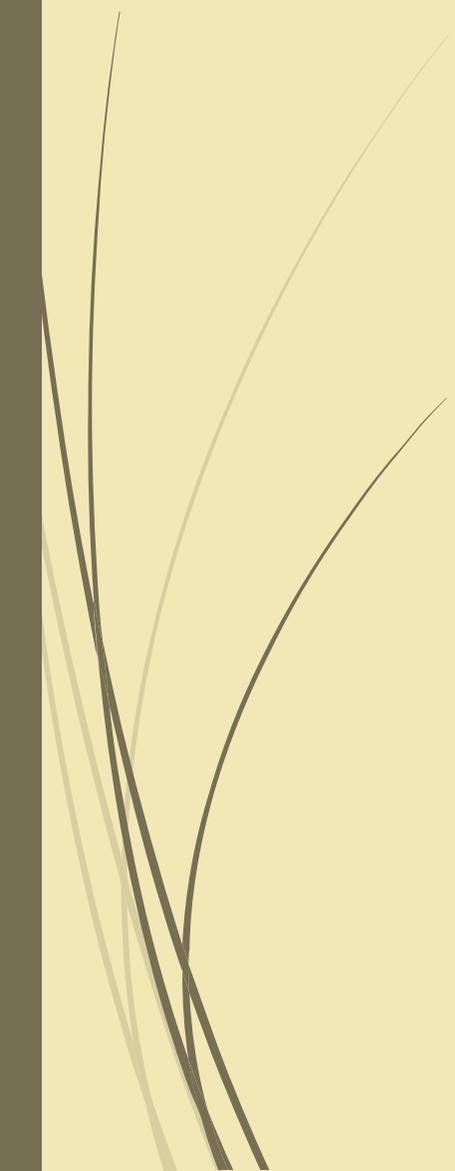
- Diseñar e implementar un nuevo sistema de control interno en una empresa comercial, con el fin de mejorar los procesos operativos y la productividad

# PROBLEMA Y SOLUCIÓN





# EMPRESA

- Dedicada a la comercialización de materiales eléctricos y lumínicos
  - Considerada como microempresa
  - 6 personas ocupadas
- 



# ASPECTOS METODOLÓGICOS

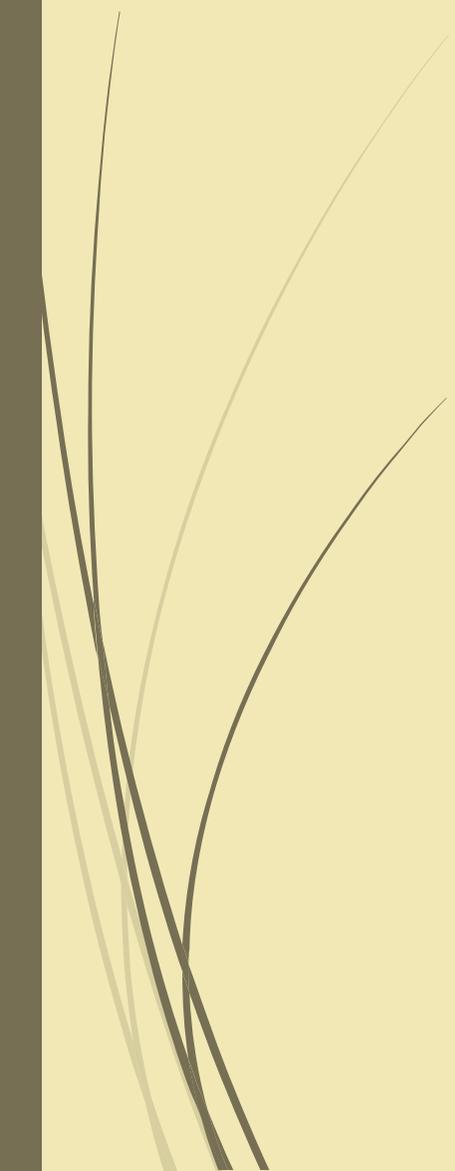
➤ **POBLACION:** Empresa

➤ **INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS:**  
Cuestionarios y entrevistas

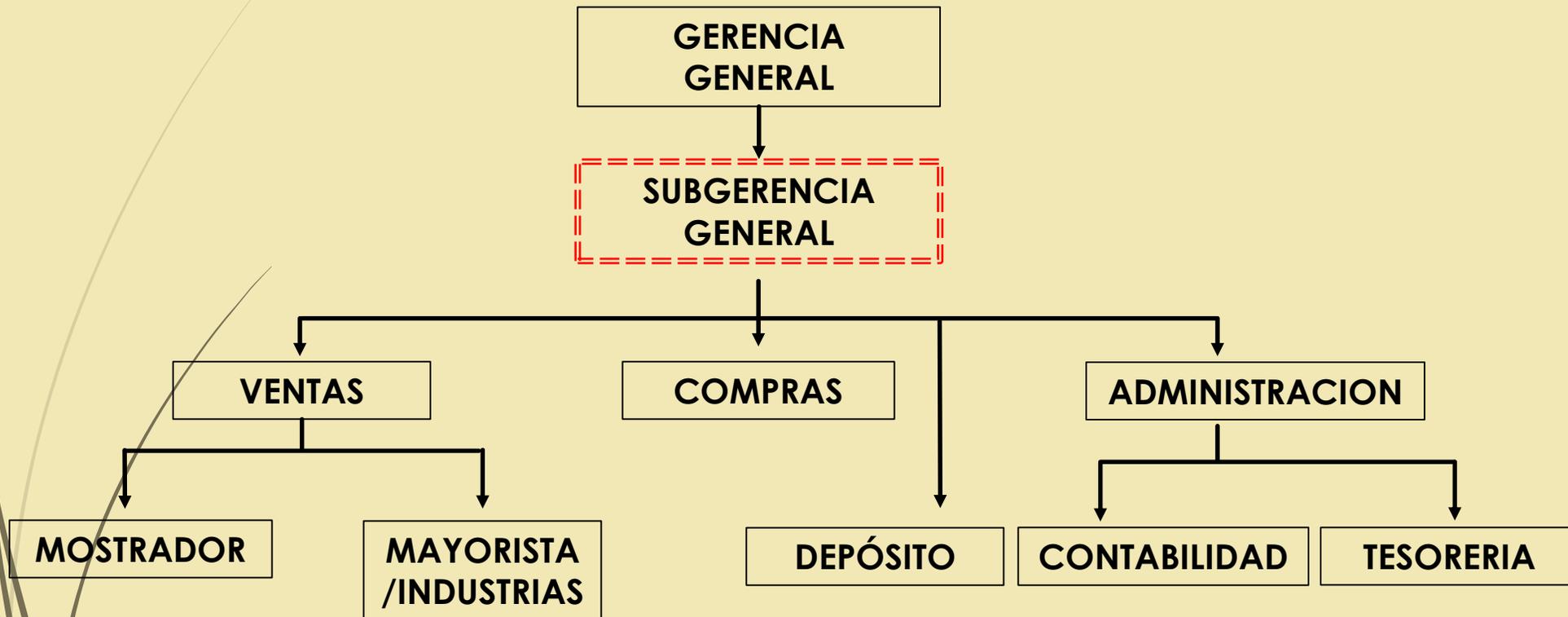
➤ **TIPO DE INVESTIGACION:** Cuantitativa



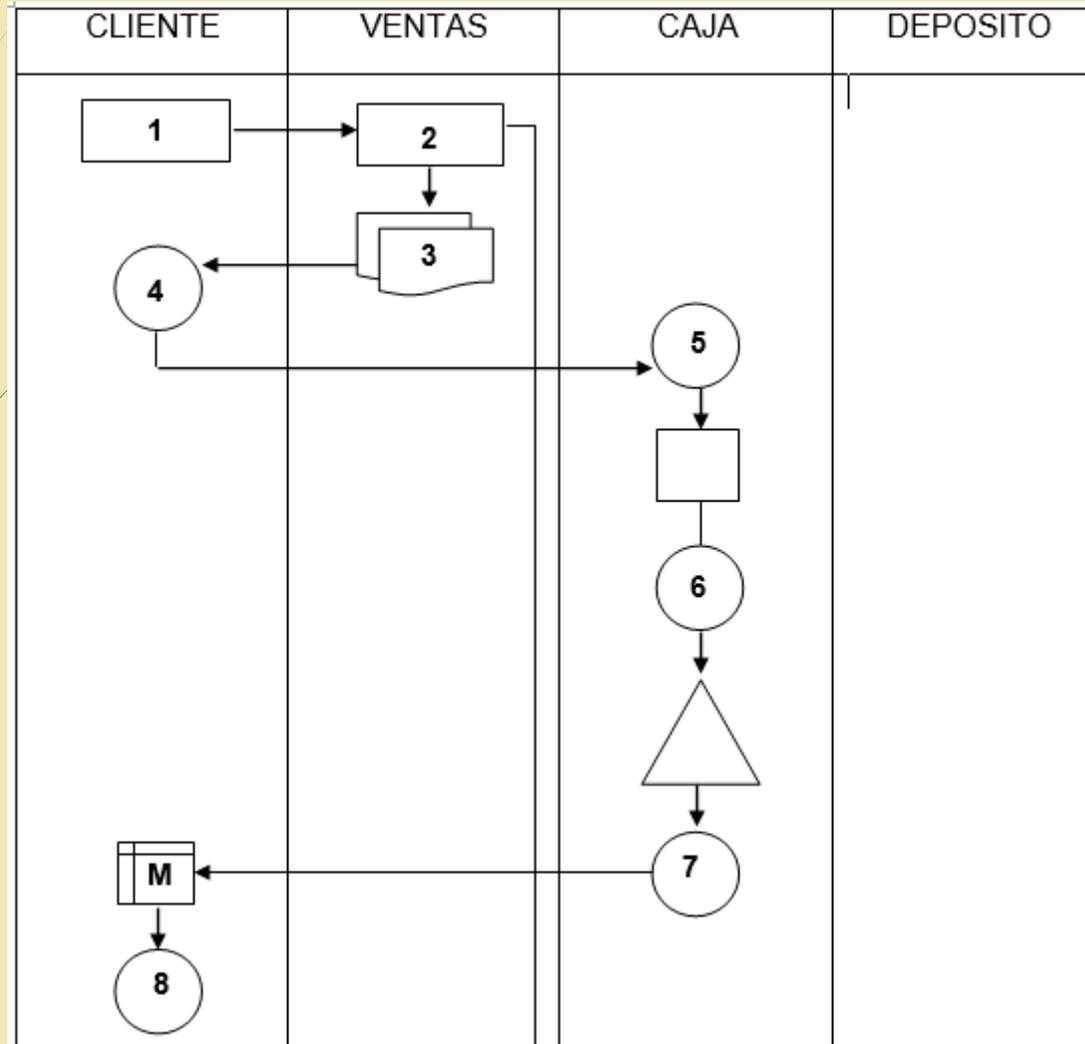
# OBJETIVOS ESPECIFICOS

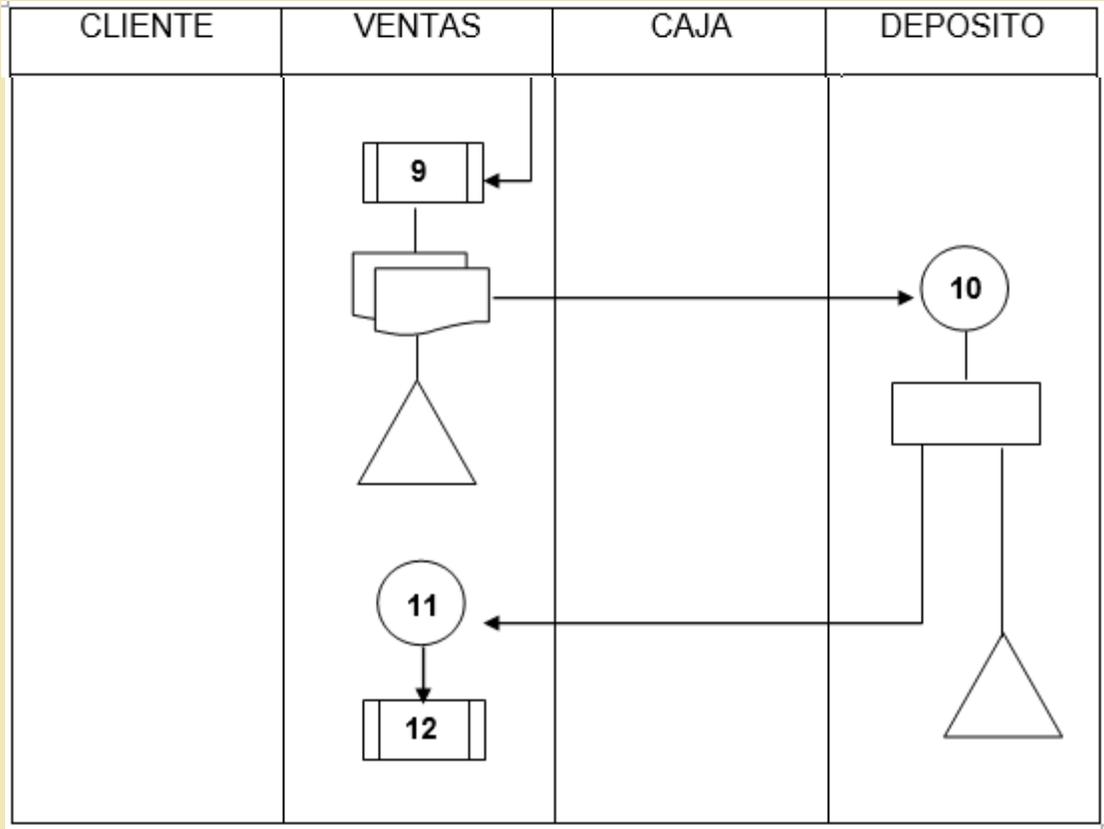
- Efectuar el organigrama de la empresa
  - Crear un manual de funciones y procedimientos
- 

# ORGANIGRAMA



# CURSOGRAMA VENTAS





# MANUAL DE FUNCIONES VENDEDOR A INDUSTRIAS

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo:	VENDEDOR EN MOSTRADOR (1)
Dependencia:	GERENCIA Y SUBGERENCIA GENERAL
Número de cargos:	2
Reporta a:	Gerente y Subgerente General
Cargos que le reportan:	-



OBJETIVO PRINCIPAL
<p>En el espíritu del vendedor exitoso convive un espíritu competitivo, luchador, lleno de pasión y amor por su profesión. La misión del vendedor es ayudar a sus clientes a que tomen buenas decisiones en el corto, mediano y largo plazo; como así también, actuar como comunicador, escuchando activamente los requerimientos de los clientes.</p>

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio y asesoramiento al cliente</li> <li>2. Preparar material y facturar el mismo, según corresponda</li> <li>3. Efectuar las ventas con sus respectivos descuentos, según el caso, respetando siempre los límites establecidos</li> <li>4. Control y mantenimiento de stock</li> <li>5. Pedidos de materiales al Área Compras</li> <li>6. Seguimientos de pedidos de compras a proveedores</li> <li>7. Seguimiento y reclamos de pago de clientes particulares</li> <li>8. Efectuar control de stock diariamente</li> <li>9. Cotizaciones</li> <li>10. Prospección: Incorporar nuevos y potenciales clientes a su cartera</li> <li>11. Aplicar coeficientes de tarjetas al facturar, según corresponda</li> <li>12. Reclamos a proveedores de mercadería fallada o en garantía</li> </ol>

- 
13. Orden y limpieza de sector de trabajo: mostrador, salón de ventas, baño, etc.
  14. Mantener una relación estrecha con Compras y Depósito, a fin de contar con suficiente stock para cubrir la demanda
  15. Incrementar las ventas rentables
  16. Superar objeciones: contestar con éxito en caso de que el cliente tenga objeciones
  17. Luego de la venta, se debe hacer seguimiento para averiguar si el cliente quedó satisfecho con el servicio. Caso contrario, se deberá trabajar con el cliente para satisfacer correctamente sus necesidades. De este modo, se crea un vínculo con el cliente dando confianza y seguridad.

#### **PERFIL DEL PUESTO**

1. Saber leer y escribir, y tener nociones de cálculo básico.
2. Capacidad de comunicación.
3. Conocimientos de TIC, de tratamiento de textos y/o dominio del teclado.
4. Estar bien organizado, ser metódico y cuidadoso en su trabajo.
5. Saber y tener disposición para trabajar en equipo.
6. Saber manejar el equipo habitual de oficina.
7. Tener aspecto elegante y formal, si desempeña tareas de recepción.
8. Saber mostrar por teléfono una actitud profesional, educada y amable.
9. Tener iniciativa para completar las tareas que se le pidan.
10. Conocimientos técnicos de los productos a ofrecer
11. Conocimientos de paquete office, correo electrónico, Excel, Word etc.



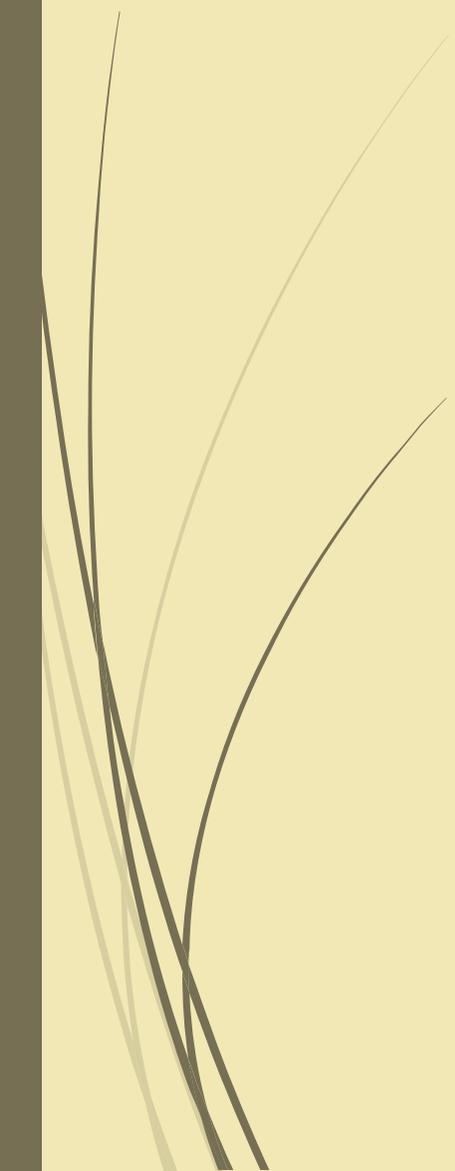
# CONCLUSIONES

- El control interno es una herramienta fundamental para llevar a cabo de forma mas efectiva los objetivos
- Empresa en pleno crecimiento → oportunidad para implementar el sistema
- Gran cantidad de errores por falta de comunicación y organización
- Importancia de valores organizacionales



# RECOMENDACIONES

- Implementar los manuales y procedimientos, y actualizarlos
- Establecer programas de evaluación del sistema
- Segregación de funciones
- Establecer y respetar líneas de autoridad
- Instrucciones por escrito
- Practicar el autocontrol
- Fortalecer los procesos de capacitación
- Determinar encargado/s del control de stock



**¡MUCHAS GRACIAS!**