

**¿CÓMO MEJORAR LOS PROCESOS EN LA ENTREGA DE SOPORTES DE
VENTA?**

KAREN LORENA RAMIREZ CAMACHO

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONAL BUCARAMANGA

ESCUELA DE CIENCIAS ESTRATEGICAS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

CONTENIDO

1. TITULO DEL PROYECTO.....	6
2. INTRODUCCIÓN.....	6
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
4. OBJETIVOS	8
➤ OBEJTIVO GENERAL	8
➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
5. JUSTIFICACIÓN	8
6. MARCO REFERENCIAL	9
➤ ANTECEDENTES.....	9
7. MARCO TEÓRICO.....	10
8. METODOLOGÍA	11
9. RESULTADOS.....	12
10. CONCLUSIONES	14
11. ANEXOS	15
12. REFERENCIAS	15

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ¿CÓMO MEJORAR LOS PROCESOS EN LA ENTREGA DE SOPORTES DE VENTA?

AUTOR(ES): Karen Lorena Ramirez Camacho

PROGRAMA: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR(A): Gladys Elena Rueda Barrios

RESUMEN

Cuando se habla de auditoria interna es importante resaltar la necesidad de este sistema de control dentro de una empresa para mejorar los procesos. Esta propuesta de mejora tiene como finalidad regenerar el proceso de entrega de soportes de venta en los canales nacionales, para esto se implementó un software y una auditoria mensual de ventas a los canales nacionales y se evidencio control y orden en la entrega final de los soportes al centro de documentación con la identificación de la caja, bolsa y canal entregado, también se evidencia una disminución en tiempos y búsqueda para un soporte de venta.

PALABRAS CLAVE:

Auditoria interna, control, mejorar, procesos, soportes, centro de documentación.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: ¿HOW TO IMPROVE PROCESSES IN THE DELIVERY OF SALE SUPPORTS?

AUTHOR(S): Karen Lorena Ramirez Camacho

FACULTY: Facultad de Administración de Empresas

DIRECTOR: Gladys Elena Rueda Barrios

ABSTRACT

When talking about internal auditing, it is important to highlight the need for this control system within a company to improve processes. The purpose of this improvement proposal is to regenerate the process of delivery of sales media in national channels, for this a software and a monthly sales audit to national channels were implemented and control and order was evidenced in the final delivery of the media to the documentation center with the identification of the box, bag and channel delivered, there is also a decrease in time and search for a sales support.

KEYWORDS:

Internal audit, control, improve, processes, supports, documentation center.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

1. TITULO DEL PROYECTO

¿CÓMO MEJORAR LOS PROCESOS EN LA ENTREGA DE SOPORTES DE VENTA?

2. INTRODUCCIÓN

Esta propuesta de mejora tiene como finalidad regenerar el proceso de entrega de soportes en los canales nacionales siendo ellos Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.

Se pretende de esta forma, determinar especialmente las fallas que se presentan en los canales de Medellín, Cali y Barranquilla al momento de entregar los soportes de ventas mensuales, que incluye disminuir los faltantes de soportes en el mes, la marcación de cómo son enviados, orden y especificación de lo enviado al centro de documentación vs lo auditado (De Proceso a Procesado) y crear una auditoria para tener un mejor control; Para Bogotá se implementara mejorar el orden de entrega al centro de documentación y marcación de soportes. Esto permitirá para el área mejores resultados en las auditorías internas de la empresa.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Auditoria interna es un sistema de control e inspección que se da dentro de la empresa con el fin de mejorar los procesos, de comprobar que se cumple con los términos legales; lo que ayuda a la empresa a cumplir sus objetivos, evaluando y mejorando con eficacia los procesos y manejando un control para ellos. Se encargan que cada suscripción realizada por los canales de ventas tengan su soporte correspondiente (audio y publitempo) y este sea conservado a pesar de la antigüedad en el que fue realizado para evitar diferentes tipos de demandas que se presentan por los clientes luego de firmar el contrato de suscripción de mínimo cinco (5) años atrás.

El manejo que se realiza con cada ciudad es que cada uno de ellos envía la información con los soportes de ventas del mes para finalizar su proceso, en este caso ellos lo asignan a una

carpeta llamada “en proceso” y el practicante finaliza trasladándolos a una carpeta llamada “procesados” donde al final del mes deben quedar todos los soportes de ventas y una vez entregados se deben enviar al centro de documentación en la sede principal de Bogotá. Se estaba presentando que estos soportes luego de ser trasladados a la carpeta correspondiente se enviaban al centro de documentación sin un seguimiento y confirmación de que fueron entregados en su totalidad o se entregaban soportes al centro de documentación pero estos no habían sido ingresados a las carpetas “en proceso y procesados”; en estas carpetas el área tiene un control de los soportes que son entregados por cada ciudad antes de ser llevados al centro de documentación, ya que atención al cliente o auditoría solicita estos soportes de ventas cuando necesitan verificar la suscripción que el cliente tomó y este negó haberlo hecho; siendo esta la razón para evidenciar que este proceso no tenía un control ya que nos solicitaban soportes que no se encontraban en las carpetas y se solicitaba a la persona encargada en la ciudad correspondiente y este nos comunicaba que el soporte fue entregado al centro de documentación saltando el primer paso antes de la entrega al C.D. Lo que impedía tener un buen manejo de que la totalidad de los soportes del mes correspondiente habían sido entregados y se tuvieran en físico.

Por lo anterior, la finalidad de la presente propuesta de mejora, es analizar el procedimiento actual para el reclutamiento de los soportes de ventas entregados al centro de documentación, y a partir de esto, plantear estrategias que permitan minimizar los procesos que se deben realizar al momento de entregar un soporte de venta exigido por servicio al cliente, minimizar los faltantes, mejorar el orden de los soportes entregados por los diferentes canales de venta y minimizar el tiempo de entrega del soporte exigido por auditoría interna.

4. OBJETIVOS

➤ OBEJTIVO GENERAL

Crear un manual con las estrategias e implementaciones que se realizaran en el proceso de entrega de soporte de ventas al centro de documentación, explicando los métodos a realizar y el paso a paso para la gestión a elaborar por cada uno de los canales de venta para su entrega.

➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las estrategias, actividades y cambios a desarrollar en la entrega de soportes de venta para los diferentes canales, especialmente Cali, Medellín y Barranquilla.
- Analizar el plan de desarrollo para la elaboración de una auditoria nacional para los canales de Cali, Medellín y Barranquilla mensual.
- Identificar las ventajas de implementar las estrategias creadas para los diferentes canales de venta en la entrega de soportes.

5. JUSTIFICACIÓN

Los canales de ventas tienen conocimiento de la importancia en la entrega de cada uno de los soportes de ventas, ellos tienen establecido un paso a seguir para llevar a cabo su respectiva ejecución; para esto se requieren conocimientos básicos administrativos junto con el buen uso de las herramientas y sistemas brindados por la empresa.

Aunque los canales tengan claridad del orden e importancia en la entrega de los soportes parece no ser suficiente, debido a que se presentan inconsistencias en su entrega mensual.

Por esta razón nace la idea de crear, mejorar e implementar estrategias de mejora para los diferentes canales de venta a nivel nacional y también la elaboración de un manual donde explicará la manera a ejecutar las estrategias planteadas.

De esta forma, se busca que el practicante que se encuentre a cargo haga uso de los mecanismos brindados y las aplique en el proceso correspondiente con éxito.

6. MARCO REFERENCIAL

➤ ANTECEDENTES

A partir de la base de datos de la Universidad Pontificia Bolivariana por medio de EBSCO buscamos artículos tanto académicos como publicaciones que nos sirvieran de referencia y apoyo para la propuesta de investigación los cuales hacen alusión a los temas a tratar; se referencian en la siguiente tabla:

AÑO	TITULO	AUTOR	PALABRA CLAVE
2004-2005	LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN	Álvarez-Ossorio	Centro de documentación
2010	PROPUESTA DE MODELO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS	Torres, Israel Gimer Fernández, Ester Michelena,Rabell, Lourdes Hernández	Mejora de procesos
2012	MODELO CLUSTERING PARA EL ANÁLISIS EN LA EJECUCIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO.	Pérez Jiménez, Surelys Puldón, Joan Jaime Espín Andrade, Rafael A	Ejecución de procesos
2019	LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS PYMES DE BARRANQUILLA: FACTOR DIFERENCIADOR DE LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL.	Barrios-Hernández, Karelis del C.Contreras Salinas, Jheison A. Olivero-Vega, Enohemit	Procesos

Según alvarez Ossorio (2002-2005) el centro de documentación es el elemento intermedio necesario para reunir toda la información disponible, en el tema de su interés, organizarla, tratarla y suministrarla a sus usuarios en forma directamente utilizable; a este llegan todos los soportes mensuales de los canales de venta publicitarios y audios, donde son entregados en una caja la cual se enumera en orden de acuerdo a las entregas anteriormente, esta sirve para cuando auditoria interna, atención al cliente y analistas de conciliación solicitan un soporte de un cliente, se busca en la base de datos y se pide al centro de documentación. Con mejorar y optimizar los procesos, se tendrá una mayor efectividad y eficiencia, también un mejor control para responder a servicio al cliente, auditoria interna y áreas las cuales se les suministra estos soportes de ventas. Se eliminarán tareas a desarrollar por parte del practicante (Torres, Israel Gimer Fernández, Ester L Michelena, Rabell, Lourdes Hernández, 2010); La ejecución de los procesos a implementar nos dará resultados más controlados y eficientes para el área.

7. MARCO TEÓRICO

Este trabajo va dirigido a la investigación y análisis sobre mejorar y disminuir los procesos en la entrega de los soportes de venta mensuales de los canales para lograr más facilidad a las áreas solicitantes de estos soportes. Para realizar acciones es necesario partir de algunos conceptos, como.

1. Procesos

La gestión por procesos aporta de manera significativa al impulso de la competitividad empresarial, orientándola hacia la coordinación y explotación eficiente de los recursos que se dispone en la organización (Barrios-Hernández, Karelis del C. Contreras Salinas, Jheison A. Olivero-Vega, Enohemit, 2019).

2. Ejecución de procesos

La ejecución de los procesos, puede generar conocimiento a fin de mejorar los indicadores de eficacia en la ejecución de los mismos (Pérez Jiménez, Surelys, Puldón, Joan Jaime, Espín Andrade, Rafael A, 2012)

3. Mejora de procesos

La mejora continua de los procesos, de ahí se identifica la necesidad de mejorar los procesos en su diseño, gestión y evaluación de las actividades para mejorar el nivel de desempeño de sus indicadores, la captación y satisfacción de los estudiantes y los ingresos que se generan por algunas de sus actividades (Torres, Israel Gimer, Fernández, Ester Michelena, Rabell, Lourdes Hernández, 2010).

4. Centro de documentación

El centro de documentación (o información) es el elemento intermedio necesario para reunir toda la información disponible, en el tema de su interés, organizarla, tratarla y suministrarla a sus usuarios en forma directamente utilizable. En el centro de documentación se realizan todas las tareas de la cadena documental: seleccionar, recoger, analizar, almacenar, recuperar y difundir la información (Álvarez-Ossorio, 2004-2005)

8. METODOLOGÍA

Metodología cualitativa: es una investigación que se basa en el análisis subjetivo e individual, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGIA
Identificar las estrategias, actividades y cambios a desarrollar en la entrega de soportes de venta para los diferentes canales, especialmente Cali, Medellín y Barranquilla.	Analizar los procedimientos actuales por parte de cada canal de venta y practicante.
	Analizar los principales errores por parte de los canales en la entrega de los soportes de venta.
Analizar el plan de desarrollo para la elaboración de una auditoria nacional para los canales de Cali, Medellín y Barranquilla mensual.	Revisión de los objetivos de cada ciudad en la entrega de los soportes de venta.
	Uso de sistemas ofimáticos para realizar un cruce en cada canal de venta y tener como resultado un control de los soportes faltantes del mes correspondiente.
Identificar las ventajas de implementar las estrategias creadas para los diferentes canales de venta en la entrega de soportes.	Diseñar un comparativo con los procesos actuales vs las estrategias a implementar para conocer los beneficios de cada una de las ideas elaboradas.

9. RESULTADOS

- La implementación del software AZ digital incidió positivamente en la capacidad de espacio para el ingreso de los soporte de ventas mensuales, porque no se tiene un límite de espacio al momento de subir los soportes.

- La implementación del software AZ digital se caracterizó porque permite una búsqueda masiva y datos exactos del soporte de venta (mes y canal de venta correspondiente).
- La implementación del software AZ digital permite que los soportes de ventas queden guardados por un tiempo de 5 años.
- Se crea la implementación de un informe o auditoria mensual de los soportes de venta a entregar, donde se indica cuales soportes se encuentran OK y los FALTANTES para el mes correspondiente , el cual permite orden y control para los soportes de Barranquilla, Medellín y Cali.
- Se realiza retroalimentación de la respuesta recibida por los canales (CALI-MEDELLIN-BARRANQUILLA) en un máximo de tres días, donde informan que los soportes faltantes ya fueron subidos a la red y se envía respuesta donde tienen un “OK” y esos soporte sean enviados al centro de documentación.
- Se generó control con los canales de venta (CALI-MEDELLIN Y BARRANQUILLA), con el fin de identificar que antes de ser entregados al centro de documentación los soportes sean la misma cantidad que el practicante tiene en su control de carpetas “procesados” para cada canal.
- Se generó orden específico en la entrega de soportes de venta al centro de documentación, identificando el número de caja, numero de bolsa en que se encuentra los soportes de venta del canal correspondiente que fue entregado.
- Se generó orden por medio de cruces para los soportes de ventas de Bogotá centro, norte, sur y renovadores y lograr el ingreso por mes de estos canales.
- Se generó disminución de tiempos en búsqueda de los soportes de venta y se eliminará el tiempo que se disponía para la búsqueda de los soportes solicitados por servicio al cliente.

10. CONCLUSIONES

- Después de identificar las estrategias, actividades y cambios a desarrollar en la entrega de soportes de venta por parte de los canales (CALI-MEDELLIN Y BARRANQUILLA) se logró evidenciar la importancia de conocer y analizar los diferentes errores que se llevaban a cabo en el proceso y lo que se quería lograr. Esto permitió mejorar y controlar las entregas y eliminar los errores por parte de los canales en la finalización de entrega de soportes de venta al centro de documentación.
- Para realizar un análisis en la auditoria nacional implementada, se debe elaborar un plan de desarrollo teniendo en cuenta los datos objetivos y uso de sistemas ofimáticos, para así obtener los resultados y datos que nos permiten tener un control de los soportes de ventas entregados por los canales.
- Con la implementación de la auditoria nacional se logró detallar y tener una mejor inspección en la entrega final de los soportes al C.D (centro de documentación), lo que permitió no tener diferencias en lo “procesado” y lo “entregado”.
- La identificación de las ventajas a implementar, se deben tener en cuenta los procesos que se llevaban actualmente e identificar cuales se debía eliminar, cuales debían mejorar y cuales se debían agregar, con el fin de determinar los beneficios que se establecerían para el proceso de la entrega de soportes de ventas en CALI-MEDELLIN Y BARRANQUILLA.
- La implementación de un Software permitió una mejora en tiempos de búsqueda de los soportes de venta, un aumento en el espacio para el ingreso de soportes de los canales de venta, una búsqueda masiva y datos exactos del soporte a buscar ya sea por parte de practicante, por auditoria interna o por las personas encargadas de hacer auditoria mensual a los soportes entregados por los canales y un mayor tiempo de almacenar los soportes de venta.

11. ANEXOS

- Cronograma de actividades.
- Manual para realizar auditoria y entrega al centro de documentacion.

12. REFERENCIAS

Torres, I. G., Fernández, E. M., & Rabell, L. H. (2010). Propuesta De Modelo Para Mejorar La Gestión De Procesos Educativos Universitarios. *Ingenieria Industrial*, 31(2), 1–6.

Retrieved

from <http://search.ebscohost.com.consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=60258577&lang=es&site=ehost-live>

Pérez Jiménez, S., Puldón, J. J., & Espín Andrade, R. A. (2012). Modelo Clustering Para El Análisis en La Ejecución De Procesos De Negocio. *Investigación Operacional*, 33(3), 210–

221. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com.consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=91513769&lang=es&site=ehost-live>

Barrios-Hernández, K. del C., Contreras Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). La

Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la

Competitividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 30(2), 103–

113. <https://doiorg.consultaremota.upb.edu.co/10.4067/S0718-07642019 000200103>