



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS
DE LA EMPRESA “AUTOS EDUARDO PALACIOS” DE LA CIUDAD DE
AMBATO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en
Administración de Empresas y Negocios

Autor(a)

Sesén Puma David Fernando

Tutor(a)

Ing. Ibeth A. Molina Arcos M.Sc

AMBATO – ECUADOR

2018

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

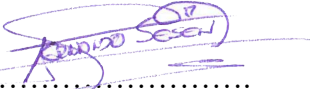
Yo, Sesén Puma David Fernando, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA “AUTOS EDUARDO PALACIOS” DE LA CIUDAD DE AMBATO”, como requisito para optar al grado de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 30 días del mes de Enero de 2018, firmo conforme:

Autor: Sesén Puma David Fernando

Firma: 

Número de Cédula: 1803681715

Dirección: Tungurahua, La Merced, Ingahurco.

Correo Electrónico: fernandosesen.p@gmail.com

Teléfono: 032521719

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA “AUTOS EDUARDO PALACIOS” DE LA CIUDAD DE AMBATO” presentado por Sesén Puma David Fernando, para optar por el Título Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 21 de Marzo del 2018



Ing. Ibeth A. Molina Arcos M.Sc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 21 de Marzo de 2018

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'David Sesen', with a large, stylized flourish below it.

Sesen Puma David Fernando
1803681715

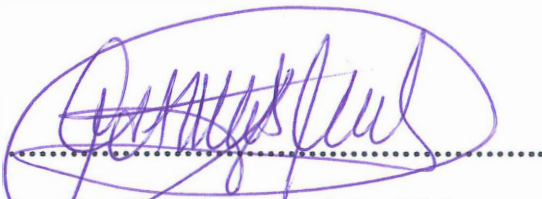
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA “AUTOS EDUARDO PALACIOS” DE LA CIUDAD DE AMBATO” previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 21 de Marzo de 2018



.....
Ing. Juan E. Salazar Mera. M.Sc.
EXAMINADOR



.....
Ing. Catalina A. Silva Ordoñez M.Sc.
EXAMINADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a Dios
a mi abuelita y a mi padre que están en
el cielo

AGRADECIMIENTO

El Agradecimiento a mi Mamá y a mi tío que me apoyaron para concluir nuevamente con este proceso de graduación.

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPITULO I | 2 |
| EL PROBLEMA | 2 |
| Tema | 2 |
| Contextualización | 2 |
| Micro contextualización | 2 |
| Análisis Crítico | 4 |
| JUSTIFICACION..... | 6 |
| OBJETIVOS..... | 7 |
| Objetivo General..... | 7 |
| Objetivos Específicos | 7 |
| CAPITULO II..... | 8 |
| PROPUESTA | 8 |
| OBJETIVOS..... | 8 |
| Objetivo General..... | 8 |
| Objetivos específicos | 8 |
| Modelo Operativo de Ejecución de la propuesta..... | 9 |
| Modelo Gráfico..... | 9 |
| Modelo Verbal..... | 9 |
| Manual de funciones..... | 9 |
| Esquema de un Manual de Funciones..... | 9 |
| Antecedentes Históricos. | 9 |
| Estructura Orgánica. | 10 |
| Organigrama. | 11 |

| | |
|--|----|
| Descripción de puesto de trabajo: | 11 |
| Directorio | 12 |
| Funciones Especificas | 20 |
| Funciones Complementarias - Atención de los clientes en el showroom..... | 21 |
| Funciones complementarias - Ventas de Contado | 24 |
| Políticas de Venta de Contado | 25 |
| Funciones complementarias - Venta con Crédito Directo | 26 |
| Políticas de Crédito Directo | 28 |
| Funciones complementarias y Políticas de ventas de crédito externo | 30 |
| Funciones complementarias y Políticas de Compra | 32 |
| Modelo Matemático | 15 |
| Presupuesto | 36 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 37 |
| Conclusiones: | 37 |
| Recomendaciones:..... | 37 |
| BIBLIOGRAFIA | 38 |
| Anexos..... | 40 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------------------|----|
| Tabla No. 1 Directorio | 34 |
| Tabla No. 2 Presupuesto | 35 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|---|
| Gráfico No. 1 Análisis Crítico | 4 |
| Gráfico No. 2 Esquema del Manual de Funciones..... | 8 |

ÍNDICE DE IMÁGENES

| | |
|--|----|
| Imagen No. 1 Portada del Manual de funciones | 12 |
| Imagen No. 2 Autos Eduardo Palacios | 38 |

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA: MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA “AUTOS EDUARDO PALACIOS” DE LA CIUDAD DE AMBATO

AUTOR: Sesén Puma David Fernando

TUTOR: M.Sc. Ibeth A. Molina Arcos

RESUMEN EJECUTIVO

En la empresa “Autos Eduardo Palacios” existe una escasa documentación de actividades y funciones del asesor de ventas lo que causa el incumplimiento de metas y trae como consecuencia la pérdida de mercado. Al plantear un documento técnico que defina las funciones que se llevan a cabo al interior del departamento, se determinó el organigrama estructural de la empresa identificando la ubicación del área de ventas y con la recopilación en forma ordenada de información, se proponen políticas por tipos de ventas, considerando la realidad de la empresa y de sus clientes. El modelo operativo utilizado es el manual de funciones donde se describe los antecedentes históricos, la legalización de la empresa, su estructura orgánica, la descripción del puesto de trabajo con sus directrices, pasos a seguir y el modelo funcional operativo. Este documento instructivo servirá como una guía para que el departamento de ventas camine hacia la eficacia y la excelencia.

Descriptor: departamento de ventas, eficacia, funciones, manual.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

THEME: FUNCTIONS MANUAL FOR THE SALES DEPARTMENT OF “EDUARDO PALACIOS AUTOMOBILES” COMPANY OF THE CITY OF AMBATO.

AUTOR: Sesén Puma David Fernando

TUTOR: Ing. Ibeth A. Molina Arcos

ABSTRACT

In the company “Eduardo Palacios Automobiles” there is a lack of documented activities and functions of the sales department’s advisor, which prevents goals from being completed, and brings as a consequence loses in the market. When presenting a technical document defining the functions to be completed in the department, the structural organization chart of the company was determined, identifying the place of the sales department, and by compiling information in an orderly fashion, policies for sales are proposed, considering the reality of the company and its clients. The operative model used is the functions manual where the historical records, the company’s legislation, its organic structure, the description of the job’s position with its directions, steps to follow, and the financial operative model are described. This instructive document will serve as a guide for the sales department to achieve efficiency and excellence.

Descriptors: efficiency, functions, manual, sales department.

INTRODUCCIÓN

Empresa motivo de estudio “Autos Eduardo Palacios” se creó el 5 de noviembre del 2008 cuya finalidad es la compra y venta de vehículos usados, siendo esta una de los pocos negocios de comercialización de vehículos usados que ha subsistió a la difícil situación económica que sufrió este mercado automotriz en años anteriores, hoy en día ha superado esta crisis, con grandes proyectos de expansión.

El manual de funciones para el departamento de ventas de la empresa “Autos Eduardo Palacios” contiene la descripción de cada uno de las funciones y procedimientos logrando una guía eficiente para la optimización del desempeño del puesto de trabajo aportando de manera positiva a la consecución de objetivos de la empresa.

El primer capítulo presenta la formulación y planteamiento de problema, La micro-contextualización con los datos históricos y legales de su creación, ubicación geográfica y funcionamiento de la misma, también el análisis crítico causa-efecto, la justificación determinado la originalidad del trabajo, importancia, beneficios, y los objetivos tanto generales como los específicos.

En el segundo capítulo describe la propuesta para solucionar el problema de investigación, así como los objetivos de la propuesta, generales como específicos, de la misma manera el modelo operativo de ejecución de esta propuesta como el manual de funciones y los procedimientos a seguir. Al final se elabora las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con la investigación haciendo hincapié en los resultados obtenido.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Tema

Manual de Funciones para el Departamento de Ventas de la Empresa “Autos Eduardo Palacios” de la Ciudad de Ambato.

Contextualización

Micro contextualización

El 5 de noviembre del 2008, unos grandes empresarios. Don Eduardo Enrique Palacios Dávalos (Padre) y Eduardo José Palacios Guerra (hijo), tienen la idea de conformar un establecimiento donde el cliente tenga seguridad, confianza, tranquilidad para adquirir un vehículo usado.

Esta idea se hizo realidad y se constituye con un valor de \$70000.00 conformado por el 75% del paquete accionar de Don Eduardo Palacios y el 25% de Eduardo José palacios, con este capital inicial empieza el reto de construir una empresa de comercialización de vehículos usados, que funcionaria en la ciudad de Ambato en las calles Las Américas y Brasil.

Al inicio la empresa contaba con cuatro vehículos, agregando a esto una excelente atención, asesoramiento, gentileza la cual atrajo una gran cantidad de clientes interesados en adquirirlos, trayendo como consecuencia un creciendo rápido de ventas e inventarios.

En aquel tiempo la empresa contaba con 3 personas, en su primer año y con 5 personas los 6 años siguientes, el negocios se veía futuro y es cuando Eduardo

Palacios y Eduardo José Palacios pensando en los clientes y la necesidad de crear una estructura mucho más amplia, acogedora ya que el anterior local ya se quedaba pequeño ante el crecimiento de negocio, deciden cambiarse de local los primeros días del mes de enero del año 2016 trasladan Autos Eduardo Palacios a la Avenida Bolivariana y Seimur.

En el 2016 las consecuencias de las decisiones tomadas anteriormente por el Gobierno Central e incremento de impuestos, impactan más al sector automotriz teniendo como resultado una reducción de ventas de hasta un 69% lo que obliga a la empresa Autos Eduardo Palacios a reducir el personal a tan solo 3 personas.

Para el año 2017 Eduardo Palacios y Eduardo José Palacios deciden trasladar a la Empresa Autos Eduardo Palacios a la Avd. Camino el rey y Av. el Rey donde permanecen hasta la actualidad, gracias a la experiencia, el esfuerzo y sacrificio del Gerente Eduardo Palacios comienza una nueva etapa de crecimiento, reestructuración y con una ambiciosa proyección por realizar. (Anexo 1)

Actualmente la empresa Autos Eduardo Palacios presenta dificultades en el manejo de la información, la línea a seguir y las funciones que se deben desempeñar en cada uno de los vendedores, por lo que no saben con certeza que actividades realmente les compete llevar a cabo.

Se realizó visitas a varias empresas que se dedican a la compra-venta de vehículos en la provincia de Tungurahua y se determinó que uno de los problemas más difíciles por los que debe afrontar el gerente de una empresa mediana, es transmitir una comunicación adecuada con los departamentos que promueven la comercialización del producto.

La empresa Autos Eduardo Palacios al no contar con un manual de funciones en el área de ventas provoca el desempeño ineficaz del personal que cubre este puesto ya que las instrucciones se lo realiza de forma verbal lo que ha generado que disminuyan el nivel de ventas, alta rotación de personal de ventas, no adaptación

del personal nuevo, obteniendo como resultado el incumplimiento de objetivos.

Análisis Crítico

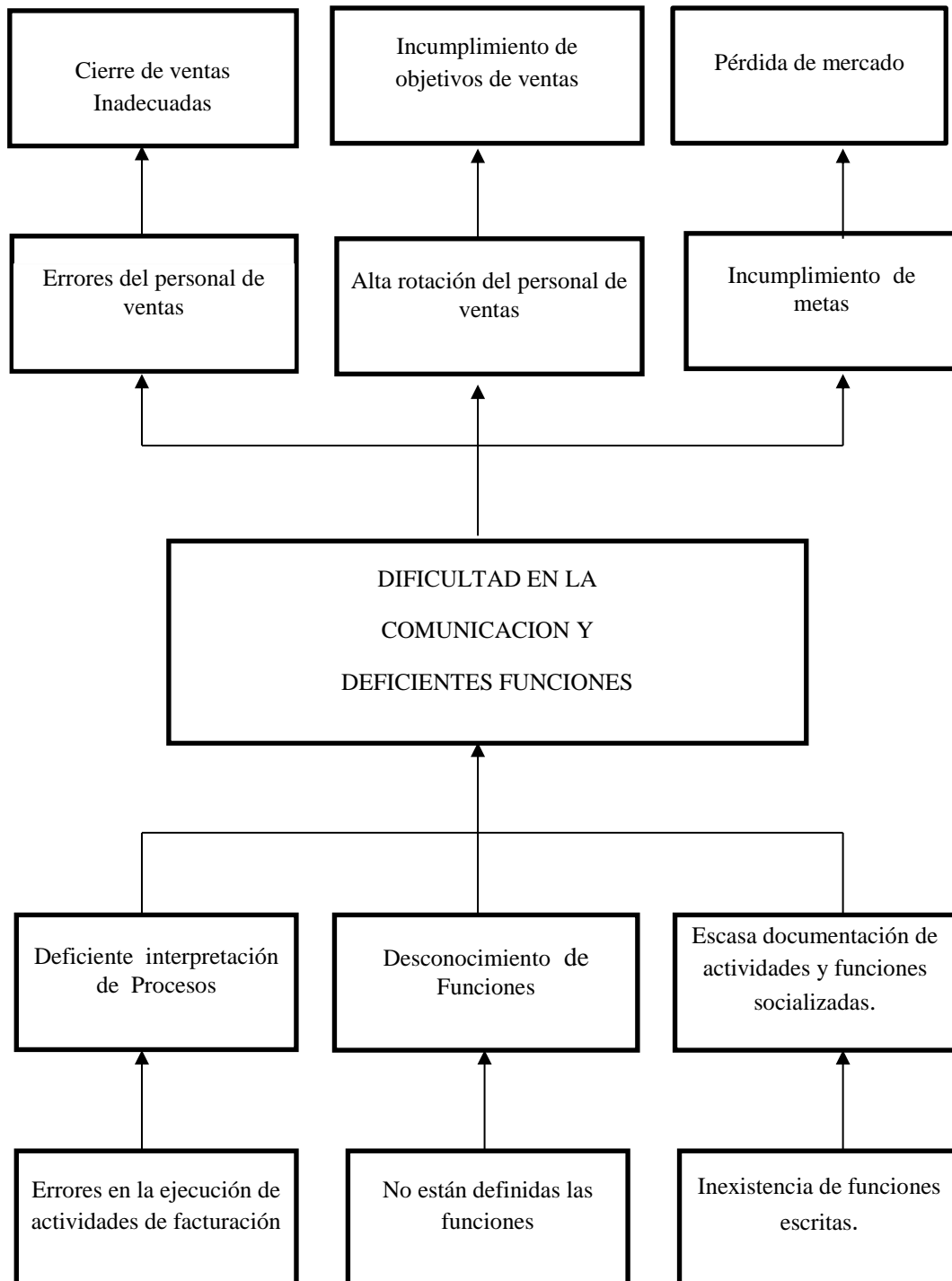


Gráfico N.1 Árbol de problemas
Elaborado por: David Sesén

Los errores en la ejecución de actividades de facturación produce una deficiente interpretación de procesos causada por la dificultad en la comunicación y deficientes funciones ocasiona errores en el personal de ventas y trae como consecuencia el cierre de ventas inadecuado.

El no tener funciones definidas produce el desconocimiento de funciones causada por la dificultad en la comunicación y deficientes funciones lo que ocasiona una alta rotación del personal de ventas y trae como consecuencia el incumplimiento de objetivos de ventas.

La no existencia de funciones escritas produce una escasa documentación de actividades y funciones socializadas causada por la dificultad en la comunicación y deficientes funciones lo que ocasiona el incumplimiento de metas y trae como consecuencia la pérdida de mercado.

Si continua la empresa “Autos Eduardo Palacios” sin implantar estrategias que ayuden al área de ventas como un manual de funciones correrán el riesgo de ser menos competentes, ya que en un mercado tan competitivo como hay en la actualidad, se debe vender cumpliendo todos los procesos, por ende satisfacer al cliente, cubriendo con todas la expectativas y sus necesidades, puesto que no se trata de una venta esporádica si no de fidelizar al cliente, reducir los gastos, permitiendo ser competentes con tendencia a la calidad y excelencia.

La utilización de manuales constituye la solución a este problema ya que permite sistematizar los procedimientos de la organización.

JUSTIFICACION

En el presente trabajo de investigación poble plasmar mi originalidad, el mismo que no constituida copia, plagio, apropiación de datos ajenos, recolección de datos ficticios sino que será fruta de mi esfuerzo de la investigación ejecución y el cumplimiento de cada uno de los pasos en forma sistemática para la elaboración del presente trabajo, por lo tanto como futuro ingeniero no puedo quedarme como simple observador, sino que al término del presente trabajo y con los resultados de la investigación pueda alcanzar una mejora en el correcto desarrollo de la actividad del vendedor de vehículos de la empresa Autos Eduardo Palacios.

La siguiente investigación tiene como finalidad analizar la situación del departamento de ventas de la microempresa “Autos Eduardo Palacios” para lo cual se determinaran todos los factores internos que influyen la labor vendedor, esto nos permitirá definir procesos, guiar y optimizar la venta de vehículos.

El estudio es importante ya que proporcionara un panorama claro de cómo poder guiar al personal de ventas la ejecución de su trabajo.

Este estudio se justifica en el análisis de la existencia de graves errores de los vendedores, entrega de vehículos a destiempo, inconformidad en los clientes, además con respecto evolución de las empresas y exigencias de los clientes que son parte fundamental de nuestro mercado.

Para “Autos Eduardo Palacios” es de beneficio porque permitirá una gran mejora en la productividad de la empresa. Además permitirá obtener una herramienta administrativa que encamine su funcionamiento.

Es factible de realizar puesto que voy a contar con información suficiente del Gerente General de la empresa Ing. Eduardo Palacios y el apoyo de los docentes de la Universidad quienes con su experiencia y conocimientos que poseen en el

tema me servirán de guía en la recolección de datos a la vez me brindaran su asesoría en desarrollo del presente examen complejo.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un “Manual de Funciones para el Departamento de Ventas de la Empresa Autos Eduardo Palacios de la Ciudad de Ambato”

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de las funciones del vendedor de la empresa “Autos Eduardo Palacios”
- Determinación descripción de funciones
- Establecer el detalle de los procesos de las funciones en venta

CAPITULO II

PROPUESTA

“Manual de Funciones para el Departamento de Ventas de la Empresa Autos Eduardo Palacios de la Ciudad de Ambato.”

OBJETIVOS

Objetivo General

Plantear un documento técnico que defina las funciones que se llevan a cabo al interior del departamento y la participación en dichas actividades en el área de ventas de la empresa “Autos Eduardo Palacios”.

Objetivos específicos

- Determinar el organigrama estructural de la empresa identificando el área de ventas.
- Recopilar en forma ordenada, las funciones que se llevan a cabo en el área de ventas.
- Proponer políticas por tipos de ventas, considerando la realidad de la empresa y de sus clientes.

Modelo Operativo de Ejecución de la propuesta

Modelo Gráfico

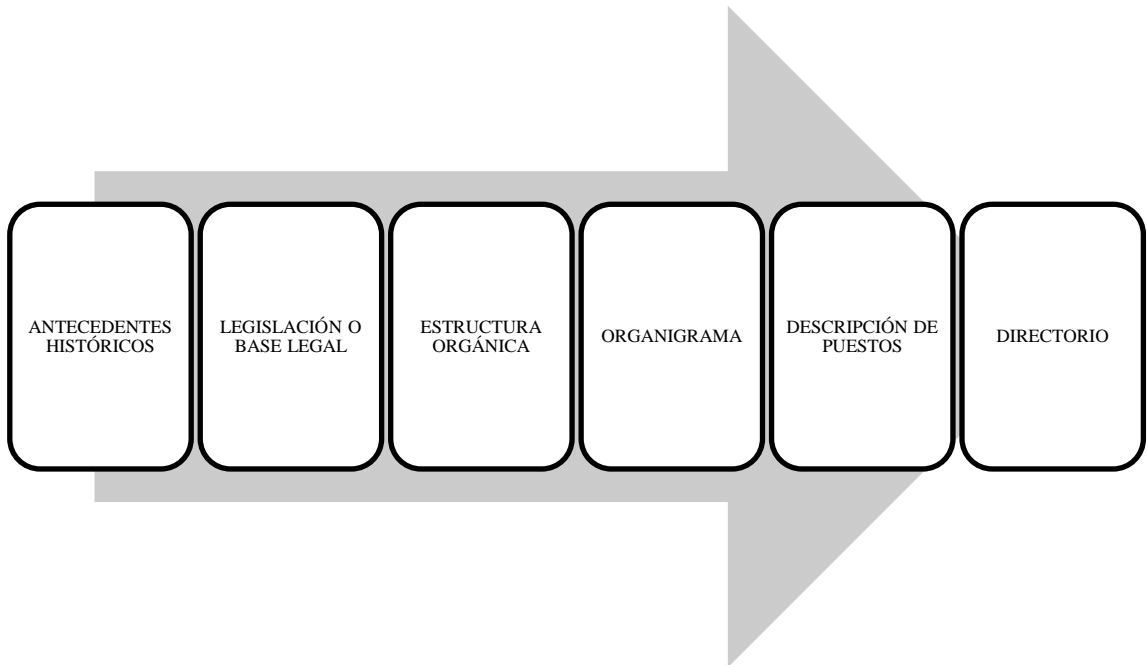


Gráfico N° 2. Esquema manual de funciones
Elaborado por: el investigador

Modelo Verbal

Manual de funciones

Esquema de un Manual de Funciones.

Antecedentes Históricos: Constituye un relato documentado que sirve como fuente de información de los acontecimientos y detalles del cómo se constituyó, desarrollo, evolución de la empresa en el transcurso de los años hasta el momento actual.

Es importante tomar en cuenta estructuras organizacionales anteriores, así como los resultados y condiciones en que se obtuvieron, lo cual permitirá contar con una referencia histórica para comprender mejor la situación actual.

“Descripción de la génesis de la organización o del área descrita en el manual, en la que se indica su origen, evolución y cambios significativos registrados” (Benjamín Franklin, 2009, tercera edición, Pág. 288)

Legalización o Base Legal: Conformada por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación, entre esos documentos tenemos: Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones y las encontramos normalmente en: *la Gaceta Oficial* instituciones públicas, la cual hay que indicarle su número y fecha de edición, las leyes aprobadas por el ente legislativo, en las actas aprobadas por las Juntas Directivas, en los Registros que lo realizan las empresas privadas en las notarías, cuando se trata de empresas es conveniente y necesario disponer del manual de organización por cuanto en él están datos tales como el registro de la empresa: sus objetivos, fines, estructura, antecedentes, el RIF Etc. Otros documentos menores. (Eduardo Campos, 2006, Editorial Estudios Financieros, Pág. 278)

Según lo anteriormente expresado podemos decir que las bases legales están constituidas por el conjunto de documentos legales que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realice. Por medio de estas bases, hacemos referencia que nuestra investigación ha sido desarrollada dentro de los términos constitucionalmente legales.

Estructura Orgánica: Conviene revisarla cuidadosamente para establecer si satisface las necesidades del trabajo. Toda organización cuenta con una estructura, la cual puede ser formal o informal. La formal es la estructura reconocida por la empresa y la informal es el resultante de quien conduce la empresa y del poder de los individuos que componen la organización, en función de influencia sobre otros miembros.

La descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía, esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder a la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas como a su nivel jerárquico de adscripción, también conviene codificarla en forma tal que sea posible visualizar con toda claridad los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia, como en el ejemplo que se presenta a continuación:

1.0 Directorio

1.0.1 Presidencia

1.1 Gerencia general

1.1.1 Gerente Financiero

1.1.2 Gerente Producción

(Benjamín Franklin, 2009 tercera edición, Pág. 291,)

Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura de una organización según una división especializada de trabajo y los niveles jerárquicos que considere el autor.

De acuerdo a su modelo de trabajo necesita de un marco de actuación estructural para funcionar correctamente.

“Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización, la cual muestra qué unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría” (Benjamín Franklin, 2009, tercera edición, Pág. 288)

Descripción de puesto de trabajo:

Es una herramienta que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. De igual manera se incluyen

en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil del puesto

Es la reseña del contenido básico de los puestos que componen cada unidad administrativa, esta incluye la información siguiente


- Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etcétera).
- Relaciones de autoridad, donde se indican los puestos subordinados y las facultades de decisión, así como las relaciones de línea y asesoría.
- Funciones generales y específicas.
- Responsabilidades o deberes.
- Relaciones de comunicación con otras unidades y puestos dentro de la organización, así como las que deba establecer externamente.

Especificaciones del puesto en cuanto a conocimientos, experiencia, iniciativa y personalidad. Este apartado normalmente forma parte de un manual de organización de una unidad administrativa en particular. (Patricio Morcillo, 2010, edición Pirámide, Pag.180)

Directorio: Documento en donde constan los nombres, puestos, números telefónicos y correo electrónico de las personas comprendidas en el manual. Por necesidades del servicio pueden adicionarse los horarios de atención y la dirección de las instalaciones, especialmente cuando la organización cuenta con varias oficinas o representaciones. Es conveniente que la secuencia de presentación respete el orden de la estructura orgánica. Su integración en el manual es opcional. (Benjamín Franklin, 2009, tercera edición, Pág. 291)



**MANUAL DE FUNCIONES
DEL
DEPARTAMENTO DE
VENTAS**

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 1/22 |

1. Antecedentes históricos

El 5 de noviembre del 2008, unos grandes empresarios. Don Eduardo Enrique Palacios Dávalos (Padre) y Eduardo José Palacios Guerra (hijo), tienen la idea de conformar un establecimiento donde el cliente tenga seguridad, confianza, tranquilidad para adquirir un vehículo usado.

Esta idea se hizo realidad y se constituye conformado por el 75% del paquete accionar de Don Eduardo Palacios y el 25% de Eduardo José palacios, con este capital inicial empieza el reto de construir una empresa de comercialización de vehículos usados, que funcionaria en la ciudad de Ambato en las calles Las Américas y Brasil.


Al inicio la empresa contaba con cuatro vehículos de total calidad, agregando a esto una excelente atención, asesoramiento, gentileza la cual atrajo una gran cantidad de clientes interesados en adquirirlos, trayendo como consecuencia un creciendo rápido de ventas e inventarios.

En aquel tiempo la empresa contaba con 3 personas, en su primer año y con 5 personas los 6 años siguientes, el negocios se veía futuro y es cuando Eduardo Palacios y Eduardo José Palacios pensando en los clientes y la necesidad de crear una estructura mucho más amplia, acogedora ya que el anterior local ya se quedaba pequeño ante el crecimiento de negocio, deciden cambiarse de local los primero días mes de enero del año 2016 trasladan Autos Eduardo Palacios a la Avenida Bolivariana y Seimur.

Elaborado por: _____

Revisado por: _____

Autorizado por: _____

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 2/22 |


Empresa Autos Eduardo Palacios a la Avd. Camino el rey y Av. el Rey donde permanecen hasta la actualidad cuya infraestructura es propia donde funciona el taller mecánico Turbo Camiones, con la idea de agilizar los aspectos mecánicos, de revisión, mantenimiento y post-venta, dando una mejor atención a los clientes

Con la experiencia de 8 años en el mercado, ha hecho que la empresa sea merecedora de confianza y un ejemplo de trabajo esfuerzo y superación en la ciudad de Ambato.

Eduardo José palacios un Ambateño es quien lleva la dirección de la empresa, quien con un pequeño equipo de trabajo ha logrado llevar esta idea de empresa adelante.

Gracias a la experiencia, el esfuerzo y sacrificio del Gerente Eduardo Palacios comienza una nueva etapa de crecimiento, reestructuración y con una ambiciosa proyección por realizar en este periodo 2008.

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 3/22 |

1. Legislación o Base Legal

En el año 2015 “Autos Eduardo Palacios con el objetivo de un fortalecimiento jurídico y responsabilidad de capital, decide transformarse en Compañía Limitada, aportando así al desarrollo socioeconómico del país, la creación de nuevos puestos de trabajo, y con el pago de impuestos beneficiarnos con el servicio público.

Esto ha generado que los clientes tengan una mayor confianza y garantía al momento de acudir a la empresa a realizar una compra o participar en el proceso para adquirir un vehículo mediante el crédito directo o externo.


Estatutos Generales

Artículo Primero.- Naturaleza, nacionalidad y denominación.- La denominación que la compañía utilizará en todas sus operaciones será “AUTOS EDUARDO PALACIOS CÍA .LTDA”. Esta sociedad se constituye como una compañía limitada de nacionalidad ecuatoriana y se registrá por las Leyes ecuatorianas y por el presente estatuto.

Artículo Segundo.- Domicilio.- El domicilio principal de la compañía es el cantón de Ambato, provincia de Tungurahua, Republica del Ecuador. Por resolución de la junta general de accionistas podrá establecer, sucursales, agencias y oficinas en cualquier lugar del país, conforme a la Ley.

Artículo Tercero.- Objeto social.- El objeto social de la compañía es la, compra y venta de vehículos usados. Para la consecución del objeto social, la compañía podrá actuar por sí o por interpuesta persona natural o jurídica, y celebrar actos, contratos y negocios, permitidos por la ley.

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 4/22 |

2. Estructura Orgánica

Para “Autos Eduardo Palacios” La estructura organizacional se estructura de la siguiente manera:

1.0 Nivel directivo

1.1.1 Junta de socios

1.1.2 Presidencia

2.0 Nivel Ejecutivo

2.1.1 Gerencia

3.0 Nivel Apoyo

3.1.1 Secretaria

4.0 Nivel Operativo


4.1.1 Contabilidad

4.1.2 Ventas

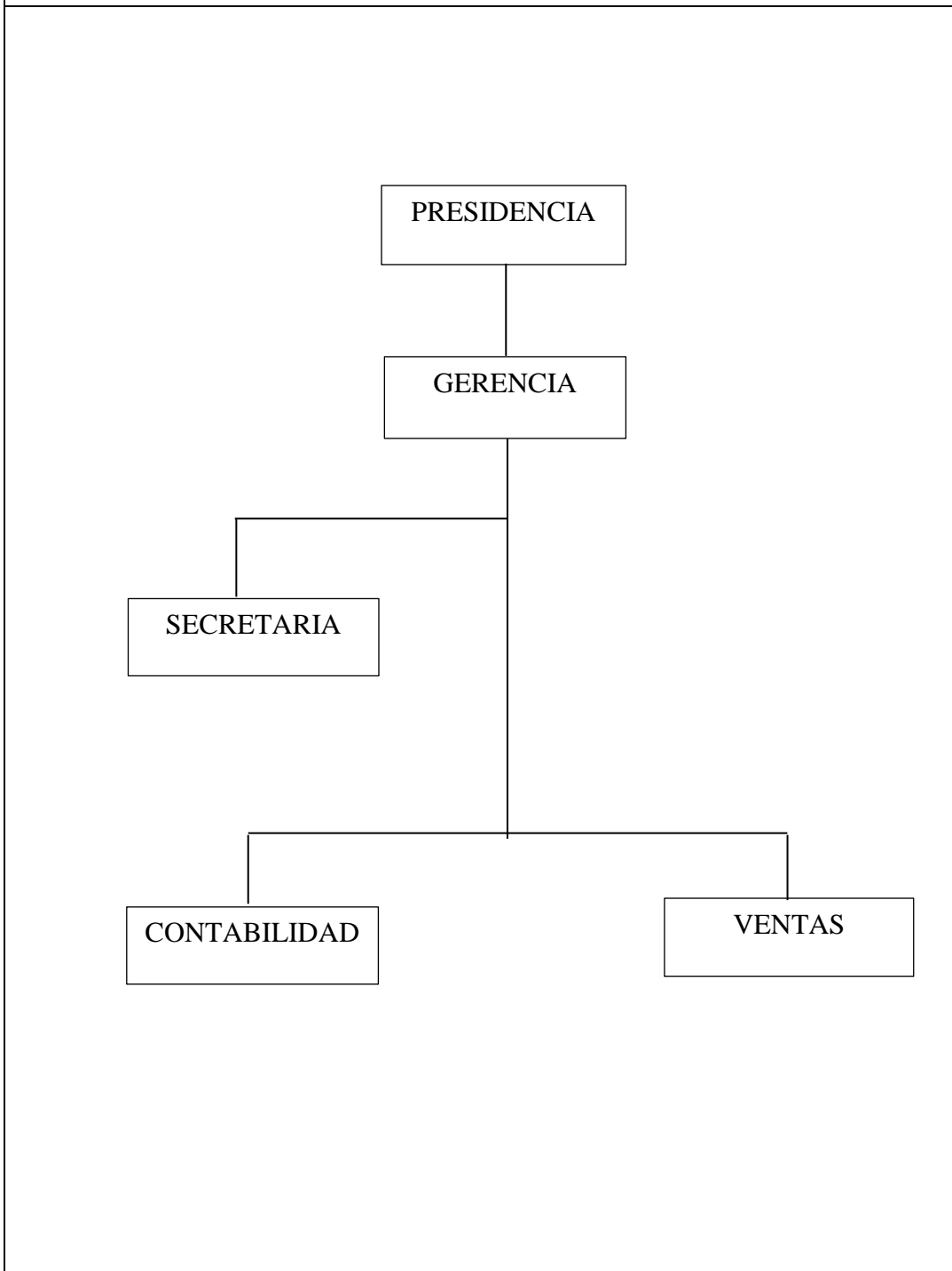
Elaborado por: _____

Revisado por: _____


Autorizado por: _____

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones</i> <i>Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 5/22 |

Organigrama



| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 6/22 |


1. Descripción del puesto de trabajo

| Identificación del Cargo | |
|---------------------------------|------------------|
| Nombre del Cargo | Asesor Comercial |
| Dependencia | Área de Ventas |
| Número de Cargos | 2 |
| Reporta a: | Gerencia |

| Requisitos Mínimos | |
|-----------------------------|---|
| Requisitos de formación | Egresado o titulado en Administración de Empresas o carreras afines. |
| Requisitos de Experiencia | Preferiblemente 1 año comprobado en venta de vehículos o 2 años comprobados en venta de artículos de la rama automotriz |
| Requisitos de Idioma | Español |
| Requisitos de conocimientos | Microsoft Office, Mecánica Básica, Análisis y aplicación de créditos, Elaboración de informes, Elaboración de planificación |

| Objetivo |
|---|
| Cumplir con las metas dispuestas por Gerencia, respondiendo a una correcta atención al cliente y gestión de venta, generando oportunidades de negocios, estableciendo un vínculo entre el cliente y la empresa mediante el proceso efectivo de venta. |

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 7/22 |


Funciones Especificas

1. Atender al cliente en el showroom
2. Atender al cliente de llamadas telefónicas
3. Atender al cliente mediante la web, patio tuerca y redes sociales
4. Dar seguimiento a clientes preformados
5. Dar seguimiento a la cartera de clientes
6. Realizar visitas a clientes externos
7. Revisar el estado de los vehículos en exhibición
8. Tener información actualizada de los precios de vehículos en el mercado
9. Hacer que el cliente firme todos los documentos de la venta del vehículo
10. Hacer que el cliente firme todos los documentos de la compra de un vehículo
11. Recibir los vehículos comprados o como parte de pago
12. Realizar la planificación mensual de su trabajo
13. Realizar el seguimiento post venta del vehículo
14. Presentar el informe de atención al cliente
15. Presentar el informe de ventas mensual
16. Controlar la cartera vencida de sus clientes

Elaborado por: _____

Revisado por: _____

Autorizado por: _____

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 8/22 |

Funciones Complementarias - Atención de los clientes en el showroom

Atención de los clientes en el showroom bajo las funciones y la descripción del proceso de atención que se detalla a continuación:

DAR LA BIENVENIDA

Descripción del proceso


- El asesor hace contacto visual con el cliente y presenta una sonrisa
- Saluda con la mano a todos de la mano dándoles una cordial bienvenida al establecimiento.
- Cuida su imagen corporal, lenguaje claro y fluido
- Pregunta el nombre del cliente, lo memoriza y se dirige a él por su nombre en forma respetuosa durante toda la entrevista.
- Indaga sobre las necesidades y principales prioridades del cliente.

REALIZAR LA IDENTIFICACION DE NECESIDADES PREGUNTAS

Descripción del proceso

- Tipo de vehículo que busca.
- Cuál es el uso que le va a dar al vehículo que busca
- Número de pasajeros para los cuales necesita el vehículo
- Preferencias con el desempeño, seguridad, confort, diseño, economía
- Identificar quien toma la decisión de compra y las que influyen en la decisión
- Para qué fecha necesita el vehículo
- La opción de compra, si es contado o crédito, puntos positivos y negativos

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 9/22 |

REALIZAR LA PRESENTACION DEL VEHICULO

Descripción del proceso

- Una vez identificado el vehículo, acompañe y preséntelo al mismo
- Resalte las características del vehículo en cuanto a cubrir sus necesidades
- Explique las características, técnicas de vehículo en un lenguaje que el cliente pueda entenderlo
- Presente el vehículo mostrando el beneficio en cada una de las seis posiciones

Posición 1. Puerta de Conductor

- Diseño aerodinámico
- Bloqueos de puertas
- Vidrios eléctricos
- Alarma contra robos


Posición 2. Asiento del conductor

- Solicite al cliente a tomar asiento de una forma Cortez
- Seguridad, confort y visibilidad
- A/C, calefacción, ventilación
- El tablero, e indique su funcionalidad
- Dirección Hidráulica
- Sistema integrado de audio
- Comandos centrales en el lugar del conductor
- Más accesorios y funcionalidades de acuerdo modelo de vehículo

Posición 3. Parte trasera del vehículo

- Invitarle al cliente junto a sus acompañantes a que prueben la comodidad del asiento trasero del vehículo
- Abatibilidad y posiciones de los asientos
- Cinturones de seguridad
- Barra de seguridad de acero en las puertas laterales
- Más accesorios en el caso de existir

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 10/22 |

Posición 4. Maletero

- Espacio para el equipaje
- Composición de la cubierta
- Rueda de emergencia.

Posición 5. Capot

- Abrir el capot indicando el modelo de deformación anti colisión
- Motor y cilindraje
- Potencia, revolución y velocidad
- Sistema de inyección
- Economía consumo de combustible
- Desarrollo de nuevas tecnologías
- Sistema de frenos

Posición 6. Asiento del acompañante


- Invitarlo gentilmente a sentarse
- Suspensión, estabilidad
- Características de beneficios
- Experiencias de ventas en AEP
- Llevarle a una prueba de manejo

EFFECTUAR LA PRUEBA DE MANEJO

Descripción del proceso

- El asesor debe salir del patio de vehículos manejando.
- El asesor debe permitirle inmediatamente al salir de las instalaciones conducir el auto al cliente
- Se recomienda silencio a la hora que el cliente maneje el vehículo
- El asesor debe amenizar con el cliente y determinar si es el vehículo apropiado para el cliente.

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 11/22 |


Funciones complementarias - Ventas de Contado

REALIZAR VENTAS DE CONTADO

Descripción del proceso

- El asesor posee un listado de precios de todos los vehículos en el cual se definen dos precios, el general y el mínimo de venta
- El asesor debe escuchar la manera negociación del cliente.
- El asesor negociara con el cliente el valor definitivo de cierre, el cual no excederá el mínimo de la lista
- Si el pago es en efectivo se realizará el depósito o transferencia a la cuenta única de la empresa en el banco pichincha cuyo respaldo será la papeleta de depósito, previa confirmación del valor ingresado a la empresa por secretaria.
- Si el pago es con cheque, se debe realizar la certificación de fondos del cheque en la entidad bancaria de la cual se emite.
- El asesor deberá presentar la negociación a gerencia para que la apruebe
- El asesor debe pedir al cliente el valor por concepto de notaria
- Se entregara los documentos de venta a la secretaria para que realiza la facturación
- El asesor deberá revisar y hacerle firmar todos los documentos de la venta al cliente
- El asesor realiza la entrega del vehículo
- Se entregará un obsequio por vehículo y el brindis correspondiente felicitando al cliente por la compra.

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 12/22 |

Políticas de Venta de Contado


POLITICAS DE VENTA DE CONTADO

- Se considera precio de contado hasta un máximo de 30 días plazo sea siempre y cuando sea respaldado por un cheque, letra de cambio o póliza.
- Si la entrada es mayor o igual al 75% la diferencia se le considera hasta 90 días al precio de contado.
- El precio de venta no debe ser inferior al precio con descuento de la lista salvo autorización de Gerencia General.

Elaborado por: _____

Revisado por: _____

Autorizado por: _____

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 13/22 |


Funciones complementarias - Venta con Crédito Directo

REALIZAR VENTAS CON CREDITO DIRECTO

Descripción del proceso:

- Se debe llenar la solicitud de crédito, con una copia de todos los respaldos para el análisis bajo los parámetros y políticas de la empresa.
 - Copia de la cedula y papeleta de votación (deudor y cónyuge)
 - Referencias Bancarias
 - Certificado de ingresos (empleado)
 - Ruc, declaraciones de IVA e impuesto a la renta (independiente)
 - Referencias personales o comerciales
 - Copia de matrícula de otros vehículos
 - Copia de predios actualizados
 - Servicio básico
- La solicitud de crédito debe ser correctamente llenada con los siguientes parámetros:
- Se debe llenar los datos completos, con números de teléfono, (celular y convencional) direcciones, correo electrónico.
- Se debe llenarlas 3 referencias comerciales, 3 personales con nombres completos y números de teléfonos (deben tener al menos 2 teléfonos convencionales).
- El asesor debe llenar los ingresos y egresos del cliente con valores numéricos los cuales serán respaldados en su totalidad.
- Se debe llenar el lugar donde labora con la dirección exacta, número que identifica a la posición de la empresa, referencia de ubicación.
- Justificar el origen de la entrada, sea por ahorros, prestamos, utilidad del negocio, otros.

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|


| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 14/22 |

- El croquis debe ser claro y con referencias exactas
- Las Obligaciones y deudas deben ser claramente registradas en la solicitud ya que se lo cotejara con el sistema financiero credireport.
- Los respaldos de bienes, vehículos, pólizas, vivienda, deben ser justificadas
- La solicitud de ser firmada con esfero azul (Deudor y cónyuge)
- Una vez llena la solicitud, se le entrega la secretaria para que realice la verificación de la misma.
- La solicitud de crédito se entregara con la hoja de negociación donde se define el valor, tiempo, condiciones, modelo de vehículo, placas,
- Una vez verificada la solicitud se lo lleva a Gerente general Eduardo Palacios con todos los documentos de respaldo para su respectiva aprobación mediante su firma.
- Una vez aprobado se procede a entregar los documentos a secretaria para que realice la facturación del vehículo.
- El asesor tiene la obligación de comunicarse con las diferentes dependencias para la instalación del dispositivo satelital y el seguro contra todo riesgo.
- Cualquier excepción al crédito será respaldado con la firma del gerente general

Elaborado por: _____

Revisado por: _____


Autorizado por: _____

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 15/22 |

Políticas de Crédito Directo

- Para crédito directo no se otorgara ningún tipo de descuento al precio del vehículo, salvo excepciones autorizadas por Gerencia.
- Los parámetros para acceder al crédito directo es con el 50% de entrada hasta un máximo de 24 meses, con una tasa del 16% de interés anual.
- Todo crédito mayor a tres meses, llevara obligatoriamente seguro contra todo riesgo y dispositivo satelital por un plazo mínimo a un año, salvo excepciones autorizadas por Gerencia.
- Se autoriza los endosos de seguro contra todo riesgo en caso de que el cliente posea su seguro propio, el vehículo se entregara una vez que llegue el endoso.
- Si el cliente cuenta con una póliza de alguna institución financiera con calificación A2 y que permita ser endosada, la misma que se podrá aceptar cobrando el respectivo interés del tiempo que falta por vencer.
- Los documentos de venta solo serán firmados en la empresa no se permite la salida de los mismos.
- No se aceptaran valores adicionales para completar la cuota inicial

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 16/22 |

Funciones Complementarias - Crédito Externo Mediante Financieras


REALIZAR VENTAS CON CREDITO EXTERNO MEDIANTE

FINANCIERAS

Descripción del proceso

- El asesor comercial deberá llenar toda la solicitud de crédito y gestionar la aprobación de la misma en las financieras autorizadas por Autos Eduardo Palacios
- El asesor deberá presentar una copia a color de los siguientes requisitos:
 - Copia de la cedula y papeleta de votación (deudor y cónyuge)
 - Referencias Bancarias
 - Certificado de ingresos (empleado)
 - Ruc, declaraciones de IVA e impuesto a la renta (independiente)
 - Referencias personales o comerciales
 - Copia de matrícula de otros vehículos
 - Copia de predios actualizados y Servicio básico
- El asesor debe contactarse con el ejecutivo de créditos de las entidades financieras y enviar los documentos para la aprobación.
- Una vez aprobado el crédito en asesor debe imprimir la aprobación que envía la entidad financiera, junto al depósito del dinero de la entrada y presentar a Gerencia para su revisión y aprobación del negocio.
- Una vez aprobado el negocio se procede a entregar los documentos a secretaria para que realice la facturación del vehículo.
- El asesor tiene la obligación de comunicarse con las diferentes dependencias para la instalación del dispositivo satelital y el seguro contra todo riesgo
- Cualquier excepción al crédito será responsabilidad de la financiera.
- Se le solicitara al cliente los valores correspondientes a la IFE, certificados de gravamen y firma de contratos en la notaria para regularizar la venta

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 17/22 |


Funciones complementarias y Políticas de ventas de crédito externo

- El asesor es el responsable del seguimiento de la documentación para que la financiera cancele el cheque en máximo 15 días
- Se le solicitara al cliente los valores correspondientes a la IFE, certificados de gravamen y firma de contratos en la notaria para regularizar la venta.
- Los documentos se firmaran con la participación de la ejecutiva de crédito.
- La entrega del vehículo se lo realizara una vez que esté instalado el seguro, el dispositivo y firmados los documentos tanto internos como los de la entidad financiera.

POLITICAS DE VENTA DE CREDITO EXTERNO

- El crédito externo financia vehículo a partir del año 2012 en adelante, con el 30% de entrada hasta 48 meses plazo, dependiendo de los parámetros de cada financiera.
- El crédito externo financia camiones a partir del año 2012 con el 40% de entrada hasta 48 meses plazo.
- Se solicita un mínimo de dos años de seguro contra todo riesgo, y un año de dispositivo satelital, dependiendo los parámetros de cada financiera

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 18/22 |


Funciones complementarias y Proceso de compra

ESTABLECER COMPRAS DE VEHICULOS

Descripción del proceso

- El asesor es el encargado de mirar el estado externo del vehículo rápidamente comunicar a gerencia para darle un valor de compra
- El asesor se encargara de transmitir al cliente el precio de oferta al cliente.
- Si el cliente acepta la oferta el asesor debe abrir la orden y enviar al taller para que realice la respectiva revisión en donde se detalle lo siguiente:
 - * Revisión de Motor
 - * Revisión de Golpes
 - * Estado de neumáticos
 - * Kilometraje
 - * Estado de Asientos y tapicería
 - * Estado del parabrisas
 - * Funcionabilidad de accesorios
 - * Funcionabilidad de luces
 - * Estado de documentos del vehículo.
 - * Valor de gastos
- En caso de encontrarse alguna falla técnica o mecánica se dará a conocer al cliente y realizar el descuento respectivo, para el arreglo del mismo
- En caso de existir algún valor pendiente de pago por concepto de matrícula, soat, multas de licencia, multas de placa, se hará el respectivo descuento al cliente y solicitar autorización a gerencia para enviar a pagar los respectivos valores.
- Una vez realizado todos los pasos se entregaran los documentos a secretaria para que realice la compra del vehículo, los que se detalla a continuación.

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 19/22 |

Funciones complementarias y Políticas de Compra


- * Revisión de matriculas
- * Cédulas y papeletas votación
- * Documento de intermediación
- * Orden de revisión del vehículo firmado por gerencia
- * Revisión de multas de tránsito
- * Certificado de Gravamen
- * Revisión de no adeudar
- * Revisión multas de corpaire

- El asesor es el responsable de que el cliente firme todos los documentos y el poder que nos otorga la notaria X de la parroquia Izamba.

POLITICAS DE COMPRA

- Se recibirán vehículos que estén únicamente a nombre de la persona que realicen el negocio.
- Se deberá comprar vehículos que se encuentren con los documentos al día.
- Si el vehículo tiene deuda o prenda en alguna entidad financiera se deberá retener el valor del 15% hasta que se realice el levantamiento de la misma.
- Es obligatorio que el poder para comprar el vehículo se lo realice específicamente en la notaria asignada.
- Todo documento debe ser firmado con esfero de azul.
- Verificar a través de la página www.policiaecuador.gob.ec
- Verificar a través de la página www.ant.gob.ec
- Verificar a través de la página www.revisionquito.gob.ec
- Todo vehículo recibido debe tener las herramientas, llanta de emergencia

Elaborado por: _____ Revisado por: _____ Autorizado por: _____

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 20/22 |

Funciones complementarias

DAR SEGUIMIENTO POST VENTA

Descripción del proceso

- Es asesor debe mantener la relación cordial con el cliente una vez realizada la venta, ya que toda acción que se realice para mantener al cliente, servirá para asegurar una futura compra, recomendaciones, referidos en su entorno, incluso esto ayudara su gestión en la cobranza conversando con el cliente en caso de pagos o cuotas atrasadas.

CONTROLAR Y MANTENER LA PAGINAS WEB

Descripción del proceso

- A l momento Autos Eduardo Palacios dispone de 2 páginas en las que publicita sus vehículos como son:

- Autos Eduardo Palacios - medio: Patio Tuerca

- Autos Eduardo Palacios - medio: Facebook

- Los asesores son los encargados de receptar los comentarios, responderlos, conseguir números telefónicos, crear una base de datos, darle el respectivo seguimiento para alcanzar la venta


- Los Asesores serán los responsables de subir a las páginas, las fotos de los nuevos vehículos y gestionar la subida de información.

- Los asesores deben presentar un informe mensual del desarrollo de las páginas y base de clientes generados.

- Los asesores deben subir las fotos del vehículo en un máximo de 24 horas una vez que se entregue todos los documentos del vehículo

- Los asesores deben tener actualizada las páginas

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|


| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 21/22 |

Funciones complementarias

PLANIFICAR Y REALIZAR LA PROSPECCION

- El asesor deberá reportar en el sistema 6 clientes potenciales diarios, 4 generados por showroom 1 por páginas web, y 1 por llamadas telefónicas.
- Sera labor del asesor realizar llamadas a la base de datos con la que cuenta la empresa de su historial de ventas, para que realice la renovación de su vehículo.
- El asesor deberá traer 5 referidos de venta a la semana de su círculo social, familiar, comercial etc.
- El asesor debe general al menos dos visitas semanales a clientes externos
- Se evaluara cada quince días el avance de la prospección y al final de mes se les medirá con una efectividad del 8%
- El vendedor debe presentar su planificación de la prospección del mes hasta el tercer día de cada mes.

| | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Elaborado por: _____ | Revisado por: _____ | Autorizado por: _____ |
|----------------------|---------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|-----------------------------|------------|
|  | AUTOS EDUARDO PALACIOS | Fecha de elaboración | 30/01/2018 |
| | <i>Manual de Funciones Departamento de Ventas</i> | Numero de hojas | 22/22 |

| Directorio | | | | |
|----------------------|------------------|---------------------|-----------------|--|
| Num. | Nombre | Cargo | Teléfono | Correo Electrónico |
| 1 | Eduardo Palacios | Gerente | 032520250 | ejose@autospalacios.com |
| 2. | Elsa Díaz | Contador | 032520250 | ediaz@autospalacios.com |
| 3. | Gaby López | Secretaria | 032520250 | glopez@autospalacios.com |
| Elaborado por: _____ | | Revisado por: _____ | | Autorizado por: _____ |

Modelo Matemático

Presupuesto

| N | Actividades | Recursos | Responsable | Tiempo | Presupuesto |
|--------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------|--------------------|
| 1 | Socialización | Reuniones | Gerente Investigador | 3 horas | 20 |
| 2 | Difusión del Manual | Reuniones | Gerente investigador | 2 día | 10 |
| 3 | Reproducción del manual | Proyecto Presupuesto | Investigador | 1 día | 10 |
| TOTAL | | | | | \$ 40 |

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Al término del presente se concluye.

La falta de información ordenada de funciones dentro del área de ventas, ha hecho que las actividades en la empresa no sean las apropiadas o se dupliquen.

Se evidencia la carencia de un documento instructivo que guie al departamento de ventas por el camino de la eficacia y la excelencia,

La no existencia de una definición de políticas dentro del área de ventas ha generado que el proceso de venta sea complejo y que no se cumpla con un orden específico.

Recomendaciones:

Implantar el presente manual de funciones en el área de ventas

Socializar el Manual de funciones en el área de ventas con la finalidad de conseguir mejores niveles de rendimiento del personal de ventas.

Actualizar las funciones según los cambios de la organización y los nuevos requerimientos de la sociedad.

BIBLIOGRAFIA

- Diccionario en Español Océano Uno. Grupo editorial, edición 1996
- FRANKLIN BENJAMIN, Organización de Empresas, Gran – Hill Editores.
- PATRICIO MORCILLO, Dirección Estratégica, Pirámide editores.
- REYES PONCE, Administración de empresas, teoría y práctica, Limusa editores.
- EDUARDO BUENO CAMPOS, Introducción a la organización de empresas, Centro de Estudios Financieros Editores)

IMAGEN DE AUTOS EDUARDO PALACIOS



ANEXOS

Anexo N 1

Entrevista

Entrevistado: Ing. Eduardo José Palacios Guerra

Cargo : Gerente General de Autos Eduardo Palacios

Entrevistador: David Sesén

¿Cuál es al momento la situación actual de la venta de vehículos usados?

Realmente después de la gran crisis del 2016 este último semestre del 2017 ha existido en mi negocio una recuperación del 50% comprándole con el año anterior, por tal motivo tengo una gran proyección por invertir en el inventario lo que generara nuevas fuentes de empleo.

¿Cuál es el área de mayor cuidado en su negocio?

Todas las áreas son importantes en mi negocio porque cada una cumple con una función específica para cerrar correctamente el ciclo de venta, lo que sí podría comentarte es que mi área de ventas necesita una reestructuración para que la inversión que voy a realizar sea óptima.

¿Cuál cree usted que es el mayor inconveniente de su área de ventas?

Los errores que producen con frecuencia al momento de cerrar el ciclo de venta y la ineficiencia del personal de venta en desarrollo de sus labores para alcanzar sus objetivos.

¿Cuenta usted con manuales de procesos para el personal de la empresa?

En gerencia, secretaria y contabilidad tienen su manual de funciones ya que han sido mi personal de apoyo desde que se inició el negocio y tienen muy claro cómo realizar su labor y de hecho lo han realizado eficientemente contribuyendo de manera importante para que Autos Eduardo Palacios empiece a superar la crisis, con el departamento de ventas debo realizar una reestructuración para que las cosas marchen por buen camino

¿Considera que un manual de funciones le ayudaría mejoramiento al desempeño de su departamento de ventas?

Una vez que se apruebe con presidencia me parece absolutamente necesario y sería de gran ayuda para mí y el personal de ventas ya que dispondrían de un documento físico para el correcto desarrollo de sus funciones.

Anexo 2

DEUDOR

GARANTE

N.

0.0000001



AUTOS EDUARDO PALACIOS

SOLICITUD DE CREDITO

| DATOS DEL VEHICULO | | CONDICIONES DE FINANCIAMIENTO | |
|--------------------|--|-------------------------------|--|
| Modelo | | Precio | |
| Marca | | Seguro | |
| Año | | Cuota entrada | |
| Tipo de vehículo | | Financiamiento | |
| Uso del vehículo | | Plazo | |

DATOS PERSONALES

| | | | |
|-------------------------|------------------|--------------------------|------------|
| Cedula | Nombres | | |
| Ciudad nacimiento | Fecha nacimiento | Sexo | |
| Nacionalidad | Profesión | Estado civil | |
| Domicilio | | Teléfono | |
| Sector | Tipo de vivienda | Separación de bienes () | |
| Lugar de trabajo | | Actividad propia | |
| Actividad de la empresa | | | Antigüedad |
| Dirección | | | |
| Sector | Ciudad | Teléfono | |
| Otros | | | |

CONYUGE

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Cedula | Nombres | | |
| Ciudad nacimiento | Fecha nacimiento | Sexo | |
| Nacionalidad | Profesión | Estado civil | |
| Lugar de trabajo | | Actividad propia | |
| Actividad de la empresa | | | Antigüedad |
| Dirección | | | |

INGRESOS MENSUALES

GASTOS FAMILIARES

| | | | |
|----------------------------|--|--------------|--|
| Sueldo Mensual | | Arriendo | |
| Otros Ingresos | | Alimentación | |
| Sueldo mensual del cónyuge | | Educación | |
| Otros Ingresos | | Prestamos | |
| | | Tarjetas | |
| TOTAL | | TOTAL | |

REFERENCIAS BANCARIAS

Cuentas Bancarias

Tarjetas de crédito

| | | | |
|----------------|--|-------------|--|
| Institución | | Institución | |
| Tipo y Cuentas | | Numero | |

REFERENCIAS COMERCIALES

| | |
|--------|----------------------|
| Nombre | Dirección y teléfono |
|--------|----------------------|

| | |
|--------|----------------------|
| Nombre | Dirección y teléfono |
|--------|----------------------|

REFERENCIAS PERSONALES

| | | |
|--------|-----------|----------|
| Nombre | Dirección | |
| Barrio | Sector | Teléfono |
| Nombre | Dirección | Teléfono |
| Barrio | Sector | Teléfono |

ACTIVOS Y PROPIEDADES

| | | |
|---------------------|---------------|--------|
| Detalle | Dirección | Valor |
| Detalle | Dirección | Valor |
| Vehículo | Modelo | Año |
| Prendado | Valor | Seguro |
| Vehículo | Modelo | Año |
| Prendado | Valor | Seguro |
| Tipo de Inversiones | Instituciones | Valor |
| Otros Activos | | |

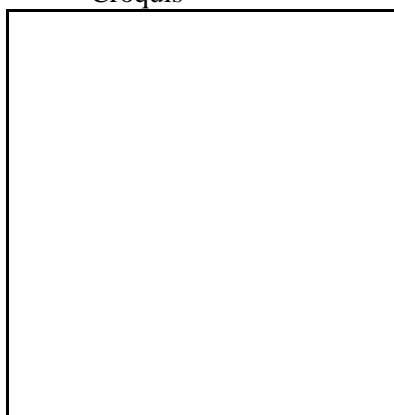
PASIVOS Y PRESTAMOS

| | | |
|---------------|-----------------------|-------|
| Bancos | Propósito del destino | |
| Monto Inicial | Plazo | Valor |
| Bancos | Propósito del destino | |
| Monto Inicial | Plazo | Valor |

Declaro y me responsabilizo que toda la información contenida en este documento es correcta. Declaro conocer que Autos Eduardo Palacios es una compañía que se dedica a la compra venta de vehículos, en virtud de esa actividad se puede convertir en mi acreedor para créditos otorgados a otras instituciones financieras, Autorizo(amos) expresamente e irrevocablemente a Autos Eduardo Palacios para que obtenga cuantas veces sea necesario, de cualquier fuente información, incluido los buros de crédito, riegos crediticios queda expresamente autorizado para que pueda transferir dicha información a los buro de crédito y/o a la central de riesgos si fuere pertinente

Aceptado en la ciudad _____ el _____ de _____ del 201..

Croquis



Firma del Solicitante

Firma del cónyuge

Observaciones de Análisis:

Anexo 3



Ambato,..... De..... Del 201..

AUTORIZACION

Yo,.....con

CI:..... autorizo expresa e irrevocablemente a Autos Eduardo Palacios o a quien sea en el futuro el beneficiario del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtengan cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información incluidos los buro de créditos, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, Autos Eduardo palacios o a quien sea en el futuro el beneficiario del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los buros de crédito y/o a la central de riesgos si fuere pertinente.

.....

Firma deudor

.....

Firma Cónyuge

Anexo 4



| HOJA DE NEGOCIO | | | | |
|---|---------|------------------|------------------------------|-------|
| Marca | | Modelo | | |
| Color | | Año | | |
| VIN | | Motor | | |
| Tipo | | Placa | | |
| PRECIO | | CUOTA | | |
| Vehículo de compra o parte de pago | | | | |
| Marca | | Modelo | | |
| Color | | Año | | |
| VIN | | Motor | | |
| Tipo | | Placa | | |
| Precio 1 | | Precio 2 | | |
| Forma de Pago | | | | |
| N. | Detalle | Fecha | Institución | Valor |
| | | | | |
| | Gerente | Eduardo Palacios | Firma y sello De Gerencia | |