



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OPTIMIZACION DE LA COMERCIALIZACION DE MATERIALES DE
CONSTRUCCION DE LA EMPRESA JMD A TRAVES DEL DIAGRAMA DE
PROCESOS

GUAMAN POGO EDWIN ANDRES

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

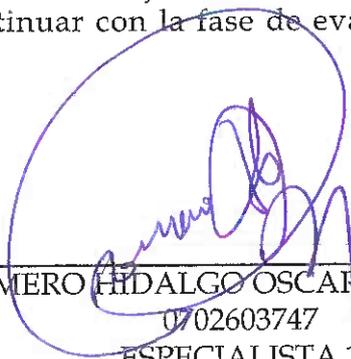
OPTIMIZACION DE LA COMERCIALIZACION DE MATERIALES
DE CONSTRUCCION DE LA EMPRESA JMD A TRAVES DEL
DIAGRAMA DE PROCESOS

GUAMAN POGO EDWIN ANDRES

MACHALA
2016

Nota de aceptación:

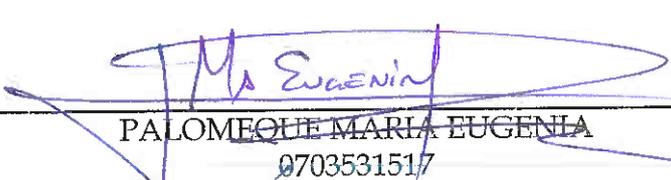
Quienes suscriben ROMERO HIDALGO OSCAR MAURICIO, NUGRA BETANCOURTH MONICA ALEXANDRA y PALOMEQUE MARIA EUGENIA, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado OPTIMIZACION DE LA COMERCIALIZACION DE MATERIALES DE CONSTRUCCION DE LA EMPRESA JMD A TRAVES DEL DIAGRAMA DE PROCESOS, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



ROMERO HIDALGO OSCAR MAURICIO
0702603747
ESPECIALISTA 1



NUGRA BETANCOURTH MONICA ALEXANDRA
0702654872
ESPECIALISTA 2



PALOMEQUE MARIA EUGENIA
0703531517
ESPECIALISTA 3



GOMEZ SUAREZ SANTOS REMIGIO
0700694748
ESPECIALISTA SUPLENTE

Machala, 29 de septiembre de 2016

Urkund Analysis Result

Analysed Document: GUAMAN POGO EDWIN ANDRES.pdf (D21116639)
Submitted: 2016-07-19 07:07:00
Submitted By: andresguaman0205@hotmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

TESIS-ROSA-agosto.docx (D15021926)
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4859/1/TTUACE-2015-CA-CD00143.pdf>

Instances where selected sources appear:

4

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, GUAMAN POGO EDWIN ANDRES, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado OPTIMIZACION DE LA COMERCIALIZACION DE MATERIALES DE CONSTRUCCION DE LA EMPRESA JMD A TRAVES DEL DIAGRAMA DE PROCESOS, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 29 de septiembre de 2016



GUAMAN POGO EDWIN ANDRES
0704978816



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**OPTIMIZACION DE LA COMERCIALIZACION DE MATERIALES
DE CONSTRUCCION DE LA EMPRESA JMD A TRAVES DEL
DIAGRAMA DE PROCESOS**

GUAMAN POGO EDWIN ANDRES

**MACHALA
2016**



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**OPTIMIZACION DE LA COMERCIALIZACION DE MATERIALES
DE CONSTRUCCION DE LA EMPRESA JMD A TRAVES DEL
DIAGRAMA DE PROCESOS**

GUAMAN POGO EDWIN ANDRES

**MACHALA
2016**

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en mis estudios, de ser así no hubiese sido posible. A mis padres y demás familiares ya que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante

Guamán Pogo Edwin Andrés

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todos aquellos que creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi logro en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que esperaban que terminara la carrera, a todos aquellos que apostaban a que no me rendiría a medio camino, a todos los que supusieron que lo lograría, a todos ellos les dedico este trabajo.

Guamán Pogo Edwin Andrés

RESUMEN EJECUTIVO

La eficiencia y eficacia es el objetivo de toda organización con fines de lucro, para ello esta debe optimizar sus diferentes procesos de producción y comercialización, los cuales deben estar orientados a maximizar la rentabilidad y minimizar el tiempo de producción y venta, de lo ante mencionado se desprende la elaboración de una investigación que tiene como objetivo optimizar la comercialización de la empresa JMD a través de la utilización del diagrama de procesos. La investigación que tiene por tema “La optimización de la comercialización de materiales de construcción de la empresa JMD a través del diagrama de procesos” se apega a las líneas de investigación establecidos por la Unidad Académica de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala, es importante mencionar que el proceso de indagación se centra en la metodología bibliográfica, para ello se tomó en consideración la selección de temas relacionados al objeto de estudio lo que se encontraron en artículos científicos, libros y sitios digitales educativos. El caso práctico está estructurado en tres ejes fundamentales 1) Introducción, en este punto se hace una descripción minuciosa del objeto de estudio y su respectiva justificación de la ejecución del tema propuesto; 2) Desarrollo, este está estructurado de las concepciones científicas y el respectivo diagrama de procesos que deberá tomar en consideración el personal de venta de la Comercializadora JMD; y, 3) Reflexiones Finales, se debe hacer un énfasis de lo que se lograra la empresa con la ejecución de diagrama de procesos propuesto.

Palabras Claves: Eficiencia, Eficacia, Comercialización, Diagrama de Procesos, Investigación.

ABSTRAC

The efficiency and effectiveness is the goal of any organization for profit, for that it must optimize its processes of production and marketing, which should be directed to maximize profitability and minimize production time and sales than before mentioned the development of research that aims to optimize the marketing company JMD through the use of process diagram follows. The research has as its theme "The optimization of marketing building materials company JMD through the process diagram" sticks to the research lines established by the Unidad Académica de Ciencias Empresariales at the Universidad Tècnica de Machala, is importantly, the process of inquiry focuses on the literature methodology, for it took into consideration the selection of topics related to the object of study what is found in scientific papers, books and digital educational sites. The case is structured in three main areas 1) Introduction, at this point a detailed description of the object of study and their respective justification for the implementation of the proposed topic is made; 2) Development, this is structured scientific concepts and processes respectico diagram should take into consideration the sales staff of Comercializadora JMD; and 3) Final Reflections, it should be an emphasis of what the company was achieved with the implementation of the proposed process diagram.

Keywords: Efficiency, Effectiveness, Marketing, Process Diagram, Research.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
CARATULA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN EJECUTIVO.....	V
ABSTRAC	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
INTRODUCCIÓN	8
DESARROLLO	10
CONCLUSIÓN.....	23
BIBLIOGRAFÍA	25
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones constantemente están buscando recursos y herramientas empresariales que les permita llevar un control y análisis idóneo de la situación productiva-comercial por la que están transitando, más aun cuando estas instituciones son de carácter con fines de lucro ya que estas dependen de las actividades y procedimiento que ejecuta. (Rodríguez, Flores, & Miranda, 2013) Toda empresa se crea con la idea de satisfacer ciertas necesidades, para ello debo cumplir a cabalidad con las exigencias de sus clientes, ofreciendo un producto de calidad con una atención eficiente.

Para ello las organizaciones deben evaluar cada uno de los procesos y procedimientos que ejecuta a diario, con el fin de identificar las fallencias encontradas y buscarle una posible solución (Gil Gómez, Arango Serna, & Lleó Calás, 2010); Es importante enfatizar para la búsqueda de logros y metas se debe crear un ambiente organizacional idóneo, oportuno y eficiente que minimice los riesgos pero que maximice la rentabilidad de los procedimientos que se efectuarán (Sandoval Duque, 2014)

Es importante rescatar que existe un sin número de recursos empresariales que potencializan y factibilizan las funciones de la empresa, tal es el caso de los diagramas de proceso que tienen el oficio de fortificar las funciones y procedimientos, para ello se hace uso de imágenes que representan de manera independiente cada una de las acciones que efectúa el talento humano de las diferentes áreas departamentales.

Antes lo mencionado surge la necesidad de proponer un estudio centrado en **“LA OPTIMIZACIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN DE LA EMPRESA JMD A TRAVÉS DEL DIAGRAMA DE PROCESOS”**, el mismo que tiene por objetivo implementar diagrama de procesos para optimizar la comercialización de materiales de construcción.

Para el estudio se tomó en consideración a la empresa JMD ya que previa investigación se identificó que la misma tiene problemas con respecto a sus procesos de comercialización y la cual están limitando su actividad productiva y comercial. Es por ello que se estableció como problema central del estudio ¿Cómo optimizar el proceso de comercialización de la empresa JMD?

Es importante enfatizar que el estudio cumple con los lineamientos de investigación establecidos por la Unidad Académica de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica de Machala, el mismo se desarrolla en modalidad de artículo científico y será un referente de consulta, ya que la información expuesta en el presente se basa en tópicos científicos de ahí su importancia.

DESARROLLO

La situación de una empresa o microempresa siempre está en constantes transición para el mejoramiento de sus operaciones, por lo que una buena o mala decisión suele incidir en las actividades diarias de la entidad, es por ello que debe sistematizar y organizar los procedimientos y procesos a ejecutar (Duque Orozco & Ortiz Riaga , 2011)

La eficiencia y eficacias son dos términos que van de malo y que toda empresa desea ejecutarlos dentro de su organización, para ello las entidades con fines de lucro constantemente están buscando la optimización de sus proceso, ya sean de producción, comercialización y económico, los cuales están orientados a maximizar sus gestiones en el menor tiempo posible (Piña León, D' Espaux, & de Rojas Gómez, 2012)

Pero para ello es de vital importancia que el gerente y los jefes departamentales hagan uso de métodos, estrategias y recursos empresariales que les permita llevar una actividad oportuna orientada a la búsqueda de la eficiencia y eficacias, pero claro está que para la búsqueda de estos, no solo se requiere de la participación de los altos mandos sino de todas aquellas personas que estructura el talento humano de dicha organización.

Cabe mencionar que cuando una empresa desea mejorar sus procesos operativos debe tomar en consideración cada uno de los gantes que interviene interna o externamente, ya que de ellos depende cuan factible serán los cambios que se implementaran y lo logros que se alcanzarán con este, de ahí la importancia de hacer uso de recursos que le permita al talento humano llevar acabo procedimientos confiables y oportunos que repercutan de manera significativa (Briseño García, Lavín Verástegui, & García Fernández, 2011)

Cuando hablamos de una empresa dedicada a la comercialización es fundamental hacer referencia a sus labores de comercialización que como es conocimientos de

los entendidos en tópicos empresariales, la principal actividad de esta es la compra y venta de productos, es decir es un intermediario entre el comprador y vendedor.

Por lo que para estas organizaciones es muy importante tener un equilibrio entre lo que demandan sus clientes y lo que ofertan, para esto es prudente la adaptación de recursos como los diagramas de procesos que orienten al personal a desarrollar procedimientos que faciliten la actividad comercial de una manera óptima (Genesi, Romero, & Tinedo, 2011)

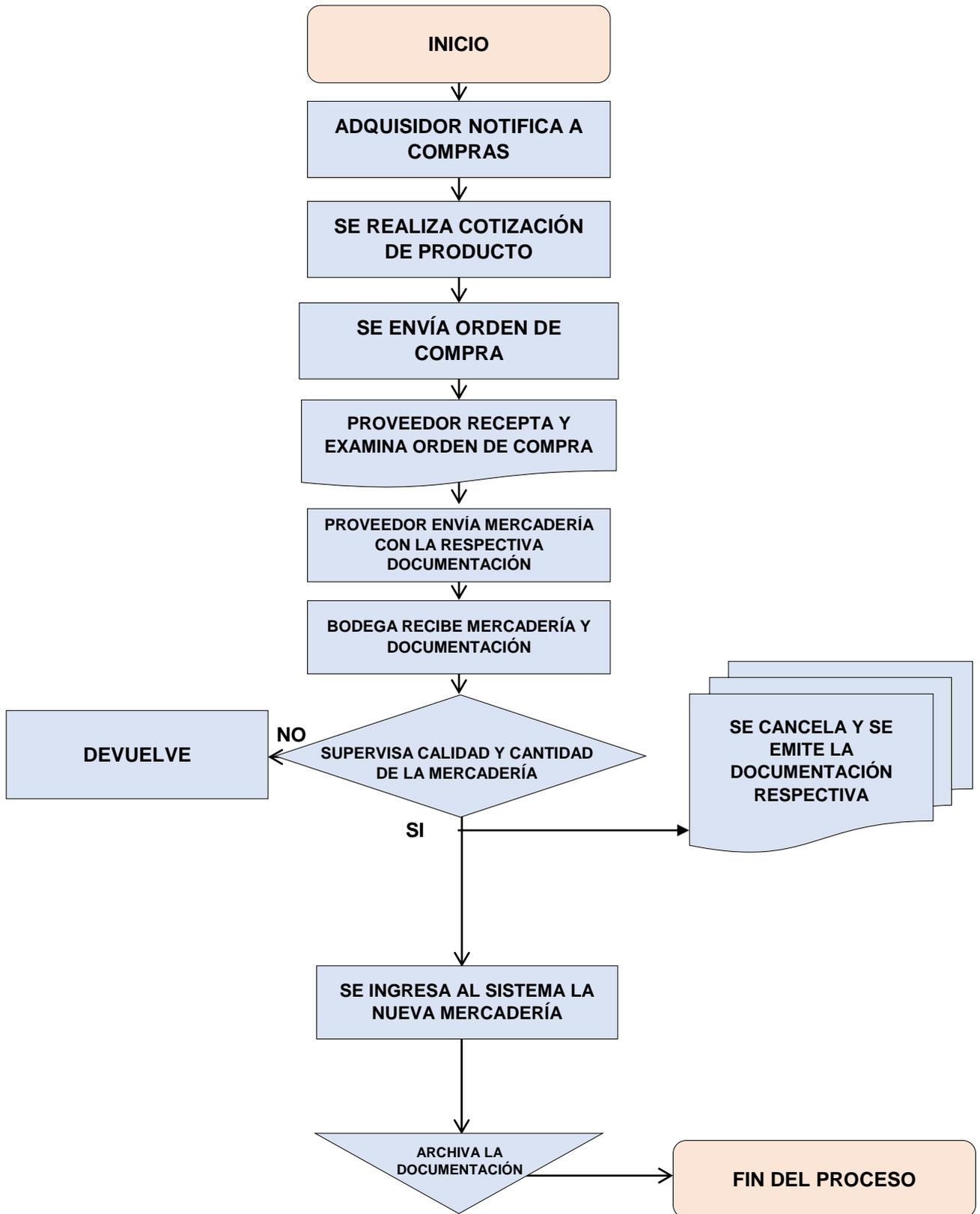
Pero que son los diagramas de procesos, son representaciones gráficas que tienen la finalidad de graficar de manera individual cada una de las operaciones que debe seguir la persona encargada de ejecutar una determinada función, para ello es importante tomar en consideración la necesidad de su inserción y el logro que se obtendrá con la ejecución del diagrama de procesos (Llanes-Font , Isaac-Godínez, Moreno-Pino , & García-Vidal, 2014)

El diagrama de procesos ofrece una visualización de las actividades que implica el desarrollo y ejecución de un proceso en donde intervienen dos o más áreas de producción de una empresa, con ello se puede interrelacionar las actividades que realizan diferentes áreas y perfeccionarlas.

Es importante mencionar que los diagramas de procesos son recursos adaptables a cualquier actividad productiva y empresa sin importar su razón social, actividad, tamaño o número de empleados, de ahí su funcionalidad dentro de los organismos de producción o comercialización (Romero Bermúdez & Díaz Camacho, 2010)

Sin embargo a pesar de los beneficios que representa este recurso existe ciertas organizaciones que no creen en su utilización como es el caso de la empresa JMD, la cual viene presentando problemas con su actividad de comercialización, lo que ha creado un malestar entre sus empleados, por lo que es fundamental proponer una solución sobre la fluidez de actividades y proceso, como los que se exponen a continuación.

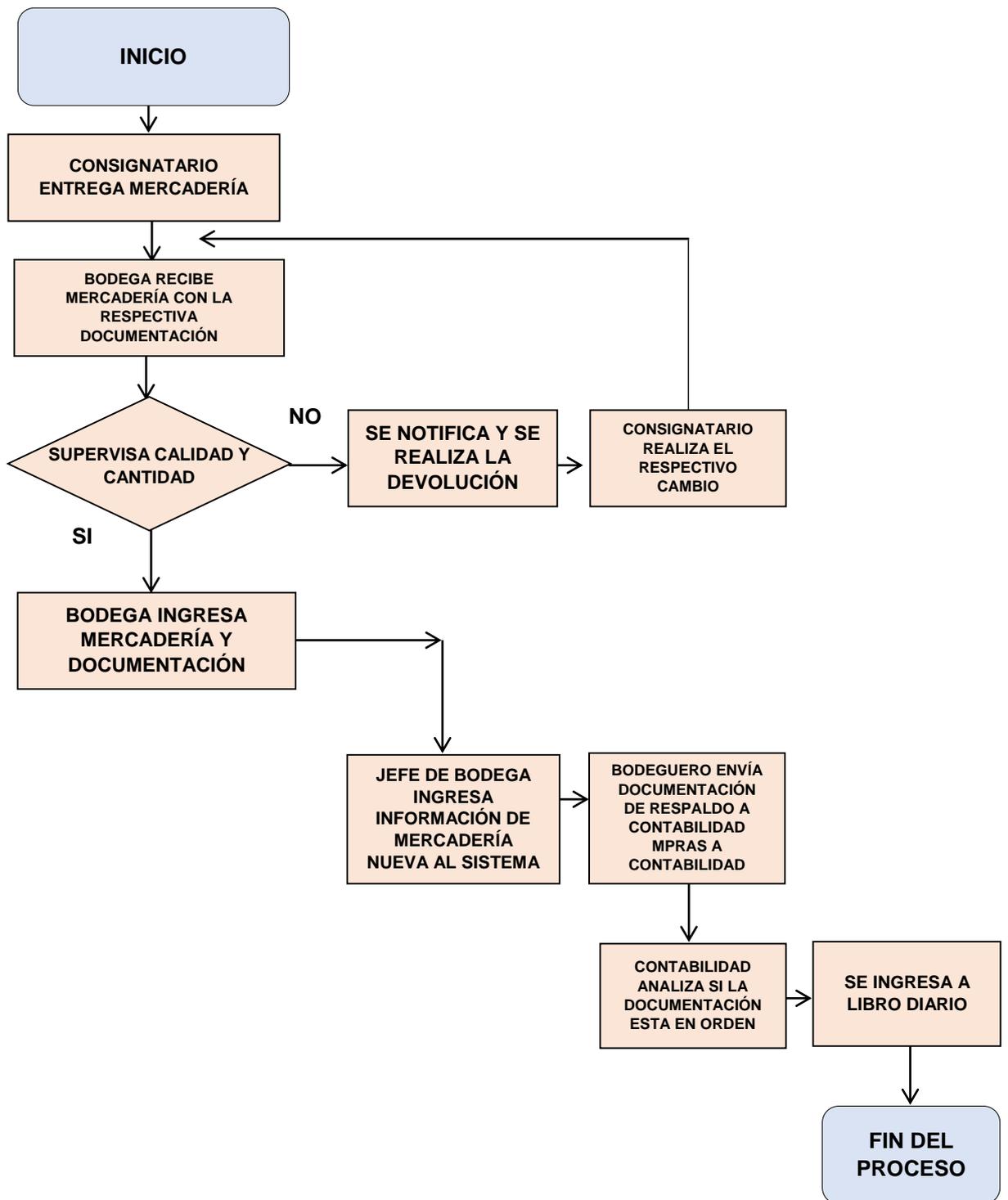
DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE COMPRA



PROCESO DE COMPRA DE INVENTARIO

- 1) Mediante reporte se bodega informara al departamento de adquisición realice nuevas compra de mercadería.
- 2) Adquisiciones recepta la orden de compra y realiza el respectivo procedimiento la adquisición de la mercadería
- 3) Compras solicita cotizaciones a los proveedores, con el fin de determinar los precios más competitivos.
- 4) El proveedor envía proforma al jefe de compra para que coticie precios.
- 5) Una vez realizada la cotización, jefe de compras envía orden de compra al proveedor.
- 6) Proveedor despacha la mercadería solicitada con la respectiva documentación.
- 7) Bodega recepta la mercadería y la documentación emitida por el proveedor.
- 8) Personal de bodega procede a verificar la cantidad y calidad de mercedaria receptada.
- 9) En caso de que existan irregularidades con la mercadería o la documentación, el jefe de bodega procede notificar o a realizar la respectiva devolución.
- 10) En caso de que exista irregularidades con la mercadería o documento el proveedor procederá a realizar el respectivo cambio o ajuste de documentación.
- 11) Bodega recepta la factura de compra, llena el comprobante de compra y procede almacenar la mercadería.
- 12) Bodega ingresa al sistema la información de la compra realizar y procede al ingreso de la mercadería a bodega.
- 13) Se envía documentación a contabilidad para su revisión y contabilización.
- 14) Se emite orden de pago y comprobante de retención para la cancelación.

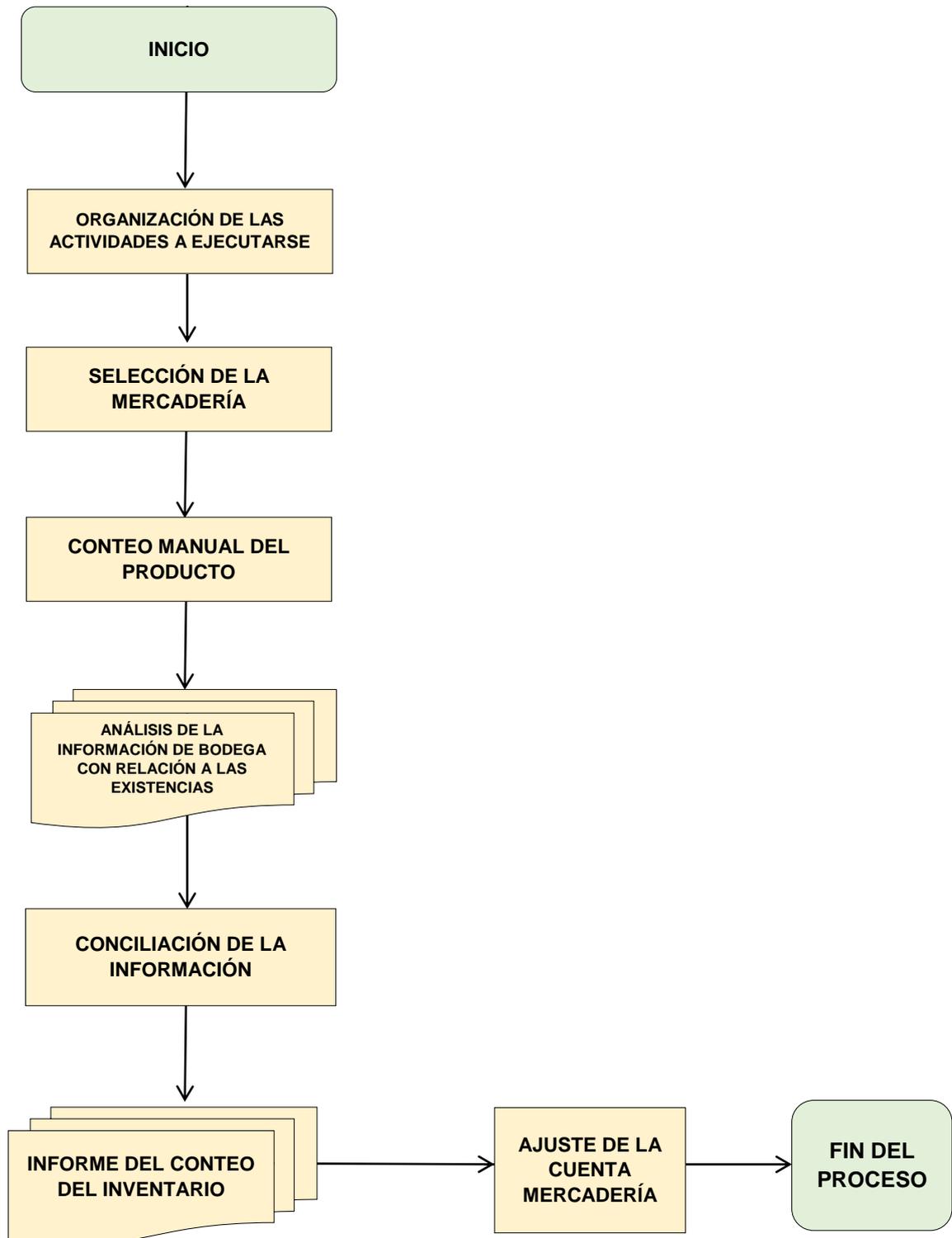
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECEPCION DE LA MERCADERÍA



PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

- 1.** Proveedor entrega el producto con la respectiva documentación (factura y orden de pedido).
- 2.** Bodega recibe la mercadería y se procede a la verificación de la misma para constar cantidad, calidad y precio.
- 3.** En caso de existir desajustes en la mercadería el jefe de adquisición procede a notificar al proveedor.
- 4.** El proveedor es notificado del desajuste y procede a dar solución al problema.
- 5.** Una vez solucionado el problema compra recepta la mercadería y la documentación pertinente, para posteriormente realizar el respectivo almacenamiento.
- 6.** Bodega procede a ingresar al sistema informático la información pertinente.
- 7.** Se envía una copia a contabilidad para que esta realice el respectivo registro en libros.

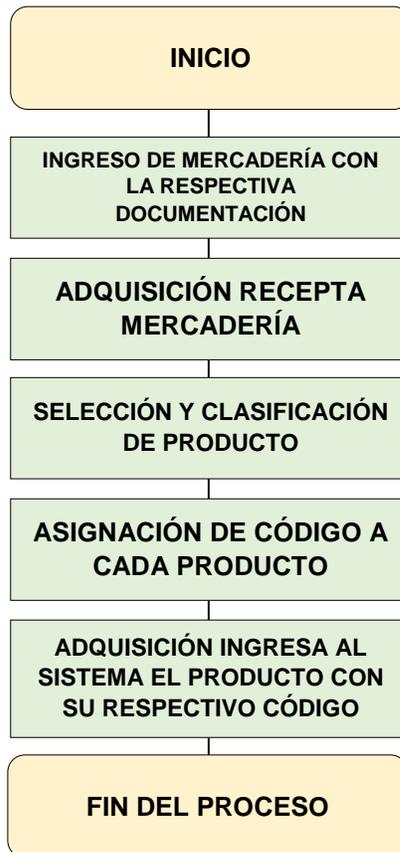
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CONTEO FÍSICO DEL INVENTARIO DE MERCADERÍA



PROCESO PARA EL CONTEO FÍSICO DEL INVENTARIO DE MERCADERÍA

- 1) Para el respectivo conteo del inventario recomendaciones y orientaciones a seguir durante el proceso de inventarización.
- 2) Se comienza a seleccionar la mercadería con el de que el conteo sea más fácil.
- 3) Una vez culminado el proceso de conteo se procede al ingreso de la información al sistema y con ello la contabilización de los mismos.
- 4) Se realiza la conciliación de la información y así constatar anomalías o desajustes en la mercadería, en caso de haber se procede a notificar al propietario para que tome las medidas correctivas.
- 5) Se informa a gerencia que el conteo físico ha culminado.
- 6) Una vez culminado el proceso se procede a contabilizar para realizar el respectivo cierre y ajuste.
- 7) Se emite justificantes y conciliación entre bodega y contabilidad para el reajuste de la información.

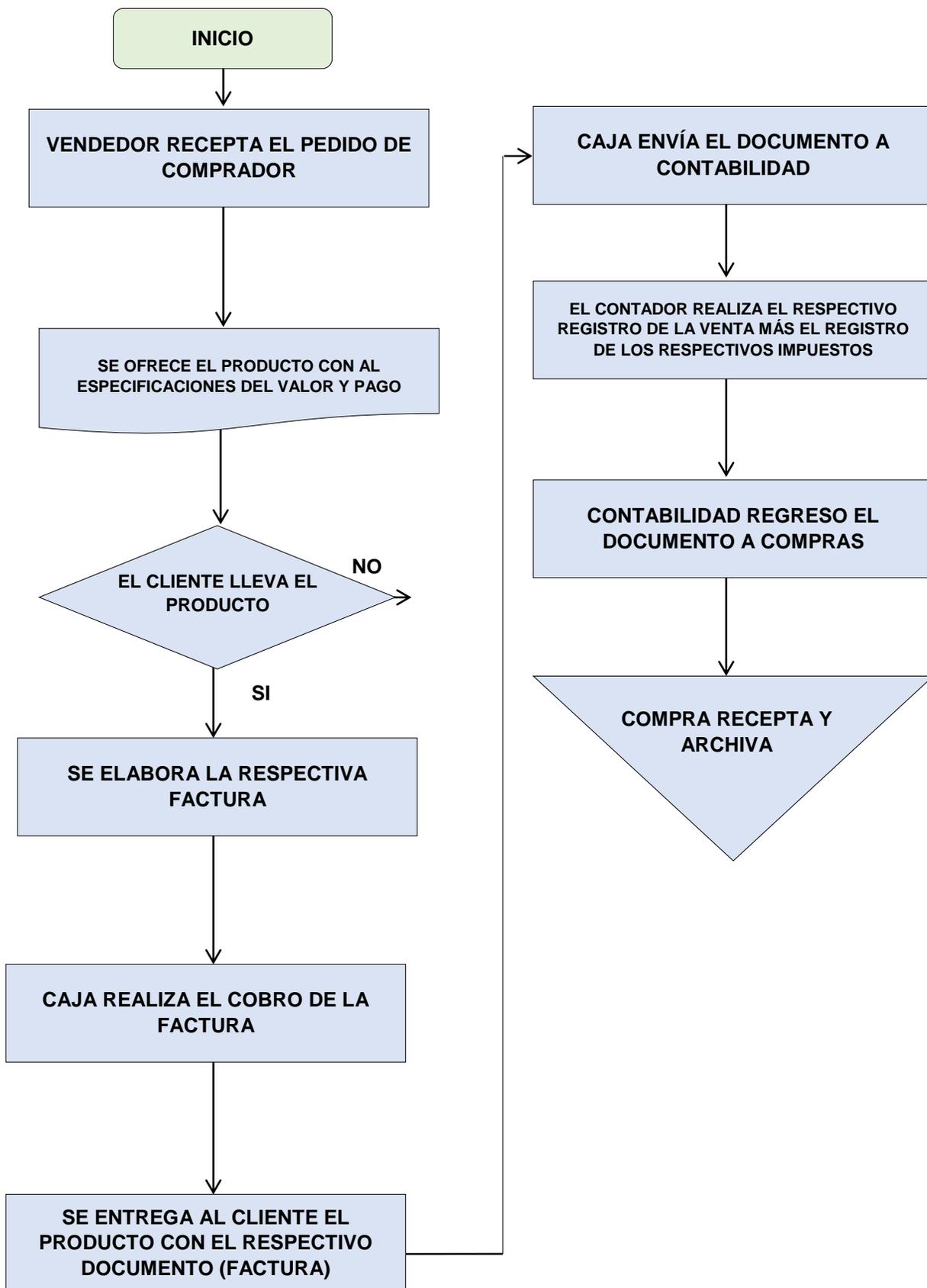
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS A LA MERCADERÍA



PROCESO PARA ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS A LOS INSUMOS

- 1) Se ingresa bodega.
- 2) Se procede a seleccionar la mercadería.
- 3) Se asigna código a cada producto de acuerdo a sus cualidades y especificaciones.
- 4) Una vez asignado el código se procederá a ingresar al sistema informático las especificaciones del producto con el respectivo código asignado.

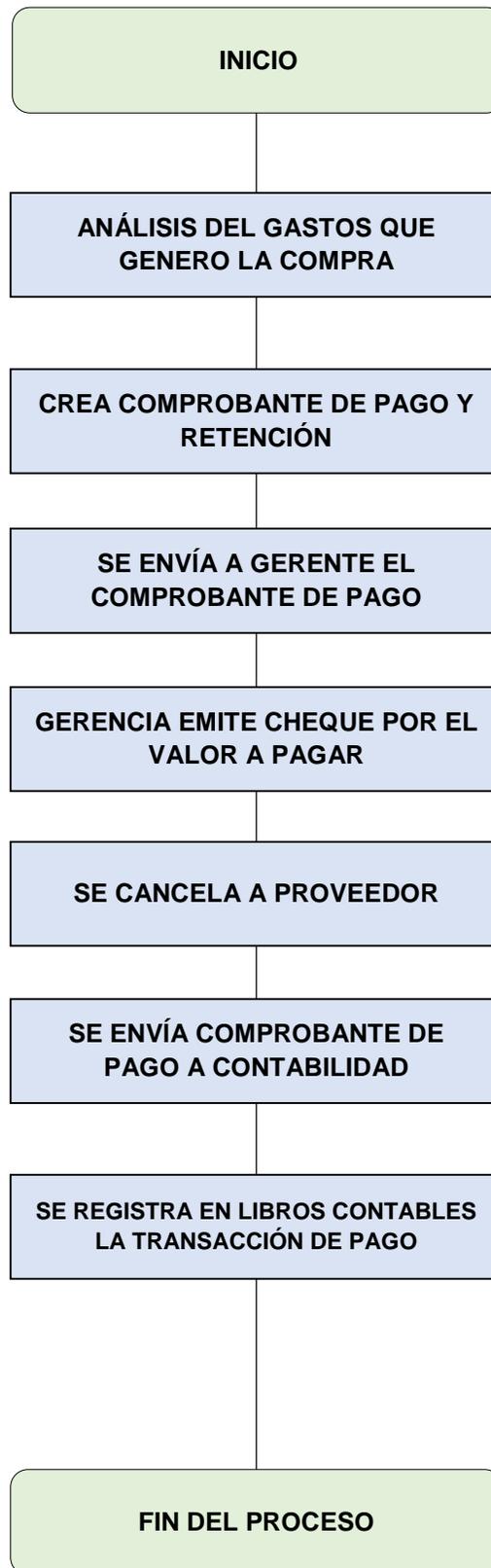
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE VENTA



PROCESO DE VENTA

- 1) El proceso de venta se inicia una vez que el cliente ingresa a las instalaciones de la empresa.
- 2) El personal de venta le solicita al cliente que desea.
- 3) Una vez que el cliente la ha explicado el producto que desea, el vendedor procede exponer las especificaciones del producto y su costo.
- 4) Si el cliente acepta el producto, el vendedor procede a elaborar la factura con la respectiva información del comprador y los valores a pagar.
- 5) El cliente se acerca a caja para que se le proceda a realizar el cobro, en caso de que el pago sea con cheque este deberá ser aprobado por el gerente.
- 6) Una vez cancelado el valor de la factura, vetas procede a entregar el producto con la respectiva factura.
- 7) Caja entrega la documentación a contabilidad para que este realice su contabilización.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES



PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES

- 1) Se analiza las condiciones de pago con el fin de conocer lo pactado en la compra.
- 2) Se procede al cálculo del pago y los respectivos impuesto establecidos por ley.
- 3) Se envía a gerencia el comprobante de pago generado.
- 4) Una vez constatado el comprobante de pago el gerente procede a emitir cheque.
- 5) Se entrega cheque a proveedor
- 6) Proveedor emite comprobantes generados en la transacción de pago, estos son enviados a contabilidad para ser registrados en el diario de asiento diario

CONCLUSIÓN

Toda empresa sin importar su actividad o tamaño debe hacer uso de recursos que le permitan ser eficiente y competitiva en comparación a sus competidores, para ello debo optimizar los procesos y procedimientos que ejecuta a diario, pero para ello debe buscar e identificar los agentes que están incidiendo, ya que solo así se podrá establecer soluciones óptimas.

- En el caso de la empresa JMD no constaba con un proceso de guía que le permita maximizar sus labores en el menor tiempo, lo cual le estaba incidiendo para que limite su nivel competitivo. Debido a que el personal encargado de la venta de los materiales de construcción desconocía los procedimientos a seguir mucho de ellos tenía a crear un caos en el proceso de venta lo cual le incomodaba a los vendedores que muchas veces optaban por no comprar.
- Es importante mencionar que una de las falencias que se da dentro de una empresa y que impulso al desarrollo del presente trabajo, es que muchas de las personas que trabajan no conocen sus actividades y funciones en la organización, por lo que suele a ver una repetición de labores, lo cual dificulta la optimización de las labores de las áreas departamentales.
- Para la eficiencia y eficacia de las actividades de una empresa se debe requerir el compromiso de todas aquellas que conforman la organización tanto interna como externamente, ya que no es solo obligación de los jefes inmediatos la eficiencia y eficacia sino de todos lo que constituyen como empresa (Mejía, Bravo Castillo, & Montoya Serrano, 2013)
- Como se ha podido observar en el desarrollo del proyecto una de los recursos que facilita las funciones y labores de las personas que trabaja en las diferentes áreas departamentales es el diagrama de proceso.

Su importancia radica en el hecho que ofrece los lineamientos bien definidos sobre las diferentes actividades a realizar de manera sencilla pero óptima, además cabe mencionar que esta le permite a interrelacionarse entre áreas departamentales lo cual hace más eficiente las labores.

BIBLIOGRAFÍA

- Briseño García, A., Lavín Verástegui, J., & García Fernández, F. (2011). Análisis exploratorio de la responsabilidad social empresarial y su dicotomía en las actividades sociales y ambientales de la empresa. *Contaduría y Administración*, 73-83.
- Duque Orozco , Y., & Ortiz Riaga , C. (2011). La actividad empresarial del Graduado Neogranadino . *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 193-212.
- Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas. *Negotium*, 102-128.
- Gil Gómez, H., Arango Serna, M., & Lleó Calás, A. (2010). Modernización de los procesos en la administración pública en la era digital. *Revista Avances en Sistemas e Informática*, 99-108.
- Llanes-Font , M., Isaac-Godínez, C., Moreno-Pino , M., & García-Vidal, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 255-264.
- Mejía, G., Bravo Castillo, M., & Montoya Serrano, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 2-11.
- Piña León, L., D' Espaux, S., & de Rojas Gómez, H. (2012). Técnicas de muestreo aplicadas a la actividad empresarial: la auditoría (II). *Economía y Desarrollo*, 222-238.
- Rodríguez, D., Flores, R., & Miranda, P. (2013). ALIANZAS ENTRE EMPRESAS LUCRATIVAS Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO (OSFL). ESTUDIOS DE CASOS EN CHILE. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 173-201.
- Romero Bermúdez, E., & Díaz Camacho, J. (2010). El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 3-4.
- Sandoval Duque, J. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios Gerenciales*, 162-171.