



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y
EXCLUSIÓN DE PRODUCTOS TERMINADOS, PARA EL
DEPARTAMENTO DE VENTAS EN LA EMPRESA GRUPO
FAMILIA SANCELTA DEL ECUADOR S.A”**

Autor

MIGUEL ÁNGEL BENAVIDES BOLAÑOS

Latacunga, 2015

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

Empresa Grupo Familia Sancela del Ecuador S.A.

Departamento
de Mercadeo

Departamento
de Ventas

Departamento
de Servicio al
Cliente

**PROCESO DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE
PRODUCTO TERMINADO MEDIANTE
PLANIFICACION DE PEDIDOS**

CAUSAS

- ✓ Deterioro de funciones por cambio de administración.
- ✓ Ineficiente inducción de instrucciones
- ✓ Métodos inapropiados
- ✓ Mala coordinación

EFECTOS

- ✓ Desconocimiento del proceso
- ✓ No se tiene actualizado el portafolio de ventas.
- ✓ Inventarios lentos
- ✓ Ventas perdidas
- ✓ Cliente insatisfecho
- ✓ Retraso en la planificación de pedidos.



OBJETIVO GENERAL

(QUÉ VOY HACER) Elaborar un Manual de sustitución y exclusión de producto terminado en **(DÓNDE)** el Departamento de Ventas de la Empresa Grupo Familia del Ecuador S.A., **(CÓMO)** mediante una reestructuración del proceso, **(PARA QUÉ)** para mejorar la distribución y despacho en Bodega.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.

Establecer la situación actual de la empresa y del proceso de sustitución y exclusión de producto terminado, para tomar como referencia en la especificación del manual



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.

Determinar el proceso de sustitución y exclusión de productos terminados, relacionados a la baja rotación de productos y pérdida de ventas.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.

Desarrollar un manual de sustitución y exclusión de productos terminados en la Empresa Grupo Familia Sancela del Ecuador S.A., para estandarizar los procesos y no perder ventas.



MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTO TERMINADO

1. IDENTIFICACIÓN

	MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTOS TERMINADOS	EC-TGHGH-01
		VERSIÓN: 1 Fecha: Mayo 2015 Página: 1 de 39
Elaborado por: El Coordinador del Departamento de Servicio al Cliente: Miguel Ángel Benavides Bolaños	Revisado por: <ul style="list-style-type: none">• La Gerencia de Ventas• Jefe de Centro Nacional de Distribución	Aprobado por: Gerente General
Firma: Fecha:	Firma: Fecha:	Firma: Fecha:



MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTO TERMINADO

2. INDICE

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVO.....	1
3. ALCANCE.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:.....	2
5. REQUISITOS.....	2
6. DEFINICIONES Y SIGNIFICADO DE ABREVIATURAS.....	3
6.1 Definiciones.....	3
6.2 Significado de Abreviaturas.....	3
6.2.1 Transacciones de instrucción.....	3
6.2.2 Transacciones para ingreso de pedido.....	4
6.2.3 Tipos de pedidos de sustitución y exclusión.....	5
6.2.4 Código de clientes.....	5

3. INTRODUCCIÓN

- 1. Proveer un procedimiento uniforme y eficiente.**
- 2. Formas de cumplir el procedimiento**
- 3. Alcance de funciones**
- 4. Herramienta y guía de trabajo**
- 5. Estandarizar las actividades**



MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTO TERMINADO

4. OBJETIVO

Normalizar y regular los procedimientos de sustituciones y exclusiones de producto terminado dentro de los Departamentos de Ventas de la empresa Grupo Familia Sancela del Ecuador S.A. con el fin de satisfacer los requerimientos del cliente, generando información útil, oportuna y confiable

5. ALCANCE

El presente manual va dirigido a la empresa Grupo Familia Sancela del Ecuador S.A., de manera directa al personal que labora en los departamentos de Ventas, Mercadeo Y Servicio al Cliente; también servirá como guía de información para todo el personal que lo requiera.



MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTO TERMINADO

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Manual del usuario del Sistema SAP.**
- **Normas ISO 9000-2008**

7. REQUISITOS

- ✓ **Una sustitución debe realizarse cuando un producto va a ser reemplazado temporalmente por una promoción.**
- ✓ **El producto sustituido y el producto sustituyente, deben tener el mismo código de barras, la misma unidad de manejo y precio**
- ✓ **Una exclusión debe realizarse cuando el producto esté obsoleto o ya no se va a comercializar.**



MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTO TERMINADO

8. RESPONSABLES

- 1. Departamento de Mercadeo**
- 2. Departamento de Ventas**
- 3. Departamento de Servicio al Cliente**

9. CONCEPTOS Y ABREVIATURAS

Palabras de carácter técnico que se emplean en el procedimiento de sustitución y exclusión de productos terminados para hacer más accesible al usuario la consulta del manual



MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTO TERMINADO

10. PROCEDIMIENTO

**PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL RESPONSABLE DEL
DEPARTAMENTO DE MERCADEO.**

**PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL RESPONSABLE DEL
DEPARTAMENTO DE VENTAS**

**PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL RESPONSABLE DE
SERVICIO AL CLIENTE**



MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTO TERMINADO

11. MODIFICACIONES

Este procedimiento se modificará cuando ocurra algún cambio en los procesos de ventas de productos sustituidos y excluidos o cuando cambie la estructura de los departamentos involucrados en ventas.

Podrá ser modificado también a causa de los resultados de auditorías (internas y/o externas), o mejoras que se apliquen al mismo a través de mecanismos preventivos, correctivos e innovadores.

Las modificaciones a este documento deberán estar apropiadamente fundamentadas y documentadas, y serán elaboradas, revisadas, y aprobadas por los departamentos involucrados en ventas.



MANUAL DE SUSTITUCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PRODUCTO TERMINADO

12. REGISTROS

13. ARCHIVOS

2 años

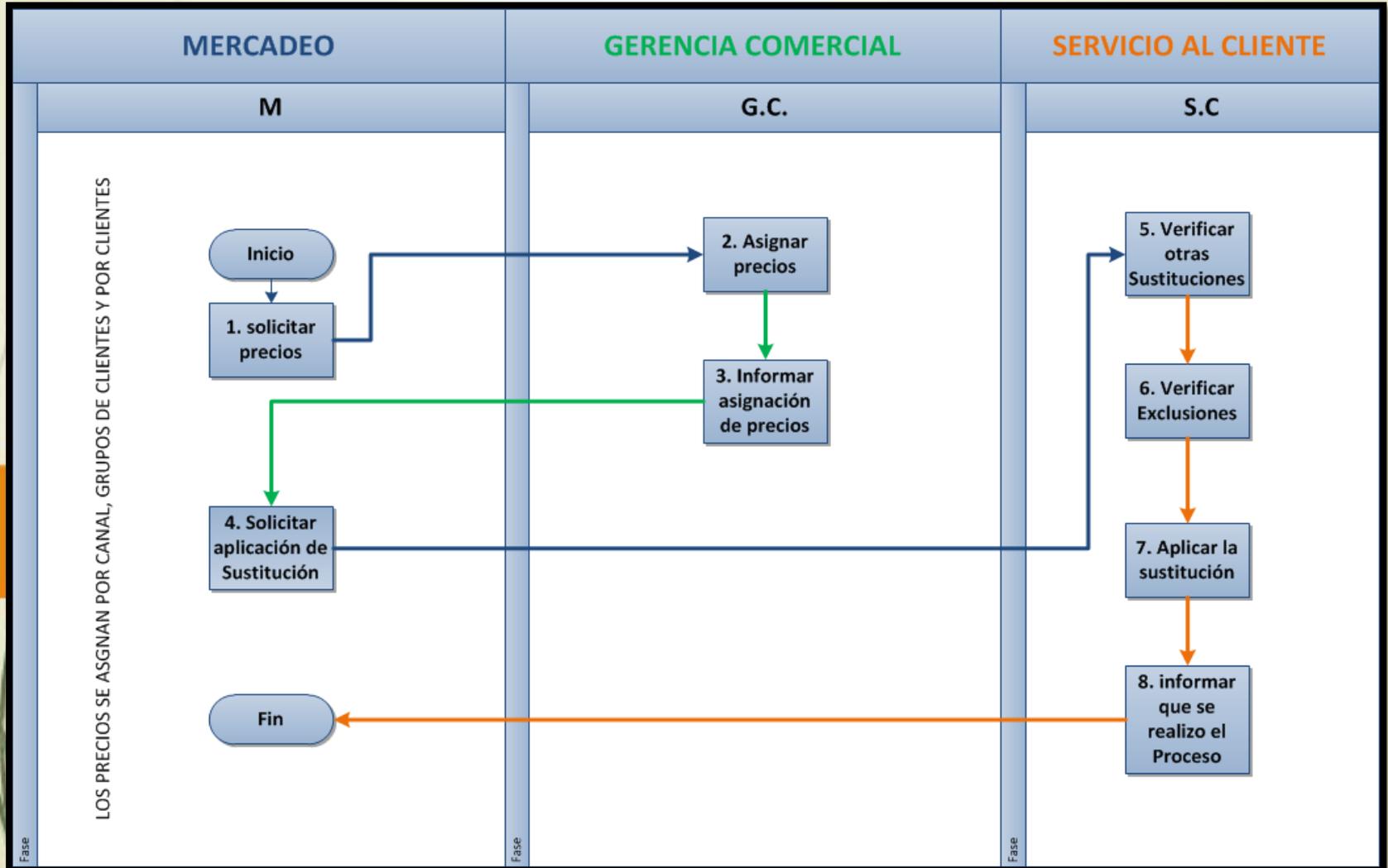
14. ANEXOS

- 1. El Sistema SAP**
- 2. Los correos electrónicos**

**Flujograma del
Departamento de Ventas**



DIAGRAMA DE PROCESOS





CONCLUSIONES

1.

Se estableció la situación actual de la empresa Grupo Familia Sancela del Ecuador S.A., esta realiza mejoras continuas en cada uno de los procesos para satisfacer al consumidor y posicionamiento en el mercado. En su estructura organizacional cuenta con varios departamentos entre los cuales se encuentra involucrado el Departamento de Ventas quien es el encargado de realizar el proceso de sustitución y exclusión de productos terminados.



CONCLUSIONES

2.

Se estableció como se realiza el proceso de sustitución y exclusión de productos terminados en la empresa y se pudo determinar las falencias que tiene el Departamento de Mercadeo, esto se da, por falta de inducción al personal y el poco compromiso que tiene a la hora de planificar los pedidos, lo que hace improductivo el accionar general del mencionado departamento, reflejándose pérdidas de ventas e insatisfacción al cliente.



CONCLUSIONES

3.

Se elaboró el Manual de Sustitución y Exclusión de producto terminado para el Departamento de Ventas de la empresa Grupo Familia Sancela del Ecuador S.A., documento que describe de forma detallada los procedimientos que debe seguir cada departamento, este servirá como herramienta útil y oportuna generando estandarización en los procesos y satisfacción al cliente.



RECOMENDACIONES

El Departamento de Ventas debe gestionar el entrenamiento y formación del personal de cada uno de los departamentos involucrados en ventas, mediante inducciones y aplicación de manuales de procedimientos.



RECOMENDACIONES

Es importante para el Departamento de Ventas que se aplique el presente manual de sustitución y exclusión de productos terminados, para que el personal se encuentre alineado sobre los procedimientos que se deben seguir en el momento de realizar sustitución o exclusión de un producto a la hora de efectuar ventas y evitar pérdida de tiempo en reprocesos.



RECOMENDACIONES

La Gerencia de Ventas, deberá establecer indicadores de desempeño para verificar el cumplimiento de los procedimientos del manual de sustitución y exclusión de productos terminados, una vez que hayan sido establecidos, para verificar que estos sean respetados y certificar la correcta aplicación.

NUNCA CONSIDERES EL ESTUDIO COMO UNA OBLIGACIÓN, SINO COMO UNA OPORTUNIDAD PARA PENETRAR EN EL BELLO Y MARAVILLOSO MUNDO DEL SABER.

Albert Einstein

**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**

