



**TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA EMPRESA
CORNEJO & IGLESIAS ASOCIADOS S.A.**

Autores:

Esp. Azucena González Carvajal¹

Docente Carrera de Ingeniería Comercial
Institución Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Facultad de Administración
Email: agonzalezc@ulvr.edu.ec
Dirección: Avenida de las Américas s/n
Teléfono: 042596-500

Sr. Jairo Andrés Mancera Vanegas²

Estudiante de la Facultad de Administración
Institución Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Email: andres_mancera@hotmail.es
Dirección: Avenida de las Américas s/n
Teléfono: 042596-500

Sr. Marco Miguel Zurita Parrales³

Estudiante de la Facultad de Administración
Institución Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Email: zuritamarco92@gmail.com
Dirección: Avenida de las Américas s/n
Teléfono: 042596-500

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Azucena González Carvajal, Jairo Andrés Mancera Vanegas y Marco Miguel Zurita Parrales (2020): "Diseño de un manual de procesos para la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (febrero 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2020/02/disenom-manual-procesos.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel2002disenom-manual-procesos>

Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar un manual de procesos para la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A. con la finalidad de formalizar y definir las acciones, funciones y responsabilidades que cada trabajador en el área administrativa/financiera de la compañía deberá

¹ Autora - Ingeniera Comercial (Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil), Especialista en Proyectos. Actualmente se desempeña como docente y tutora de proyectos de investigación en la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

² Autor –Estudiante de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. En proceso de titulación.

³Autor - Estudiante de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. En proceso de titulación.

desarrollar ya que se pueden presentar situaciones de duda en el proceso de facturación de la institución, y se buscara reducir el número de trámites facturados con retrasos que generan el cierre del crédito con los almacenes temporales.

Se empleará las técnicas de observación en cada uno de los cargos que se ven involucrados en el proceso y las entrevistas de igual manera para obtener la información necesaria y oportuna y así desarrollar el manual del proceso.

Esto permitirá ofrecer un servicio eficiente con un valor agregado para los clientes quienes buscan que, a más de recibir una asesoría oportuna y calificada, le brinden un servicio ágil que presente de una manera mínima inconvenientes por errores en los procesos.

Palabras claves: Manual de Procesos, Estrategias, Procedimientos, Funciones, Servicio.

Abstract

This project aims to design a process manual for the company Cornejo & Iglesias Asociados S.A. in order to formalize and define the actions, functions and responsibilities that each worker in the administrative / financial area of the company must develop since there may be situations of doubt in the billing process of the institution, and will seek to reduce the number of procedures billed with delays that generate the closing of the credit with the temporary stores.

Observation techniques will be used in each of the positions involved in the process and interviews in the same way to obtain the necessary and timely information and thus develop the process manual.

This will allow to offer an efficient service with an added value for the clients who seek that, in addition to receiving a timely and qualified advice, they provide an agile service that presents in a minimal way inconveniences due to errors in the processes.

Keywords: Process Manual, Strategies, Procedures, Functions, Service.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad para los países es de vital importancia en su economía el comercio exterior, dentro de este proceso uno de los interventores para realizar ya sean importaciones o exportaciones es el agente de aduanas, actividad que ejerce la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A. quien es el centro de estudio para el presente proyecto.

La compañía cuenta con más de 15 años de experiencia en el sector, logrando mantener un buen perfil que le permite brindar a sus clientes un canal de aforo automático del 80% siendo esto un factor determinante que es muy requerido por los usuarios, además de contar con una cuenta de crédito en dos de los almacenes temporales más importantes de la ciudad Inarpi S.A. y Contecon Guayaquil S.A. pudiendo de esta manera los clientes retirar sus contenedores de una manera más ágil.

Para todas las empresas es importante establecer y definir los lineamientos y acciones a desarrollar en los procesos que realicen, es por ello que al no contar con un manual de procedimientos pueden presentarse ciertos inconvenientes que no permitan brindar un servicio eficiente, retrasos o dudas pueden afectar a la perspectiva que el cliente tiene sobre el servicio que recibe, y eso es un punto negativo que hoy en día hay que corregir dado el alto nivel de competencia.

El presente proyecto tiene como principal objetivo diseñar un manual para el proceso administrativo/financiero. De esta manera se pretende formalizar y establecer las acciones que deben desarrollar los trabajadores diariamente, sobre todo que el manual servirá como una guía ante las inquietudes que puedan tener los colaboradores.

1.1 Planteamiento de Problema

La Balanza de Pagos de un país es un documento contable en el que se registran las transacciones económicas entre los residentes de ese país y el resto del mundo. El importe se anota en unidades monetarias y se refiere a las operaciones que han tenido lugar durante un año.

Las operaciones de la Balanza de Pagos se ordenan en torno a tres cuentas básicas: Cuenta Corriente, Capital y Financiera.

Cuenta Corriente

Formada por los documentos siguientes: balanza comercial, balanza de servicios, balanza de rentas y balanza de transferencias corrientes.

Balanza de servicios. Recoge los servicios que los residentes de un país han realizado en otros y viceversa (importaciones y exportaciones de servicios). Fundamentalmente se trata de servicios de turismo y viajes, transportes, comunicaciones, seguros y servicios financieros, informáticos, culturales o recreativos, entre otros.

La problemática del presente proyecto se enfoca en el proceso de administrativo/financiero de la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A. que se dedica a ofrecer los servicios de Agente Afianzado de Aduanas en el país, proponiendo el diseño de un manual de procesos.

Para una empresa es de vital importancia contar con un manual que permita realizar las labores diarias de los diferentes puestos de trabajo y al mismo tiempo representen una guía en donde se establezcan normas o estatutos a considerar si se presentan situaciones de duda o incertidumbre sobre un determinado proceso, esto permitirá desarrollar el proceso en mención de una manera eficiente.

En la práctica de esta actividad de ser Agente de Aduanas, es necesario generar un valor agregado en el servicio ofrecido, en el caso de Cornejo & Iglesias Asociados S.A. se puede destacar la Cuenta de Crédito que mantiene con dos de los Almacenes Temporales más importantes de la ciudad de Guayaquil, siendo esta ciudad el principal puerto marítimo del país. Estas almaceneras son: Contecon Guayaquil S.A. e Inarpi S.A. en donde se encargan de recibir los contenedores con las mercaderías.

Dicho crédito otorgado a la empresa les permite a los clientes de Cornejo & Iglesias Asociados S.A. retirar sus contenedores de manera inmediata, sin la necesidad de cancelar el valor facturado en los almacenes temporales en ese momento, teniendo un plazo de siete días para poder cancelar los valores a estos almacenes temporales.

En la empresa existen 2 grandes áreas y sus divisiones respectivamente, siendo el área financiera y el área de operaciones los departamentos más importantes. Actualmente se presentan situaciones que retrasan la facturación de los créditos en los almacenes temporales mencionados anteriormente, causando que el crédito con las almaceneras caiga en mora, y procedan con el bloqueo del mismo, generando problemas con las operaciones normales de la empresa ya que afecta a todos los clientes que quieran facturar sus cargas, ocasionándoles molestias y algunos casos costos adicionales.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo elaborar un manual de procesos que pueda establecer los procedimientos, guías y normas que permitan desarrollar de una manera eficiente el proceso de facturación en la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.?

1.3 Sistematización del problema

- ¿Cómo se desarrollan actualmente los procesos en la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.?
- ¿Qué acciones correctivas se deben aplicar durante el desarrollo de los procesos?
- ¿Cuáles son los procesos que se desarrollan en la empresa?
- ¿Cuáles son los beneficios que se pueden originar con la implementación de un manual de procesos en la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.?

1.4 Objetivo General

Diseñar un manual de procesos para la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.

1.5 Objetivo Específicos

- Analizar el estado actual de los procesos que se desarrollan en la empresa.

- Determinar las estrategias adecuadas que se deban implementar en el diseño de un manual de procesos.
- Diseñar el manual de procesos para la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.
- Determinar la relación Costo-Beneficio y el impacto que se obtenga con la implementación del manual de procesos propuesto.

1.6 Justificación de la investigación

Mediante la implementación de un manual de procesos en el área administrativo financiero de la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A. se buscará establecer procedimientos, guías y normas que permitan desarrollar de una manera eficiente y eficaz el proceso de facturación de la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.

Esto permitirá un correcto desenvolvimiento de las partes que intervienen en el proceso, logrando establecer un orden y un control de las funciones que los interventores llevan a cabo, ayudando a resolver el inconveniente que se presenta regularmente como es el retraso en la facturación.

La empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A. mantiene relaciones comerciales con los Almacenes Temporales Contecon Guayaquil S.A. e Inarpi S.A. los cuales otorgan 7 días de plazo para la cancelación de las facturas que ellos emiten por concepto de almacenaje de contenedores. Para la compañía resulta de vital importancia mantener activo el crédito ya que no todos los agentes de aduana pueden brindar este servicio a sus clientes, teniendo que cancelar de manera inmediata el valor facturado para poder retirar su carga.

Con esto se pretende que la emisión de las facturas por honorarios, reembolsos y oficios se realice de una manera más ágil, de este modo se evitaría la caída en mora en los almacenes temporales ya que, si los comprobantes no son enviados al cliente a tiempo; este realizaría el pago de las facturas partiendo de la fecha en la que recibió los documentos.

1.7 Delimitación de la Investigación

- Campo: Diseño Organizacional.
- Área: Logística-Contabilidad.
- Aspecto: Estrategias Operativas.
- Tema: Diseño de un Manual de Procesos para la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.
- Delimitación Geográfica: Ciudad de Guayaquil.
- Delimitación Espacial: Cornejo & Iglesias Asociados S.A.
- Delimitación Temporal: Enero 2019 a Junio 2019.

1.8 Idea a Defender

El diseño de un manual de procesos permitirá optimizar la facturación de honorarios, reembolsos y oficios en la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A. y de esta manera resolver situaciones negativas que se presentan durante el proceso.

FUNDAMENTACION TEORICA

2.1 Comercio exterior

El comercio exterior es aquel que se refiere al conjunto de transacciones de naturaleza comercial y financiera, que implica el intercambio de bienes y servicios entre un país en particular con otros países o naciones.

El comercio exterior supone la venta o exportación y la compra o importación de productos, bienes o servicios, de un país a otro.

2.2 Importancia del comercio exterior

El comercio exterior es fundamental para la vitalidad de la economía y para cubrir la demanda de los respectivos mercados. Además, mejora la competitividad, fortalece la pequeña y mediana industria y promueve las cadenas productivas, todo lo cual deriva en bienestar y calidad de vida para los ciudadanos.

Asimismo, el comercio exterior es una fuente de ingreso de divisas extranjeras al país, lo cual supone, a su vez, la generación de riquezas.

2.3 Administración financiera

Por definición, la Administración Financiera dentro de una organización, consiste en la planificación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así poder asumir todos los compromisos económicos de corto, mediano y largo plazo; expresos y latentes, que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando el valor de la organización, considerando la permanencia y el crecimiento en el mercado, la eficiencia de los recursos y la satisfacción del personal.

En un marco conceptual general la administración financiera se puede considerar como una forma de la economía aplicada que se sustenta en alto grado en conceptos económicos.

Funciones y objetivos de la administración financiera

- Determinar la viabilidad de las fuentes de dinero (operacionales y de financiación)
- Analizar oportunidades financieras
- Presupuestar y proyectar
- Controlar los recursos económicos
- Gestionar las inversiones y los activos
- Gestionar impuestos
- Maximizar utilidades
- Gestionar los dividendos

2.4 Diseño

Se puede entender que diseño es un proceso de cambios que nos permite crear una nueva estructura dentro de la organización, con nuevos objetivos para lograr una visión de procesos de división de trabajo en distintas funciones y de esta forma alcanzar una coordinación eficiente de las mismas, este rediseño también involucra a la jerarquía del organigrama de la compañía y una departamentalización que brinde eficacia a las tareas y ahorro de recursos para la empresa.

El diseño de la organización es un proceso planeado de modificaciones culturales y estructurales, permanentemente aplicado en una organización visualizando la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal forma que la organización quede habilitada para diagnosticar, planear e implementar esas modificaciones con o sin asistencia externa. (<http://www.oocities.org>)

2.5 Manual de Procesos

Un Manual de Procesos se puede definir como una herramienta que permita direccionar las acciones de la Empresa, a través de un enfoque basado en procesos, que permita mejorar la eficacia y eficiencia de la organización mediante una gestión horizontal, que cruce las barreras

entre las diferentes unidades funcionales para unificar sus enfoques hacia los objetivos y metas de la Empresa.

2.6 Proceso de Recepción de Pedido

El proceso de recepción de pedido tiene como finalidad recibir la solicitud de desaduanización de una mercadería en los almacenes temporales. El Ejecutivo de Cuenta solicita al Auxiliar de Aduana que se encuentre de Turno en el almacén temporal que facture el número de contenedores que indique el cliente a más de verificar si desea que dicha facturación sea emitida a nombre de Cornejo & Iglesias Asociados S.A. o a nombre del Importador.

Luego de esto el Ejecutivo debe recibir la documentación necesaria para cerrar el trámite como lo son documentos de aduana, y adicionalmente las facturas emitidas en los almacenes temporales por esto debe enviarla de manera inmediata al facturador para que emita el reembolso respectivo y se pueda hacer la gestión de cobro para que no se venza el crédito con las empresas Inarpi S.A. y Contecon Guayaquil S.A.

2.7 Proceso de Facturación

El Proceso de Facturación requiere considerar los siguientes lineamientos: La documentación de soporte debe estar completa y ser consistente para la emisión de las facturas. Por ningún concepto se podrá cobrar tarifa alguna por la venta de bienes y servicios sin que se observe lo estipulado en el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios autorizados por el Servicio de Rentas Internas. Para la anulación de facturas la unidad requeriente deberá justificar técnicamente los motivos para realizar este requerimiento. Bajo la normativa legal vigente se deben emitir comprobantes electrónicos (Facturas, Notas de crédito, Notas de débito, Comprobantes de retención, Guías de remisión) salvo casos excepcionales o de fuerza mayor.

2.8 Manual

Los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen. En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos. En la moderna administración, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúan en aumento.

2.9 Proceso

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido

hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

2.10 Manual de procesos

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

2.11 Logística

La logística se refiere a lo que pasa dentro de una compañía, incluyendo la compra y la entrega de materiales, el empaquetado, envío y transporte de bienes a los distribuidores, por ejemplo. Mientras que el manejo de la cadena de suplementos se refiere a una conexión más grande de organizaciones que trabajan juntas para entregar productos a los consumidores, incluyendo vendedores, proveedores de transporte, centro de llamadas, proveedores de almacén, y otros.

2.12 Aforo

Un aforo, en términos de comercio de exterior equivale a una revisión de cualquier tipo de mercancía cuando se esta desaduanizando la misma con el fin de comercializarla de manera legal el país, existen tres canales de aforo: aforo físico, documental, y automático.

2.13 Senae

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es una institución pública encargada de controlar las actividades de comercio exterior, ya sean las exportaciones e importaciones con el fin de promover un comercio justo cumpliendo con las formalidades aduaneras.

2.14 Almacén temporal

Un Almacén de Depósito Temporal es una organización encargada de almacenar la mercadería que no ha sido despachada y que se encuentra a la espera de un destino aduanero.

2.15 Factura

Es un documento comercial que representa una compraventa de bienes o servicios y que debe detallar toda la información de la operación.

2.16 Factura de Honorarios

Las facturas por honorarios son los pagos que se reciben por un servicio profesional a cambio de desarrollar una actividad.

2.17 Factura de reembolso

Las facturas por reembolsos son el detalle de gastos que se presentaron durante una operación y se emitió a nombre de una tercera persona la factura principal.

2.18 Oficio

Los oficios son documentos sin validez tributaria que sirven como un desglose de los gastos que se emitieron a nombre del cliente directamente.

2.19 Retención

Es un determinado porcentaje que se aplica sobre las rentas de las organizaciones o personas naturales que sean sujetas a retención.

2.20 Cheque

Un cheque es un documento comercial, que es aceptado como un medio de pago, respaldados por las cuentas que sociedades o personas mantengan en entidades financieras.

2.21 Comprobante de egreso.

Es un documento de control cuyo objetivo es mantener el registro de todos los gastos que se realizan en una organización.

2.22 Cuenta por cobrar

Las cuentas por cobrar se pueden describir como el crédito que una empresa otorga a sus clientes para el pago por la compra de bienes o servicios en un plazo previamente pactado..

2.23 Cuenta por pagar

Son las cantidades que adeuda una compañía a los proveedores por los bienes o servicios adquiridos.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Investigación Descriptiva

Durante el presente proyecto se empleará el método de investigación descriptiva, ya que implica realizar una observación y descripción para el proceso de facturación.

Se debe detallar el comportamiento de quienes intervengan en el objeto del estudio de un proceso o situación sin influir sobre él de ningún modo.

Se buscará reunir información necesaria para poder describir y analizar los procesos en el área administrativa/financiera considerando, las sugerencias emitidas por los clientes y empleados, pudiendo de esta manera realizar las mejoras pertinentes, que posteriormente permitan desarrollar un manual de procesos adecuado para las áreas antes mencionadas.

3.2 Enfoque Cualitativo

La presente investigación tendrá como característica un enfoque cualitativo ya que se recopilarán datos descriptivos para conocer cómo se realiza la facturación en la empresa y la descripción del proceso y sus características, con la finalidad de elaborar un manual de funciones adaptado a las necesidades que requiera.

3.3 Técnicas de Investigación

En el presente proyecto de investigación se utilizará:

Entrevistas; se realizarán entrevistas al personal del área administrativa/financiero y al coordinador operativo, al gerente financiero, al contador general y al gerente general, esta técnica permitirá obtener información de manera directa de los entrevistados que aportaran con ideas de mejoras dada la experiencia sobre la investigación que se realiza.

Observación; esta técnica se aplicará durante en todo el proceso de facturación, desde que inicia hasta su culminación, esta herramienta permitirá detectar las fallas que ocurren durante los procesos y ayudara a determinar los correctivos necesarios.

3.3.1 Entrevistas

Se puede describir a una entrevista como un medio en el que se recopila información de primera mano sobre un estudio a realizar, obteniendo ideas o impresiones de un individuo es por ello que representan una fuente confiable.

3.3.1.1 Objetivos de la Entrevista

- Obtener las impresiones de los entrevistados sobre el proceso consultado.
- Indagar sobre las técnicas y métodos que utilizan durante el proceso consultado.
- Consultar sobre los puntos a corregir según la perspectiva de los entrevistados.

3.3.1.2 Proceso de entrevista

Las entrevistas se llevaron a cabo con normalidad en los días acordados al personal antes mencionado: Gerente General, Gerente Financiero, Contador General, Asistente Contable, Facturador, Asistente Administrativo, Coordinador de Logística, previo a la entrevista se entregó el formato.

3.3.1.3 Análisis General de las Entrevistas

Durante las entrevistas realizadas en la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A. se puede concluir que se realizaron sin ninguna anomalía o percance. Para la presente investigación es de mucha importancia tomar en consideración la perspectiva que tienen los empleados de la empresa sobre las actividades que desarrollan diariamente, manera y las herramientas que utilizan, y las sugerencias que puedan acotar.

Toda la información que arrojo las entrevistas servirán como apoyo para la elaboración del manual de procesos. A continuación, se podrá observar un cuadro donde se compara los criterios de los entrevistados.

Para las entrevistas existieron puntos en los que mayormente coincidieron los empleados, como: la comunicación, el trabajo el equipo y el respeto; el material de apoyo o guía son los comunicados y actualizaciones que emite la SENA o el SRI, la herramienta más utilizada para el trabajo es el celular y el correo electrónico.

4. PROPUESTA EMERGENTE DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Título de la propuesta

Diseño de un Manual de Procesos para la empresa Cornejo & Iglesias Asociados S.A.

4.2 Justificación de la Propuesta

El presente proyecto tiene como objetivo elaborar un manual de procesos para la compañía Cornejo & Iglesias Asociados S.A. quienes ejercen la actividad de Agentes de Aduana.

Esta propuesta tiene la finalidad de servir como un referente y guía para los trabajadores de la empresa, puesto que con el manual se pretende determinar y marcar de una manera detallada el desarrollo del proceso de facturación que se efectúa en el departamento administrativo/financiero de la institución. Para todas las empresas al día de hoy es vital contar con un manual de funciones, que este adaptado a sus necesidades y sea lo más claro posible para la interpretación de sus colaboradores.

De esta manera se dejan definidas las responsabilidades durante el proceso, lo que es de gran utilidad en caso de presentarse inconvenientes. Además, el manual será el material de apoyo principal ante cualquier duda o inquietud de un elemento sobre el desenvolvimiento propio durante el proceso que realiza.

Esta sería la justificación para este proyecto luego de haber realizado una observación detenida de cada uno de los puestos de trabajo que son parte del proceso y de las entrevistas a los miembros de la empresa, en la que se evidenció la falta de conocimiento sobre el proceso que realizan y las responsabilidades a las que son acreedores.

4.3 Desarrollo de la propuesta

Para desarrollar la propuesta, se procederá a diseñar un manual de procesos teniendo como referencia el proceso de observación de cada uno de los puestos de trabajo y considerando que a la fecha la empresa Cornejo & Iglesias Asociados no cuenta con un manual de procesos oficialmente establecido.

Se establecerán los procedimientos, lineamientos y funciones que cada trabajador deberá desarrollar para cumplir con eficiencia su rol dentro de cada etapa en la que estén involucrados.

Este manual busca que cada integrante del departamento cumpla satisfactoriamente sus actividades, ofreciendo un trabajo de optimo que se verá reflejado con la satisfacción del cliente cumplirse el proceso completo, destacando de una manera positiva ante la perspectiva del usuario ofreciendo un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas y le permita generar confianza y fidelidad a la empresa, a más de una recomendación basados en su experiencia.

Hoy en día el sector de agentes de aduana es muy competitivo existiendo 275 Agentes de Aduana en el país, por lo que la empresa de buscar ofrecer un servicio con un valor agregado, que le permita resaltar sobre los demás, en el caso de Cornejo & Iglesias Asociados cuenta con más de 15 años de experiencia y mantiene un perfil muy serio y bueno ante la SENAE mismo perfil que le permite que el 80% de sus trámites se manejen con un canal de aforo automático.

4.3 Estrategia Propuesta

Manual para el proceso Administrativo/Financiero.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE “ADMINISTRACION”

1.- SUBPROCESO FACTURACION DE BODEGAJE

FACTURACIÓN BODEGA INARPI

- 1.1 Ingreso al sistema de facturación de INARPI
- 1.2 Dirigirse a la pestaña Facturar y seleccionar Contenedor o Carga Suelta.
- 1.3 Ingresa el número de carga y selecciona “Nueva Búsqueda”
- 1.4 Selecciona los contenedores que se van a facturar
- 1.5 Selecciona la fecha que se facturará el bodegaje.
- 1.6 Selecciona el contenedor para asignar turno y compañía de transporte
- 1.7 Ingresa número de crédito (en los casos que aplique) y selecciona si la factura es a nombre del Agente de Aduana, Importador u otros.
- 1.8 Selecciona siguiente y verifica los valores de bodegaje.
- 1.9 Confirma la facturación en “Finalizar” e imprime el pase y factura.
- 1.10 Envía el pase al cliente y/o transportista.

FACTURACIÓN BODEGA CONTECON

- 1.11 Envía correo a CONTECON con los datos de la facturación.

1.12 Recibe confirmación de CONTECON para proceder con la emisión del pase.

Nota: Si es facturación a Contado, debe cancelar la factura para poder emitir el pase.

1.13 Ingresa al sistema de CONTECON.

1.14 Selecciona Emisión de E PASS para contenedor o carga suelta (CFS)

1.15 Ingresa el número de carga y selecciona "Buscar"

1.16 Selecciona el turno y asigna la compañía de transporte.

1.17 Marca el cuadro "Gen. e-Pass" y selecciona "Generar e-Pass"

1.18 Imprime el pase y envía al cliente y/o transportista.

Nota: En el caso de las demás bodegas coordinar con el Supervisor de Puertos y para las bodegas del distrito aéreo coordinar directamente con los Auxiliares de Agente de Aduana.

2.- SUBPROCESO FACTURACION DE HONORARIOS Y REEMBOLSOS

FACTURACION ELECTRONICA DE HONORARIOS

EJECUTIVO DE CUENTAS

2.1 Entrega la carpeta del trámite debidamente ordenada al Facturador

Nota: En el caso de los Ejecutivos de Cuentas In-House, ellos envían un e-mail detallando los datos del trámite y adjuntando la notificación de aceptación del sistema Ecuapass o Ecuasigad.

FACTURADOR

2.2 Ingresa al sistema Obrero con el usuario. Selecciona la empresa CORNEJO & IGLESIAS S.A. y luego ingresa el Usuario y Contraseña

2.3 Ingresa al módulo de facturación y selecciona la opción documentos, luego hacer doble clic en el icono "FACTURACION".

2.4 Selecciona el icono de "Nuevo".

2.5 Selecciona en el campo "TIPO DOC." La opción "FACTURA ELECTRONICA COMERCIAL"

2.6 Ingresa en el campo "CLIENTE", el nombre del cliente y se lo selecciona.

2.7 Selecciona el espacio en blanco debajo de "CODIGO" y presionar la tecla F3.

2.8 Ingresa el nombre del servicio en el campo "SELECCIÓN" y elige la opción requerida (NOMBRE DE COMPRA)

2.9 Ingresa la cantidad y el valor de honorarios.

Nota: En caso de existir otro servicio adicional por facturar del mismo trámite, regresar al paso #7

2.10 Ingresa en el campo “NOTA”, el número de orden y refrendo del trámite.

Nota: En caso de un sub-cliente, se selecciona el nombre del Importador / Exportador en el campo correspondiente.

2.11 Guarda la información.

2.12 Verifica que la información ingresada este correcta.

2.13 Ingresa al módulo de documentos electrónicos, selecciona la opción “PROCESOS” y dar doble clic izquierdo al icono “GENERAR XLM”

2.14 Selecciona en el campo “TIPO DE DOCUMENTOS” la opción “FACTURA” y hacer clic en el icono de buscar.

2.15 Selecciona en el campo “?” las facturas que se requieren y hacer clic en “Generar, firmar y autorizar”

2.16 Autorizada la(s) factura(s) aparecerá el siguiente mensaje:

Nota: En caso de aparecer un mensaje de error, se debe comunicar con el proveedor del Sistema Obrero a los siguientes canales:

2.17 Ingresa al módulo de documentos electrónicos, seleccionar la opción “INFORMES” y hacer doble clic izquierdo al icono “VER DOCUMENTO PDF”

2.18 Selecciona en el campo “TIPO DOC.”, la opción “FACTURA”.

2.19 Selecciona en el campo “RANGO”, las fechas de inicio y fin de facturas autorizadas.

2.20 Busca las facturas mediante el icono

2.21 Selecciona las facturas requeridas para imprimir y enviar por e-mail

2.22 Imprime las Facturas seleccionadas mediante el icono

2.23 Selecciona la opción “IMPRESORA” para imprimir las facturas.

2.24 Envía las Facturas Comerciales mediante el icono

2.25 Hacer clic en “ACEPTAR”.

2.26 Hacer clic en "SI"

FACTURACION DE REEMBOLSOS

FACTURADOR

2.27 Ingresar al sistema Obrero con el usuario. Selecciona la empresa CORNEJO & IGLESIAS S.A. y luego ingresa el Usuario y Contraseña.

2.28 Ingresar al módulo de facturación y seleccionar la opción documentos, luego hacer doble clic en el icono "FACTURACION".

2.29 Selecciona el icono de "Nuevo".

2.30 Selecciona en el campo "TIPO DOC." la opción "FACTURA ELECTRONICA REEMBOLSO"

2.31 Ingresar en el campo "CLIENTE", el nombre del cliente y se lo selecciona.

2.32 Selecciona el espacio en blanco debajo de "CODIGO" y presionar la tecla

2.33 Ingresar el nombre del servicio en el campo "SELECCIÓN" y elige la opción requerida (NOMBRE DE COMPRA)

2.34 Ingresar la cantidad y el valor del reembolso.

Nota: En caso de existir otro servicio adicional por facturar del mismo trámite, regresar al paso #6

2.35 Ingresar en el campo "NOTA", el número de orden, refrendo del trámite y el número de factura.

2.36 Guarda la información.

2.37 Verifica que la información ingresada este correcta.

2.38 Ingresar al módulo de documentos electrónicos, seleccionar la opción "PROCESOS" y dar doble clic izquierdo al icono "GENERAR XLM"

2.39 Selecciona en el campo "TIPO DE DOCUMENTOS" la opción "FACTURA" y hacer clic en el icono de buscar.

2.40 Selecciona en el campo "?" las facturas que se requieren y hacer clic en "Generar, firmar y autorizar"

2.41 Autorizada la(s) factura(s) aparecerá el siguiente mensaje:

Nota: En caso de aparecer un mensaje de error, se debe comunicar con el proveedor del Sistema Obrero a los siguientes canales

- 2.42 Ingresar al módulo de documentos electrónicos, seleccionar la opción "INFORMES" y hacer doble clic izquierdo al icono "VER DOCUMENTO PDF"
- 2.43 Seleccionar en el campo "TIPO DOC.", la opción "FACTURA".
- 2.44 Seleccionar en el campo "RANGO", las fechas de inicio y fin de facturas autorizadas.
- 2.45 Buscar las facturas mediante el icono
- 2.46 Seleccionar las facturas requeridas para imprimir y enviar por e-mail
- 2.47 Imprimir las Facturas seleccionadas mediante el icono
- 2.48 Seleccionar la opción "IMPRESORA" para imprimir las facturas.
- 2.49 Enviar las Facturas de Reembolso mediante el icono
- 2.50 Hacer clic en "ACEPTAR".
- 2.51 Hacer clic en "SI"

5. CONCLUSIONES

Cornejo & Iglesias Asociados S.A. es un Agente Afianzado de Aduana con más de 15 años de experiencia en el sector permitiéndole resaltar de buena manera sobre los demás agentes pequeños y medianos, manejando un buen perfil al momento de presentarse los aforos de la mercadería teniendo un 80% de aforos automáticos, siendo uno de las principales necesidades que busca el cliente, además de manejar crédito directo con los dos principales almacenes temporales de la ciudad siendo un plus que se le otorga a los usuarios.

A lo largo del presente proyecto se realizó un profundo análisis del desarrollo del proceso Administrativo/Financiero; tomando como referencia el método de observación donde se analizó el comportamiento y las actividades que desarrollan los colaboradores.

Posteriormente se realizó el método de entrevistas, el cual proporciono información suficiente para conocer los pensamientos de cada uno de los entrevistados respecto a las funciones que realiza, dudas y sugerencias.

Se procedió con el diseño y elaboración de un manual para el proceso que se realiza en la compañía tomando en cuenta las dudas de ciertos elementos y sus sugerencias ya que mostraban un cierto grado de desconocimiento en cuanto al límite de sus responsabilidades y funciones.

Luego de la observación realizada se estudió cada proceso de manera minuciosa para poder definir los pasos que debe seguir cada empleado en el proceso que participe.

Con la implementación del manual de procesos se espera reducir el número de trámites que se facturan con un retraso, de esta manera poder realizar la gestión de cobranza con normalidad y mantener el crédito con los almacenes temporales totalmente habilitado.

6. RECOMENDACIONES

Cornejo & Iglesias Asociados S.A. es una prestigiosa empresa dentro del mercado de Agentes de Aduana por lo que el presente proyecto busca optimizar y formalizar ciertos aspectos internos de la misma.

La propuesta tiene como objetivo principal diseñar un manual de procesos para la empresa que le permita establecer los lineamientos y acciones que los trabajadores deben realizar diariamente en su área, optimizando el proceso y otorgar un mejor servicio al cliente.

Durante las entrevistas se pudo tomar información relevante de cada empleado, permitiéndole emitir alguna sugerencia. El punto que más tuvieron en común fue el tema de capacitaciones, para las empresas es vital en la actualidad estar a la vanguardia de los cambios y reformas que existen en su sector, más aún en el área de aduanas donde se presentan cambios permanentes, por ello se recomienda desarrollar un programa de capacitación anual para el área financiera/contable.

A más de comentar sobre el tema de capacitaciones se notó un cierto descontento del personal con el entorno laboral, por lo que se sugiere desarrollar actividades recreativas para integrar al personal, lo que ayudaría de gran manera a mejorar el ambiente laboral.

Como ultima sugerencia se recomienda a la gerencia analizar la ampliación del servicio que se ofrece actualmente, siendo no solo un agente de aduana sino un operador logístico, pudiendo estudiar la factibilidad de compra de vehículos o la alianza estratégica con otra empresa para otorgar el servicio de transporte.

7. BIBLIOGRAFÍA

Deming, W. Edwards . (1989). "Calidad, productividad y competitividad" Madrid. Ediciones Díaz de Santos

Juan Bravo Carrasco Rediseño de Procesos Editorial Evolución S.A. Chile

J.F. Magge, (1968) "La logística de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario". Industrial Logistics Managment, Michigan State Universito.

J. I. Gershuny y Miles I. (1983), Francis Pinter.

McLeod, Raymond. (2000) Sistemas de información gerencial, Pearson Educación.

Mintzberg, Henry, Quinn, James B. y Voyer John. (1997) El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos. Pearson Educación.

Muñiz, R. (2010). El marketing del siglo XXI. Madrid: Centro de estudios financieros

Peter B. Vaill, (1989), "Seven Process Frontiers Ford Organization, Development".

Porter, Michel E (1991) Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Compañía Editorial Continental. Institute and University Associate.

Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Wikimedia Foundation. (2015). Enciclopedia Encarta. Recuperado el 15 de Agosto de 2016, de https://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Encarta