

INFORME FINAL DE TRABAJO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTA PARA LA EMPRESA CONAUTO DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA

ANDRES SOLANO

Antecedentes

- La empresa CONAUTO se dedica a la distribución de lubricantes CHEVRON TEXACO que cuidan los motores automotrices y maquinaria industrial en general
- El core business de CONAUTO es el departamento de ventas, el mismo que carece de un Manual de Procedimientos lo cual entorpece en ciertos puntos la agilidad del proceso.

El principal motivo :

Retraso del proceso  Falta de coordinación que existe al momento de la entrega de los pedidos y su autorización
 pedidos se extravíen

Si esto sigue ocurriendo existe la posibilidad de perder credibilidad con el cliente ya que sus pedidos no fueron despachados en la fecha acordada

OBJETIVOS

General :

Crear un manual de procedimientos para el departamento de ventas de la empresa CONAUTO con la finalidad de mejorar el vinculo que existe entre la empresa, asesor y cliente final.

Específicos

- Establecer las deficiencias que se tienen en el actual sistema de ventas, a través de la realización de un Diagnóstico Técnico Situacional.
- A través del Manual de Procedimientos aplicar normas que permitan agilizar el procedimiento general de ventas, para mejorar el desempeño de cada asesor comercial.

Análisis FODA

FORTALEZAS

1. Equipo de trabajo motivado, crece nivel de ventas
2. Lleva métodos de control para medir satisfacción del cliente
3. Comunicación constante y abierta en el departamento.

DEBILIDADES

1. No hay asignación de recursos para asignación de tecnología móvil para asesores comerciales.
1. Poca coordinación entre el sector administrativo y ventas par a la facturación de pedidos de clientes

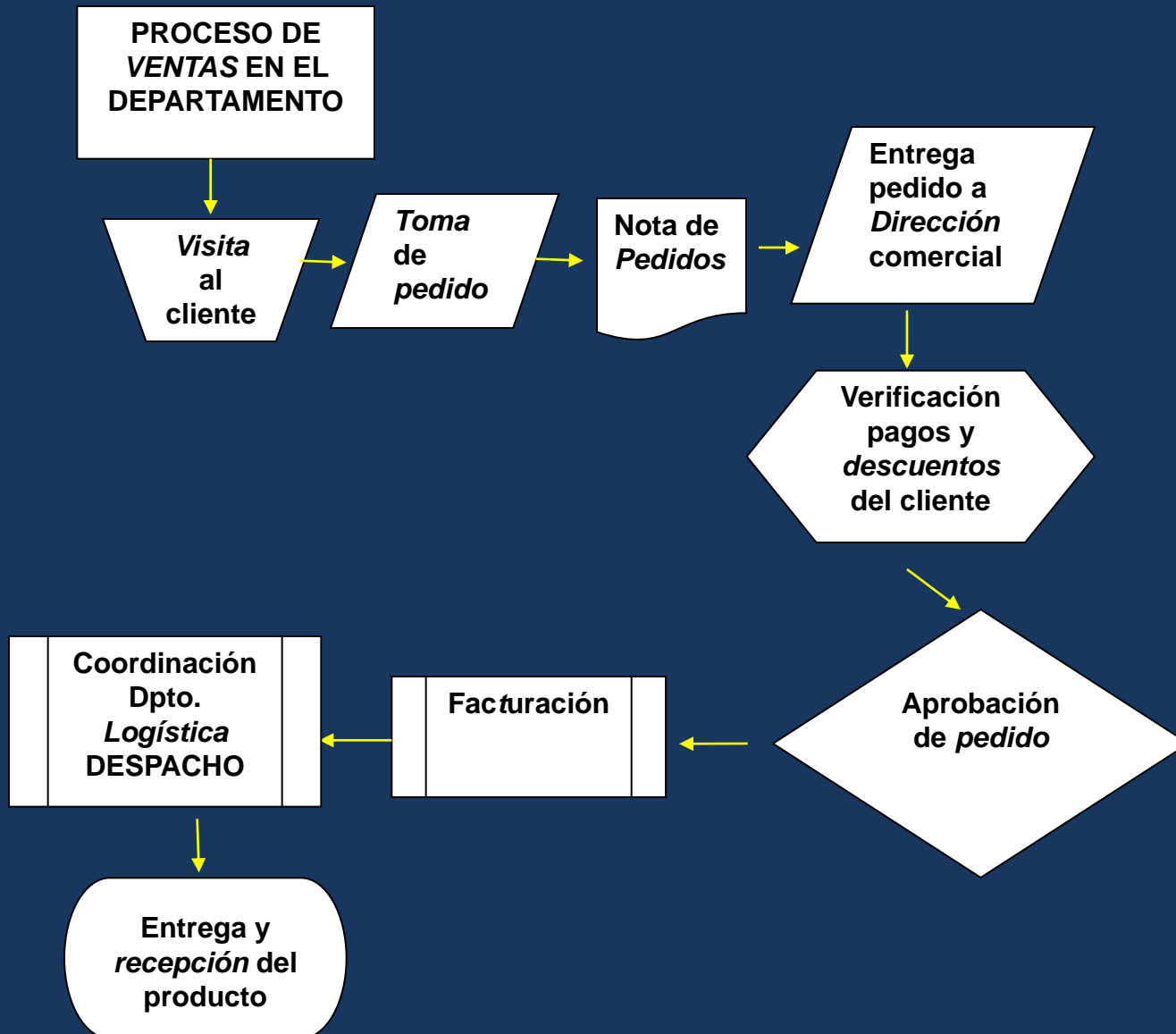
OPORTUNIDADES

1. Planta de producción ubicada en el país disminuyen costos de fabricación y precio de venta al público
2. Posicionamiento de CONAUTO S.A. a través de la marca TEXACO

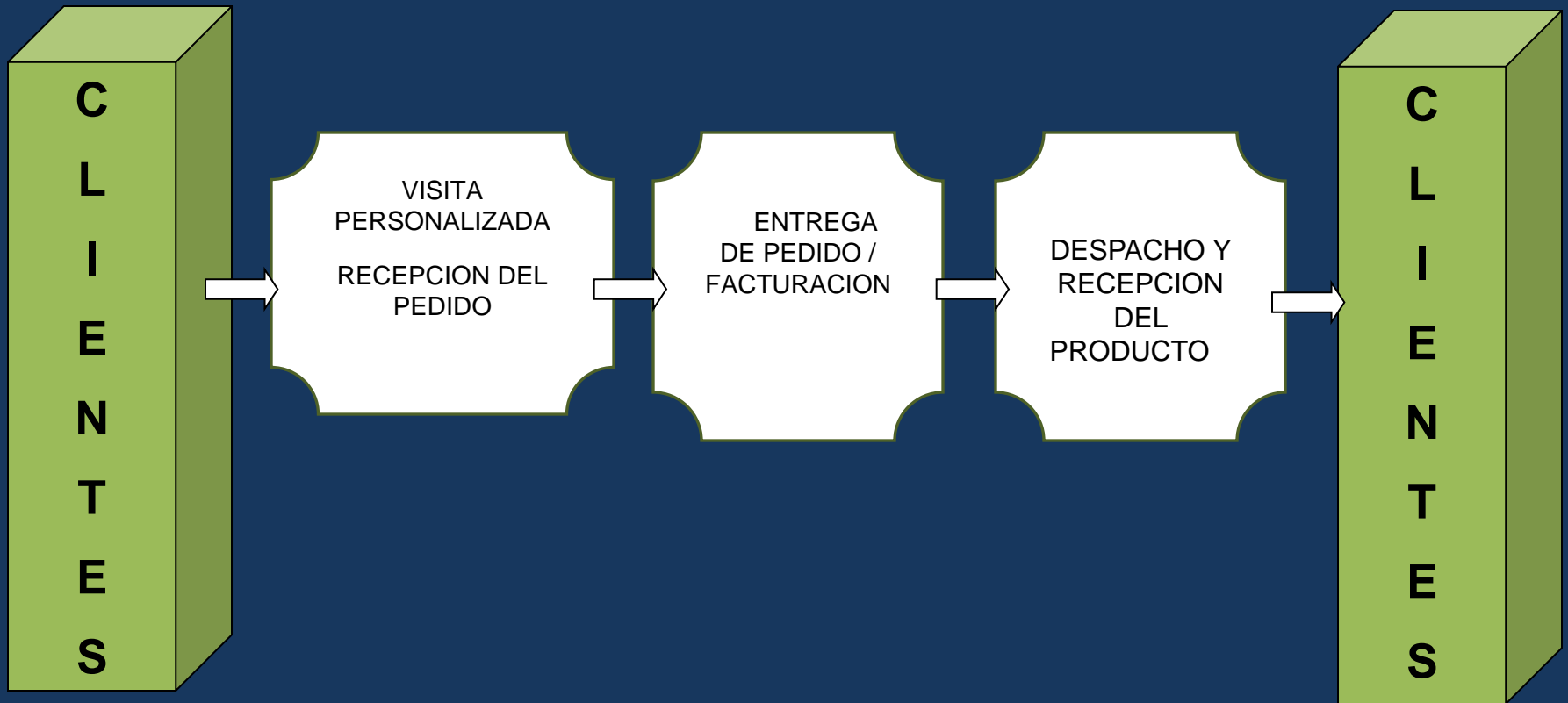
AMENAZAS

1. Inestabilidad del precio del petróleo a nivel mundial
2. Incremento de aranceles a los productos importados, afectan los precios de productos para el mercado también
3. Falsificación de productos afecta credibilidad de la empresa y precios en el mercado

DIAGRAMA DE PROCESOS



Mapa de procesos actuales



Determinación de tiempos globales de los procesos

PROCESOS	TIEMPO PROMEDIO ESTABLECIDO
Visita al cliente	30 minutos
Toma del pedido de productos solicitados	15 minutos
Entrega de pedido a Comercial	20 minutos (24 horas después de la toma de pedido)
Verificación de pagos de los clientes, Análisis Estado de cuenta del cliente	5 minutos
Aprobación de pedido por parte de la dirección	30 minutos
Facturación de los productos solicitados por el cliente	10 minutos
Coordinación con el departamento de logística para el despacho de los productos solicitados por el cliente	20 minutos
Entrega de producto	48 a 72 horas desde la toma de pedido

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

El **Manual de Procedimientos** que se propone tiene el objetivo principal de optimizar el tiempo y recursos que se utilizan diariamente para poder generar un nivel mayor de ventas de las diferentes líneas de productos que ofrece la empresa.

Mapa de procesos mejorados

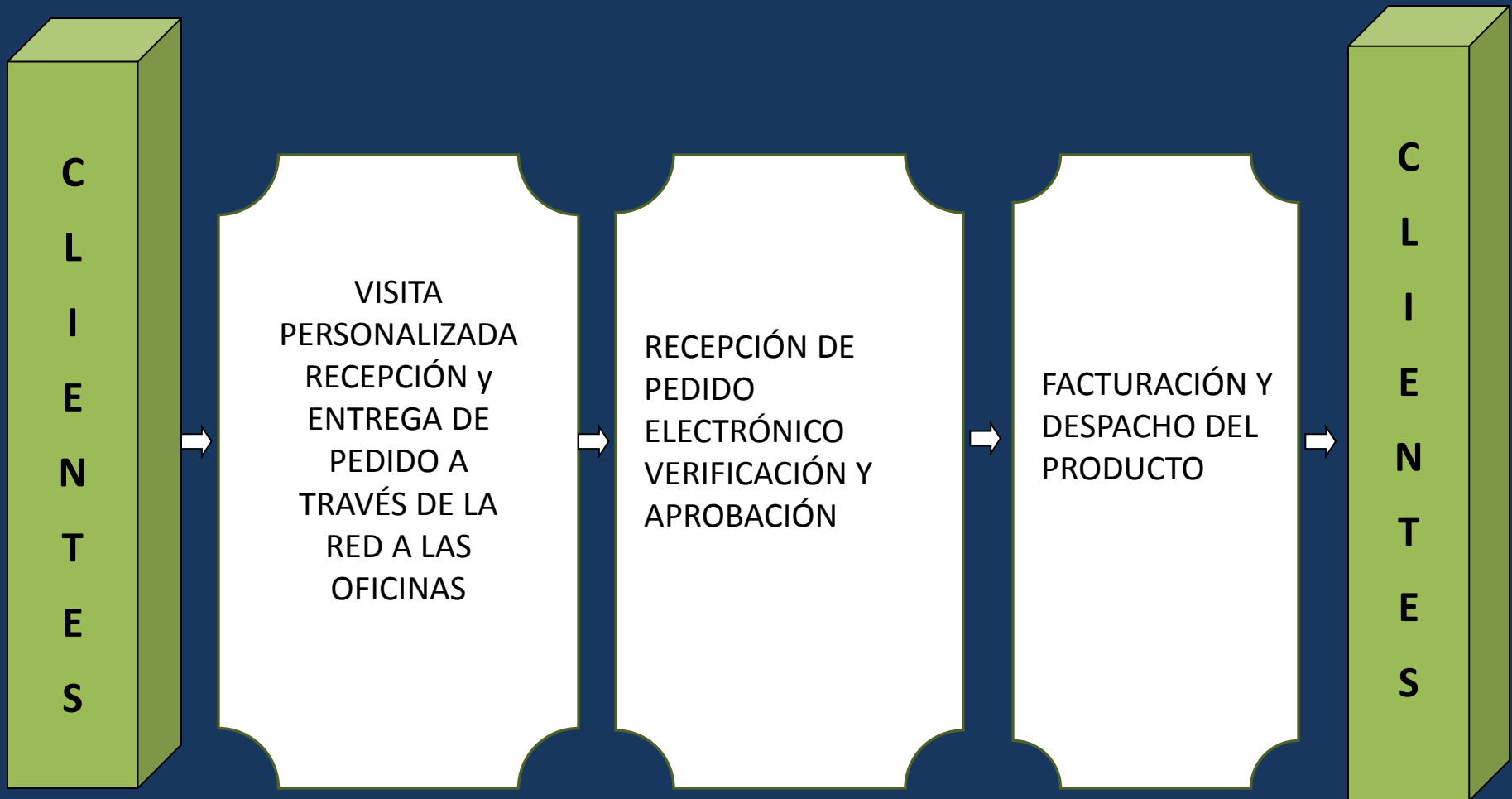
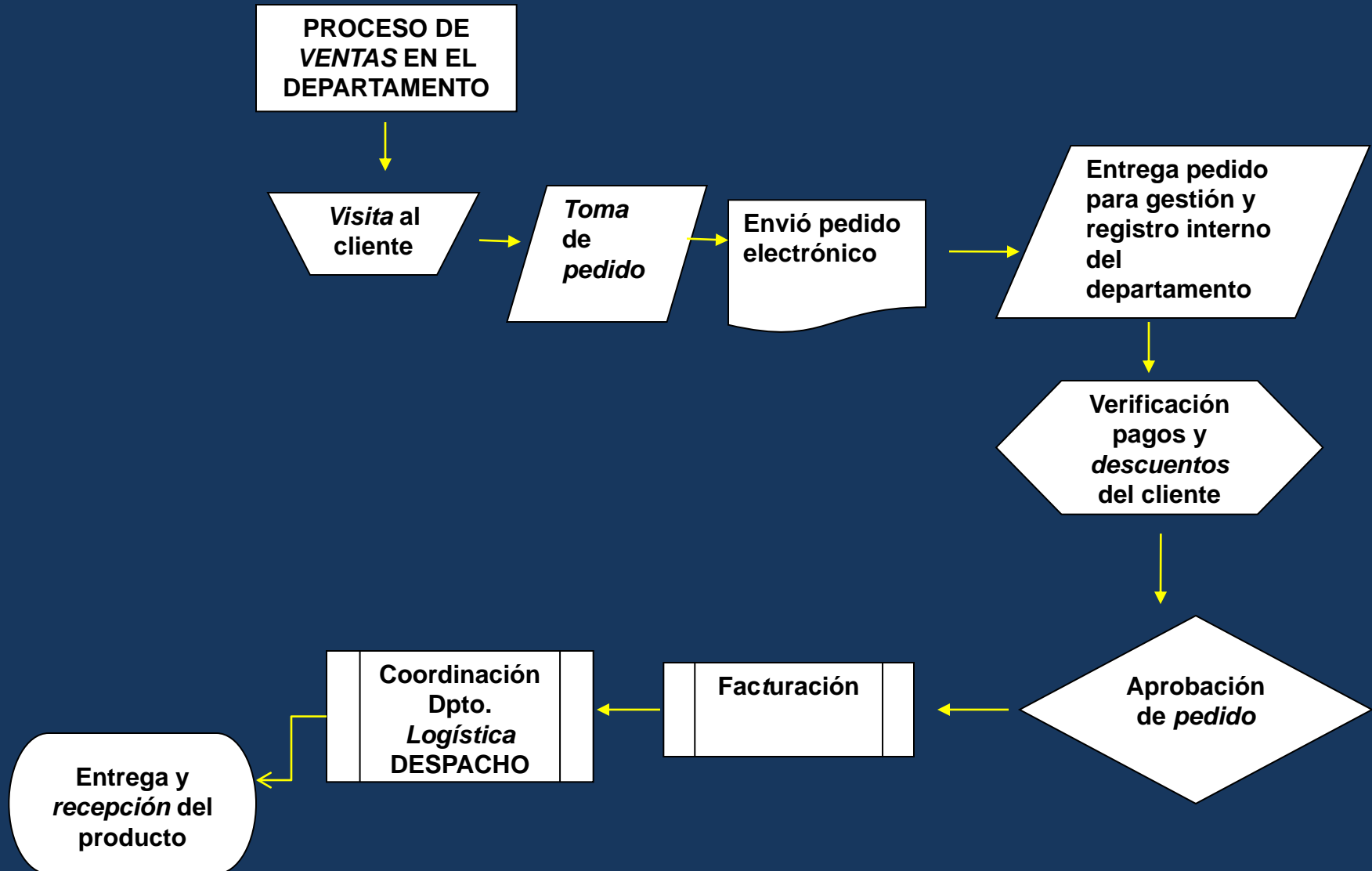


Diagrama procesos mejorados



Proceso Actual

Proceso Mejorado

PROCESOS	TIEMPO PROMEDIO ESTABLECIDO	PROCESOS	TIEMPO PROMEDIO ESTABLECIDO
Visita al cliente	30 minutos	Visita al cliente	30 minutos
Toma del pedido de productos solicitados	15 minutos	Toma del pedido de productos solicitados	15 minutos
Entrega de pedido a la Dirección Comercial	20 minutos (24 horas después de la toma de pedido)	Envío de pedido electrónico	Inmediato
		Entrega de pedido en oficinas para registro sistema	5 minutos
Verificación de pagos de los clientes, Análisis Estado de cuenta del cliente	5 minutos	Verificación de pagos de los clientes, Análisis Estado de cuenta del cliente	5 minutos
Aprobación de pedido por parte de la dirección	30 minutos	Aprobación de pedido por parte de la dirección	30 minutos
Facturación de los productos solicitados por el cliente	10 minutos	Facturación de los productos solicitados por el cliente	10 minutos
Coordinación con el departamento de logística para el despacho de los productos solicitados por el cliente	20 minutos	Coordinación con el departamento de logística para el despacho de los productos solicitados por el cliente	20 minutos
Entrega de producto	48 a 72 horas desde la toma de pedido	Entrega de producto	24 a 48 horas desde la toma de pedido

COSTOS DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

DETALLE	VALOR UNITARIO USD	VALOR * 12 Asesores USD	OBSERVACIONES
Equipos celulares	503,99	6.047,88	UNICA VEZ
Instalación sistema correo y base de datos Excel	120,00	1.440,00	UNICA VEZ
Capacitación Manejo de equipos	80,00	960,00	UNICA VEZ
Mantenimiento de Equipos	15	2.160,00	ANUAL
Servicios en red operadora	30,00	4.320,00	ANUAL
TOTAL PROPUESTA DE MEJORAMIENTO		14.927,88	

BENEFICIOS DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

	INDIVIDUAL	12 ASESORES
HORAS LABORABLES POR CADA ASESOR (MENSUAL)	176	5280
VALOR PROMEDIO TRABAJO HORA	USD 8,52	\$ 102,27
SUELDO PROMEDIO	USD 1.500,00	\$ 18.000,00
AHORRO 24 HORAS (DIARIO)	USD 204,55	\$ 2.454,55
AHORRO MENSUAL	USD 6.136,36	\$ 73.636,36

Análisis Costo / Beneficio

\$ 14.927,88

COSTO

\$ 73636,36

BENEFICIO

RESULTADO: \$ 0,20

En conclusión quiere decir por cada dólar invertido en la propuesta existe un ahorro de 20 centavos de dólar.

CONCLUSIONES

- Llevar un orden adecuado en cada actividad para mantener estándares de calidad.
- Aplicar nuevos equipos tecnológicos para agilizar las tareas que involucran a las ventas.
- Se pueden evaluar actividades o actitudes para así poder tomar decisiones a tiempo.

Recomendaciones

- Comunicación abierta entre quienes lideran el proyecto y los demás involucrados, para poder obtener resultados favorables.
- Recopilar la información con el afán de medir periódicamente los resultados que se presenten en esta etapa de aplicación.
- Tratar las diferencias con mesura para no perder el horizonte de esta propuesta de mejoramiento.
- Mantener control y paciencia ya que todo aquello que involucran cambios necesita de sacrificios.