

DISEÑO DE MANUAL PARA LA MEJORA DE PROCESOS INTERNOS DE UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO

PROBLEMA



La empresa objeto de estudio se dedica a la producción y comercialización de su marca propia y representadas. En los últimos seis meses el **18% de los pedidos no se pudieron cubrir completamente**. Por lo que generó una **pérdida de venta en dólares de \$1,336,863**. Afectando al departamento comercial del canal moderno y disminuyendo el nivel de servicio brindado a los clientes que son grandes cadenas de supermercados y tiendas departamentales.



OBJETIVO GENERAL

Optimizar los procesos internos del área comercial relacionado a los pedidos de los clientes del canal moderno mediante un **manual para el mejoramiento del servicio al cliente** de una empresa de consumo masivo ubicada en la ciudad de Guayaquil.

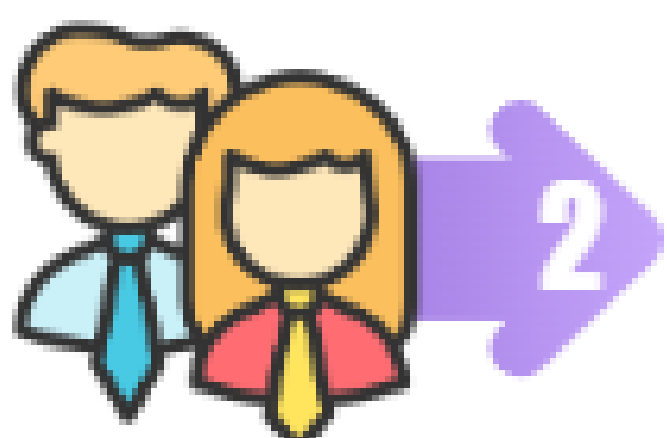


PROPUESTA



1

Se determinó que la primera fase era realizar un diagnóstico para conocer los procesos actuales



2

Se elaboró un formato de entrevistas dependiendo del perfil de los empleados y clientes.



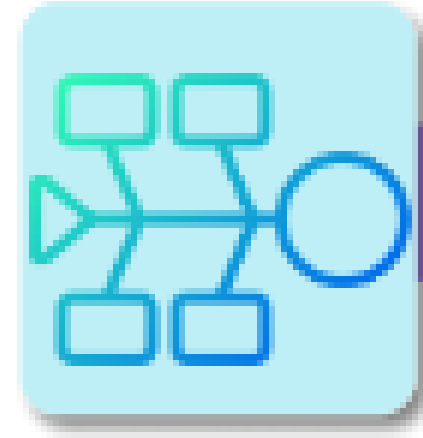
3

Se realizó las entrevistas a profundidad a los empleados y para complementar se realizó observaciones de los procesos



4

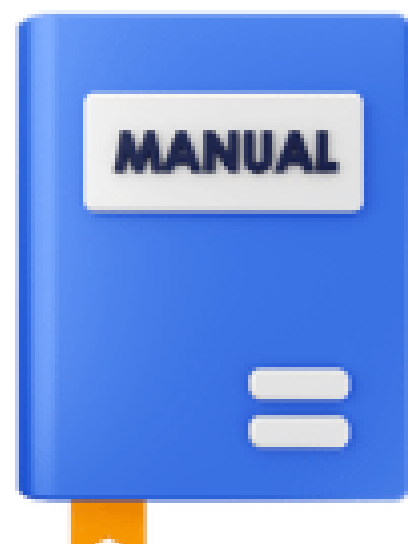
Se realizó entrevistas a los empleados de los clientes, para identificar la satisfacción.



5

Mediante el diagrama de Ishikawa se determinó los principales factores.

6



7



RESULTADOS Y HERRAMIENTAS



Procesos

- Falta de definición de procesos
- Los procesos actuales no son difundidos



Experiencia

- Poca experiencia en el cargo
- Conocimiento empírico



Comunicación

- Desconocimiento del orden jerárquico
- Falta de sinergia del equipo

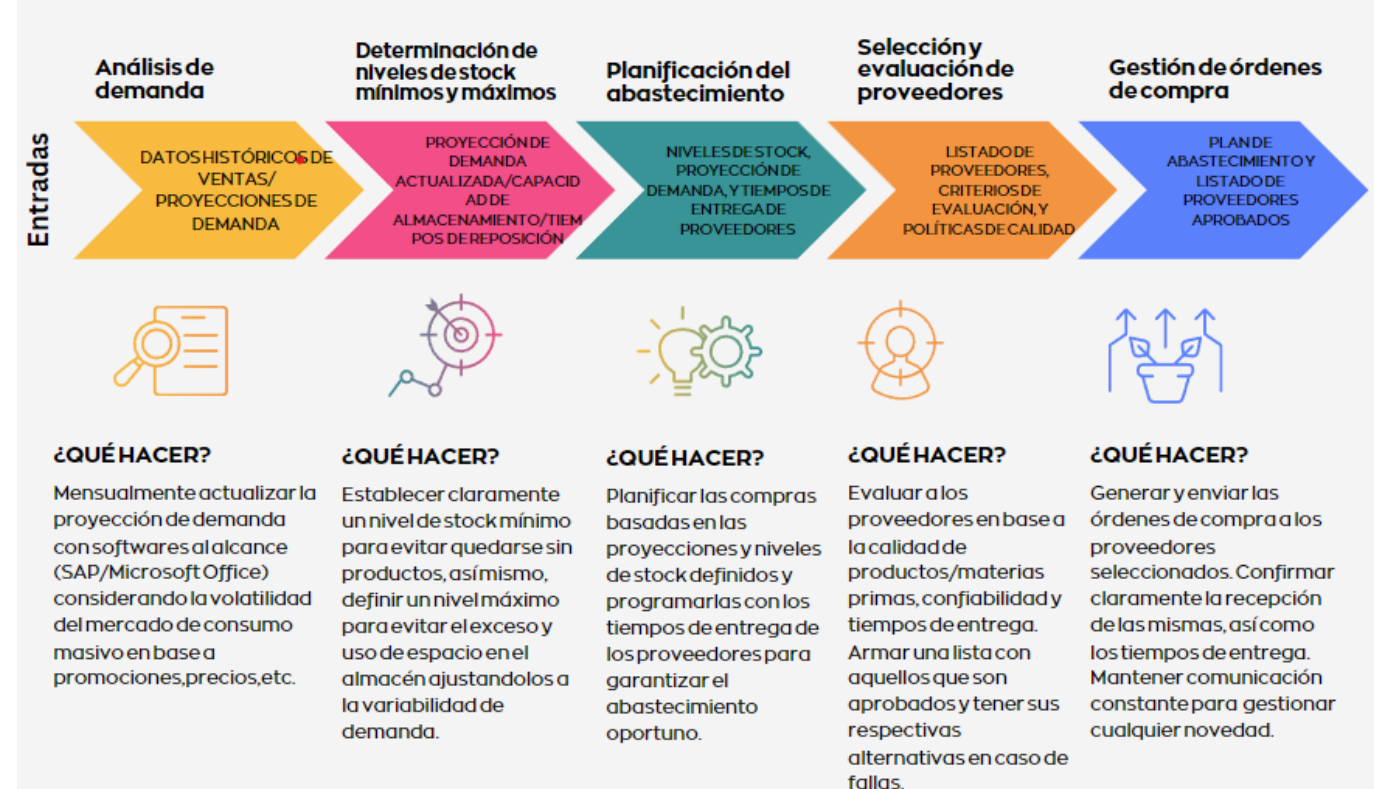


Inducción

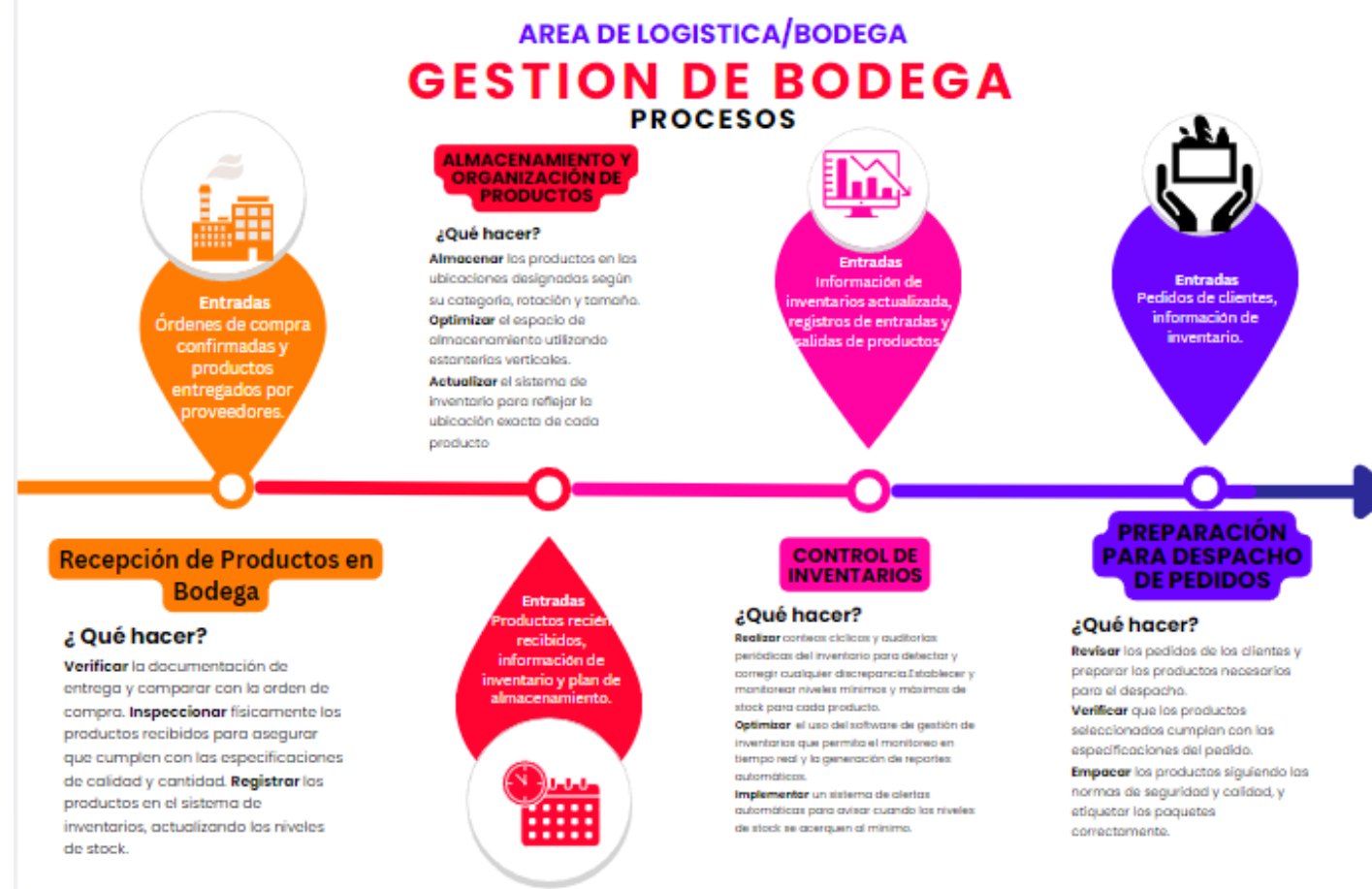
- Escasa inducción del nuevo personal
- Los empleados laboran al ritmo de este

Políticas y procedimientos de abastecimiento

Dirigido a departamento comercial y planificación



P
R
O
T
O
T
I
P
O



CONCLUSIONES

Mediante el análisis de los procesos actuales de las áreas involucradas, se concluyó que la planificación a tiempo, el orden y el control son fundamentales para que procesos sean óptimos y adecuados para tener un buen nivel de atención al cliente.

Se determinó que la empresa tiene deficiencias en otros departamentos. Por ello es importante la sinergia de toda la empresa.

El manual de procesos es una herramienta útil para que los empleados tengan directrices de como realizar sus funciones de mejor manera y esto influye directamente para mejorar el servicio al cliente e imagen de la empresa.

Proyecciones

- Disminuir el porcentaje de incumplimiento año a año.
- Mejora continua de procesos, mediante auditorías externas.