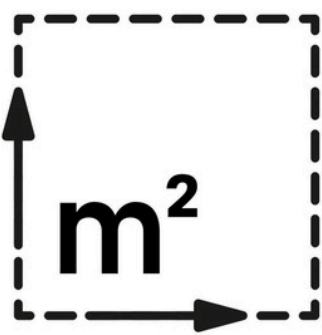


Diseño de un sistema de gestión por procesos en un negocio comercial de la bahía de Guayaquil enfocado en la eficiencia operativa y continuidad del negocio

PROBLEMA

En la bahía de Guayaquil, uno de los principales problemas que mantienen es la falta de procesos estructurados que impiden el crecimiento económico de los vendedores locales, afectando la continuidad y estabilidad de los negocios.



Espacio reducido
3 metros cuadrados



Sin clientes fijos



Alta informalidad

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de gestión por procesos, fundamentado en el ciclo PHVA, que optimice la operación y garantice la continuidad del negocio, elevando la eficiencia y competitividad de un comercio en la bahía de Guayaquil.



PROPUESTA

Elaborar un manual de procesos basado en el ciclo de mejora continua adaptado a las necesidades que presenta un micronegocio comercial en zonas de alto comercio y competencia.

La metodología implementada consiste en tres pasos:



1

Elaboración de indicadores de desempeño que permitan evaluar los procesos levantados y seguirlos mejorando.



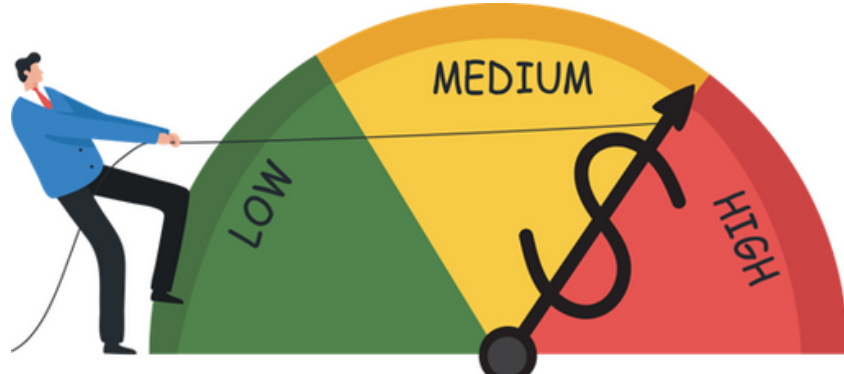
2

Diseño de estrategias de competitividad basadas en análisis del negocio mediante matriz F.O.D.A.



3

Identificación de riesgos inherentes de los procesos y los planes de acción para reducir el riesgo.



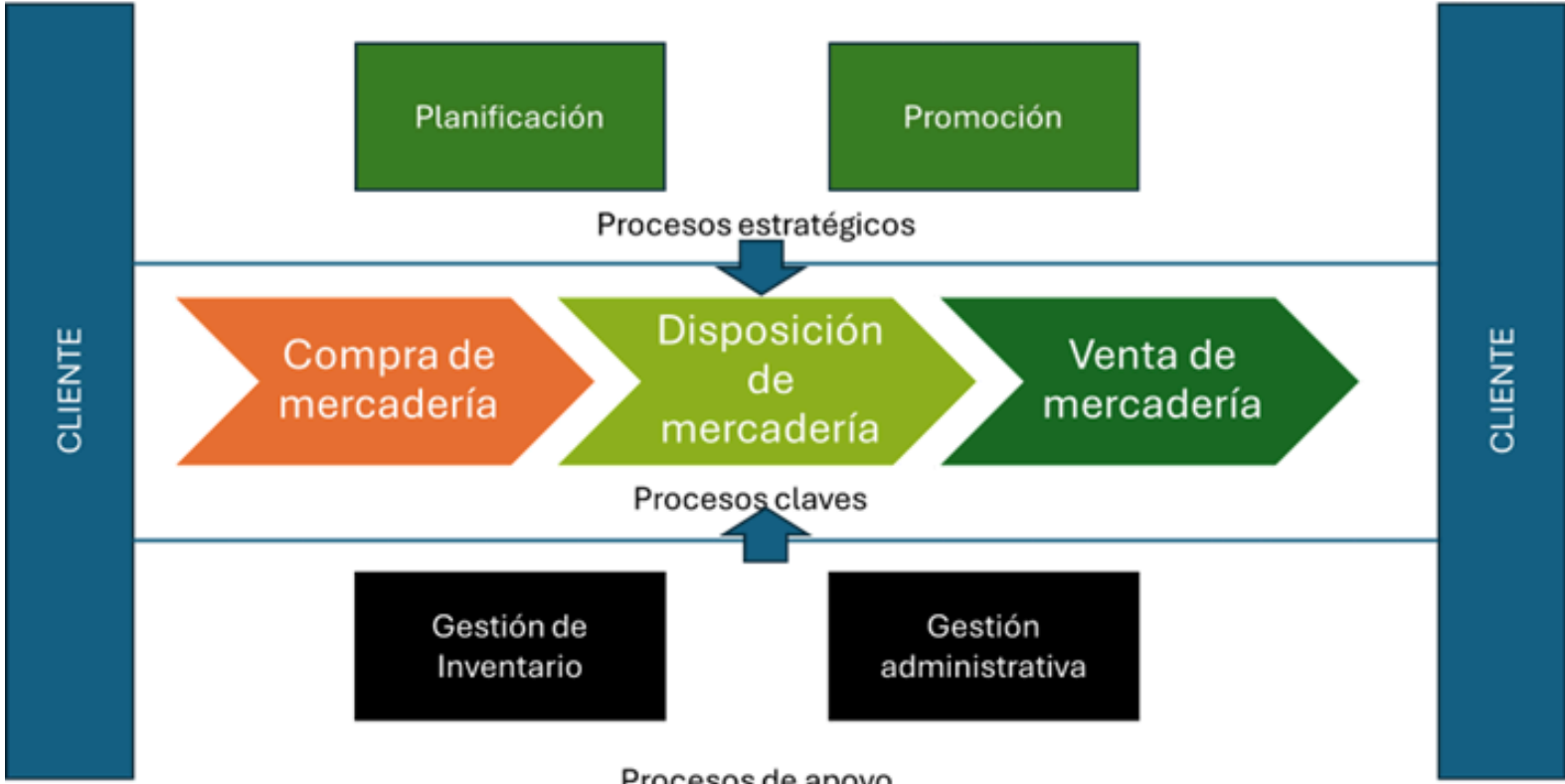
4

Elaboración de propuesta de marketing para aumentar la visibilidad del negocio.



RESULTADOS

Se consiguió darle una estructura formal al negocio ilustrándolo en un mapa de procesos que permite visualizar el flujo operativo que se mantiene.



Con el levantamiento de procesos se logra diseñar una matriz de riesgos donde se evaluó todos los riesgos inherentes asociados a los procesos del negocio y establecer planes de acción para reducir su impacto.

Proceso	Riesgo identificado	Impacto	Probabilidad de Ocurrencia	Criticidad
Planificación	Error en la estimación de la demanda	5	4	ALTO
	Ofrecer productos obsoletos o anticuados	4	4	ALTO
Promoción	Dependencia excesiva de canales de promoción tradicional	4	4	ALTO
Compra de mercadería	Comprar productos de baja calidad o dañados	5	2	MEDIO
	Quedarse sin stock	5	3	ALTO
	Los precios de los proveedores cambian constantemente	5	2	MEDIO

El diseño de los KPI permite evidenciar las deficiencias que tienen los actuales procesos permitiendo modificarlos y ajustarlos para alcanzar la eficiencia mediante análisis en el tiempo y tendencias.



CONCLUSIONES

- Al adoptar prácticas estructuradas y enfocadas en la mejora continua, el negocio ubicado en la bahía de Guayaquil optimiza recursos, reduce costos, y aumenta su competitividad en un entorno altamente desafiante, asegurando su sostenibilidad.
- A través de la identificación y mitigación de riesgos, el establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPI) y la optimización de procesos, se conseguirá una mayor competitividad y sostenibilidad en el mercado.
- La identificación y gestión de riesgos inherentes, junto con la elaboración de planes de acción, fortalece la resiliencia del negocio ante posibles amenazas. Esto no solo protege la operación diaria, sino que también contribuye a la sostenibilidad a largo plazo del negocio.