

Desarrollo de un Sistema de Control Interno para la Gestión de Ventas Perdidas de Repuestos en una Empresa Automotriz

PROBLEMA

Industria Automotriz S.A. tiene la necesidad de fortalecer sus procesos internos en la venta de repuestos.

- Debilidades en Procesos Internos.
- Dificultad para Convertir Cotización en Venta.
- Necesidad de preferencia dentro un Mercado Competitivo.

OBJETIVO GENERAL

Establecer un sistema de control interno mediante un manual de procesos, para reducir el número de ventas no concretadas optimizando los recursos disponibles, aumentando la productividad operativa, la preferencia del consumidor y cumpliendo estándares de calidad.



PROPUESTA

Se plantea la creación de un Manual de Procesos basado en la Metodología BPM con el fin de exista una optimización continua, sea adaptable a lo largo del tiempo, sea visible y entendible para el uso de todos los actores.

1 IDENTIFICACIÓN

Levantamiento de Información sobre el Análisis actual, entendimiento del proceso de la Empresa.

2 ANÁLISIS

Identificación y medición de los riesgos mediante entrevistas y herramientas de análisis.

3 DISEÑO

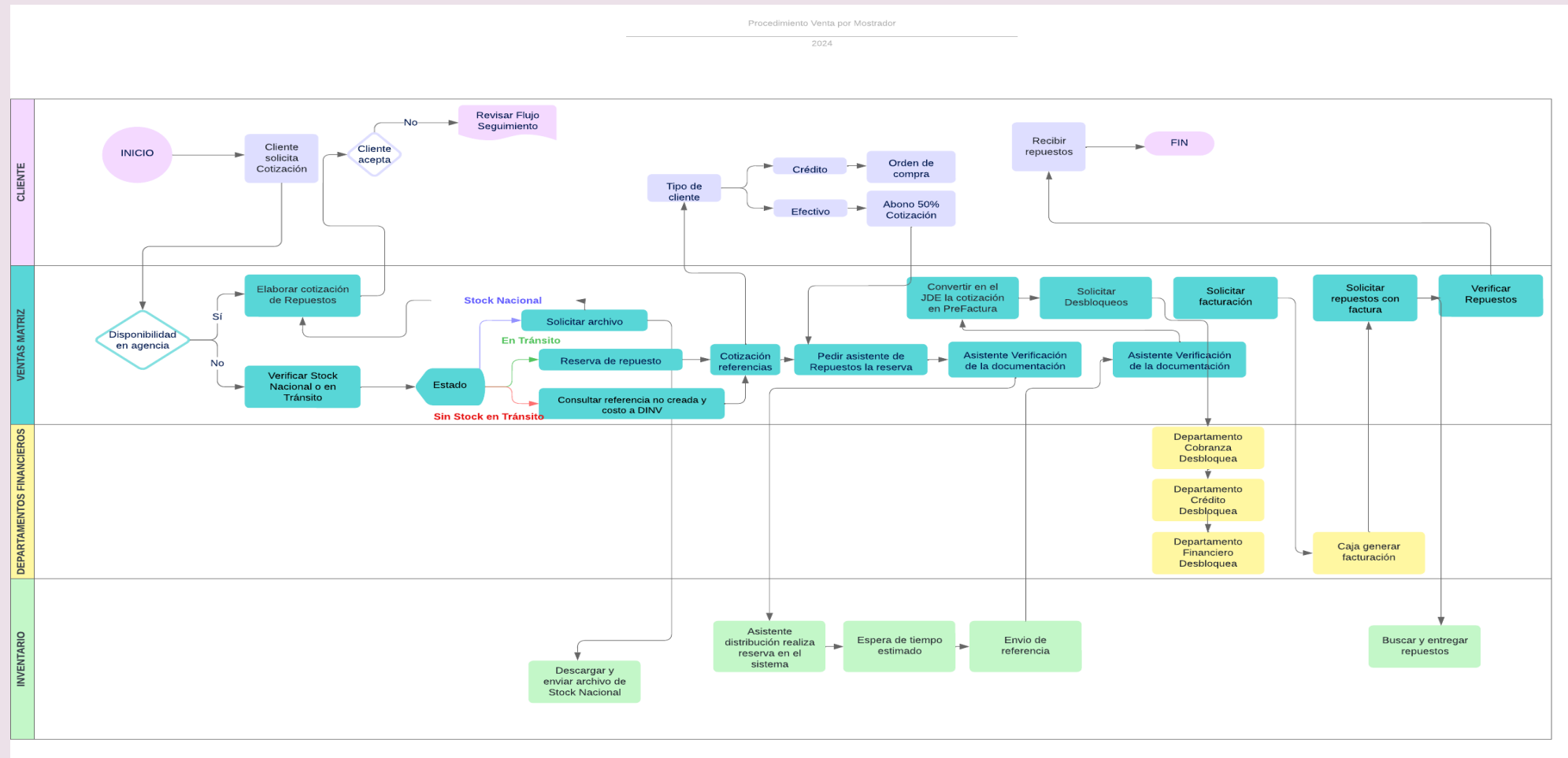
Elaboración del plan de acción basado en Objetivos SMART.

4 CONTROL

Optimización de los riesgos críticos evaluados mediante indicadores claves.

RESULTADOS

- Flujo de Proceso con mejoras en el departamento de ventas, integración de nuevas acciones y agentes.



	Manual de Procesos para Gestión de Ventas	Fecha:	Septiembre del 2024	
		Página:	1	De: 26
		Uso Confidencial		
		Ciudad:	Guayaquil	

- Manual de Procesos de 26 páginas basado en los riesgos críticos

CONTENIDO

- Procedimientos
- Tratamientos
- Políticas
- Planes pilotos
- Indicadores de riesgo

CONCLUSIONES

La implementación de este Manual de Procesos en Industria Automotriz S.A. permite:

- Atención focalizada en los riesgos que repercuten al Customer Experience.
- Mejorar el margen de ganancia.
- Optimización y control en sus procesos internos.
- Proyectos pilotos basados en potenciales clientes.
- Aumento de convertir cotizaciones en ventas.
- Integración de los equipos de trabajo.