

Diseño de manual de ventas con COSO, BPM y RPA para optimizar la gestión comercial

PROBLEMA

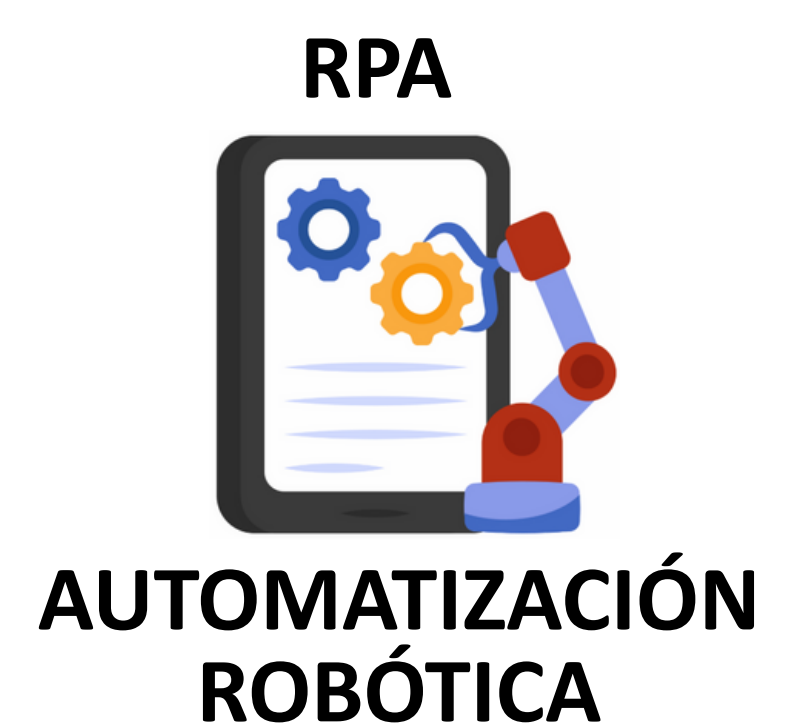
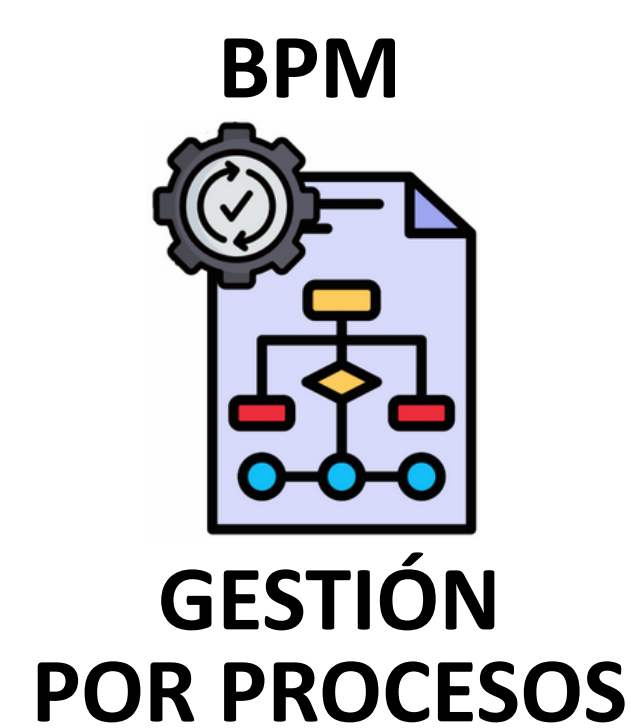
En Ecuador, las pequeñas y medianas empresas representan más del 90% de los negocios y muchas gestionan sus ventas de manera informal. Esta forma de trabajo genera desorden en las actividades y poco control de la información comercial.



En ELECSA (nombre ficticio), una empresa de servicios eléctricos y de seguridad y salud en el trabajo, la ausencia de reglas claras en el proceso de ventas obligaba a la gerencia a recibir solicitudes, definir alcances y validar cada etapa de la venta. Esta concentración de tareas generaba demoras en la atención al cliente, errores en la información y limitaciones para analizar resultados y tomar decisiones oportunas.

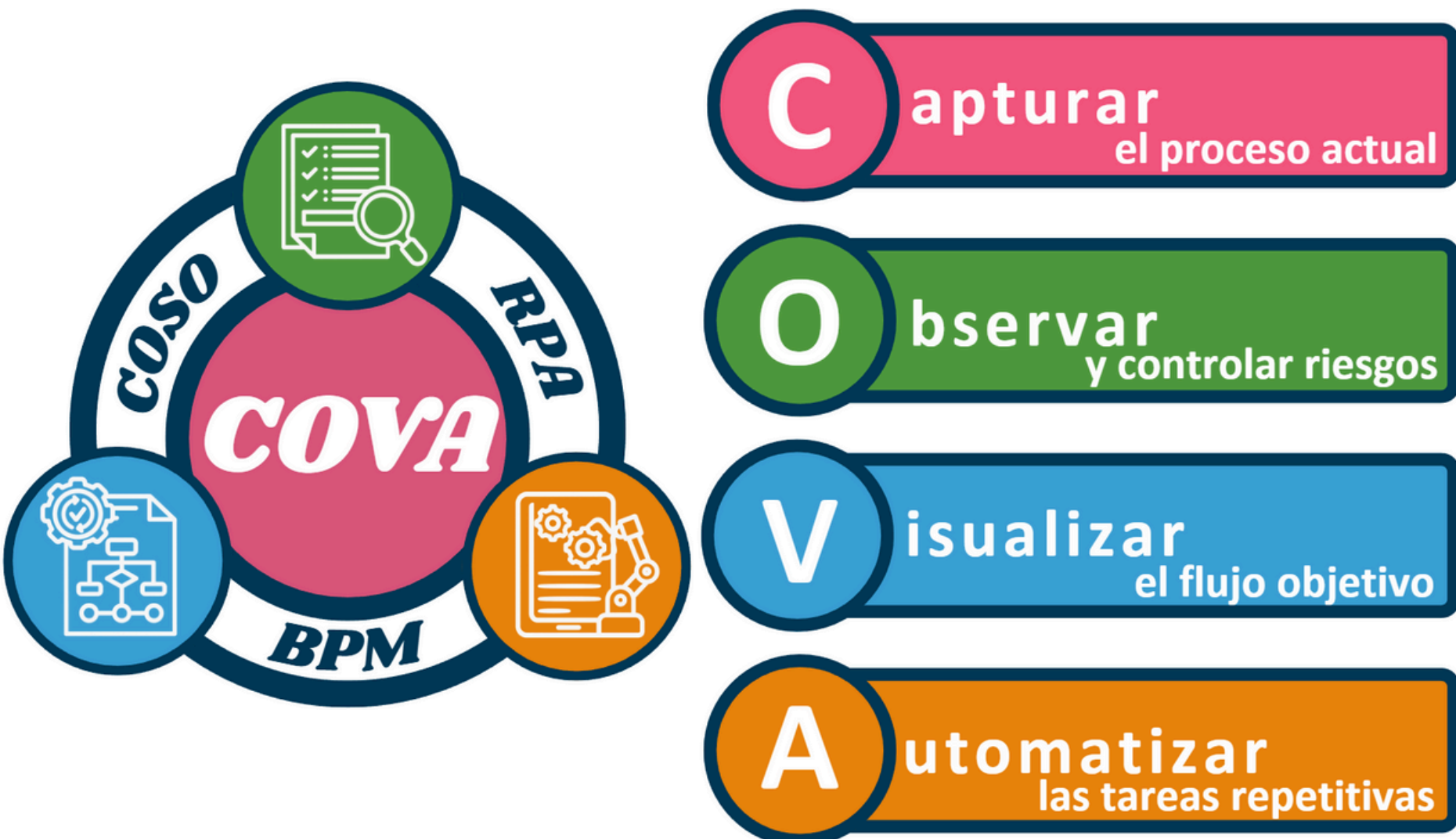
OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procesos del área de ventas, aplicando los marcos COSO, BPM y herramientas RPA, para el aumento del desempeño organizacional y la rentabilidad comercial en ELECSA.



PROPUESTA

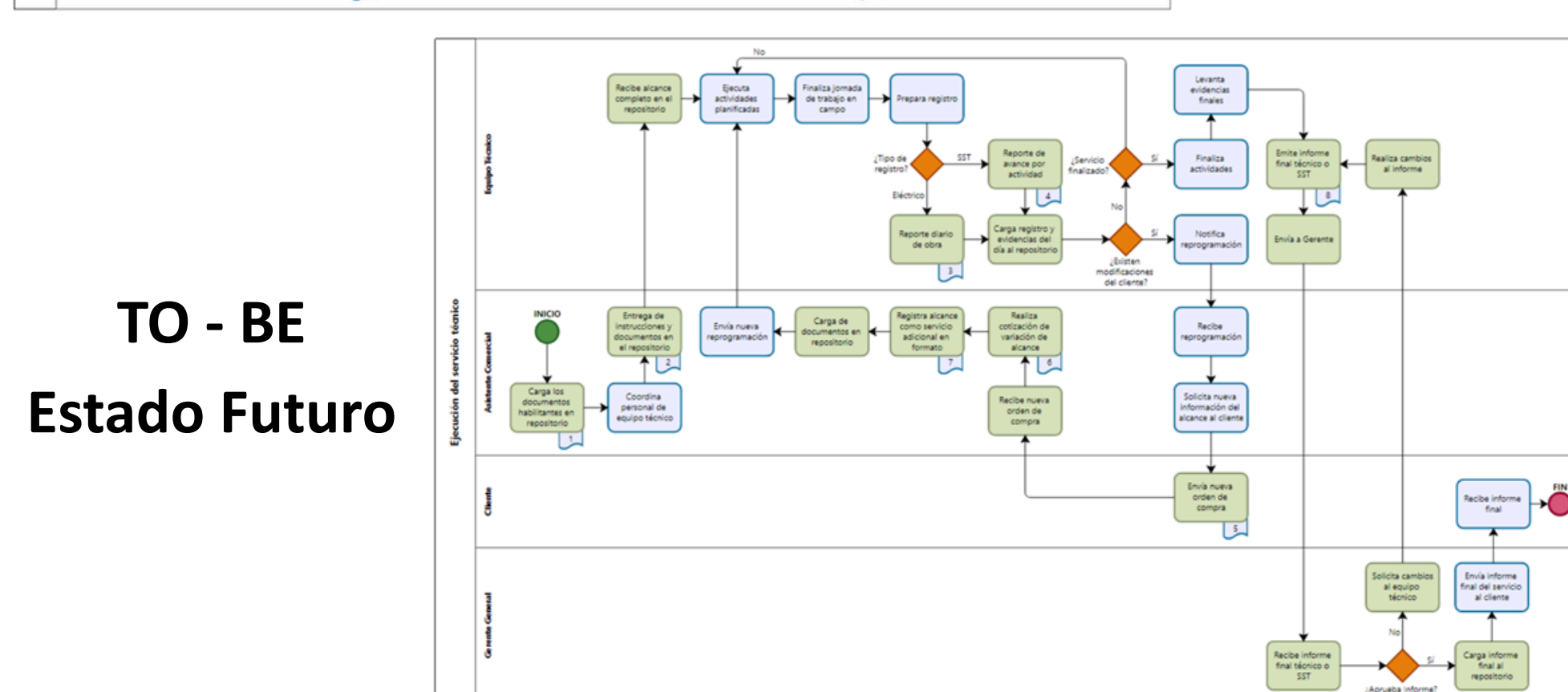
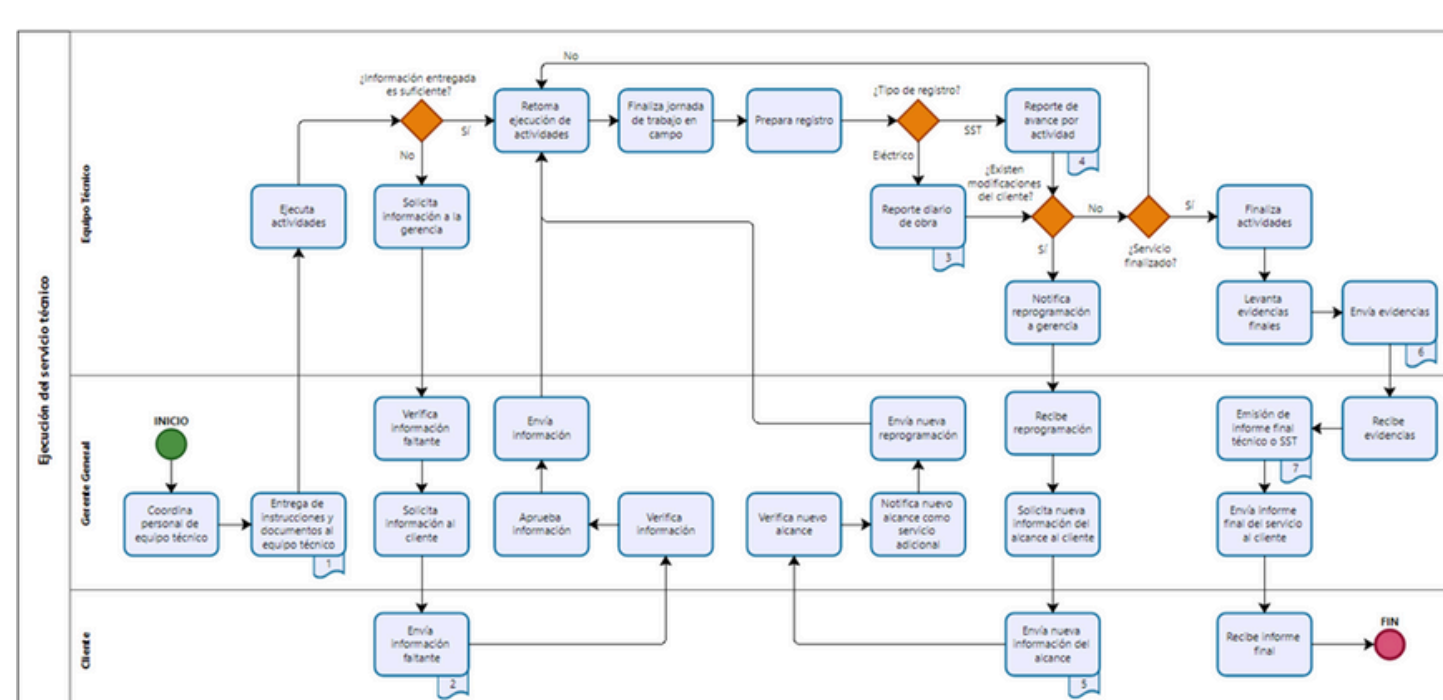
Aplicar una metodología propia llamada COVA, que integra control interno, gestión por procesos y automatización robótica. Su nombre proviene del acrónimo capturar, observar, visualizar y automatizar el proceso de ventas.



Se desarrolló en seis fases, iniciando con el levantamiento de información y culminando en un manual de ventas que consolida actividades, responsabilidades y lineamientos claros. La propuesta aporta mayor desempeño, reduce riesgos y costos, transformando un proceso informal en un sistema ordenado y controlado que facilita la toma de decisiones.

RESULTADOS

Hallazgo identificado
Proceso de ventas dependiente de la gerencia.
Falta de control y seguimiento comercial.
Reprocesos y demoras en cotizaciones.
Tareas repetitivas manuales.
Ausencia de lineamientos formales.



Escuela Superior Politécnica del Litoral
Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas
Licenciatura en Auditoría y Control de Gestión



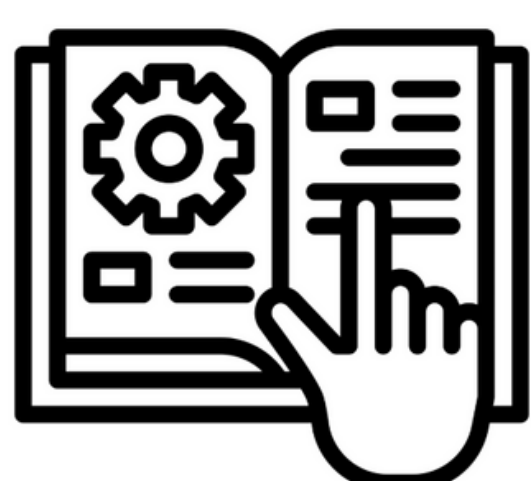
Manual de procesos de ventas de ELECSA

Aplicación de la metodología COVA
(Control interno, gestión por procesos y automatización robótica)

Guayaquil - Ecuador
Año: 2025

Elaborado por:
Zulay Abigail Castro Díaz
Gary Micael Solano Yagual

CONCLUSIONES



El diagnóstico evidenció concentración de actividades y repeticiones, por lo que se estima que, durante el primer semestre de aplicación del manual, se reduzca hasta en un 50% la carga operativa de la gerencia, se disminuya aproximadamente en un 40% el tiempo de elaboración de cotizaciones y se incremente alrededor de un 25% la conversión de ventas.



Como limitación, la automatización robótica se plantea únicamente como propuesta y se proyecta que pueda ser desarrollada en futuros proyectos para consolidar los beneficios del manual y extender la metodología a otras pequeñas y medianas empresas de servicios.