

Evaluación de eficiencia de una empresa comercial mediante la adopción de la cultura de data-driven: Estudio de caso.

PROBLEMA

La empresa XYZ dedicada a comercializar productos de equipos de cómputo, evidencia una ineficiente gestión de datos en ventas y cobranzas, lo cual ha impedido analizar y plantear estrategias eficaces centradas en los clientes; generando problemas de liquidez y un mal uso de recursos.

OBJETIVO GENERAL

Analizar un estudio de caso del nivel de eficiencia de una empresa comercial mediante la adopción de la cultura de data-driven y el uso de índices claves de rendimiento para la oportuna toma de decisiones financieras y administrativas.

PROPUESTA

En el presente trabajo se plantearon diferentes indicadores que permiten evaluar tanto las ventas como la gestión de cobros de la empresa, enfocados en:

- Segmentos de clientes
- Líneas de producto
- Tiempo de cobros (Análisis Ageing)

A través de los indicadores se propone un proceso de análisis descriptivo donde se obtenga una previa visualización del estado de la empresa.

Como propuesta principal se presenta un indicador que permita unificar las ventas y comportamiento de pagos de cada uno de los clientes, donde se utiliza como punto de partida la medida del Customer Lifetime Value Simple (CLV_{Simple}) que permite conocer los ingresos que obtendríamos por cada cliente dependiendo de la relación comercial que se mantenga con los clientes.

$$CLV_{Simple} = \frac{\text{Ingresos Promedio} \times \text{Margen Bruto \%} \times \text{Período de vida}}$$



Donde el comportamiento de pago lo veremos reflejados en la Cartera Vencida %:

$$Cartera\ Vencida\ \% = \frac{Total\ de\ cuotas\ vencidas}{Total\ de\ crédito\ otorgado}$$

Al unificar el comportamiento de pago con la rentabilidad de los ingresos, se obtiene un indicador que refleja ambos aspectos:

$$CLV_{Modificado} = CLV_{Simple} \times (1 - Cartera\ Vencida\ \%)$$

Cuando la cartera vencida % sea de un 100% significa lo siguiente:

- Mal comportamiento de pago
- El cliente no responde a las obligaciones pendientes
- Se deberá dar un mayor seguimiento a estos clientes para recuperación de cartera y mejorar el comportamiento del cliente.

RESULTADOS

