

# IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ENFOCADO EN PROCESO PARA VENTAS A DOMICILIO

PROBLEMA

OBJETIVO GENERAL

La pandemia Covid-19 ha afectado significativamente el comercio, la restricción de movilidad es una de las medidas dictadas por el gobierno para evitar su propagación, afectando la red de clientes tenderos de la empresa que al no poder movilizarse ni tener un mecanismo alternativo dejan de comprar en la empresa comercial.

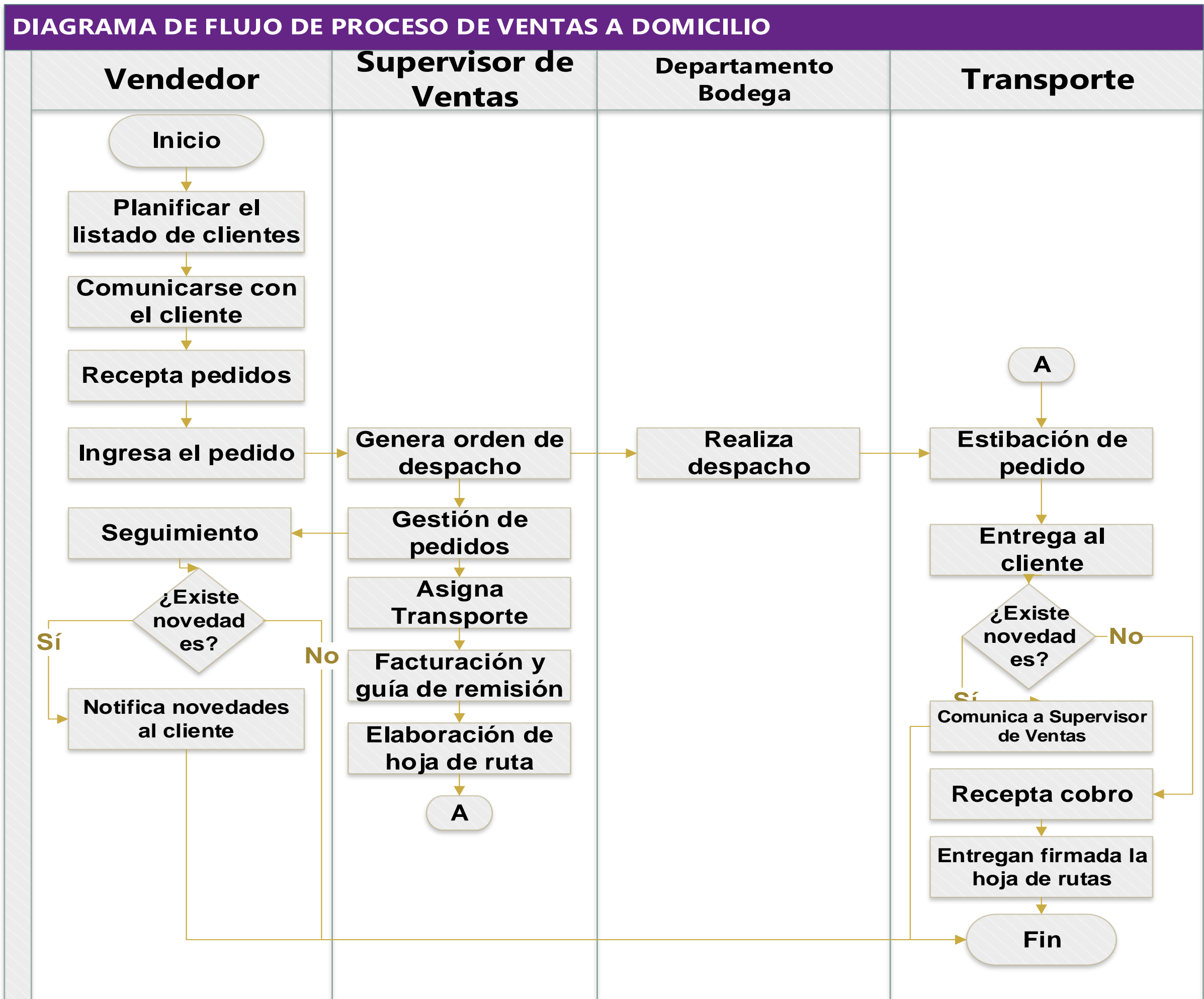
Diseñar un modelo de gestión por proceso de ventas a domicilio de una empresa comercial mayorista ubicada en el cantón Naranjal, a partir de evaluaciones y análisis de procesos para el mejoramiento del índice de ventas.

PROPUESTA

Se realizó el diseño del proceso de ventas a domicilio mediante el análisis y mejora de los procesos que forman parte de la cadena de valor para disminuir los riesgos en su implementación. Se entrevistó al personal encargado de cada uno de los procesos para identificar las actividades que no generan valor.

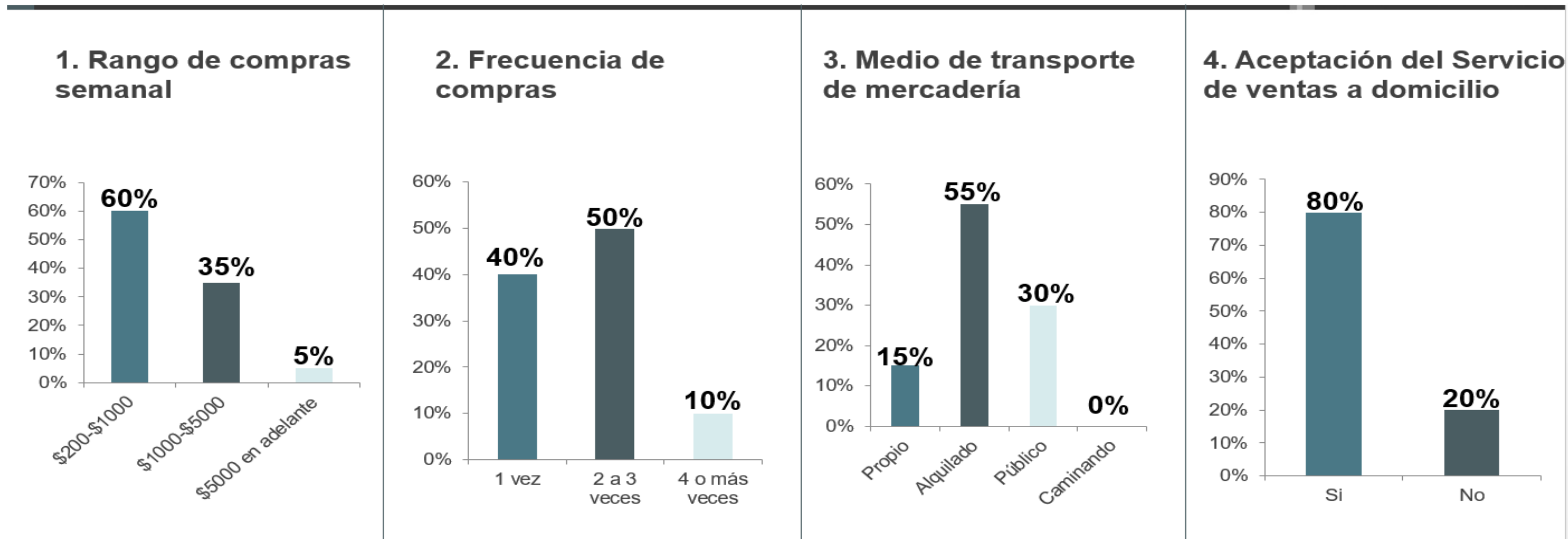
RESULTADOS

Para medir el nivel de aceptación de los clientes hacia el nuevo proceso se estableció una muestra aleatoria a juicio de 20 clientes entre tenderos y mayoristas.



Elaborado por: Katherine Lorenti – Ángeles Gárate, 2020.

## GRÁFICOS DEL ESTUDIO DE MERCADO



Elaborado por: Katherine Lorenti – Ángeles Gárate, 2020.

Capacidad del proyecto			
Inversión inicial (Recursos propios).		Estimación gastos anuales.	
Concepto	Valor USD	Concepto	Valor USD
Recurso humano (Aprox.)	\$ 15.358,00	Equipo de computación	\$ 1.100,00
Depreciación Activos Fijos	\$ 417,67	Extensión telefónica	\$ 500,00
Mantenimiento de Vehículos	\$ 7.200,00		

CONCLUSIONES

- En el presente estudio se concluye que, a partir del análisis FODA se identificó un índice alto de vulnerabilidad debido a que la empresa se desarrolla de una manera inadecuada e ineficiente a causa de la falta de una documentación estándar acertada, que permita alinear las actividades de los procesos establecidos con políticas, funciones y responsables.
- A consecuencia del análisis de valor agregado de los procesos relacionados tales como, proceso de compras y proceso de ingresos; se obtuvo que los índices presentan deficiencia en la gestión actual de la empresa, lo cual indica que existen actividades innecesarias en espera, inspección y movimiento.
- A partir de las encuestas realizadas se observa que, el 80% de la muestra estudiada presenta un interés en la implementación de una nueva gestión de ventas, dado que existe la satisfacción de cumplir con sus necesidades, como el traslado de la mercadería, la ejecución de post-ventas y la facilidad de pago.
- Finalmente se identifica el cumplimiento del objetivo principal, puesto que las mejoras implementadas brindan un mayor rendimiento para la ejecución del nuevo modelo de ventas a domicilio.