



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTA DE MOTO REPUESTOS PIURA S.A.C.

Claudia Cerna-Celmi

Piura, enero de 2018

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Programa Académico de Administración de Empresas

Cerna, C. (2018). *Optimización del proceso de venta de moto repuestos Piura S.A.C.* (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](#)

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES



Optimización del proceso de venta de moto repuestos Piura S.A.C

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Administrador de Empresas**

Claudia Judith Cerna Celmi

Revisor: Mgtr. José Antonio Arámbulo Vega

2018

Este presente trabajo va dedicado a Dios y a mi familia.

Resumen

La finalidad del presente trabajo es destacar la importancia de los procesos de una empresa cuyo giro de negocio es comercial, el objetivo principal es la optimización de sus procesos más importantes, partiendo de la experiencia profesional de un asistente de administración de empresas. De esta manera, se muestra la propuesta para la gestión de la implementación de diagramas de flujo en el área. Finalmente, se logró un mejor desempeño laboral de los trabajadores, mayor orden y estructura más sólida.

Índice

| | |
|--|-----------|
| Introducción | 1 |
| Capítulo 1 Descripción y valoración de la experiencia profesional..... | 3 |
| 1.1. Descripción de la experiencia profesional..... | 3 |
| 1.1.1. Datos de la empresa..... | 3 |
| 1.1.2. Funciones desempeñadas..... | 3 |
| 1.2. Valoración de la experiencia profesional | 4 |
| 1.2.1. Descripción de técnicas y habilidades | 4 |
| 1.2.2. Contribución de la formación académica | 5 |
| | |
| Capítulo 2 Contribución realizada | 7 |
| 2.1. Marco teórico | 7 |
| 2.2. Identificación del problema..... | 8 |
| 2.3. Desarrollo del aporte | 8 |
| 2.3.1. Flujograma de proceso de venta en tienda..... | 9 |
| 2.3.2. Flujograma de proceso de venta en campo..... | 12 |
| 2.3.2.1. Flujograma de subproceso de venta en campo de visita a clientes..... | 16 |
| 2.4. Resultado de la evaluación | 17 |
| | |
| Conclusiones | 19 |
| | |
| Bibliografía | 21 |
| | |
| ANEXO | 23 |
| Anexo A. Diagrama de Flujo | 25 |

Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo principal demostrar la contribución desarrollada en la experiencia laboral.

El aporte consistió en definir y optimizar el proceso de ventas de la empresa MOTO REPUESTOS PIURA S.A.C. Por temas de confidencialidad, el nombre de la empresa se cambió.

Teniendo en cuenta que es una empresa nueva, cuyo principal giro de negocio es la comercialización de sus productos; se eligió este tema porque es primordial que el proceso de ventas esté claramente delineado para una adecuada ejecución de las fases del procedimiento y lograr agilizarlo. Es decir, una estructura establecida detrás de un proceso comercial es clave para que éste funcione, cuyos detalles son los que reducirán el ciclo de ventas manteniendo su eficacia.

Se comenzará con una breve descripción de la experiencia en el trabajo valorando las técnicas y habilidades. Después, un análisis formal de la contribución en la formación académica en el desempeño profesional y por último, el desarrollo a detalle de la herramienta aplicada: flujograma del proceso de ventas para la comercialización de artículos de moto repuestos.

Capítulo 1

Descripción y valoración de la experiencia profesional

1.1. Descripción de la experiencia profesional

1.1.1. Datos de la empresa

MOTO REPUESTOS PIURA S.A.C, es una empresa dedicada a la comercialización de repuestos y accesorios para moto lineal y moto taxi. Importa sus productos desde China, ofreciéndolos con precio al por mayor y menor.

Fue constituida el 2 de enero de 2016 en la ciudad de Piura, con la misión de brindar soluciones relacionadas a los medios de transporte proporcionando a los clientes repuestos de calidad a precios competitivos. Se proyecta bajo la visión de ser líder reconocido por la calidad en la región.

Actualmente está conformada por ocho trabajadores, cuyo gerente es extranjero proveniente de China.

1.1.2. Funciones desempeñadas

El puesto de trabajo que estoy desempeñando es el de Caja y Facturación.

Tareas encomendadas:

- Recibe dinero en efectivo, pagos con tarjeta y otros.
- Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.
- Realiza arqueos de caja.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.

- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.
- Atención al cliente vía telefónica e internet.
- Elaboración de comprobantes de pago para todos los clientes.
- Apertura de tienda.
- Otras tareas asignadas por gerencia.

1.2. Valoración de la experiencia profesional

1.2.1. Descripción de técnicas y habilidades

Como resultado de una combinación de aptitud, educación, capacitación y experiencia identifiqué mis habilidades:

- Conocimientos en ofimática, procedimientos, nuevas tecnologías, apps, tablets, etc.
- Edición y redacción de informes.
- Gestión de imagen corporativa.
- Analizar los asuntos y resolver problemas.
- Conocimiento y cumplimiento de leyes.
- Capacidad de comprender y reconocer situaciones que afectan a la organización.
- Capacidad de organizar y estructurar.
- Creatividad, usar buen juicio y entendimiento de relaciones abstractas.
- Trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión y manejo de estrés.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación.
- Organización propia y detallista.

- Buen observador.
- Inteligencia emocional.
- Aprender a observar críticas.
- Orientación de servicio.
- Manejo de idiomas.
- Comunicación eficaz.

1.2.2. Contribución de la formación académica

La formación y la experiencia son fundamentales para nuestra vida, nos permiten potenciar y desarrollar nuestras habilidades. El objetivo principal es que la formación y la investigación ayuden a mejorar el bienestar social y cultural de nuestra sociedad.

Los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria han sido base fundamental para poder desarrollar actividades en los diversos empleos que asumí y actualmente siguen siendo pieza fundamental en el desempeño como profesional permitiéndome potenciar y desarrollar mis habilidades.

Como consecuencia se ha podido desarrollar este trabajo, tomando las diferentes medidas cuyo logro ha sido un resultado favorable.

La formación académica que recibí contribuyó positivamente en la experiencia laboral para saber manejar situaciones diversas en el lugar de trabajo, pudiéndose detectar errores, así como malas prácticas y hábito. Esto ha permitido desarrollar capacidad analítica y crítica, y al mismo tiempo estar preparada para la resolución de problemas.

Capítulo 2

Contribución realizada

2.1. Marco teórico

Definición de optimización de proceso:

- Gestión que rediseña procesos de negocio con el objetivo de reducir costos y mejorar la eficiencia, obteniendo el mayor beneficio posible usando las herramientas de mejora adecuada para lograr resultados efectivos.
- La importancia de la optimización consiste en que al mejorar y/o simplificar los procesos, se facilita la obtención de resultados como mayor agilidad y eliminación de tareas innecesarias, incremento en la calidad de servicios, reducción de los tiempos de ejecución de los procesos a fin de proporcionar a servicios con mayor rapidez y oportunidad, etc.

Definición de diagrama de flujo:

- Es la representación gráfica de elementos geométricos del proceso de distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica.
- Es importante su aplicación en las organizaciones grandes o pequeñas porque permite la visualización de actividades innecesarias verificando si la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, correctamente distribuida.
- Es muy útil cuando se lleva a cabo una optimización de procesos, oportunidades de mejora o reajustes generales.

La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo, como la detección de puntos de mejora.

Se optó por construir diagramas de proceso, debido que constituyen la forma más elemental de representar un procedimiento.

Una herramienta muy útil para poder entender correctamente las diferentes fases de cualquier proceso y su funcionamiento. Permitiendo aclarar el funcionamiento de las actividades y la mejora de las mismas, la visualización de las actividades innecesarias y la distribución de trabajo equilibrado. Además, ayuda a su comprensión por cualquier persona de la organización.

En este caso se prosiguió a la elaboración del diagrama del proceso de ventas, identificando primero la problemática, errores, tareas necesarias y los individuos que intervienen.

2.2. Identificación del problema

Se observó lo siguiente:

- Se creaban varias órdenes de compra para el mismo cliente.
- No se preguntaba el tipo de comprobante al cerrar el pedido de compra.
- No se verificaban los datos para factura por parte del vendedor y cajero.
- Registro de precios equivocados.
- Olvido de precio de oferta temporal.
- No se grababa la orden de compra.
- Registro equivocado del tipo de producto y sus cantidades.
- No se verificaba la salida de los productos correspondientes a cada compra.

La problemática conlleva a la inexistencia de un proceso de ventas definido, lo que origina que los vendedores no realicen adecuadamente los procesos, generando el descontento de los clientes y propietario, por lo que se planteó la elaboración de un flujograma de los procesos de venta que permitan una adecuada comercialización de los artículos.

Como ya se mencionó anteriormente la definición de los procesos tiene como objetivo principal la optimización de éstos.

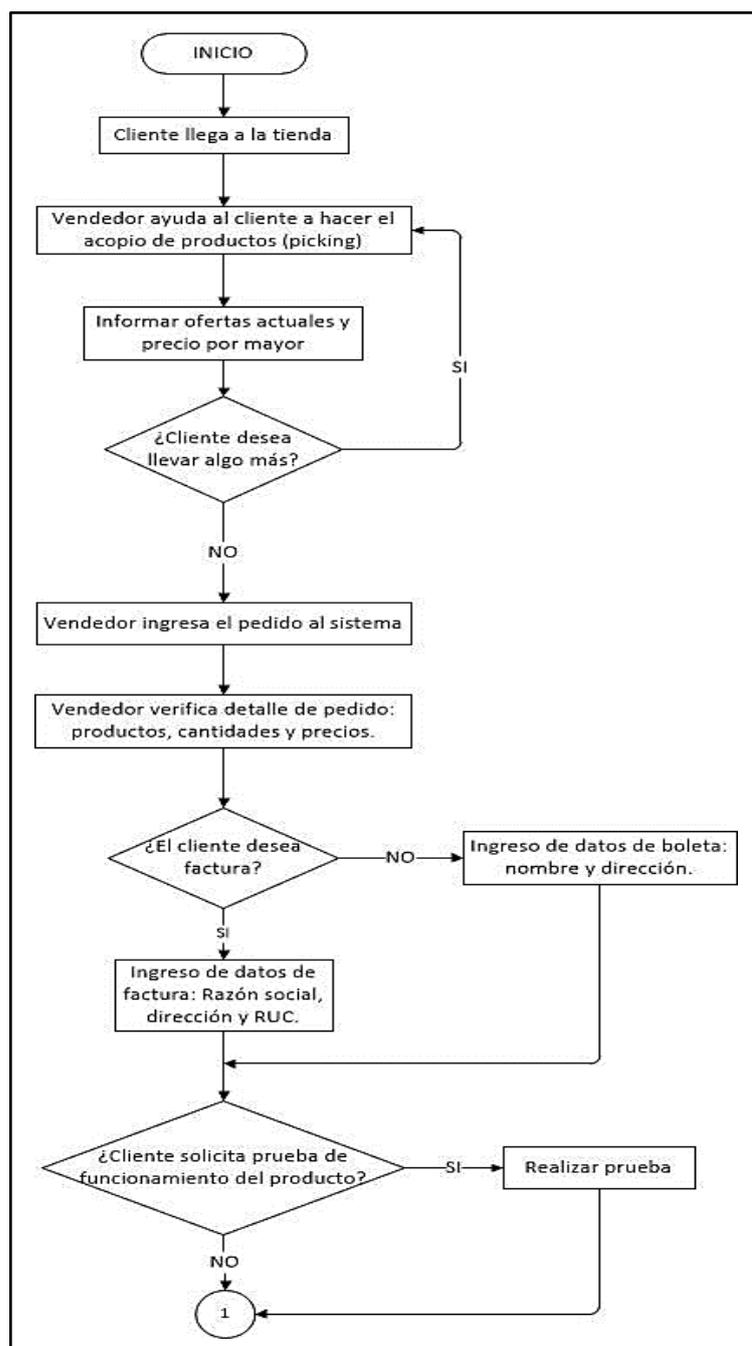
2.3. Desarrollo del aporte

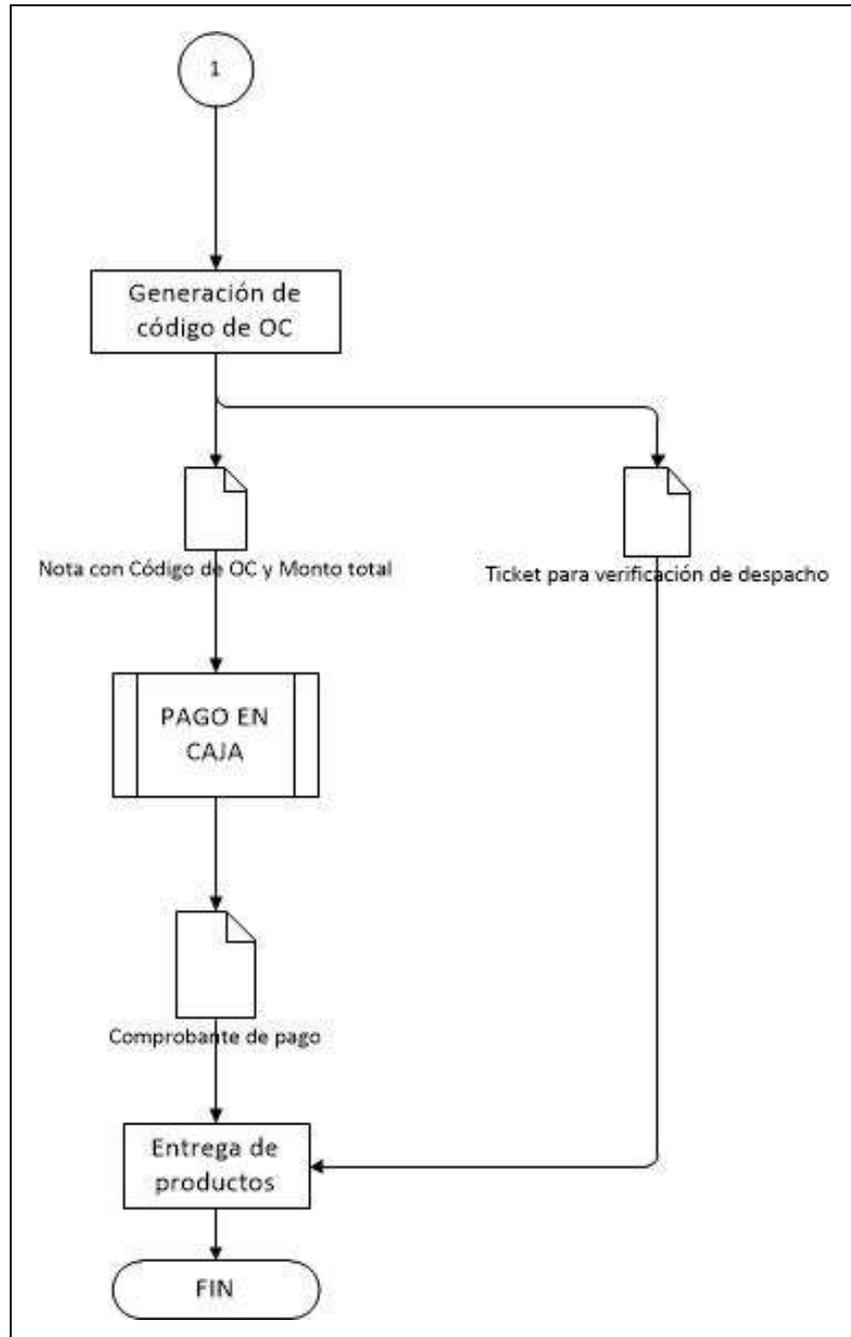
La empresa MOTO REPUESTOS PIURA SAC tiene dos procesos principales de venta: en tienda y campo.

Para poder obtener los diagramas, se utilizaron técnicas como la observación directa, que ayuda a visualizar los procesos claves del procedimiento de venta que realizan los vendedores; además de entrevistas realizadas a los vendedores de campo cuya obtención de información mejoró el desempeño del proceso.

A continuación, la representación de los flujogramas y su respectiva descripción.

2.3.1. Flujograma de proceso de venta en tienda





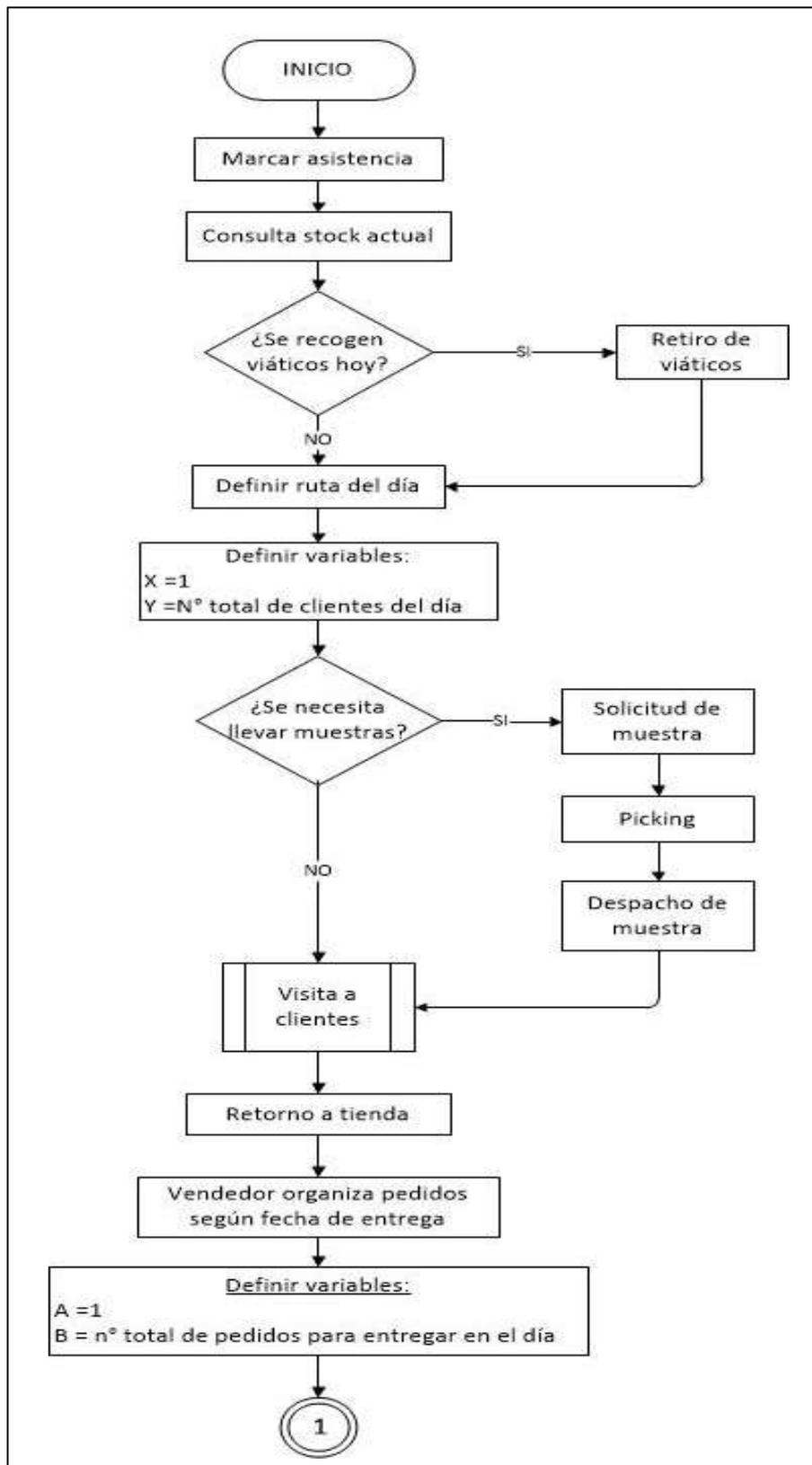
Descripción del proceso

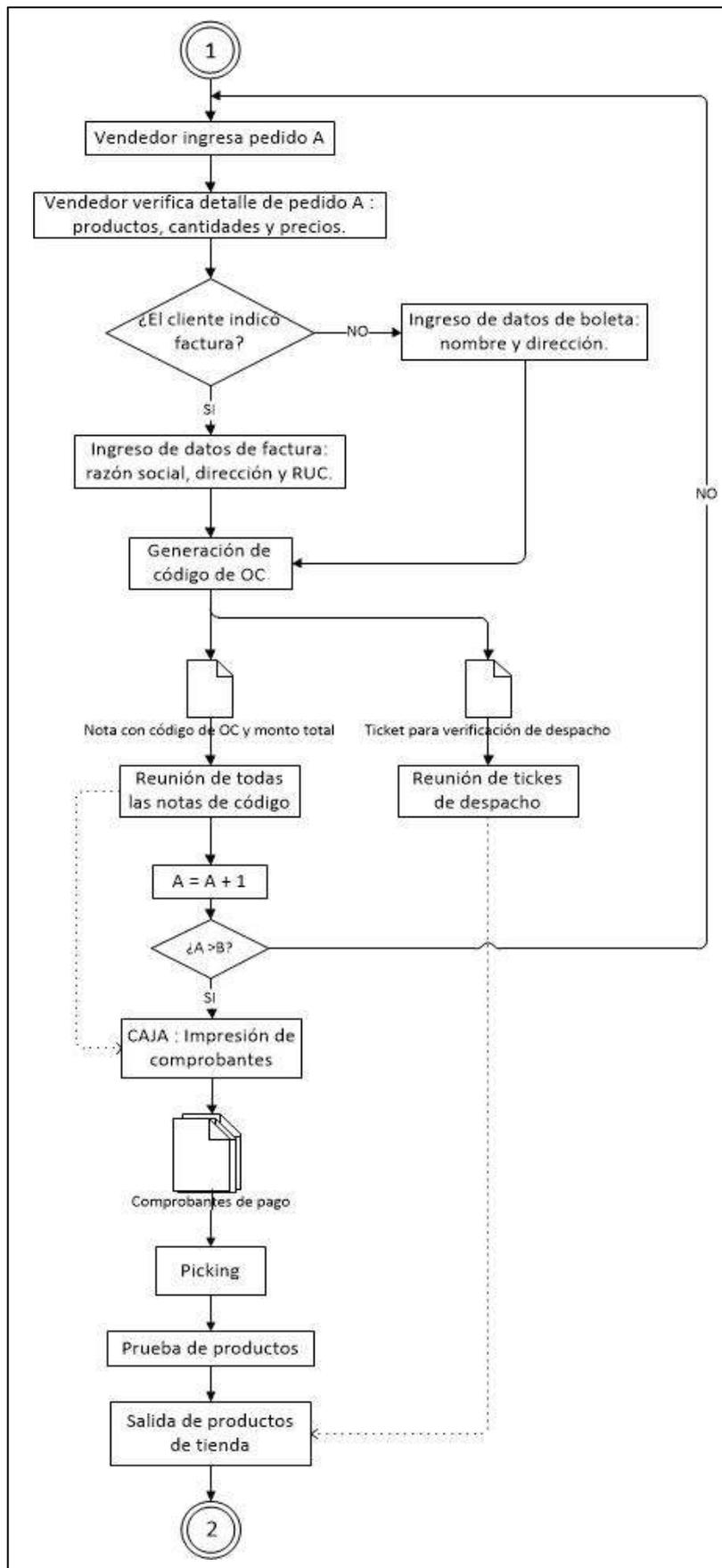
1. Llega el cliente a la tienda.
2. El vendedor ayuda al cliente a hacer el acopio de productos (picking).
En este paso se detectó que cuando había precios especiales de promoción de ventas nos los comunicaban. Además, que los vendedores no preguntaban al cliente si desea llevar algo más ocasionando varias notas de pedido por separado al cerrar su venta y no haciendo un solo pedido por cliente.

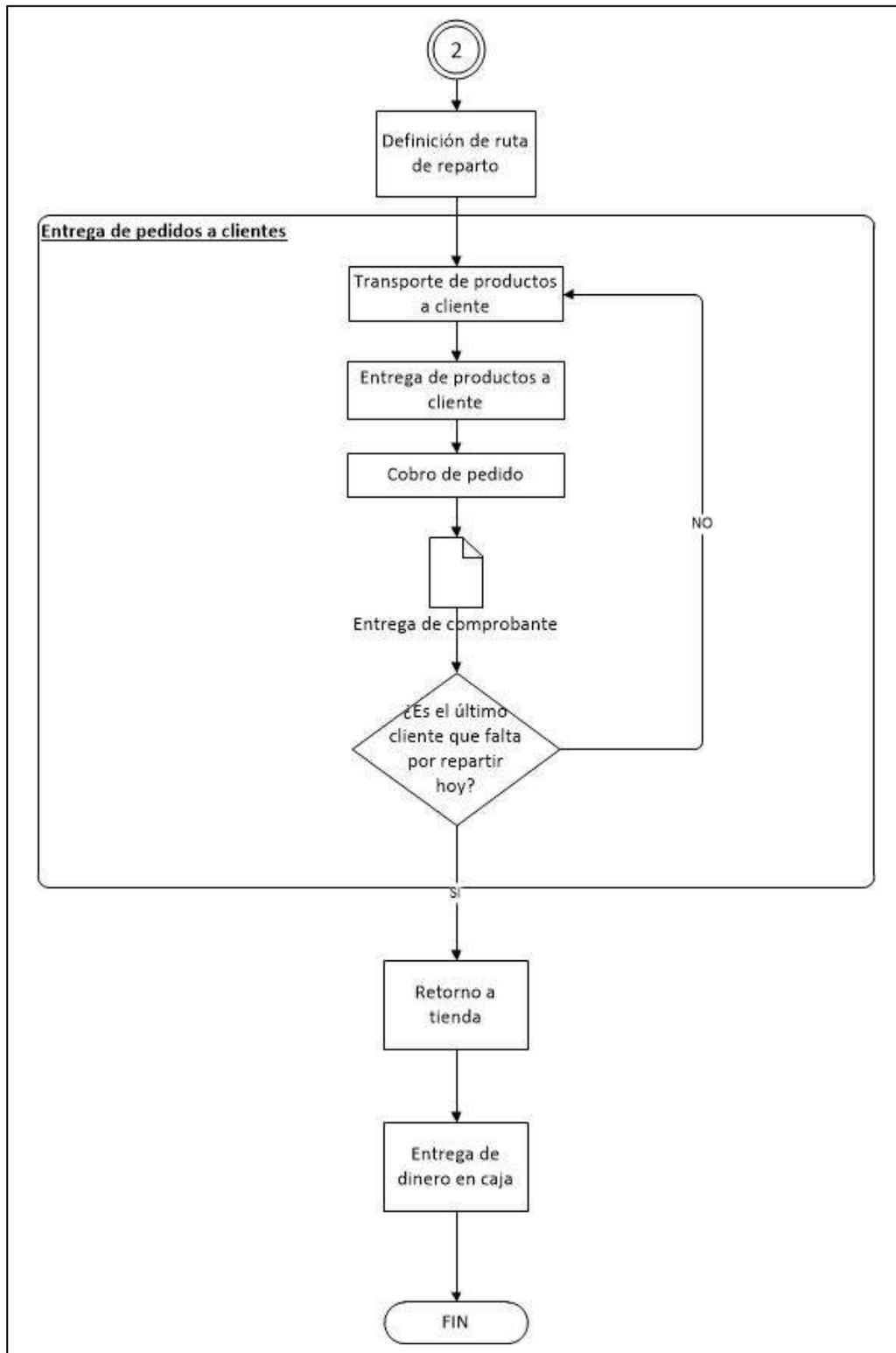
Por lo tanto, se definen los siguientes pasos:

3. Informar ofertas actuales y precio por mayor.
4. Antes de ingresar el pedido de compra, se pregunta ¿Cliente desea llevar algo más? Respuesta SI: vendedor ayuda al cliente a hacer el acopio de productos. Respuesta NO: vendedor ingresa el pedido al sistema
5. Se ingresa el pedido al sistema.
Se había detectado registro equivocado de productos tanto en cantidad como precio, debido a la falta de revisión a detalle.
6. El vendedor verifica detalle de pedido: productos, cantidades y precios.
7. El vendedor pregunta: ¿boletera o factura?
8. Ingresar los datos para el comprobante de pago.
9. Prueba del producto si lo solicita el cliente.
Se observó que una vez que generaban el orden de compra, seguido del acopio de productos, hacía falta una última verificación porque a veces se olvidaban de entregar todos los productos. Se propició la impresión de ticket para verificación de despacho.
10. Generación de código de orden de compra y entrega de nota con código de orden de compra y monto total de pago. Seguido de la impresión de ticket para verificación de despacho (lo recoge el encargado de despacho).
11. El cliente paga en caja y recibe comprobante para luego presentarlo en despacho y recibir su producto.

2.3.2. Flujo de proceso de venta en campo



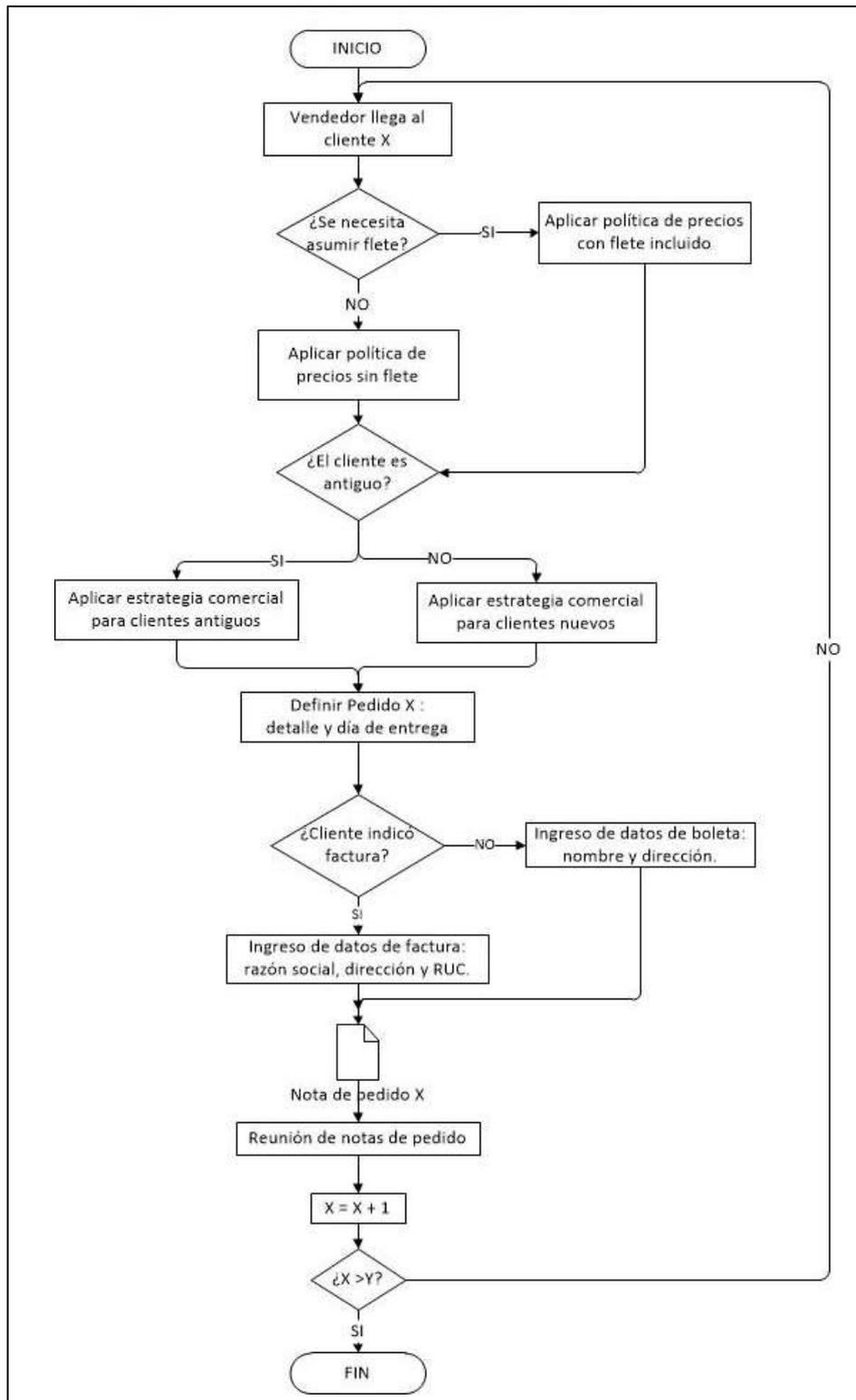




Descripción del proceso

1. Llega el vendedor a la tienda.
En este proceso detecté errores como: tardanzas de los vendedores y a veces inasistencias sin llevar a cabo su respectivo registro.
2. Marcar asistencia.
3. Consulta de stock actual.
4. Recoge viáticos.
5. Define ruta del día (clientes que atenderá ese día).
6. Solicita retiro de muestra de producto.
7. Visita a clientes.
8. Retorno a tienda.
Se observó que el vendedor no registraba sus pedidos en el sistema sino que lo encargaba a la vendedora de tienda, ocasionando demora y que no esté disponible para el cliente que llegara. Se decidió que el vendedor de campo realice todas las funciones siguientes, ya que si se cuenta con otra computadora disponible. También se detectó que no organizaba los pedidos cuyos pagos están confirmados para ese mismo día y hora, originando idas y venidas innecesarias por no asegurar sus entregas de producto.
9. Vendedor organiza pedidos según fecha de entrega.
10. Ingresar cada pedido, verificando el detalle de productos cantidades y precios.
11. Ingresar datos para boleta o factura de cada pedido.
12. Generación de código de orden de compra. Seguido de la impresión de ticket para verificación de despacho (recoge el encargado de despacho).
13. Entrega de comprobante de pago.
14. Recolección de productos de todas las órdenes de compra.
15. Prueba de productos.
16. Salida de productos de tienda.
17. Entrega de productos y cobro de dinero, seguido de la entrega de comprobante de venta.
18. Retorno a caja con entrega de dinero cobrado.

2.3.2.1. Flujograma de subproceso de venta en campo de visita a clientes



Descripción del proceso

1. El vendedor visita al primer cliente
2. Según la distancia del cliente, el vendedor decide aplicar política de precios.
3. Según la antigüedad del cliente el vendedor decide aplicar la estrategia comercial.
4. Define el pedido del cliente: detalle y día de entrega.
5. Ingresar datos para boleta o factura.
6. Guarda nota de pedido hasta terminar de visitar los demás clientes.
7. Reunión de notas de pedido.
8. Fin

Se detectó que hacían la nota de pedido sin considerar el stock actual y al llegar a la tienda no se podía cumplir con el pedido. Como consecuencia se agregó la tarea de consultar el stock al inicio del día.

2.4. Resultado de la evaluación

Finalmente fue revisado y aprobado por un ingeniero, ajustándose los últimos detalles de los diagramas.

Se presentó al gerente traduciéndolo a su idioma (ANEXO 1) para facilitar su comprensión. Siendo aprobado por gerencia se procedió a la difusión de este trabajo.

Se le comunicó al encargado de tienda con quién se coordinó las fechas de reunión con los vendedores. La explicación se realizó en grupo a los vendedores de tienda y por separado a los de campo.

La información fue presentada de forma sencilla y accesible, se les dió una descripción clara de las operaciones, facilitando visualmente su comprensión. Se les comunicó adecuadamente paso a paso del proceso a los trabajadores.

La mejora puesta en marcha se llevó a cabo durante seis semanas. Luego una vez ya implementado el trabajo se procedió a hacer el seguimiento durante dos meses a través de observación del comportamiento de los vendedores.

Durante este período, destacaron los siguientes resultados:

- Se eliminaron los errores anteriormente mencionados

- Cambio en la actitud de los empleados
- Orden en la secuencia de venta
- Seguridad al momento de ejecutar la venta
- Progreso en la comunicación entre todos los empleados

Como consecuencia a las mejoras que se lograron, actualmente se está elaborando el Manual de Organización y Funciones, así como el Reglamento Interno de la Empresa, continuando con la formalización de la organización.

Conclusiones

- Se definió claramente y estandarizaron los procesos de venta en tienda y campo.
 - También se añadieron tareas necesarias para que el proceso funcione de manera eficiente y segura.
 - Se aclararon las dudas en cuanto a la secuencia de tareas.

- Se corrigieron los errores encontrados en la observación inicial.
 - Una mejor organización en el trabajo.
 - Eliminación de tareas repetidas.
 - Exclusión de tareas innecesarias.

- Mejora del clima laboral.
 - Se mejoró la comunicación hablando con claridad manteniendo informado a todos los empleados de los objetivos de la empresa.
 - Se eliminaron los malos entendidos y sobre todo la aparición de rumores dentro de la organización, evitando un ambiente laboral negativo que afecta directamente a la productividad.
 - Se observó un cambio de actitud de los trabajadores, fomentando el compañerismo.
 - Desaparecieron actitudes negativas.
 - Disminuyó el absentismo y mejoró la puntualidad.
 - Se generó mayor confianza del jefe hacia los empleados.
 - Se observó un cambio en el ánimo de las personas.

- Mejora de la calidad de servicio.
 - Se corrigió la baja productividad y elevado número de errores en el trabajo.
 - Gracias a la apertura del canal de comunicación se generó la confianza para poder llevar a cabo la retroalimentación por parte de los vendedores.
 - Se afianzó la fidelización de clientes.

Bibliografía

Manuel Giraudier (2004) *Cómo gestionar el Clima Laboral*, Barcelona: Editorial Obelisco.

John Ashbery (1994) *Diagrama de flujo*, Madrid: Editorial Cátedra.

Autores Varios (2006) *Diccionario Conciso Español- Chino*, Pekín: Editorial Shangwu Yinshuguan.

Raquel de la Fuente Anuncibay, Raúl de Diego Vallejo (2008). *Estrategias de liderazgo y desarrollo de personas en las organizaciones / directores y coordinadores*, Madrid: Editorial Pirámide.

Ernesto Rodríguez Arias (2015) *Fundamentos de Programación: Para Todos los Públicos*, Estados Unidos: Editorial Createspace.

ANEXO

Anexo A. Diagrama de Flujo

Se presentan los diagramas de flujo traducidos al idioma chino mandarín.

