

RESUMEN

Autor [Dávila Salas, J.](#)

Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)

Título **Propuesta de mejora de los procesos para la administración de ventas de la empresa Indomotora del Perú S.A.**

Impreso Lima : UNALM, 2015

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. D3 - T	USO EN SALA
Descripción	56 p. : 2 cuadros, 14 gráficos, 24 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	INDOMOTORA DEL PERU S.A. SERVICIO AL CLIENTE VEHICULOS EMPRESAS COMERCIALES ACTIVIDADES CONEXAS ADMINISTRACION CONTROL DE CALIDAD EVALUACION PERU EFICIENCIA COMPETITIVIDAD	
N° estándar	PE2016000017 B / M EUV E20	

La presente investigación pretende brindar una propuesta de mejora para los procesos de administración de ventas de la empresa Indumotora del Perú S.A. con el propósito de lograr una administración de procesos sobre una base de procedimientos de tal manera que cumplan las políticas establecidas por la empresa. La propuesta de mejora en los procesos de administración de ventas de la empresa parte de un diagnóstico para visualizar la problemática que enfrenta la administración de ventas en un escenario en el que las empresas buscan ser más competitivas generando así beneficios económicos y elevando los estándares de calidad de servicio al producto. Los pasos que se utilizaron en

la investigación fueron los siguientes: se determinaron los subprocesos y procesos de administración de ventas de la empresa; identificación de la interacción de los procesos involucrados de administración de Ventas; análisis de los sub procesos para identificar los problemas y finalmente la formulación de la propuesta de mejora. Los resultados fueron los siguientes, se identificaron los procesos principales: Facturación, Preparación de unidades e Inmatriculación de vehículos nuevos. Se conoció la interacción de los procesos con los responsables de los mismos, realizándose una tabla con la descripción de la interacción de los mismos. Para analizar los procesos se realizó una tabla comparativa de los elementos, en cada uno de los procesos donde se compara lo que es con lo que debe de ser, realizando observaciones para identificarlas los problemas y así plantear una posible solución mediante un plan de acciones. Finalmente, el presente trabajo identifica los esquemas operativos en la administración de ventas articulando todos los procesos principales de la empresa con el fin de resolver el problema central llegando así a definir un conjunto de conclusiones y recomendaciones.

ABSTRACT

This research aims to provide an improvement proposal for the sales management processes of the company Indumotora del Perú S.A. with the purpose of achieving a process management based on procedures in such a way that they comply with the policies established by the company. The proposal for improvement in the company's sales management processes starts from a diagnosis to visualize the problems faced by sales management in a scenario in which companies seek to be more competitive, thus generating economic benefits and raising quality standards. of service to the product. The steps used in the investigation were as follows: the company's sales management threads and processes were determined; identification of the interaction of the Sales administration processes involved; analysis of the sub-processes to identify the problems and finally the formulation of the improvement proposal. The results were as follows, the main processes were identified: Billing, Preparation of units and Registration of new vehicles. The interaction of the processes with those responsible for them was known, creating a table with the description of their interaction. To analyze the processes, a comparative table of the elements was made, in each of the processes where what is compared with what should be, making observations to identify the problems and thus propose a possible solution through an action plan. Finally, this work identifies the operational schemes in sales administration, articulating all the main processes of the company in order to solve the central problem, thus defining a set of conclusions and recommendations.