



EVALUACION PARCIAL UNIDAD 2

CASO PRACTICO: EMPRESA MAYORISTA



La empresa Productos Román, dedicada a la producción y venta mayorista de productos de harina (harina de trigo, arroz, castaña, maíz, soya, habas). La organización cuenta con un solo local de ventas para expendio, y muchos procesos de adquisición de insumos para producción, así como de ventas a terceros.

En el proceso de ventas, ocurrido en el año 2021, y registrado por el administrador de ventas, se dio la siguiente incidencia, se vendió 1 300 sacos de harina de trigo a 25 soles/unid., según factura 237 de fecha 12 de abril de 2021, a la empresa Almacenes Tintón, S. A., devuelve el día 15 de abril del mismo año, 20 unidades por encontrarse defectuosas.

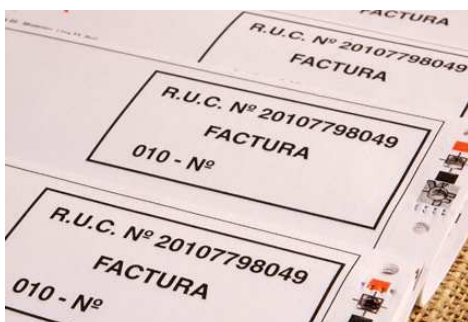
En factura se realizó un descuento comercial del 5 % sobre el total y se cargaron 10 soles por cada unidad, como penalidad al proveedor que tercerizaron para realizar la venta del producto.



La empresa tercerizada, es un mayorista conocido, que la organización “Román” compra en caso de quedarse sin stock para las ventas.

El cliente que realizó la venta, realizó el pago de los productos con anticipación y con este hecho de defectos en lo que compra ha quedado insatisfecho. El cliente solicitó el ingreso del reclamo por libro de reclamos físico para que sea atendido. El administrador de venta ha decidido después del hecho considerar que cada paso en las ventas siempre se registre la información en un libro de registro y se le reporta el final si concretó la venta bajo los procedimientos realizados por el personal.

Antes de la nueva forma para administrar las ventas, hubo dos hechos en la que hubo sacos en mal estado en la entrega que se aplicaron las rectificaciones con bolsas de repuesto, y la tardanza del camión de reparto del material adquirido solicitando alquiler de camiones mitigando las desviaciones de duración del cierre de venta.



Por otro lado, el área de compras de la Empresa “Román”, cuyo administrador es el mismo de ventas, siempre recibe notificaciones del personal de ventas sobre diferentes temas como: falta de productos, productos a canjear, ventas con crédito entre otros.

El personal de atención con el cliente dispone de una cotización o tarifario para los costales de harina de diferentes tipos a ofrecer a los clientes y contacta con el administrador para observar y proceder con la adquisición de productos de otras empresas para cubrir pedidos, bajo la modalidad que el producto que se cubre se utilice en los sacos de “Román” es decir se reenvasan y se sellan con logo de la empresa.



ACTIVIDADES (5 ptos. c/u):

1. Aplicar los principios de Enfoque en Valor.
2. Identifica en una tabla las salidas que se obtiene de las actividades de “Cadena de Valor del Servicio”

Actividad	Salida
Planear	<ul style="list-style-type: none">• ...• ...
Mejorar	<ul style="list-style-type: none">• ...• ...
Vincular	<ul style="list-style-type: none">• ...• ...
Diseñar / Transicionar	<ul style="list-style-type: none">• ...• ...
Obtener / Construir	<ul style="list-style-type: none">• ...• ...
Entregar / Soportar	<ul style="list-style-type: none">• ...• ...

3. Identificar incidentes y problemas en el caso.
4. Describir una propuesta de implementar un “service Desk” con base en ITIL.

LA ENTREGA ES EN PDF Y CON CARATULA