HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS DE APOYO
JORNADAS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Jornada 3 – Asistencia Técnica En El Eje Proceso Operacional

Público objetivo: 360 Emprendimientos y 161 MiPymes con actividades económicas CIIU 47 (Comercio al por menor).
Objetivo: Mejorar la eficiencia en procesos como ventas, inventario, atención al cliente y abastecimiento en negocios minoristas.

- **Herramienta Didáctica #1:** **Mapa de Procesos del Negocio**

Descripción:

Plantilla editable en Excel que permite a cada negocio **identificar, describir y analizar su proceso típico de venta**, desde la llegada del cliente hasta la postventa.
Está organizada en columnas prácticas para facilitar la recolección de información clave sobre cada etapa del proceso operativo.

Contenido de la herramienta:

La plantilla incluye las siguientes columnas:

1. **Etapa del proceso:**
   Identifica fases como: Entrada del cliente, Atención, Información, Venta, Entrega, Postventa.
2. **Descripción de la actividad:**
   ¿Qué sucede específicamente en esta etapa? Describe con claridad.
3. **Responsable:**
   ¿Quién realiza esta tarea? Persona o cargo asignado.
4. **Canales / herramientas:**
   ¿Qué medios se usan? Ejemplo: datáfono, WhatsApp, catálogo, POS.
5. **Observaciones / mejoras:**
   Espacio para identificar cuellos de botella, pasos duplicados o puntos débiles a mejorar.

Ejemplo de aplicación (Tienda de Ropa):

Etapa	Descripción de la actividad	Responsable	Canales / herramientas	Observaciones
Entrada del cliente	Cliente entra o consulta por WhatsApp	Vendedor	WhatsApp, Instagram	No se registra quién atendió
Atención	Se le saluda y se ofrece ayuda	Vendedor	Presencial	Falta capacitación en atención
Información	Se muestran productos y precios	Vendedor	Catálogo, exhibición	No hay precios visibles en todos los productos
Venta	Se realiza el cobro	Cajero	Datáfono, efectivo	A veces no se entrega factura
Entrega	Se entrega el producto en bolsa	Vendedor	Bolsa, stickers	No hay control de entrega
Postventa	Se le pide seguir redes sociales	Vendedor	Instagram	No se hace seguimiento a satisfacción

Preguntas guía por etapa:

- ¿Quién atiende?
- ¿Cómo se realiza esta actividad?
- ¿Se usa algún sistema o canal digital?
- ¿Se genera factura o recibo?
- ¿Se hace seguimiento al cliente?

Objetivo pedagógico:

Facilitar que el empresario:

- **Visualice su proceso de atención y venta** paso a paso.
- **Detecte cuellos de botella, pasos innecesarios o mal asignados.**
- Identifique **oportunidades de mejora** en el uso de herramientas, atención al cliente o tiempos de respuesta.

- **Herramienta Didáctica #2: Formato de Control de Inventario Básico**

Descripción:

Hoja de Excel lista para registrar entradas, salidas y stock final de cada producto, con alertas automáticas si hay bajo inventario.

Componentes:

- Nombre del producto
- Código o referencia
- Stock inicial
- Entradas (compras o devoluciones)
- Salidas (ventas)
- Stock final (calculado automáticamente)
- **Alerta semáforo** (verde, amarillo, rojo) según nivel mínimo definido

Objetivo pedagógico:

Evitar pérdidas por desabastecimiento o sobrestock, fomentar el control de compras y organización del almacén.

- **Herramienta Didáctica #3: Cartilla de Buenas Prácticas Operacionales**

Descripción:

Folleto práctico con recomendaciones para estandarizar procesos en tiendas y pequeños comercios.

Contenido:

- Atención al cliente: saludo, escucha activa, manejo de reclamos.
- Manejo de productos: limpieza, etiquetado, rotación.
- Organización del espacio: exhibición, señalización, ergonomía.
- Abastecimiento: lista de proveedores, planificación de compras, frecuencia ideal.

Objetivo pedagógico:

Mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa con prácticas fáciles de implementar.