

**CAPITULO VI**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La presente tesis se ha desarrollado con la finalidad de mejorar los procesos existentes en Fiducia S.A. Administradora de fondos y Fideicomisos Mercantiles, buscando mejores resultados de eficiencia y eficacia para garantizar el cumplimiento de requisitos de los clientes a través de la ejecución de normas y políticas de la Compañía.

## **6.1. CONCLUSIONES**

- ❖ De acuerdo al análisis FODA realizado en este trabajo, para alcanzar el éxito en las actividades que desarrolla Fiducia S.A., es necesario implementar procesos en las áreas que mantienen contacto con los clientes.
- ❖ El diagnóstico situacional, se logró identificar las variables de apoyo y las que trabajan en contra de la consecución de los objetivos presentes y futuros de la compañía, para lo cual se realizó el análisis del ambiente externo e interno, permitió plantear las oportunidades y amenazas; así como también las fortalezas y debilidades; con la finalidad de generar capacidad a través del seguimiento de las políticas, procesos y estrategias establecidas y que han sido mejoradas.
- ❖ Al realizar el análisis externo, en lo referente a los factores políticos se determinó, que constituyen una grave amenaza para la compañía, que de ser ejecutados se generaría una situación de riesgo para la empresa, debiéndose preparar para su permanencia en el mercado.
- ❖ El uso de las herramientas para el mejoramiento de los procesos, nos ha permitido realizar mejoras, fusiones, eliminaciones e inclusión de nuevas actividades en los procesos ó subprocesos, lo que va a repercutir en los resultados a través de una mejora en costos y tiempo.

- ❖ Se determinó que la compañía cuenta con una estructura sólida con base en procesos, lo cual es una base para realizar mejoras en cada una de las áreas de la compañía

## **6.2. RECOMENDACIONES**

- ❖ Llevar a cabo las estrategias realizadas en el análisis FODA para alcanzar los objetivos y la visión del direccionamiento estratégico, convirtiendo las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades para la compañía, siendo importante el establecimiento de una cultura organizacional.
- ❖ Trabajar en el cumplimiento del mapa estratégico de la compañía propuesto, para lograr en el plazo establecido los objetivos y estrategias plasmadas en este documento, lo cual ayudara a la compañía a fortalecer su presencia en el mercado.
- ❖ Se recomienda trabajar en un sistema informático a nivel nacional con la finalidad de lograr una optimización de tiempos, costos y alcanzar una satisfacción de los clientes en los servicios prestados.
- ❖ Lograr mejoras recurrentes en los procesos, para lo cual es necesario que se realice un seguimiento y verificación del cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos en los procesos.
- ❖ Realizar auditorías a los procesos, mismas que deben estar enfocadas en actividades de planear, actividades de hacer, actividades de verificar y actividades del actuar, a fin de que se cumpla con el concepto de auditoría de proceso.

- ❖ Se ve la conveniencia de adecuar en el Sistema de Gestión actual la inclusión del Manual de Procesos, con la finalidad de contar con una información única que permite la realización de las actividades de acuerdo a lo determinado por la compañía.
- ❖ Se recomienda trabajar en el Manual de Procesos en el que se incluyan todos los procesos que se encuentran vigentes en la compañía, con la debida implementación de mejoras de ser aplicables.
- ❖ Es conveniente crear una cultura de de procesos en todos los niveles de la compañía para que el sistema de calidad actual, tenga permanencia.
- ❖ Se ha realizado una propuesta de implementación de la Norma 5254 de Gestión de Riesgos, con la finalidad de minimizar el riesgo del negocio de la compañía.