

Capítulo VI



Conclusiones y
Recomendaciones

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- ▶ Del análisis situacional se sacó como resultado que el campo de la medicina está en constante capacitación y mejoramiento de los procesos, razón por la cual se hace imperante que las empresas sean flexibles y se adapten a las necesidades del mercado, es por esto que se hace imperante una renovación de los procesos de Villalab.
- ▶ Dentro del diagnóstico situacional se pudo detectar que las debilidades de Villalab son muy peligrosas ya que la carencia de planificación estratégica, falta de proyecciones de flujos, un inoperante manejo de inventarios y la falta de contabilidad adecuada pueden recaer en el desmoronamiento de la empresa si no se toman medidas adecuadas.
- ▶ De la encuesta realizada a los clientes tanto puntuales como corporativos demuestran que la empresa posee buenas relaciones con ellos ya que se promedia un 65 % de aceptación en el servicios y un 60 % en cuanto a satisfacción en la atención de nuestro personal, además proporciona información necesaria para la elaboración de estrategias con las cuales se pueda satisfacer a los clientes.
- ▶ Dentro del análisis de la competencia se pudo determinar que Villalab cuenta en la actualidad con buenos niveles de calidad, atención al cliente y una tecnología de punta en el mercado local.
- ▶ En el Direccionamiento Estratégico se estableció una filosofía corporativa, que le servirá de base a la empresa para la elaboración de un Modelo de Gestión Estratégica que encaminará a Villalab a tener una organización interna adecuada y flexible a los cambios del mercado.

- ▶ Para medir y establecer el avance y cumplimiento de los objetivos planteados en cualquier planeación estratégica es necesario establecer indicadores de gestión que permitan una adecuada toma de decisiones para el modelo propuesto se los determina como KPI's.

6.2 RECOMENDACIONES

- ▶ Se recomienda implementar la Gestión Estratégica, la misma que ayudará al cumplimiento de los objetivos trazados y el crecimiento de la empresa que en primer lugar es el problema encontrado.
- ▶ Se recomienda mejorar la relación con el cliente para contar con el agrado del mercado y en ciertos casos contar con una adecuada retroalimentación de información con los clientes, dado que esto influirá en el nivel de satisfacción de cada uno de ellos.
- ▶ Se recomienda fortalecer las alianzas estratégicas para lograr diversificación de servicios y ampliamiento de una cartera de clientes que como en cualquier negocio es la variable más importante en el desarrollo de las actividades.
- ▶ Se recomienda realizar seguimientos continuos de la competencia y del cliente, mediante la implementación del sistema de información de clientes y competidores propuesto como proyecto.
- ▶ Para la disminución de las debilidades es necesario la implementación de iniciativas estratégicas que le ayuden a mejorar el clima laboral, la calidad del servicio y del talento humano, el nivel de ventas y rentabilidad, mejorar la infraestructura tecnológica, mejorar el sistema de inventarios que permitirá a la organización elevar su productividad y crecimiento dentro del mercado.
- ▶ Se recomienda mejorar el nivel de preparación del personal, mediante la capacitación continua y la implementación de un plan de incentivos, para lograr tener personal de alto nivel y comprometidos con la empresa.