CAPITULO III

PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El objetivo de este capítulo es diseñar acciones que orientan a la organización hacia el futuro. El direccionamiento estratégico hace referencia a la formulación de los grandes propósitos, al análisis estratégico que adelanta la organización, al proceso de planeación, el seguimiento a ese direccionamiento y las formas de trabajo que se establecen para lograr los propósitos, de igual manera que los planes operativos llegándose a definir los siguientes elementos:

- Principios y Valores
- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas
- Estrategias

PRINCIPIOS Y VALORES

El proceso de planificación estratégica se inicia por identificar los principios, valores que regulan la vida de una organización. Ellos definen aspectos que son importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos. Por lo que son la norma de vida corporativa y el soporte de la cultura organizacional". Considerando los resultados obtenidos en las encuestas realizadas sobre los principales principios y valores existentes en Almacén "Delfer Sport" se construye la matriz axiológica, la cual relaciona dichos principios y valores con los diferentes actores internos y externos, la cual se expresa a continuación:

Los principios y valores que se emplea en Almacén "Delfer Sport", en sus actividades cotidianas son:

1) Honestidad
2) Respeto
3) Puntualidad
4) Trabajo en equipo
5) Solidaridad
6) Responsabilidad
7) Lealtad
8) Innovación

3.1. MATRIZ AXIOLÓGICA

La elaboración de una matriz axiológica corporativa puede ayudar y servir de guía para la formulación de esta escala de valores. Para elaborar una matriz axiológica cada compañía en un ejercicio estratégico de alta gerencia debe definir:

- Los principios y valores corporativos
- Debe identificar los grupos de interés o grupos de referencia de la empresa.

En la siguiente matriz se establece una relación entre los grupos de referencia, que están relacionados directamente con la empresa y los principios que forman parte importante de las actividades de la empresa:

MATRIZ AXIOLÓGICA

Grupo de referencia / Principios y valores	Clientes	Autoridades	Proveedores	Empleados	El Estado	Medio Ambiente	Competencia
Honestidad	X	X	X	X	X	-	-
Respeto	X	X	X	X	X	X	X
Puntualidad	X	X	X	X	X	-	-
Trabajo en equipo	-	X	X	X	-	-	-
Solidaridad	X	x	-	X	-	-	-
Responsabilidad	X	X	x	X	X	X	-
Lealtad	-	X	-	X	X	-	-
innovación	X	-	X	X	-	-	-

Honestidad

La honestidad es un valor muy importante que toda persona debe proyectar en cada una de sus actitudes, tanto en las actividades que realiza, hacia los clientes, proveedores, autoridad, en el pago de sus servicios básicos y a empleados para mostrar la transparencia en las operaciones, y esto permitirá reflejar la transparencia de la empresa.

Respeto

Las actividades diarias de Almacén "Delfer Sport, se inspiran en el respeto hacia todos los grupos de referencia como, los usuarios, autoridades, proveedores, empleados, el Estado, el medio ambiente y la competencia. La empresa respeta las creencias, derechos, valores y obligaciones que rigen a cada persona, así como las leyes y normas que expide el Gobierno y son el marco de referencia para el funcionamiento de la Almacén “Delfer Sport”.

Puntualidad

La puntualidad es muy importante por lo que debe comprometer a todos los miembros de la empresa; también se debe ser puntual en el trabajo que requieren las autoridades, clientes, proveedores y el estado, de esta para ofrecerles un servicio con calidad y rapidez.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es un principio muy importante que debe practicar todo el personal que integra Almacén “Delfer Sport”. Éste principio permitirá que el alcance de ventajas competitivas, logrando guiar sus actividades al cumplimiento de la misión y visión de la empresa, con los proveedores nos facilitara para innovar los modelos de las prendas constantemente y de esta manera los clientes se sentirá satisfechos.

Solidaridad

Las autoridades deben trabajar de manera solidaria; a fin de crear un buen ambiente de trabajo, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales, en razón de que cada uno contribuye con una parte para generar un buen servicio.

Responsabilidad

Tiene la responsabilidad de brindar un mejor servicio y ayuda a satisfacer las necesidades del cliente atendiendo las solicitudes y requerimientos y contribuyendo en la medida de sus capacidades a generar un valor agregado al servicio que presta. También debemos tener responsabilidad con las autoridades, proveedores en los pagos que requiera y el estado.

Innovación

La innovación es muy importante porque a través de ella se puede mejorar y tener oportunidad como por ejemplo con los clientes, proveedores y el personal.

3.2. MISIÓN

"La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten impelidos a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos, y por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas".[52]

La misión de una empresa responde a las siguientes preguntas: para qué existe la organización, cuál es su negocio, cuáles sus objetivos, cuáles sus clientes, cuáles sus prioridades, cuál su responsabilidad y derechos frente a sus colaboradores, y cuál su responsabilidad social.

MISIÓN PROPUESTA DE ALMACEN "DELFER SPORT"

[52] www.promonegocios.net/meradeotecnica/misión

Delfer Sport no tiene definida ni documentada su misión, se presenta la siguiente propuesta:

Es un Almacén de Moda, que se dedica a la comercialización de prendas de vestir, realiza alianzas estratégicas con sus proveedores; es reconocido por su capacidad de hacer sentir bien a sus clientes y de esta manera incorporar permanentemente a nuevos clientes de Ecuador y Colombia y mantener fieles a los actuales, generando confianza y credibilidad, a través de ofrecer los mejores productos a precios justos y con servicio excelente.

3.3. VISIÓN

*"En síntesis, la **visión** es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc. "*[53]

Elementos de una visión

Para que una visión esté formulada correctamente debe contener los siguientes elementos:
Es formulada para los líderes de la organización:

- Dimensión de tiempo
- Integradora
- Amplia y detallada
- Positiva y alentadora
- Debe ser realista-posible
- Debe ser consistente
- Debe ser difundida interna y externamente

VISIÓN PROPUESTA PARA ALMACEN "DELFER SPORT"

Ser un Almacén de Moda, con cobertura nacional e internacional sustentado sus actividades en la calidad del producto y servicio, la innovación, satisfaciendo plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes.

53 ww

3.4. OBJETIVOS

"Los objetivos se pueden definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, producen sinergia, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficacia."[54]

3.4.1. OBJETIVO GENERAL

Es el objetivo corporativo que es el resultado global que una organización espera alcanzar El desarrollo y operacionalización concreta de su misión y visión, con este propósito Almacén Delfer Sport ha planteado lo siguiente:

Comercializar prendas de vestir para damas, caballeros y niños, lo cual permita captar clientes del norte de Ecuador y sur de Colombia, brindando un buen servicio, con productos de calidad y con garantía.

3.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Designan los fines que se buscan mediante los procedimientos de operación actuales de la Organización y explica lo que ésta intenta. Los objetivos específicos describen resultados medibles específicos y con frecuencia tiene que ver con el corto plazo.

De crecimiento

- Capacitar al 100% al personal del Almacén los próximos 5 años mediante el desarrollo de 2 cursos anuales para proporcionar un eficiente y oportuno servicio a los clientes.

[54] DAVID, Fred…ob.cit…Pág.10

- Establecer la misión y visión de la empresa para que el personal tenga un propósito claro en su trabajo.
- Crear objetivos, políticas y estrategias para poder cumplir con la misión y visión de la empresa.
- Disponer de datos financieros mes a mes, a partir de enero del 2009, que permita la toma de decisiones oportunas, en base a datos reales.
- Crear una base de datos de proveedores, que facilite la información necesaria para las futuras compras de la empresa.
- Diseñar un contrato escrito para proveedores, donde comprometa la entrega puntual y total de los pedidos.
- Realizar una adecuación de las instalaciones del Almacén en el año 2009 para que los clientes y empleados tengan una mejor comodidad, y la empresa una buena imagen.
- Realizar un estudio de mercado en el segundo trimestre del año 2008 para instalar una sucursal de Almacén Delfer Sport en la ciudad de Tulcán.

De mantenimiento

- Mantener el trato amable y cordial del personal hacia el cliente en todo momento para asegurar su satisfacción.
- Mantener relaciones justas y transparentes con los proveedores, para promover un mutuo desarrollo en el segundo trimestre del 2008.
- Realizar programaciones de ofertas y promociones continuas en la empresa para captar y mantener a los clientes satisfechos.
- Diseñar un presupuesto mensual, semestral y anual que prevea el diferencial cambiario a partir del segundo semestre del 2008 hasta el 2011.
- Buscar nuevas opciones de publicidad con la que podamos llegar directamente a los clientes y hacer conocer los nuevos productos que ofrece la empresa a partir del mes de abril del 2008.
- Controlar continuamente el stock de mercadería para evitar desabastecimiento de inventarios y de esta forma satisfacer las necesidades del cliente a partir del 2008.

- Realizar un compromiso con los trabajadores para que laboren en los horarios donde haya más demanda de clientes.
- Crear un plan de compras mensuales para evitar un desabastecimiento de inventario en la empresa.
- Diseño de un proceso de evaluación al personal con el fin de aplicar incrementos salariales y disminuir la tasa de desempleo a partir del año 2008.
- Diseñar un plan de ventas donde los clientes tengas beneficios exclusivo mediante la emisión de una tarjeta de descuesto a partir del año 2010.

De disminución

- Realizar un control de calidad de la mercadería recibida para eliminar los reclamos.
- Mejorar la comunicación empleado – cliente para de esta forma disminuir las devoluciones de mercadería.
- Diseñar un presupuesto mensual para gastos.
- Mejorar el proceso de facturación para disminuir el tiempo en la atención al cliente.
- Diseñar un sistema de custodia de valores y depósitos para evitar perdidas de dinero.
- Instalar cámaras de seguridad en el mes de noviembre del 2009, para de esta forma disminuir los robos de prendas en el almacén.

3.5. POLITICAS

Las políticas son el medio que se usará para alcanzar los objetivos anuales. Entre otras cosas las políticas incluyen los lineamientos, las reglas y los procedimientos establecidos para reforzar las actividades a efecto de alcanzar los objetivos enunciados. Las políticas sirven de guía para tomar decisiones y abordar situaciones reiterativas o recurrentes.

A continuación se describe varias políticas que una vez implementadas, permitirán alcanzar los objetivos planteados.

3.5.1 Política General

El cliente será la prioridad para la empresa, por lo que deberá ser atendido en forma cordial e inmediata, cubriendo sus necesidades e inquietudes para su total satisfacción.

3.5.2 Políticas Específicas

DE PERSONAL

- La jornada de trabajo será de 9AM a 7:30PM, de lunes a sábado, el domingo de 9 AM a 4 PM, su tiempo de almuerzo será de 1 hora con 30 minutos y puede ser movido de acuerdo a los requerimientos de empresa.
- El personal debe asistir con el respectivo uniforme brindado por la empresa.
- Su atención, debe ser cordial, amable y eficiente, que pueda satisfacer las necesidades de los clientes, informándoles todo lo referente a los productos que ofrecemos.
- Tendrá derecho a vacaciones de acuerdo a lo que establece la Ley para lo cual se tomara como referencia la fecha de ingreso del trabajador.
- Si el trabajador comete errores por descuido o irresponsabilidad, tendrá que asumir sus consecuencias de acuerdo a su gravedad, que por Ley le sea concebido y si el error cometido es por una mala información dada por la empresa no tendrá ninguna responsabilidad el empleado.
- Colaborar o ejercer otras actividades que con relación a la naturaleza de su cargo, le asigne sus superiores, para cumplir con objetivos.
- El trabajador no puede tomar decisiones de otorgar crédito sin una autorización del departamento de contabilidad o de gerencia.
- El personal tiene un crédito con la empres que no sobre pase el valor del sueldo, el mismo que debe ser cancelado dentro de 90 días.
- Los productos adquiridos por el personal, se realizara al precio de costo de la empresa incluido el IVA, y este valor sumara al crédito que tiene cada trabajador.

- El personal no puede difundir información confidencial como son datos de proveedores, valores de ventas diarias a la competencia, y si lo realizan será despedido inmediatamente porque se lo tomara como una acción negativa para la empresa.
- El trabajador tendrá derecho a un día libre por semana, que será de acuerdo a sus necesidades.

DE PROVEEDORES

- Los pedidos deberán ser entregados dentro del tiempo convenido, caso contrario Delfer Sport tendrá la decisión de recibir o no la mercadería.
- El costo del flete por el envió de mercadería deberá ser cubierto por parte del proveedor.
- Los pagos que se realicen a proveedores serán con crédito mayor a 60 días.
- Los proveedores deben garantizar la calidad de los productos al 100%.
- Los productos que tengas fallas de fábrica deberán ser cambiados por el proveedor en forma inmediata.

DE CLIENTES

- Los créditos que realiza Almacén Delfer Sport serán solo para las instituciones que realicen descuentos por medio de rol de pagos.
- Le empresa emitirá facturas a las instituciones de crédito a partir del 20 de cada mes y serán entregas puerta a puerta.
- Los pagos realizados por las instituciones serán dentro de los 10 primeros días de cada mes, mediante transferencia bancaria, emisión de un cheque, o dinero efectivo.
- Los créditos para instituciones serán a 3 meses plazo, y las compras realizadas en el mes de diciembre el crédito será a 4 meses.
- Los clientes que realicen compras anuales mayores a 500 dólares recibirá un obsequio por parte de la empresa.

DE VENTAS

- Las prendas vendidas pueden ser cambiadas máximo dos días después de su compra por causas como: falla de fabrica, haya sido destinado para un regalo y si la prenda sufrió daños en la primera lavada.
- El descuento realizado en las ventas no debe ser mayor a $2.50 por prendas.
- Las ventas que se realicen con tarjetas de crédito no tiene derecho a descuento.
- Las ventas a crédito realizadas en el mes de diciembre se realizan los descuentos a 4 meses a partir del mes de enero.

DE INVENTARIOS

- La empresa realizara un inventario anual que permita realizar el cierre de los Estados financieros.
- Mensualmente se realizar inventarios de prendas al azar para controlar físicamente cada unos de sus productos.
- La mercadería que ingrese a bodega deberá tener un reporte de ingreso y de egreso.

SEGURIDAD

- El sistema de seguridad deberá ser activado inmediatamente de cerrar las instalaciones.
- El personal tiene la obligación de colocar el dispositivo de seguridad en cada una de las prendas una vez registrado en el sistema contable.
- La empresa tendrá la obligación de brindarles a sus empleados toda la seguridad que requieran para realizar trabajos físicos.
- El código se alarma solo será conocido por la persona encargada de abrir las instalaciones del local.
- El código de alarmas deberá ser cambiado mensual para mayor seguridad.

MANTENIMIENTO

- El mantenimiento de las instalaciones de la empresa se realizara diariamente por parte de la persona encargada.
- El equipo informático recibirá mantenimiento anual por parte de un experto.

- El sistema de seguridad de prendas recibirá mantenimiento anual por parte de la empresa Max Seguridades.
- El sistema contable de la empresa será actualizado cada 3 años según los avances tecnológicos.

CAJA CHICA

- La responsabilidad de manejo de caja chica será únicamente por parte de la contadora.
- El dinero de caja chica será destinado solo para la compra de útiles de oficina, lunch diario del personal, colaboraciones.
- En el caso de perderse el dinero de caja chica la persona encargada esta en la obligación de cubrir su valor.
- No se permitirá prestamos personales de los fondos de caja chica

MANEJO DEL DINERO

- El dinero que provenga de las ventas solo podrá ser manipulado por la persona encargada de caja.
- Se realizaran dos depósitos al día en horarios de la mañana y tarde de lunes a viernes.
- El dinero de los días sábado y domingo serán puesto en la caja fuerte de empresa.

PUBLICIDAD

- La empresa firmara un contrato mensual con una estación de radio que tenga cobertura en la Provincia del Carchi y parte de Nariño.
- Participara en publicaciones de periódicos locales en fechas como las fiestas del Carchi y de Tulcán
- En el mes de diciembre la empresa entregara a sus clientes objetos publicitarios, como son: esferos, llaveros, calendarios, agendas por las compras realizadas.

3.6. ESTRATEGIAS

Las estrategias son medios para conseguir los objetivos a largo plazo.
Las estrategias están establecidas en el Capítulo II en la Matriz de Análisis FODA.

A continuación se muestra el Plan Operativo Anual 2007 para Almacén "Delfer Sport"

3.6.1 Plan Operativo Anual 2008

"El plan Operativo Anual es una herramienta que permite el cumplimiento de los objetivos de los Planes de Desarrollo, los mismos que se manifiestan en la ejecución de las políticas, programas, y proyectos. El Plan Operativo como agenda de trabajo facilita al reajustarse de las políticas y acciones estratégicas a las condiciones y circunstancias que se presentan cada año, así como a los cambios en variables imposibles de prever en el largo plazo."[55]

[55] www.senplades.gov.ec/modulos.

ALMACÉN DELFER SPORT
PLAN OPERATIVO 2008
CRECIMIENTO
CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	ENR				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGT				SEP				OCT				NOV				DIC				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Capacitar al 100% al personal del Almacén los próximos 5 años mediante el desarrollo de 2 cursos anuales para proporcionar un eficiente y oportuno servicio a los clientes.																																																		
Planificar la capacitación																																																	Gerente de la empresa	$10.00
Seleccionar y Contratar profesional para la capacitación																																																		$500.00
Coordinar el lugar de realización																																																		$30.00
Realizar la convocatoria y el promocional																																																		$5.00
Desarrollar la capacitación																																																		$100.00
Realizar encuesta de satisfacción																																																		$5.00
Disponer de datos financieros mes a mes, a partir de enero del 2008, que permita la toma de decisiones oportunas, en base a datos reales.																																																		
Planificar de los datos financieros																																																	Gerente y contador de la empresa	$5.00
Registro de ingresos, egresos de la empresa																																																		$2,520.00
Obtención de resultados reales																																																		$240.00
Toma de decisiones																																																		$3,600.00
Crear una base de datos de proveedores, que facilite la información necesaria para las futuras compras de la empresa.																																																		
Planificación de la base de datos																																																	Contador de la empresa	$5.00
Clasificación de los proveedores de acuerdo al producto																																																		$20.00
Recopilación de datos de proveedores vía telefónica																																																		$40.00
obtención de base de datos de proveedores																																																		$20.00
Diseñar un contrato escrito para proveedores, donde comprometa la entrega puntual y total de los pedidos.																																																		
Planificación de la elaboración del contrato																																																	Gerente y Abogado	$15.00
Plantear las clausulas del contrato																																																		$50.00
Diseñar el contrato																																																		$50.00
Emitir el contrato																																																		$20.00
Aplicación del contrato a proveedores																																																		$120.00
Realizar un estudio de mercado en el segundo trimestre del año 2008 para instalar una sucursal de Almacén Delfer Sport en la ciudad de Tulcán.																																																		
Realizar la planificación del estudio de mercado																																																	Gerente y Especialista	$30.00
Contratar empresa a realizar el trabajo																																																		$500.00
Desarrollo del estudio																																																		$300.00
Obtención de resultados																																																		$30.00
Toma de decisiones																																																		$20.00
SUBTOTAL																																																		$8,235.00

ELABORADO POR: MAYRA SALAZAR

ALMACEN DELFER SPORT

PLAN OPERATIVO 2008

DISMINUCION

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	ENR				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGT				SEP				OCT				NOV				DIC				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Realizar un control de calidad de la mercadería recibida para eliminar los reclamos.																																																		
Recibir la mercadería en bodega																																																	Personal	
El personal revisa prenda a prenda todos los detalles																																																		$2,040.00
Salida de la mercadería al almacén																																																		
Diseñar un presupuesto mensual para gastos																																																		
Planificar los gasto del mes																																																	Gerente y contador	$120.00
Diseñar el presupuesto																																																		$14,400.00
Mejorar el proceso de facturación para disminuir el tiempo en la atención al cliente.																																																		
Planificar el nuevo sistema de facturación																																																	Gerente y contador	$20.00
Capacitación en el sistema contable																																																		$50.00
Aplicación del nuevo sistema																																																		$80.00
Diseñar un sistema de custodia de valores y depósitos para evitar perdidas de dinero.																																																		
Elaborar un cronograma de depósitos																																																	Gerente y contador	$5.00
Realizar la venta de productos																																																		$60.00
SUBTOTAL																																																		$16,775.00

ELABORADO POR: MAYRA SALAZAR

ALMACEN DELFER SPORT

PLAN OPERATIVO 2008

MANTENIMIENTO

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	ENR				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL				AGT				SEP				OCT				NOV				DIC				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Realizar programaciones de ofertas y promociones continuas en la empresa para captar y mantener a los clientes satisfechos																																																	Gerente	$800.00
Mantener relaciones justas y transparentes con los proveedores, para promover un mutuo desarrollo en el segundo trimestre del 2008.																																																	Gerente y proveedores	$120.00
Diseñar un presupuesto mensual, semestral y anual que prevea el diferencial cambiario a partir del segundo semestre del 2008 hasta el 2011.																																																		
Controlar continuamente el stock de mercadería para evitar desabastecimiento de inventarios y de esta forma satisfacer las necesidades del cliente a partir del 2008.																																																	Contador y gerente	$70.00
Realizar un compromiso con los trabajadores para que laboren en los horarios que hay mas demanda de clientes.																																																	Trabajadores	$30.00
SUBTOTAL																																																		$1,020.00
TOTAL																																																		$26,030.00

ELABORADO POR: MAYRA SALAZAR

MAPA ESTRATEGICO PARA ALMACEN DELFER SPORT

MAPA ESTRATEGICO 2.008 - 2012

MISION

Es un Almacén de Moda, que se dedica a la comercialización de prendas de vestir, realiza alianzas estratégicas con sus proveedores; es reconocido por su capacidad de hacer sentir bien a sus clientes y de esta manera incorporar permanentemente a nuevos clientes de Ecuador y Colombia y mantener fieles a los actuales, generando confianza y credibilidad, a través de ofrecer los mejores productos a precios justos y con servicio

VISION

Ser un Almacén de Moda, con cobertura nacional e internacional sustentado sus actividades en la calidad del producto y servicio, la innovación, satisfaciendo plenamente las necesidades y

2008

OBJETIVOS

1.-Establecer la misión y visión de la empresa.
2.-Capacitar al personal para una mejor atención.
3.-Crear una base de datos de proveedores para futuras adquisiciones.

POLITICAS

1.-El personal debe trabajar con la misión y visión establecida por la empresa.
2.-El personal recibirá 2 cursos de capacitación al año.
3.-No se podrá difundir información privada de la empresa, se lo considerara como una acción negativa.

ESTATEGIAS

1.-Establecimiento de la misión y visón de la empresa, para lograr una orientación de las actividades.
2.-Capacitando al personal se obtendrá resultados positivos que beneficiara a la empresa.
3.-Creando una base de datos facilitara compras futuras de la empresa.

2009

OBJET

1.-iIntalar cámara de seguridad para disminuir robos.
2.-Realizar una adecuación de las instalaciones para un mejor confort.
3.-Diseñar un plan de ventas donde los clientes tengan beneficios mediante la emisión de una tarjeta de crédito.

POLITICA

1.-La seguridad de las instalaciones y de los productos deber innovarse constantemente.
2.-Las instalaciones recibirán mantenimiento diario por la persona encargada
3.-Los clientes con ventas de $500 anuales recibirán un obsequio

ESTRATEGIAS

1.-Diseño de un plan que permita disminuir robos en la empresa.
2.-Diseño de un plan para restructuración física de la empresa.
3.-Diseño de planes de venta parar reconocer la fidelidad de los clientes.

2010

OBJETIV

1.-Mantener el trato amable y cordial de personal hacia el cliente.
2.-Mantener relaciones justas con los proveedores.
3.-Mantener un control continuo del stock de mercadería

POLITICAS

1.-El cliente es la prioridad para empresa por lo que debe recibir un trato amable.
2.-La empresa tendrá una base de datos de proveedores que facilite su contacto
3.-Se realizara inventarios mensuales para un control físico.

ESTRATEGIAS

1.-Diseño de un plan de ventas para clientes.
2.-Diseño de un plan de compras mensuales.
3.-Diseño un plan para control de inventario anuales y mensuales.

2011

OBJET

1.-Adquisicion de un nuevo sistema contable para la empresa.
2.-Capacitar al personal acerca del nuevo sistema contable.
3.-Eliminar en su totalidad los reclamos y devoluciones de mercaderías.

POLITICAS

1La empresa actualizara el sistema contable anualmente
2.-Capacitar al personal dos veces por año.
3.-Lo cambio de mercadería se realizara solo en 3 casos.

ESTRATEGIAS

1.-Mantenimiento del sistema contable de la empresa.
2.-Diseño de un proceso de capacitación.
3.-Diseño de un plan para eliminar reclamo y a la vez devoluciones

2012

OBJE

1.-Mejorar el sistema de facturación.
2.-Capacitar al personal en lo referente a la moda y textiles.
3.-Comercializar productos de la mejor calidad para satisfacer la necesidades del cliente.

POLITICAS

1.-El sistema de facturación será ágil y preciso.
2.-El personal se capacitara dos veces al año
3.-La empresa ofrecerá a sus clientes productos de la mejor calidad.

ESTRATEGIAS

1.-Diseño de un sistema de facturación computarizada.
2.-Diseño de un proceso de capacitación de personal mensual
3.-Diseño del proceso de control de calidad.

PRINCIPIOS Y VALORES

Honestidad
Respeto
Puntualidad
Trabajo en equipo
Solidaridad
Responsabilidad
Lealtad