CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación permite extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones.

- Almacén Delfer Sport se dedica a la comercialización de prendas de vestir para damas caballeros y niños, la cual con el transcurso del tiempo se ha innovado para asegurar un segmento de mercado y captar nuevos clientes, por el servicio, variedad y calidad de los productos.

- El 27 % de las ventas se realizan a crédito, y el 73 % son ventas al contado, en este años los meses que menos se han vendido es en febrero y septiembre que oscilan entre $ 4.121 y $ 4.186; los meses similares en venta fueron Junio, Julio y Agosto con un promedio de venta de $ 5.400 y el de mayor venta con un 120% de incremento con relación a los anteriores meses fue diciembre con una venta al contado de $ 21.560 y a crédito $ 8.889,78; las ventas totales de el año 2005 fue de $ 101.321,44 .

- En el años 2006 se pudo observar que septiembre es el mes que menos se vende con un valor de $4.520,46 al contado y a crédito; diciembre son las ventas mas elevadas de todo el año con una venta de $22.540,89 al contado y 8.591,00 a crédito que da un total $31.131,89; los mese de Junio Julio y Agosto tienen ventas bajas y similares, las razones para esto son, las vacaciones y también el ingreso a clases porque la gente destina el dinero para gastos escolares.

- La ventas del año 2005 fueron de $101.321,44 y del año 2006 de $ 106.794,19; existió un incremente de ventas del 9.48% del 2006 con relación al 2005.

- Para el mejoramiento de procesos del Almacén se realizó un diagnóstico y una planificación de la empresa, debido a que éste es uno de los procesos fundamentales para alcanzar el éxito, porque permite obtener una visión clara del entorno que rodea a la empresa, y con el diagnostico se pudo determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

- Esta tesis se fundamentó en la necesidad de mejorar los procesos, para lo cual se optimizo aspectos y actividades importantes del Almacén para alcanzar cambios verdaderos en la organización, que permitió llegar a contar con una estructura organizacional efectiva y obtener notables resultados, optimizando la productividad y arrojando productos o servicios con excelente calidad, bajo las necesidades que exigen sus clientes.

- El uso de nuevas tecnologías de comunicación es una oportunidad media, para el Almacén, porque si se adquiere Internet inalámbrico, se pueden realizar muchas de sus actividades a menor costo y con un tiempo de respuesta inmediato.

- Al analizar el micro ambiente se pudo determinar las principal amenaza fue La Guerrilla colombiana es para la empresa ya que los clientes de la empresa provienen de ese país, tienen temor a los ataques o secuestros en carreteras, esto hace que no acudan a nuestra ciudad.

- La moda es una de las oportunidades altas para la empresa, porque con ella se puede innovar constantemente y satisfacer las necesidades de los clientes de acuerdo a sus exigencias.

- En el estudio de los procesos se efectuó el análisis de los mismos, para lo cual se estableció su inventario, luego se seleccionó aquellos considerados importantes para el macro proceso Gestión Empresarial, los cuales incluyen información sobre tiempos, costos, actividades, responsables, etc.

- En el mejoramiento de los procesos se propone la disminución de los tiempos, costos y aumento de las eficiencias, por medio de la perfección, fusión, eliminación y creación de actividades, la solución a los procesos seleccionados incluyen dos herramientas: flujo diagramación y hoja ISO, en las que se detallan las actividades a aplicar y los responsables de su ejecución; mediante la representación gráfica a través del flujo diagramación y la hoja de mejoramiento en la cual constan soluciones a los problemas detectados y las diferencias entre la situación actual y la situación propuesta; además, se hacen constar los beneficios tanto en tiempos como en costos.

- La matriz de análisis comparativa permite identificar el ahorro que se genera en cada proceso tanto en tiempo como en costo, en el proceso que existe mayor ahorro es el de Contabilidad en el cual se ha disminuido el valor de $ 835.00 al año, en el proceso que menos se ha disminuido su el costo del proceso es el Administración de Recurso Humanos con un ahorro de 2.16 anual; teniendo un ahorro total en tiempo de 38.610 minutos y un ahorro total en costo de 1.620.88 dólares, cifra muy significativa para la empresa.

6.2. RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado el estudio, para Almacén Delfer Sport, la presente tesis en base a su contenido ha generado las siguientes recomendaciones:

- Aplicar el estudio contenido en la presente tesis, para lo cual se deberá implementar un programa de capacitación y talleres para todo el personal, empleando la organización por procesos propuestos en la misma, con el propósito de cumplir con los requisitos establecidos.

- Los procesos que se definan y que formen parte del mejoramiento, deben implementarse en cumplimiento estricto de la normativa legal emitida por los órganos de control.

- La aprobación del presupuesto debe ser previa al inicio de cada mes la planificación del mismo debe ser bien estructurada con el propósito de cumplir con los objetivos planteados en forma eficiente, eficaz y considerando la satisfacción del cliente.

- La empresa debe invertir para adquirir el programa para el proceso de codificación de productos, mediante código de barras, lo cual hará un proceso más eficiente y seguro.

- Los procesos no deben estancarse, deberán ejecutarse sin demoras, en razón de que están definidos los lineamientos de carácter general y los procedimientos, de tal manera que la ausencia de la alta gerencia, por cualquier motivo, no tenga incidencia en el tiempo de ejecución de los procesos.

- El personal debe ser motivado mensualmente en como por ejemplo un pago de comisiones extras, entrega de placas al mejor vendedor del mes o también la empresa puede otorgar un día mas de vacaciones.

- Para mejorar la imagen de la empresa, deberían uniformar a todo el personal, los colores deberían ser acorde a los del logotipo.

- Se requiere aplicar la propuesta organizacional por procesos con su respectiva cadena de valor, utilizar los indicadores de gestión para medir el desempeño de los procesos, cuyos resultados deberán ser conocidos, en forma oportuna, por todo el personal involucrado.