

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1.- CONCLUSIONES**

- MARESA, es una empresa líder en el mercado automotriz, dedicada al ensamblaje, importación y comercialización de vehículos, repuestos y accesorios Mazda, que busca mantener y mejorar su posicionamiento en el mercado nacional.
  
- El Área de Logística Comercial de MARESA, juega un papel fundamental dentro de la organización, ya que como parte del Área Comercial, ayuda a que se materializan las ventas y por consiguiente es el responsable de la distribución física de las mercancías, en el momento y lugar oportuno, cumpliendo con los requerimientos de los clientes y especificaciones de calidad establecidos, buscando un costo mínimo posible.
  
- La problemática del “Área de Logística Comercial” gira en torno a la desinformación hacia los concesionarios acerca de los vehículos que tienen que recibir, problema que es causado debido a que el sistema actual de control de asignaciones de unidades (workflow), no cubre los requerimientos actuales, además de que hay desorganización en el espacio físico y descoordinación interna con otra áreas y por otra parte, falta la de definición de funciones, capacitación y motivación, todo esto se refleja en un mal servicio hacia el cliente y por consiguiente afecta a la imagen de la empresa.
  
- Luego de haber realizado el análisis del ambiente externo se llega a la conclusión de que algunas leyes determinadas por este gobierno como la renovación al parque automotor, el factor social en cuanto a la necesidad de adquirir un vehículo, las opciones de crédito y la disminución de tasas de interés, constituyen oportunidades

altas para la organización, mientras que los factores: políticos legales y la competencia representan amenazas.

- Dentro del ambiente interno, se determinó que el espacio físico existente, el interés por parte de los directivos, la presentación de los vehículos para la venta, el ambiente laboral del Área, constituyen fortalezas, mientras que la campaña de ventas y la desinformación de los productos, el control de calidad, la falta de capacitación, representan debilidades de la empresa.
- Los principios y valores que se plantean en la matriz axiológica se aplican casi en su totalidad con los grupos de referencia con los cuales interactúa la empresa.
- La misión y visión determinada para el “Área de Logística Comercial”, se elaboró considerando la misión y visión general de la empresa, identificándose con la razón de ser de la empresa y su visión hacia el futuro.
- El mapa estratégico diseñado para el “Área de Logística Comercial, permite tener una representación gráfica de cómo el área busca alcanzar los resultados planificados, sustentándose en el establecimiento de objetivos, políticas y estrategias.
- La elaboración de la Cadena de Valor para el “Área de Logística Comercial” permite identificar los procesos que van a ayudar a transformar las “entradas” en resultados favorables para el desempeño del área, tomando en cuenta las normativas y regulaciones para el procesamiento de actividades así como el soporte de la tecnología.
- El modelo IDEF- 0, realizado en este trabajo nos permite una visualización estructurada y jerárquica de las actividades que conforman el “Área de Logística Comercial” así como también se representa en este diagrama los objetos y datos que contribuyen a que estas actividades interactúen.

- El promedio porcentual actual en eficiencia de tiempo es de 52.61% y en eficiencia de costo es de 53.76%, valores que se obtuvieron de los procesos que se analizaron.
- El resultado promedio, luego de haber realizado las acciones y herramientas de mejoramiento fueron en tiempo el 75.84%, y en costo de 73.87%, generando un incremento del 23.23% y del 20.11%, respectivamente en relación a la situación actual.
- Con el mejoramiento de los procesos se obtuvo un ahorro en tiempo de 187.478 minutos y USD16.269.44 anualmente, cantidades que son significativas para el área.
- Este trabajo busca conseguir un mejor nivel de servicio en lo referente a la logística del área comercial, mediante un mejoramiento y control de los procesos, generando mayores niveles de rentabilidad y buena imagen para la empresa.

## **7.2.- RECOMENDACIONES**

- Controlar la ejecución de la planificación desarrollada en el mapa estratégico del “Área de Logística Comercial” para orientar el cumplimiento de las actividades y objetivos que se ha planteado el área, en el corto, mediano y largo plazo.
- Solicitar la capacitación al personal con la finalidad de poder realizar eficientemente las actividades correspondientes a sus puestos, reduciendo errores y por consiguiente costos.
- Aplicar incentivos hacia el personal reconociendo su esfuerzo y colaboración, con la finalidad de buscar un mayor compromiso del personal con la consecución de los objetivos propuestos por el “Área de Logística Comercial”.

- Revisar y controlar periódicamente, que las actividades planificadas semanalmente, se lleven a cabo en concordancia con la consecución de los objetivos planteados por el área.
- Aplicar la cadena de valor en base al proceso administrativo y con la ayuda de esta herramienta identificar los procesos y subprocesos que permitan obtener los resultados esperados.
- Considerar a los procesos mejorados propuestos, que tengan un mayor porcentaje de eficiencia en costos y en tiempos y hacer su seguimiento ya que esto incide en la optimización de los recursos disponibles de la empresa.
- Controlar que la aplicación de la misión y visión estén presentes en las actividades realizadas para tener un nivel excelente de atención al cliente.
- Aplicar los factores de éxito y los indicadores de gestión, para poder evaluar el grado de cumplimiento y niveles de satisfacción alcanzados como resultado de implementar la mejora en los procesos.
- Invertir el ahorro generado con el mejoramiento de procesos, en tecnología que permita desarrollar de mejor manera, la gestión logística del área comercial.
- Proponer soluciones y atender a los resultados de los indicadores de gestión que presentan un nivel de porcentaje inferior a los estándares establecidos.