

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES

El objetivo del proyecto se cumplió en un 100% ya que se logró realizar el diagnóstico sobre el control de mercancía en la tienda, identificar las áreas de oportunidad y se desarrolló una propuesta de manual de calidad con la finalidad de documentar los procesos, lo cual sirvió para sentar las bases para establecer un orden y control de las existencias en la tienda.

Consideramos que la propuesta entregada del manual de calidad tuvo un gran impacto con el responsable de la administración de la tienda (gerente), ya que, en el documento se plasman detalladamente los procesos y las actividades por puestos, de tal manera que se cuenta con los elementos para detectar desviaciones a los procesos establecidos y eliminar las actividades que no generan valor agregado.

Por otra parte, a pesar de la buena acogida de las propuestas, no se han puesto en marcha de manera óptima por diversas causas por procedimiento:

**Recepción de mercancía.** Corto periodo de estudio debido al tiempo asignado para la realización de este proyecto, así como sobrecargas de trabajo de los empleados de la tienda.

**Salida de mercancía programada del almacén al piso de ventas.** Ausencia de los vendedores durante parte del periodo de estudio.

Se observó que el gerente esperaba que la ejecución de la propuesta realizada fuera suficiente para que el personal de la tienda adquiriera mayor compromiso con su trabajo, reflejando resultados inmediatos en la organización de la empresa. Asimismo se observa que el gerente debe dedicar tiempo adicional para motivar a cada empleado y de esta manera alcanzar los resultados deseados.

Con la propuesta del manual de calidad y procedimientos que llevan el control de mercancía en el almacén, el gerente, en el largo plazo puede implementar un sistema de control integral de la calidad en todas las áreas de la empresa.

La organización cuenta con un gran potencial para incrementar su participación en el mercado debido a la cantidad de clientes que comienzan a conocer sus productos.

Se recomienda que la tienda adopte como propia la propuesta del Manual de calidad y procedimientos e inicie un proyecto de implementación a todas sus áreas, con la finalidad de estandarizar todas sus operaciones. De esta manera se esperaría lograr establecer una cultura de calidad en todos los niveles de la organización, lo cual incrementaría la eficiencia operacional y la satisfacción de los clientes.

Es importante resaltar que la experiencia previa de cada uno de los integrantes del equipo resultó vital para la realización del presente trabajo, debido a que se analizaron y documentaron diversos

aspectos de la tienda tales como estructura organizacional, inventarios, distribución de planta, control de calidad y procesos.

Para finalizar, es pertinente comentar que para el desarrollo del presente se adquirieron nuevas experiencias y conocimientos fruto del intercambio de opiniones, información y métodos de análisis que se logran con la labor de equipo entre profesionales con experiencia y enfoques en diversos campos de la ingeniería.