

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El mercado de los CD-R's, en cierta manera esta siendo mal interpretado, y genera un tema que crece cada día, como es la piratería, miles de discos son importados, y según Indecopi, el 45% de estos tienen fines de lucro formal, y la otra parte, no se sabe su destino final, pero no sólo los CD-R's producen este gran problema, también los mismos importadores, los vendedores de material discográfico falso, las importaciones de quemadoras, que permiten a cualquier usuario poder grabar un disco con música bajada de la internet, otro factor letal.

Es así que la producción de CD-R no es un arma mortal para los autores de cualquier material discográfico, tanto la Empresa, como el Grupo Laser Disc respaldan la misión que viene apuntando desde mucho tiempo, y ahora con la posible incursión de este nuevo producto, que ya se produce en Catamarca, Chile; el Grupo está dispuesto a cumplir con todos los requerimientos que la ley le exija, como comercializador formal de CD-R's, cuya única misión es la de almacenar la información formal de material discográfico sólo con la autorización de los autores, y la comercialización de los discos en blanco, sea a clientes que lo hagan de la misma manera.

La demanda formal, es sin duda, considerable, aunque si la informalidad se convirtiera en formalidad, sería mucho mayor; Laser

Disc, tiene la perspectiva de poder abarcar y satisfacer la necesidad, gracias a la tecnología y la implementación de nuevas operaciones en las áreas; la empresa, a pesar de ser muy automatizada y provenir de un gran grupo internacional; no está actualizada con las nuevas tendencias de gestión, simplemente se atiende a los pedidos que el cliente le requiere, y no trata de ir más allá de sus fronteras, es decir no mantiene un mejoramiento continuo, ni un planteamiento nuevo de estrategias en un mercado muy cambiante. Al analizar las funciones dentro de la empresa, no se encontró una estructura organizacional sólida de funciones definidas pero si una solidez corporativa, por ejemplo, si algún compañero del área de ventas faltará por cualquier motivo, uno de contabilidad no podría contribuir en la totalidad de las tareas de ventas, ya que no se sabe exactamente lo que hace. Si existiera una función específica y un manual de operaciones estandarizado, sería mucho más fácil para cualquiera tomar el cargo. La investigación aportó la idea de tener flujos y cursogramas de todas las operaciones como un elemento fundamental en la corporación, para eliminar errores, como un ejemplo de ello, se diseñó el flujo del sistema.

El sistema planteado revela con exactitud las tareas y/o actividades que debería realizarse en la producción de CD-R, desde el momento de recibir la información del cliente; de esta manera quitamos una tarea a ventas, y lo dejamos para que éste se preocupe de la atención, cotización, retroalimentación y estrategias de comercialización hacia el cliente, aplicando una teoría de CRM (Customer Relationship Management), o Gestión de la Atención al Cliente; que impulsaría mucho más a la empresa, dándole un valor agregado al producto; también abarca un seguimiento y liquidación

de las ordenes de producción por sistema para evitar errores en el flujo del proceso; el sistema está apoyado de la Teoría de MRPII, pero esencialmente basada en Supply Chain o Gestión en la Cadena de Abastecimiento, que acorta distancias tanto con los proveedores como los consumidores finales.

La administración de la empresa cambia constantemente, convirtiéndose el cliente en el elemento más importante; por lo tanto la producción y sus costos incurridos en él, tienen que ser bajos y reducidos constantemente, concentrándose más en las necesidades y preferencias urgentes de los clientes. Si bien es cierto los formatos se han convertido de una formalidad a una necesidad, son una variable dependiente que no es auditable, a diferencia de tener un registro en el sistema de soporte, con la cual se puede realizar una trazabilidad y tener una mayor confiabilidad con los datos.

El producir por requerimiento del cliente, es un proceso con riesgos, ya que el cliente a veces no tiene claro el tiempo exacto de abastecimiento, algunas empresas se preocupan más de vender o del corazón de su negocio, que controlar sus almacenes e inventarios; es positivo para Laser Disc brindar un servicio, cómo el la cadena de abastecimiento que se plantea, así se ayudaría al cliente a minimizar sus errores, éste es un motivo más para pensar en el cliente. Retroceder un paso más para servir al cliente, es decir estar preparado para sus necesidades se vuelve más óptimo que satisfacer su necesidad inmediata.

Además de brindar ahorro al cliente o consumidor final, Laser genera lo mismo, Trabajar bajo una filosofía de "Justo a Tiempo", no

significa producir cuando el cliente lo indica y entregárselo de manera rápida; que pasaría si existieran errores, ya no habría tiempo para corregirlos, la filosofía va más adelantado a los riesgos, va paralelamente con un planeamiento de las operaciones, manejo de tiempos de respuesta y soluciones rápidas a riesgos conocidos.

Estar preparado, hoy en día convierte a las empresas en más sólidas, en cierto modo el sistema no es el más sofisticado, pues hay otros paquetes de mayor eficiencia, éste alcanza los objetivos de la filosofía y cumple con la cadena abastecida, pero que también representa un ahorro a sistemas que pueden costar 2000 a 3000 \$, dando la vuelta al tema, pagando derechos de autor, pues Laser Disc también puede programar su propio material tecnológico de información, que le traiga un beneficio constante, a medida de sus necesidades, y pueda seguir creciendo estandarizándose a todos los procesos y áreas.

Esta teoría es recomendable para todo tipo de negocio, más que nada guía a la empresa hacia una excelencia de calidad en servicio, orden en los procesos, claridad en las operaciones, facilidad para trabajar, evitar tiempos ocios, que generan gastos. La idea es empezar con un análisis minucioso de las operaciones actuales para plantear las nuevas que se puedan encajar con el tipo de negocio que la empresa maneje.

Herramientas como las hojas de cálculo que parecen nada sofisticadas, pueden hacer muchas cosas, si se utilizan los comandos con precisión y creatividad.