

## CONCLUSIONES

---

Durante el desarrollo de esta tesis se evidenció la falta de organización que en muchas ocasiones existe en el departamento de servicio. Se buscaron, con éxito, los puntos débiles que más afectan el funcionamiento de dicho departamento y se propusieron las mejoras estructurales que le permitirán operar de manera más efectiva y eficiente. Dichas mejoras serán parte fundamental en la implementación del nuevo sistema ERP. Respecto a este punto es importante recalcar que ningún sistema, por bueno que sea, hará que una empresa funcione mejor si ésta no cuenta con la estructura y los procedimientos que se lo permitan.

La exhaustiva observación de las formas de operación del departamento que derivó en las recomendaciones para una mejor operación garantiza un mejor funcionamiento del departamento, sin embargo, debe contar con el apoyo y adopción del proyecto por parte de la gerencia. Sin un total convencimiento del mando departamental será sumamente difícil promover un cambio eficiente. Todas y cada una de las recomendaciones van enfocadas al mejoramiento de los procesos del departamento. Algunas de ellas implican mayor trabajo para el personal derivado de la necesidad de un control más estricto, sin embargo, la mayoría de las medidas tienen por objeto simplificar la operación de tal manera que sean menores las tareas administrativas y mayores las tareas operativas.