

Informe de Gerencia General Óptica Ambato 2016 para Junta directiva de TERAGUER CIA LTDA



Señores,

JUNTA GENERAL DE SOCIOS DE TERAGUER CIA LTDA

Presentes,

Estimados, el presente informe esta evaluando el año 2016 y realizará comparativas con el año 2015.

Análisis de la empresa

1. Ventas

Local	Ventas 2015	Ventas 2016	% + o % -	2015 + Promedio Inflación
A	\$31.292,00	\$29.290,32	-6,39%	\$31.833,35
C	\$29.502,68	\$28.002,07	-5,35%	\$30.013,08

En óptica sucursal centro "A" existe una perdida comparada con la inflación promedio anual 1,73% el comparativo es que la perdida de la empresa es inminente.

Importante saber que el mes que mas se vendió todo fue en AGOSTO y desde ahí ha aumentado en el último cuatrimestre.

La asesora de imagen con mayor utilidad es Jackeline con meses mas altos de abril y septiembre (>\$800) y el mas bajo agosto (\$72,06).

Ing. Fernando Terán

Se sugiere hacer un mejor control de toda la mercadería para que se pueda alcanzar por lo menos a los índices del año 2015, incluyendo a instituciones.

Ing. Miguel Terán

Mejorar el clima laboral para que la motivación de las vendedoras incremente su comisión y la ventas en general.

2. Capacitaciones.

Se hizo un cronograma de capacitaciones para que el personal tenga conocimientos frescos, además se planificó crecimiento personal y trabajo en equipo (documento P.E1 Capacitaciones feb 2016).

Se tomó pruebas de conocimiento a todo el personal para luego, organizar capacitaciones sobre lo que no conocían y reforzar esos conocimientos. Este año también se tiene programado durante el primer trimestre realizar test de conocimientos y también organizar en base de eso los temas a recibir.

Ing. Fernando Terán

Existe falta de apoderamiento, no solamente de los familiares – socios, sino del cliente interno.

Ing. Miguel Terán

Las capacitaciones juegan un rol importante en cada empleado por que de ello depende el trato al cliente, si una persona no es capacitada sus conocimientos luego se desvanecen, los valores específicos y la preparación de cada persona es muy importante en el momento de asesorar.

3. Contabilidad.

Se trabajó con el presupuesto para el 2016 el mismo que entrego en el mismo año, luego de ello se realizo un análisis por parte del Ing. Fernando Terán. El presupuesto para el 2017 está entregado. Se tiene programado para los primeros meses tener una reunión con la junta directiva para presentar el presupuesto 2017 con el objetivo de que entiendan todos los socios.

Lo roles se están entregando al personal el 5 de cada mes como fecha límite.

Las cajas se están presentando sin mayor inconveniente.

Se realizaron revisiones de caja en su mayoría en el centro, momentos instantáneos en los que me he acercado a ver el trabajo en caja y no se encontró mayor problema.

Ing. Fernando Terán

La actual asistente de contabilidad, trabaja acorde con los lineamientos que mantiene la empresa, juntamente con el contador el Dr. Rafael Rodriguez, y bajo al auditoria permanente del Dr. Hernán Guerrón, lo que ha ayudado a que la empresa, se encuentre cubriendo todas las necesidades de empleados y requerimientos del estado.

Ing. Miguel Terán

Contabilidad me permite trabajar con números confiables y la rapidez de entrega es muy buena, se depura errores muy rápido, El departamento de contabilidad también recibe apoyo por parte de administración, caja.

4. Optometría.

En cuanto a los valores de consulta se mantienen en lo mismo durante años pasados.

Los equipos médicos se encuentran en perfectas condiciones y se ha llevado un control de los mantenimientos de cada uno de los aparatos.

La actualización de los médicos en cuanto a conocimiento. Reciben nueva y refrescante información en congresos internacionales como en cursos nacionales.

Ing. Fernando Terán

La óptica en su local matriz, inicia el control de exámenes visuales de especialidad, por medio de la Dra. Verónica Terán, esto ha permitido que esta empresa marque índices altos de confiabilidad.

Ing. Miguel Terán

Mejorar todo acerca de la historia clínica.

Nuevamente deberíamos hacer auditorías sobre atención al cliente y ver en que se falla y en que realizamos un buen trabajo.

5. Oftalmología.

Dr. Carlos Pérez.- Se ha trabajado ya cerca de dos años con el doctor, sin mayor inconvenientes.

Durante el mes de enero se dejó de utilizar las citas por la web debido a que existía mucha descoordinación de parte de todos quienes toman las citas.

Dr. Eduardo Félix.- El doctor ha recibido su jubilación en el sector publico, ahora tiene mas tiempo para ayudarnos en la empresa.

Luego de la exposición de la tesis de Arq. Diana Terán, se ha visto la posibilidad de darle a los consultorios un cambio para que estos estén fácilmente acoplados al cliente como al doctor y el buen uso y mantenimiento de los equipos médicos.

Ing. Fernando Terán

Se puede sugerir a los profesionales de oftalmología, que se tomen el tiempo necesario para realizar un mejor control a sus clientes, lo que dará a esta empresa un mejor servicio personalizado.

Ing. Miguel Terán

Es importante volver a tener acercamientos con los oftalmólogos para conocer cuales son las necesidades que tienen, no solamente en equipos, sino en todo sentido.

6. Laboratorio.

Se trabaja con dos proveedoras mayoristas de lentes al país son Elens y Optec.

ELENS.- Con los laboratorios se trabaja bien, se cumplen garantías y estándares altísimos de calidad.

OPTEC.- Respaldo de la dueña Liliana Londoño. De igual manera se cumplen altísimos

En cuando al laboratorio de montaje y biselado que tenemos, no se han cambiado ninguno de los aparatos para biselado, para ofrecer la buena calidad y la garantía a los clientes hemos llevado un riguroso calendario de mantenimientos y limpieza de los aparatos.

Se ha llevado a cabo los 7 pasos de mejoramiento continuo para eliminar los errores presentes sean en su mayoría humanos que por maquinaria.

Ing. Fernando Terán

Se requiere dar capacitación al personal que trabaja en el laboratorio de montaje y biselado; coordinar con contabilidad para determinar si es necesario la adquisición de nuevos equipos.

Realizar un programa de adquisiciones en el caso de que se tenga el capital necesario, realizando viajes para que se pueda conocer y no comprar como se ha comprado anteriormente.

Ing. Miguel Terán

Personalmente creo que el biselado es un arte, puedes hacer que un mismo armazón se vea completamente diferente dependiendo de quien realiza el trabajo. He realizado mis revisiones en el laboratorio constantemente. Notas que la preocupación por mejorar es bastante grande y la satisfacción solamente se lleva cuando ha realizado un buen trabajo.

7. Bodega.

Durante el presente año se pudo asistir a una feria internacional, donde se pudo hacer compras que han favorecido a la empresa.

Durante el 2015 se buscaba pequeños regalos que se puedan hacer para la navidad y los clientes, luego tuvimos una propuesta de un artesano para hacer unos bolsos los cuales personalmente considero que fueron una muy buena solución a un precio muy bajo. Durante el 2016 se adquirió 360 bolsos entre los cuales se compró T&G. Este regalo gustó mucho a las personas que adquirirían generando mas compras en la marca.

Se activó en la pagina web la revisión de ordenes que llegan al laboratorio y las ordenes que ya se encuentran terminadas, por lo que cualquier cliente puede ingresar a la web a revisar si ya se encuentran listas las ordenes pedidas.

Ing. Fernando Terán

Se debe coordinar con contabilidad las adquisiciones de insumos para la venta en los diferentes locales; capacitar mediante un manual técnico para cualquier persona que se encuentre en bodega.

Ing. Miguel Terán

Prestar atención a los regalos que se les entrega a los clientes, algunos de ellos no se tiene en cuenta los valores adicionales.

8. Web.

El conteo de publicaciones anuales es de 227 mostradas en el siguiente cuadro.

Entre los temas mas llamativos son las fotografías de los armazones o gafas. Para la siguiente categoría y la publicación con mayor actividad fue las historias desde el consultorio generaron bastante acogida, comentarios y también reproducciones.

Se va a hacer un rediseño de la pagina WEB, para que sea nuevamente mas llamativa y fácil acceso.

Ing. Fernando Terán

No ha causado impacto el tener pagina web, por que los compradores no lo hacen por este medio. Sin embargo, es la manera mas fácil de llegar a mayor cantidad de gente con una publicidad económica.

Ing. Miguel Terán

Los negocios a través de la web son muy amplios, aún no es nuestro mercado pero debería serlo durante próximos años, por ello el gobierno ha pensado en la facturación electrónica, los bancos ofrecen también sus servicios, las redes sociales están vinculadas entre si, y la gente se vuelve cada vez mas dependiente de sus aparatos electrónicos; deberíamos ser ciegos, sordos y mudos para ignorar la tendencia del mercado.

Recomiendo incluirnos en las aplicaciones de moda, en redes sociales de moda y que causen interés en nuestro mercado y en mercados internacionales. No nos hemos propuesto crear una pagina en ingles, francés, alemán, nada nos debería impedir comunicarnos con otras personas en otros lugares del mundo.

9. Físico.

Los cambios físicos que se les da a nuestros locales han proporcionado tanto una mejora en ventas como un aspecto mas limpio. La inversión que realizamos como empresa en nuestros locales ayuda a incrementar confianza en el cliente. Tal es el impacto de cables sueltos o tapas faltantes que asemeja descuido y la calidad que ofrecemos mostrarían incoherencia en lo que ofrecemos.

Ing. Fernando Terán

La tesis de grado sustentada por Arq. Diana Terán nos posibilita a que se haga un rediseño, de acuerdo a los planes y programas que debe tener la óptica.

Ing. Miguel Terán

Luego de la propuesta de mejora de el aspecto general de toda la exhibición en la óptica matriz, deberíamos presupuestar un valor para poder seguir haciéndolo aun que sea en las partes mas importantes.

10. Talento humano.

A continuación se presenta los informes por vacaciones tomadas.

Se ha generado un calendario aproximado sobre las vacaciones que deberán tomar los empleados planificado en base al cuadro antes calculado.

Ing. Fernando Terán

Programar con anticipación las vacaciones para el personal.

Ing. Miguel Terán

Creo que enfocarnos en el bienestar de todos es la clave para una buena atención. Cuanto perdemos cuando un trabajador o no se siente conforme.

11. Marketing.

En el mes de enero se comenzaron a hacer los carnets institucionales con la finalidad de invitar a clientes que al recibir la tarjeta se sientan con el beneficio de la tarjeta exclusiva.

En julio se hizo un convenio con VHC para que se hagan unos cupones de descuento a las personas que compren en Caicedo los útiles escolares recibirían un descuento especial.

En agosto, se hizo como incentivo para las vendedoras si es que se llegaba a cumplir la meta mensual o se vendía mas, se logró la meta pero el enfoque no se le dio.

Ing. Fernando Terán

Se debe buscar asesoramiento profesional en la materia, en virtud de que muchos de los programas no dan solución a los objetivos planteados por los socios.

Ing. Miguel Terán

No ha sido suficiente, las campañas que se hagan para mejorar la venta y productos deberán tener impacto en los clientes.

12. Administración.

En el mes de febrero se organizaron ya las capacitaciones anuales que se dictarían en el año.

En el mes de junio, he recomendado que se realicen auditorias al trabajo de administración. Se recomienda también llevar un control de las conclusiones de los días lunes primeros de cada mes. En el mes de septiembre se hicieron auditorías a facturas y puestos de trabajo.

También se deberá planificar procesos administrativos como lo que se tiene que hacer en puestos simples como caja, ventas, bodega, laboratorio.

Informes mensuales sobre como está actuando la empresa, valores representativos de ventas y posibles mejores decisiones debería conocer la junta para que sean también actuantes de nuevas ideas y responsabilidades.

Ing. Fernando Terán

Igual que en contabilidad, en la que se solicita un presupuesto anual para este tema, se debe tener también un presupuesto administrativo que garantice la fiel marcha de los proyectos que la empresa tiene en relación a la visión y la misión.

Ing. Miguel Terán

Mejoramiento con manuales y procesos de cada puesto de trabajo para que se puedan ir modificando luego de que se llegue a hacer mejoras en el puesto. De esa manera estudiar tiempos de trabajo y cargas laborales.

Análisis del mercado

Febrero se tuvo el feriado de carnaval se mantenía la política de que sean recuperables por lo que en entidades publicas se trabajo los siguientes 2 sábados. En el mes de marzo, el feriado de la semana santa, se trabajó el jueves hasta las 13:00, el viernes no se trabajó y el sábado medio día, se recomienda trabajar de esta misma manera.

Abril, el terremoto en la costa. Lo esperado en gasto de las utilidades no resulto atractivo, la gente prefirió guardar el dinero para emergencias. En el mes de mayo, el primero resulto un muy bien día; los valores del petróleo son bajos pero estables, las empresas publicas comienzan a mostrar desempleo, por ello muchos clientes y empresas publicas con los convenios han decidido cancelarlos o simplemente no viene la gente.

Junio, afectó dos situaciones a la economía empresarial, la primera la mala situación del país antes mencionada y la segunda son los inicios a vacaciones, donde la gente prefiere no hacer los gastos hasta antes del ingreso a clases que es en agosto.

Julio, la preparación para los decimos, esto hace in incremento en las ventas, por lo que se recomendaba tener mercadería nueva por llegar o pronta a salir. Agosto ventas totalmente incrementadas, en la óptica principal se sumaron los valores comparados a los anteriores años.

Septiembre, mucha gente compra las cosas en Colombia, y los lentes no son la excepción, ya están ofreciendo a la gente la compra de lentes y por ello la entrega en 30 minutos.

Atentamente



Ing. R Fernando Terán A
Gerente General



Ing. Miguel F Terán G
Gerente Administrativo