

## **DATOS DE LA EMPRESA**

Uniformes y Vestuario Laboral MERIGOR, S.L. (en adelante MERIGOR) es una compañía dedicada al comercio de vestuario laboral afincada en Algeciras. A efectos de su actual razón social, MERIGOR comienza su actividad en el año 2007. Aunque la entidad ya existía anteriormente, es en ese año en el que la adquiere su actual propietario.

La compañía trabaja principalmente en el ámbito comarcal y regional, actuando únicamente de forma puntual en otras provincias. En lo relacionado con la competencia, aunque se identifican empresas dedicadas a la comercialización de vestuario laboral que trabajan en el mismo ámbito geográfico, ninguna de ellas presenta el mismo grado de especialización, lo que constituye una fuente de ventaja competitiva para MERIGOR, que en los últimos años ha logrado aumentar considerablemente la cifra de negocios, respecto a cuando la gestión la llevaba su anterior promotor.

## **Servicios**

La oferta de MERIGOR abarca un amplio abanico de sectores, que se pueden agrupar en cinco grandes grupos: Industria, Construcción, Hostelería, Limpieza y Sanitario.

La especialización es una de las fuentes de ventaja competitiva de MERIGOR, que además dispone de exclusividad para ciertos productos, lo que contribuye al posicionamiento de su marca bajo los estándares de calidad, al contar con una amplia gama de artículos, entre los que se encuentran las mejores marcas en materia de vestuario laboral y sus complementos. En el inventario de MERIGOR se identifica gran variedad de equipamiento profesional para cada uno de ellos –calzado de seguridad, polos, camisetas, pantalones, delantales, EPI's, pijamas y batas, etc.-.

Además, la empresa se encuentra en permanente búsqueda de la mejora continua, intentando dotar a sus productos de valor añadido y logrando que el cliente sea capaz de percibirlo. Algunos de estos servicios complementarios son: Serigrafía y bordados personalizados; Arreglos de ropa según petición del cliente; Entrega personalizada a cada trabajador. MERIGOR se esfuerza porque su marca se relacione con los conceptos de imagen, calidad y seguridad.

## **Procesos**

Los principales procesos de la entidad, pueden concretarse en los siguientes: Administración y gestión, Atención al público, Recepción de mercancías y gestión de almacén, Gestión de almacén - incluyendo control de stocks, relaciones con proveedores y recepción de mercancías; Preparación de pedidos; Reparto de pedidos.

## **Organización**

El administrador-gerente se encarga de la gestión y dirección del negocio, así como de algunas labores comerciales con apoyos externos, y del apoyo puntual a otras tareas de atención / gestión. El resto de personal atiende a los clientes, además de realizar la gestión del almacén y la preparación de los pedidos. Además, se cuenta con el apoyo de un repartidor que recoge los pedidos y los entrega en las instalaciones del cliente final.

## **I+D+i**

La Dirección de MERIGOR, consciente de la importancia de la I+D+i como herramienta para la mejora de competitividad y fuente de ventaja competitiva que facilite la diferenciación de la competencia, se esfuerza en la incorporación periódica de novedades a su catálogo y por ofrecer servicios adicionales que, si bien a priori pueden parecer tradicionales, son pioneros en su ámbito de actividad, como es el caso de la personalización del empaquetado de los envíos, en cajas individualizadas y personalizadas para cada empleado de su empresa-cliente.

Otro indicador en materia de innovación es la participación de la empresa en diferentes iniciativas desarrolladas por organismos intermedios, destinadas a mejorar la competitividad de las pymes.

## **Calidad, Medio Ambiente, Riesgos laborales**

MERIGOR es una micropyme, comprometida con la calidad, pero que hasta el momento no ha considerado prioritaria la implantación de sistemas de gestión documentados en base a los estándares de una normativa concreta.

La relación con empresas del sector industrial está motivando que en la actualidad la Dirección se comience a interesar por estas certificaciones -UNE-EN ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad y/o UNE 175001 Calidad de Servicio para el Pequeño Comercio-, si bien es un reto que se plantea a medio plazo.

En lo referente a la gestión del medioambiente y de los riesgos laborales, aunque no se sigue una norma o estándar, son aspectos considerados por la empresa en su justa medida, cumpliéndose en todo caso con los requisitos legales al respecto.

## **Estrategia de consolidación**

La carga de trabajo diario dificulta el desarrollo de nuevas ideas de negocio. Es por esto que antes de desarrollar nuevas líneas o pensar en nuevos enfoques, se requiere potenciar la estrategia comercial, que permita a la empresa expandirse y paliar los efectos del marco económico nacional.

A destacar que, a pesar de la coyuntura económica actual, la empresa ha realizado inversiones estratégicas en los últimos años como la adquisición del local que inicialmente tenía arrendado, para la consolidación del negocio. El local está ubicado en una zona céntrica de Algeciras, con fachada frente a edificio Cámara de Comercio y muy cercano a El Corte Inglés, con lo que siempre se garantiza tráfico y afluencia de público por la zona.

Una vez obtenida la financiación para la compra del local y ya con el inmueble formando parte del patrimonio de la empresa, Merigor tuvo como objetivo realizar mejoras en las herramientas de gestión de la empresa, terminar de implantar los planes de innovación propuestos en diferentes diagnósticos, incrementar las labores comerciales para la búsqueda de nuevos clientes y consolidar las relaciones con la cartera actual, así como implementar el comercio electrónico para la venta de uniformidad a empresas. Fruto de ese esfuerzo, se ha conseguido abrir un segundo punto de venta / almacén, para dar servicio a la creciente demanda de servicios que Merigor ha estado experimentando en los últimos meses.

Merigor sigue trabajando en herramientas que impulsen la competitividad de la empresa, al tener incorporar una nueva línea de actividad con la adquisición de un equipo de proceso de bordado para la personalización de prendas textiles, así como mobiliario auxiliar, para así atender a la creciente demanda de empresas que solicitan la personalización de ropa mediante bordados personalizados.

Distintos diagnósticos de Innovación han analizado la estrategia de la empresa y han identificado los factores clave que impulsen la innovación en la empresa y en sus mercados. En la siguiente tabla se enumeran los tipos de proyectos de innovación por cada área de la empresa:

### **Innovación en producto, servicio o mercado**

1. Desarrollo de nuevos productos/servicios.
2. Incorporar diseño en los productos/servicios de la empresa.
3. Introducir mejoras significativas en los productos/servicios de la empresa.
4. Identificar y valorar nuevos atributos de producto o servicio valorados por el cliente y que la empresa no había descubierto hasta el momento.
5. Realizar prospección tecnológica, es decir, buscar en el mercado soluciones tecnológicas para el desarrollo más eficiente de los productos de la empresa.
6. Hacer más innovadores los productos/servicios de la empresa mediante la introducción de herramientas informáticas.
7. Estudiar y analizar las oportunidades que ofrece internet para el desarrollo de la empresa.

### **Innovación en organización y gestión**

1. Cambios en la organización y la gestión de los métodos de trabajo en la empresa.
2. Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación TICs para organizar de manera eficiente la información de la empresa para ponerla a disposición del personal oportuno.
3. Cambios en las relaciones exteriores de la empresa, mediante alianzas o proyectos de cooperación.

### **Innovación en procesos**

1. Reducción de los costes unitarios de producción o distribución.
2. Ingeniería de proceso, analizando y mejorando cada fase del proceso.
3. Pensamiento ajustado, que es una filosofía consistente en eliminar los pasos innecesarios y cualquier tipo de "despilfarros", es decir, aquellas actividades que no aportan ningún valor añadido.
4. Mejorar la calidad de los productos mediante proyectos de mejora continua.
5. Estandarización de la gestión de la calidad, mediante la introducción de certificaciones de calidad y de gestión.

### **Proyecto de incorporación de TICs para la mejora de la competitividad**

La difícil coyuntura económica actual también trae consigo algunas oportunidades interesantes que la empresa está analizando con detalle. Como se ha comentado anteriormente, a pesar de la situación actual, Merigor ha conseguido no solo consolidar sino ampliar su cartera de clientes, aumentando significativamente su facturación en los últimos años. Algunos acuerdos comerciales de suministro de uniformidad a empresas de la comarca han obligado a la empresa a ampliar sus instalaciones, para dar cobertura a las necesidades de las empresas clientes.

Con la apertura de un segundo punto de venta se consigue que sirva también para almacenaje, preparación y personalización de pedidos, la empresa debe mejorar significativamente los procesos de gestión, para dar salida a los actuales problemas de tipo logístico. Se pretende aumentar la eficiencia económica y competitividad de la empresa implementando nuevas herramientas de gestión que mejore las áreas de aprovisionamiento (optimizando técnicas de gestión de stocks y gestión de compras), producción (con la planificación y control), almacenaje (recepción, tratamiento y preparación de pedidos, gestión de stocks de producto acabado, diseño de rutas, tratamiento de la información comercial), y distribución (gestión y almacenaje de productos terminados, transporte). En definitiva, se pretende mejorar toda la gestión de la cadena de suministro, pero incluyendo además la planificación de los servicios vía web. Se pretende implementar un software específico para la gestión de inventarios, así como utilizar conocimientos y técnicas avanzadas en administración de bases de datos para personalizar y adaptar herramientas informáticas de acuerdo con la planificación y necesidades de tipo logístico y mejora de la competitividad que se diseñen en la empresa. La empresa es una pyme en período de expansión y tiene necesidades de optimizar la gestión de su mercancía de cara para poder ofrecer sus servicios vía Internet.

El proyecto “Incorporación de TICs para la mejora de la competitividad” abarca los siguientes puntos:

**- Adquisición y tratamiento de software:**

La aplicación integral a implantar se trata de un software que ayudará a la empresa a la optimización de costes y se encargará de la gestión integral de procesos. Estas son algunas de las características de la aplicación:

- TPVs: compras, ventas, inventario, beneficios, etc, de tantos proyectos como deseemos (tiendas, almacenes, web...)
- Listados y consultas configurables
- Identificación de usuarios con contraseña y control de accesos configurados por el administrador
- Múltiples ventanas al mismo tiempo y navegación directa a cualquier ficha de clientes, artículos, proveedores, etc
- Procesos automáticos y configurables
- Impresión de etiquetas de diferentes tipos
- Clonación y multiplicación de artículos
- Asignación de archivos e imágenes a clientes, artículos, proveedores, etc
- Gráficos en todos los informes
- Envío automático de documentos por correo electrónico y fax
- Copias de seguridad automáticas

Con esta aplicación se pretende tener una sola base de datos (TPV, servidor, tienda online, TPV remoto en otra tienda, PDA en almacén). Además, hay muchas funciones CRM que están incluidas en la aplicación (agenda entre usuarios, mailing a clientes, reconocimiento de llamada entrante..), y con lo cual la empresa mejoraría los sistemas de comunicación con los clientes. La aplicación permite de forma fácil trabajar con la misma base de datos de artículos y conectar con una plataforma web para realizar el comercio on-line.

Otras características del software:

- Gestión unificada y automatizada desde pedido de cliente a entrega de mercancía.
- Posibilidad de decepcionar mercancía parcialmente, e indicar devoluciones y comentarios
- Uso de scanner para lectura de código de barras en recepción de mercancía
- Base de datos de artículos con configuración específica para el sector textil: tallas, colores, precios según talla y color, clasificación de artículos múltiple, histórico de compras y ventas por cliente, histórico de tarifas... etc

En definitiva, el software a implementar responde a las necesidades de la empresa, y ayudará a mejorar la competitividad de la empresa, además de mejorar la relación con los clientes.

Además del software descrito, el proyecto se complementa con equipamiento informático, mobiliario, terminal de datos PDA para la gestión de inventarios, interconexión de puntos de venta / almacenes, (para tener una gestión óptima de la mercancía en cada punto de venta /almacén y gestionar los inventarios) y asesoramiento externo para la definición de la imagen corporativa. Se completa el proyecto con el lanzamiento de la plataforma on-line / tienda virtual.

**La contratación de un joven menor de 30 años** con un contrato inicial de formación para el aprendizaje, tiene como objetivo la formación y la transformación del empleo a indefinido, siendo el perfil requerido para este puesto la de Aux. polivalente en tienda, que pueda acometer no solo tantas tareas informática-administrativas sean necesarias para nuestros planes de expansión, sino también cuantas tareas propias de atención al público sean necesarias para afianzar y ampliar nuestra cartera de clientes.