

RESULTADOS

CAPITULO V

RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados obtenidos durante la investigación de campo, estos se obtuvieron de la aplicación de cuestionarios al personal que labora en la empresa y a los clientes según se mencionó en la metodología. Los resultados se muestran mediante interpretaciones descriptivas apoyadas en gráficas, elaboradas en base a los registros totales de los cuestionarios de empleados y de clientes. (Anexo 5 y 9).

A continuación se describen las variables a través de distribución de frecuencias para posteriormente realizar un análisis que relacione los resultados de las diversas variables.

5.1. ENCUESTA A EMPLEADOS

Total de encuestas aplicadas: 22

1= No / Nunca

2= Algunas Veces

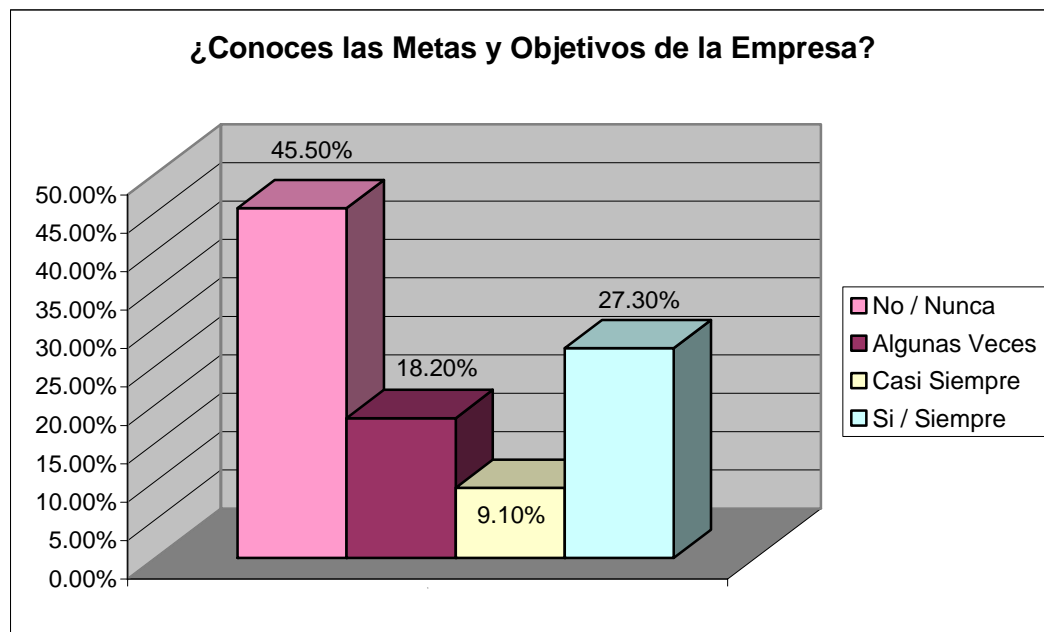
3= Casi Siempre

4= Si Siempre

5.1.1. ESTRUCTURA

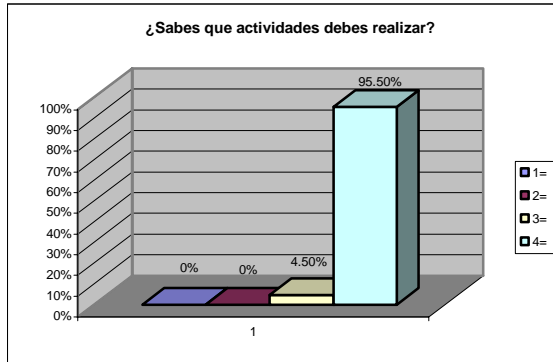
Estructura: Para medir esta variable se realizaron siete preguntas.

Gráfica 5.1

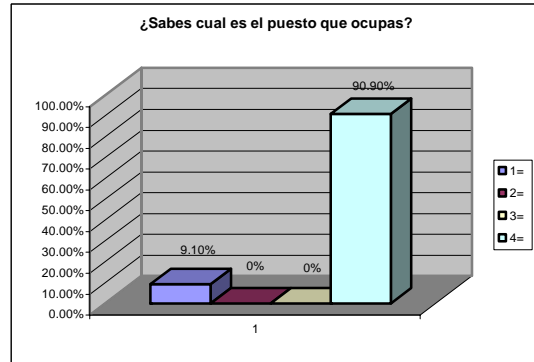


- Esta primera gráfica nos muestra que los empleados no conocen las metas y los objetivos de la empresa (45.50%), es decir, nunca se les ha explicado las metas y los objetivos etc. Un 18.20% de los mismos, considera que alguna vez se les mencionó las metas y los objetivos de la empresa. De los porcentajes antes mencionados cabe mencionar que los empleados no tuvieron una inducción apropiada en cuanto en cuanto a estos puntos. Por otro lado un 36.4% manifiesta que sí tiene conocimiento sobre las metas y los objetivos de la empresa.

Gráfica 5.2

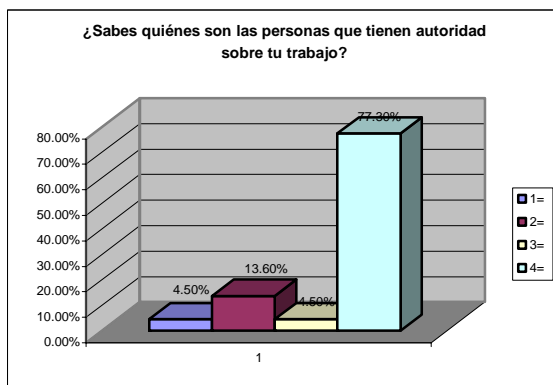


Gráfica 5.3

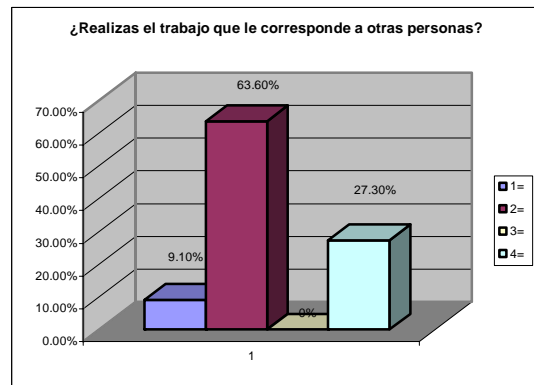


- Dentro de estas dos gráficas podemos observar que la mayoría de los empleados (95.50%) tiene conocimiento sobre las actividades que debe realizar y el 90.90% sabe cual es el puesto que ocupa dentro de la empresa. Es decir, que los empleados han tenido una inducción adecuada en cuanto al puesto que tiene que cubrir y las actividades que deben realizar

Gráfica 5.4



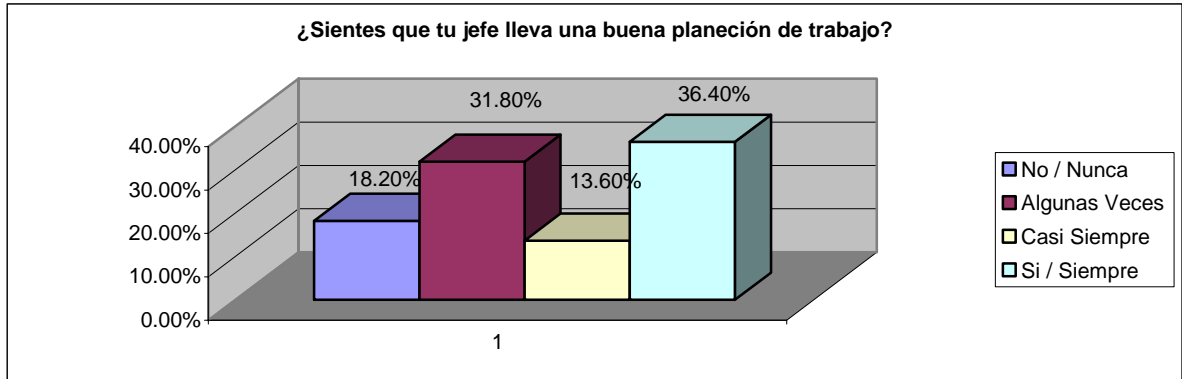
Gráfica 5.5



- La mayoría de los empleados (81.80%) tienen presente quienes son las personas que tienen autoridad sobre ellas. Sin embargo un 18.10 % de los empleados se inclina a no tener claro quienes son sus superiores dentro de la organización.

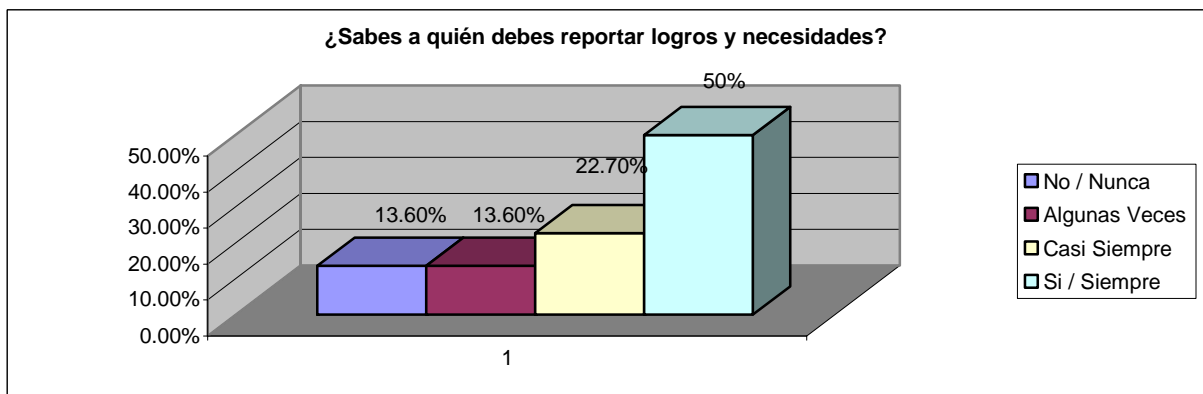
- En cuanto a la pregunta realizas el trabajo que le corresponde a otras personas, podemos observar que un 9.10% nunca lo hace, un 63.60% algunas veces y un 27.30% de los empleados siempre tiene que realizarlo.

Gráfica 5.6



- Podemos observar que un 18.20% de los empleados considera que su jefe no lleva una buena planeación de trabajo, un 31.80% considera que lo hace algunas veces, el 13.60% considera que casi siempre y el resto de los empleados (36.40%) considera que sí se lleva una buena planeación del trabajo.

Gráfica 5.7



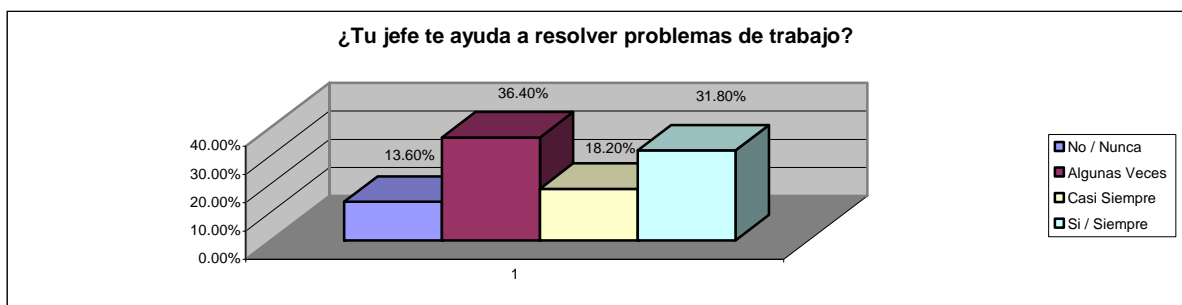
- En esta última gráfica de la variable de estructura el 13.60% de los empleados está de acuerdo en que nunca y algunas veces saben a quien reportar sus problemas y necesidades, un 22.70% considera que casi siempre saben a quien dirigirse y el 50%

si y siempre saben a quien deben reportar sus logros y necesidades. Por lo tanto, la mayoría de los empleados saben a quien deben dirigirse para poder exponer sus necesidades y presentar sus logros.

5.1.2. LIDERAZGO

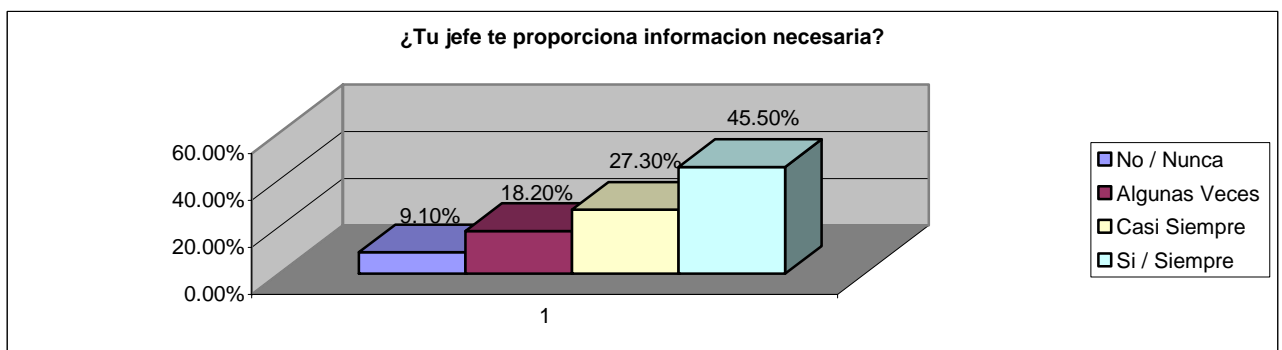
Liderazgo: Para medir esta variable se realizaron ocho preguntas.

Gráfica 5.8



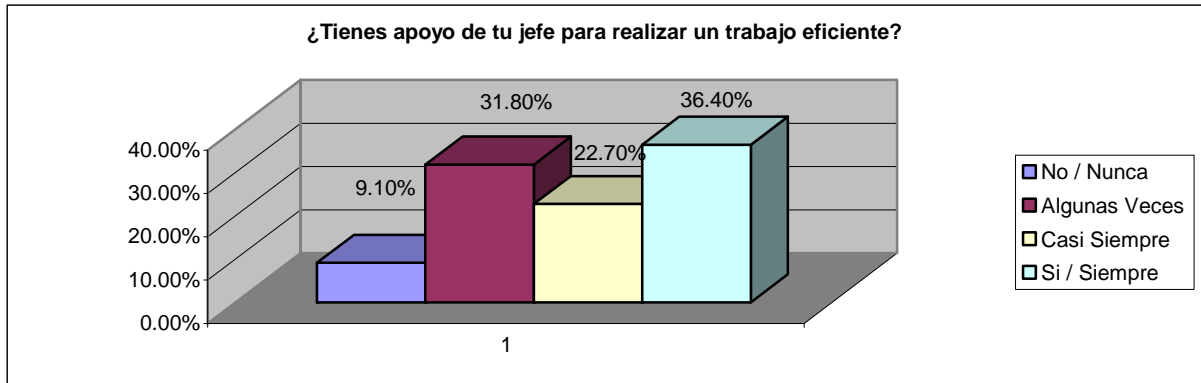
- Podemos observar que el 13.60% de los empleados opina que su jefe nunca los ayuda a resolver problemas de trabajo, el 36.40% considera que algunas veces lo hace, un 18.20% se inclinó a responder que casi siempre y el 31.80% si y siempre reciben ayuda de su jefe para resolver problemas en el trabajo. Por lo tanto, el 50% de los empleados percibe que no tiene apoyo de su jefe para resolver problemas, el otro 50% se siente apoyado por su jefe para resolver problemas que se presentan en el trabajo.

Gráfica 5.9



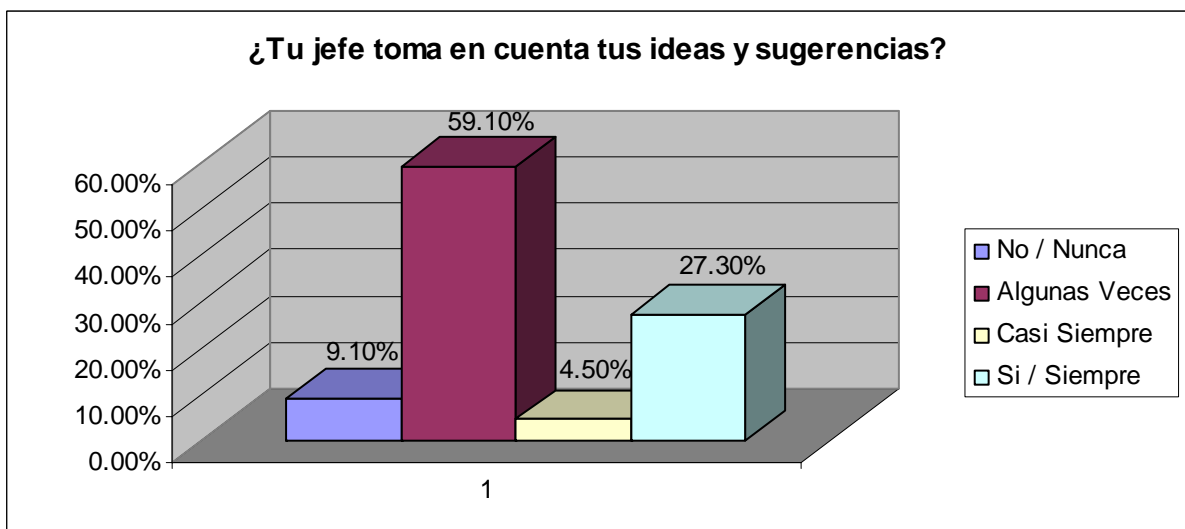
- Casi a la mitad de los empleados (45.50%) su jefe les proporciona información para poder desempeñarse lo mejor posible sus funciones. Sin embargo el 27.30% considera que casi siempre lo hace y el 27.30% tiende a pensar que pocas veces les proporciona información. Se puede observar que a la mayoría de los empleados su jefe les proporciona información para poder desempeñar su labor.

Gráfica 5.10



- En esta gráfica podemos apreciar que la mayoría de los empleados (59.10%) opina que tienen apoyo suficiente por parte de su jefe para poder desempeñarse en su trabajo. Por otro lado el 31.80% opina que algunas veces y el 9.10% que no y que nunca reciben este tipo de apoyo. El 40.90% se inclina a que no siempre reciben este tipo de apoyo. Por lo tanto, poco más de la mitad de estos opina que sí reciben apoyo laboral por parte de su jefe.

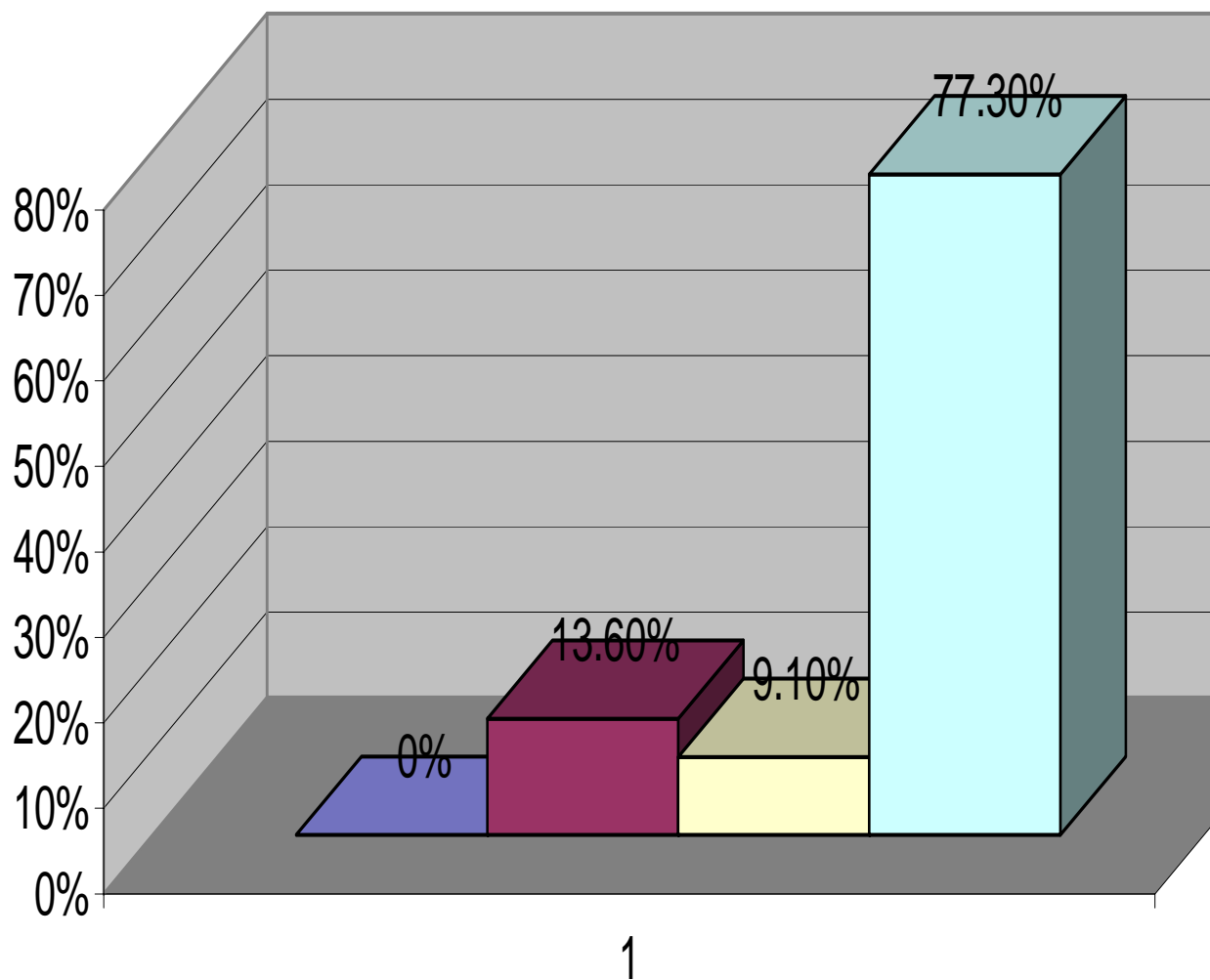
Gráfica 5.11



- El 9.10% de los empleados respondió que nunca son tomadas en cuenta las ideas y sugerencias que le presentan a su jefe, el 59.10% considera que sólo lo hace algunas veces y el 4.5% opina que casi siempre lo hace y el resto de los empleados (27.30%) considera que si y siempre se le toman en cuenta las ideas y sugerencias que presentan para mejorar el trabajo que prestan a la organización.

Gráfica 5.12

¿Realizas tu trabajo a pesar de la ausencia de tu jefe?

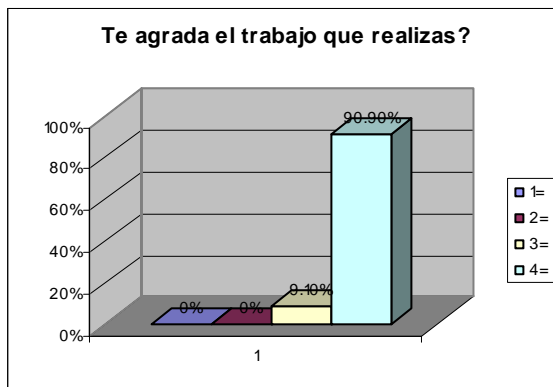


- El 22.7% del personal no siempre realiza su trabajo a pesar de la ausencia de su jefe. El 77.3% de los empleados realizan su trabajo a pesar de la ausencia de su jefe. Es decir, la mayoría de los empleados realiza su trabajo sin que su jefe los esté observando o presionando para hacerlo.

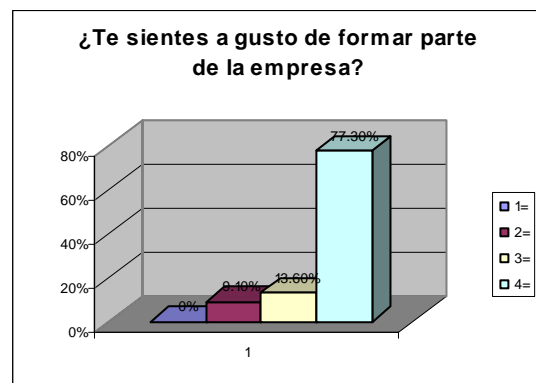
5.1.3. MOTIVACION

Motivación: Para medir esta variable se realizaron nueve preguntas.

Gráfica 5.13

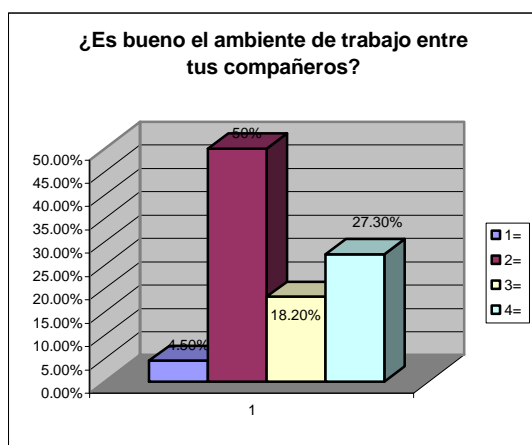


Gráfica 5.14

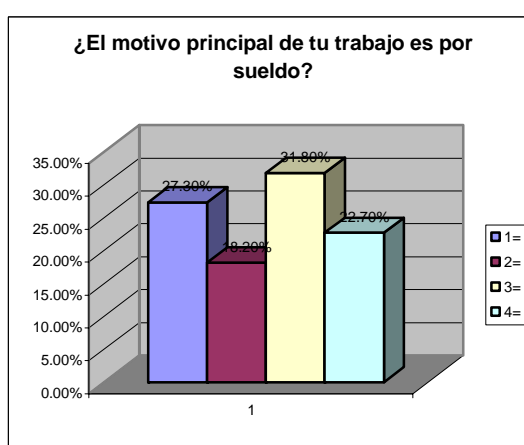


- En esta primera gráfica podemos notar que casi a todos los empleados les agrada el trabajo que realizan, pues el 90.9% respondió que si / siempre y tan sólo un 9.10% respondió casi siempre le gusta hacer su trabajo.
- La mayoría de los empleados se sienten motivados de formar parte de la empresa (77.30%), el 13.60% opina que casi siempre. Por otro lado, un 9.10% considera que algunas veces se siente a gusto de formar parte de la empresa. Cabe mencionar que nadie respondió No/ nunca.

Gráfica 5.15

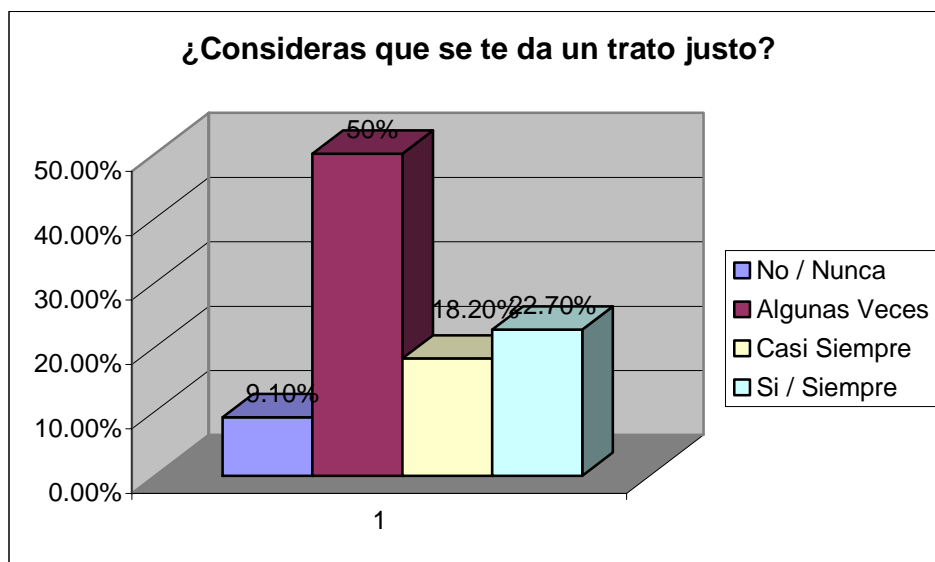


Gráfica 5.16



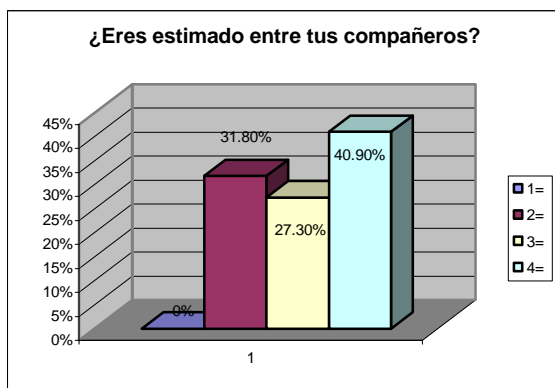
- La mitad de los empleados considera que no es tan bueno el ambiente de trabajo que hay entre compañeros (54.50%). Sin embargo, el 18.20% del personal opina que casi siempre lo hay y el 27.30% considera que es bueno el ambiente de trabajo que existe entre ellos.
- En esta segunda gráfica se puede apreciar que poco menos de la mitad de los empleados considera que no es el sueldo el motivo principal por el que se encuentran trabajando en la empresa. Por otro lado, el 31.8% opina que lo es casi siempre y el 22.70% considera que sin lugar a dudas el motivo principal por el que se encuentran trabajando en la empresa es el sueldo.

Gráfica 5.17

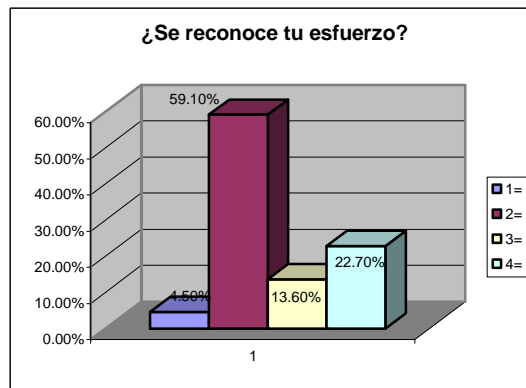


- La mayoría de los empleados (59.10%) sienten que no es el mejor trato que se les da. El 18.20% siente que casi siempre se les da un trato justo y el 22.70% de los empleados opina que si/siempre se les da. Por lo que, el 40.9% expresó que si se les da un trato justo en el trabajo.

Gráfica 5.18



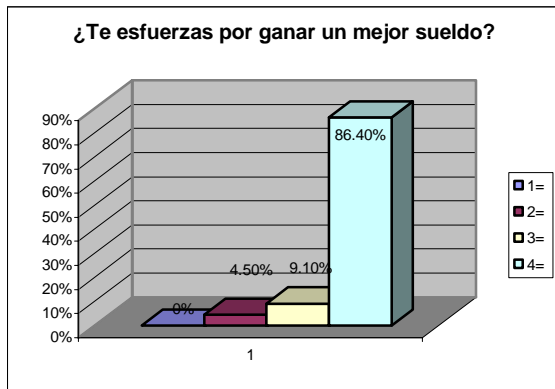
Gráfica 5.19



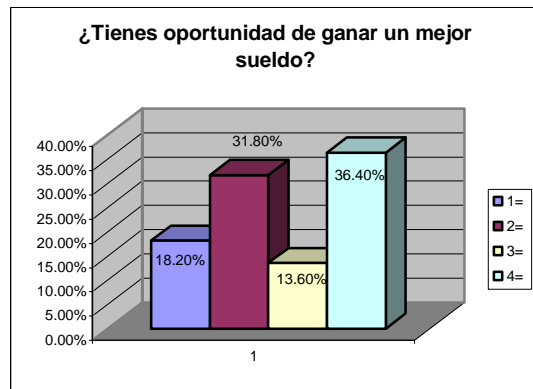
- Un 31.80% de los empleados cree que algunas de las veces son estimados entre sus compañeros, el 27.30% siente que casi siempre lo son y el 40.90% siente que siempre son estimados entre sus compañeros de trabajo.

- El 4.50% percibe que no y nunca se reconoce su esfuerzo al realizar su trabajo, el 59.10% siente que algunas de las veces se les llega a reconocer. Sin embargo el 36.3% opina que la mayoría de las veces se les llega a reconocer el esfuerzo por el trabajo que desempeñan.

Gráfica 5.20



Gráfica 5.21

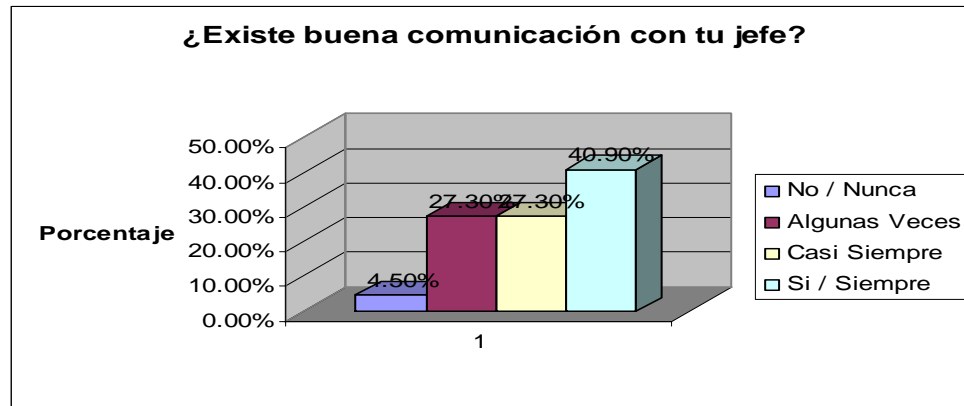


- La mayoría de los empleados (86.40%) considera que hacen lo posible para poder ameritar a un mejor sueldo, el 9.10% casi siempre lo hace y el 4.5% manifestó que sólo algunas veces se llega a esforzar.
- Algunos de los empleados considera que no tiene oportunidad de ganar un mejor sueldo (18.2%), el 31.80% opina que sólo algunas veces tienen oportunidad de hacerlo, y la otra mitad del grupo manifiesta que si tienen oportunidad de mejorar su sueldo.

5.1.4. COMUNICACIÓN

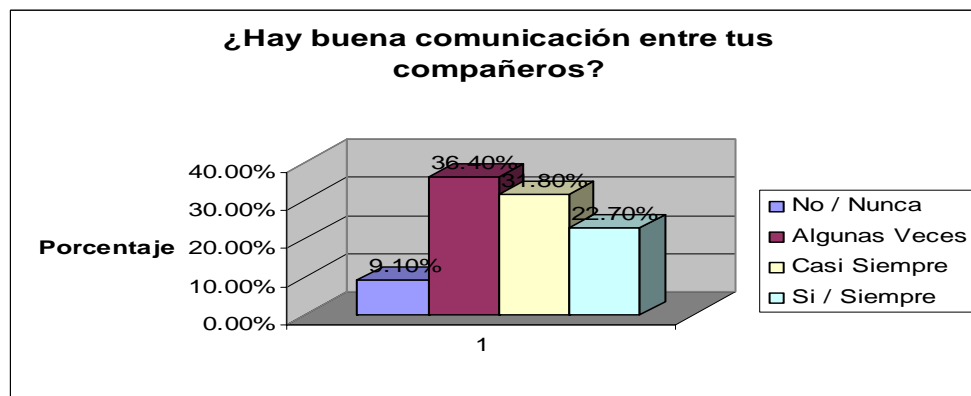
Comunicación: Para medir esta variable se realizaron nueve preguntas.

Gráfica 5.22



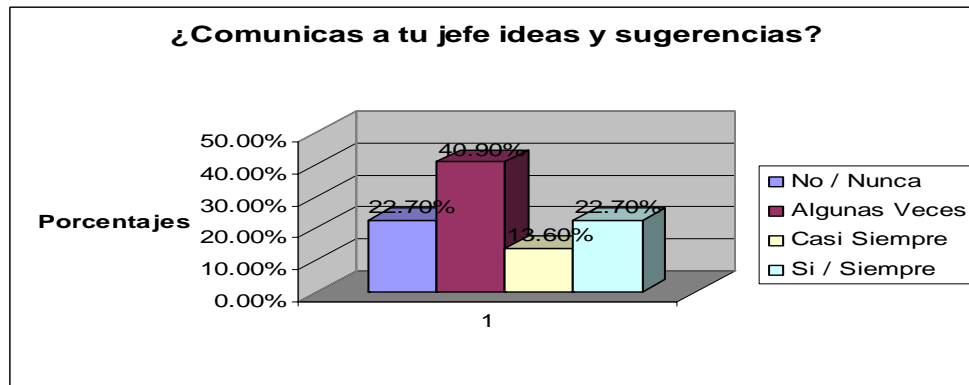
- El 68.2% de los empleados consideran que si y casi siempre existe buena comunicación con el jefe, pero cabe mencionar que el 27.30% considera que algunas veces la hay buena y que tan sólo el 4.5% opina que nunca hay buena comunicación (una persona).

Gráfica 5.23



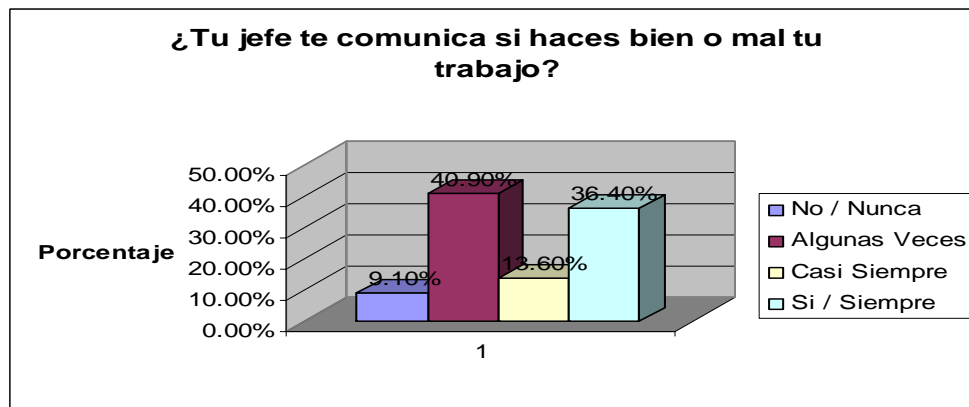
- El 54.5% de los empleados (un poco más de la mitad) considera que si y casi siempre hay buena comunicación entre los compañeros de trabajo y el 36.40% dice que algunas veces. El resto del grupo (9.40%) dice que no hay buena comunicación entre compañeros de trabajo (dos personas).

Gráfica 5.24



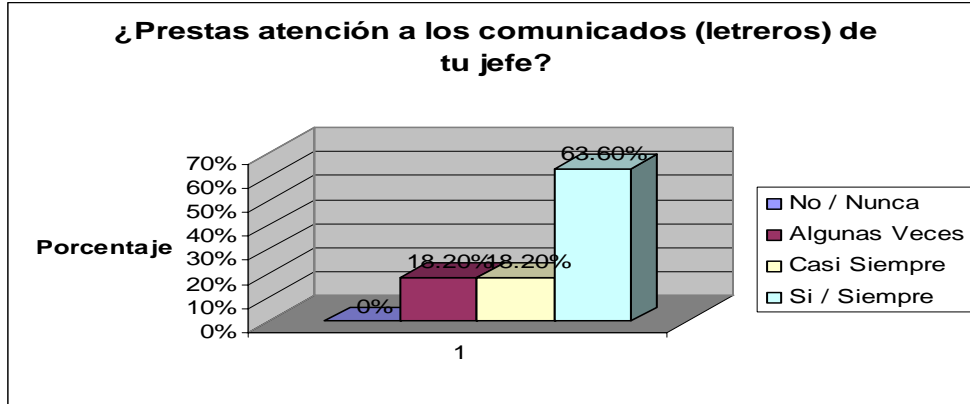
- El 40.90% de los empleados dice que algunas veces comunica a su jefe sus ideas y sugerencias respecto al trabajo que desempeña y el 36.3% del grupo lo hace frecuentemente. Sin embargo el 22.70% dice que nunca acostumbra hacerlo.

Gráfica 5.25



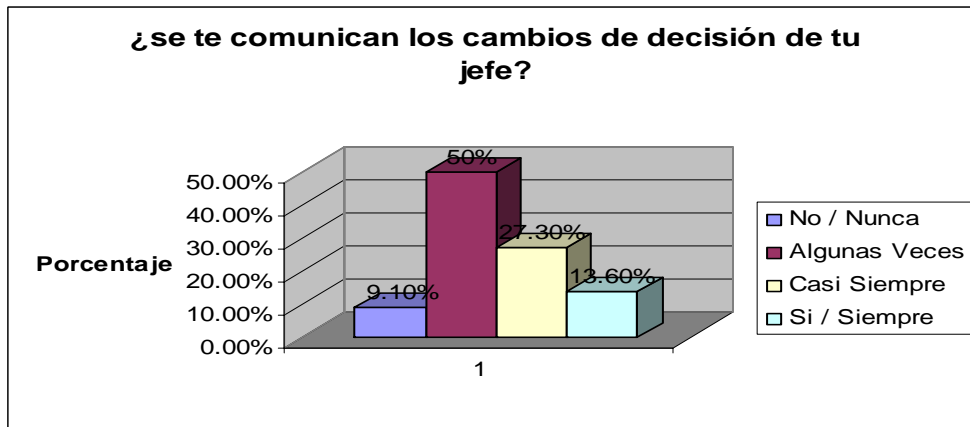
- A la mitad del grupo (50%) casi siempre y siempre el jefe le comunica si están realizando bien o mal su trabajo, al 40.90% algunas veces y al 9.40% no o nunca se lo han comunicado.

Gráfica 5.26



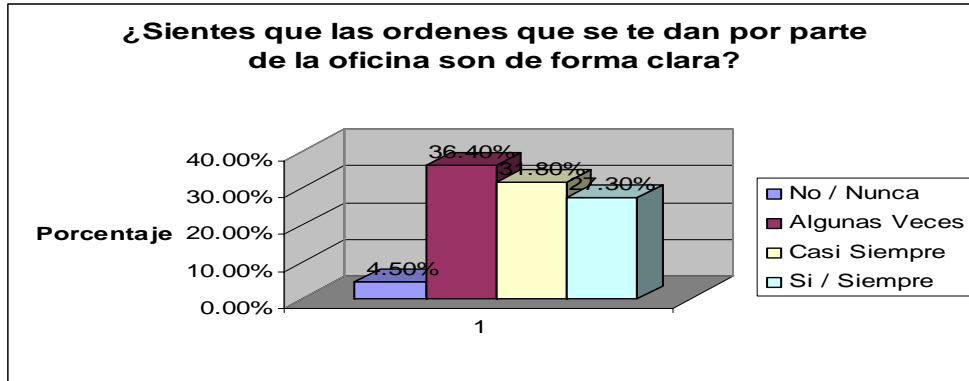
- El 81.20 % de los empleados si y casi siempre presta atención a los comunicados (Avisos en el corcho) que emite el jefe, el resto del grupo (18.20%) lo hace solamente algunas veces.

Gráfica 5.27



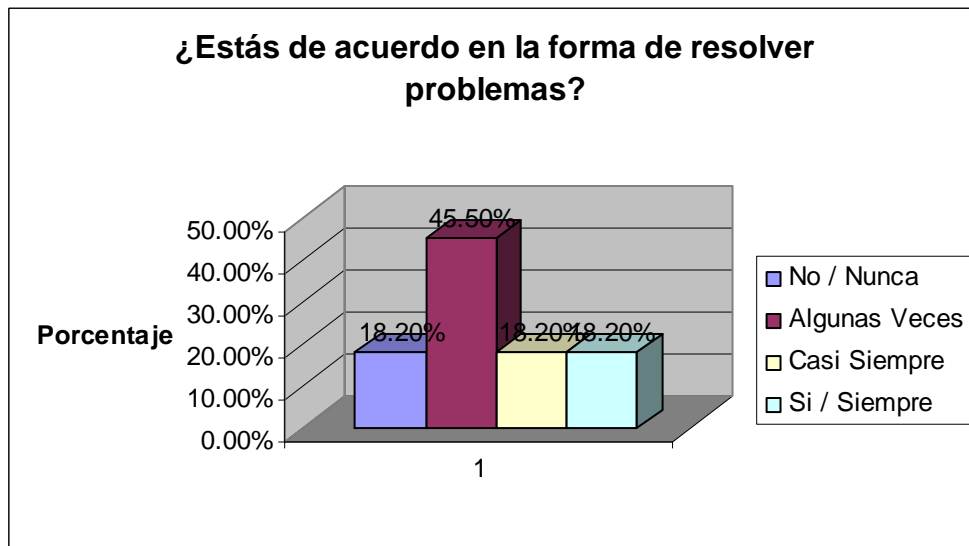
- La mitad del grupo (50%) dice que algunas veces se le comunican oportunamente los cambios de decisión que realiza el jefe y al 40.9% del personal siempre y casi siempre se los comunica.

Gráfica 5.28



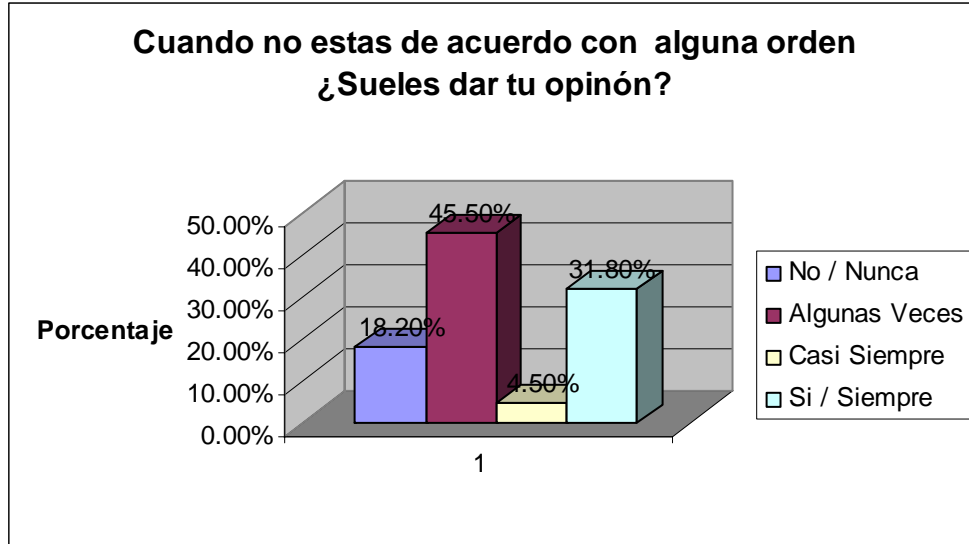
- El 59.1% de los miembros opina que las órdenes que le dan por parte de la oficina son casi siempre y siempre de forma clara, pero al 36.40% del grupo nos comenta que las órdenes que se le dan solamente algunas veces son claras.

Gráfica 5.29



- En la forma de cómo se resuelven los problemas, la gráfica nos muestra que el 45.50 % de los empleados sólo algunas veces está de acuerdo y que el 36.4% por lo regular siempre y casi siempre están de acuerdo en la forma en que se resuelven los problemas dentro de la organización.

Gráfica 5.30

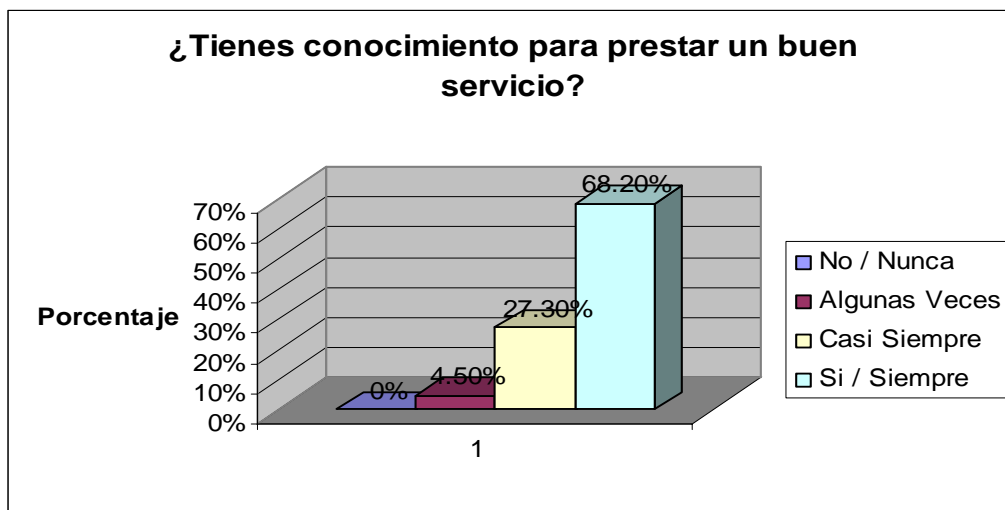


- Respecto a la opinión que dan los empleados cuando no están de acuerdo con alguna orden. El 45.50% del grupo algunas veces dan su opinión, el 31.80% siempre lo hace y el resto del grupo (19.20%) por lo regular nunca dan su opinión cuando no está de acuerdo con alguna indicación.

5.1.5. SERVICIO

Servicio: Para medir esta variable se realizaron nueve preguntas.

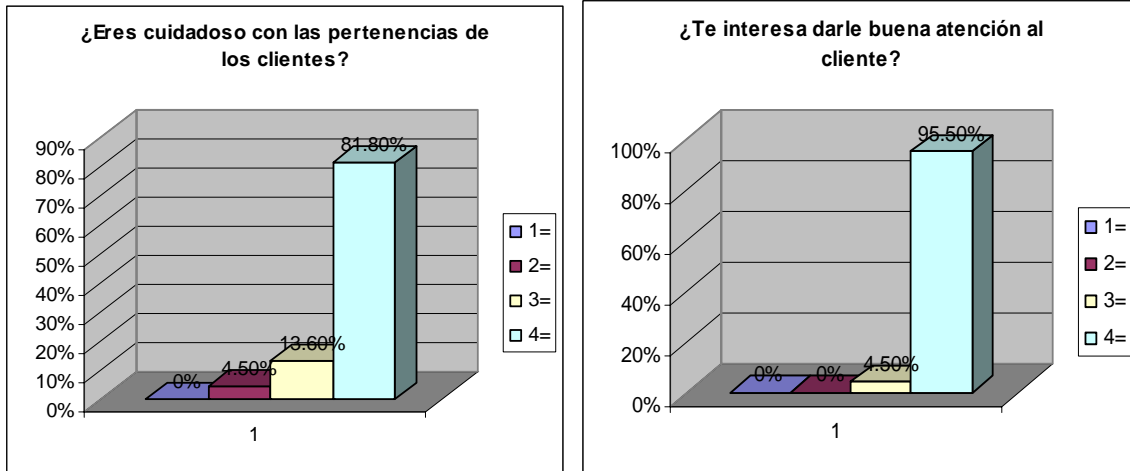
Gráfica 5.31



- Respecto al conocimiento necesario para prestar un buen servicio, el 68.20% opinó que si los tiene, el 27.30% que casi siempre los tiene y el 4.5% solamente algunas veces tiene los conocimientos necesarios para prestarlo.

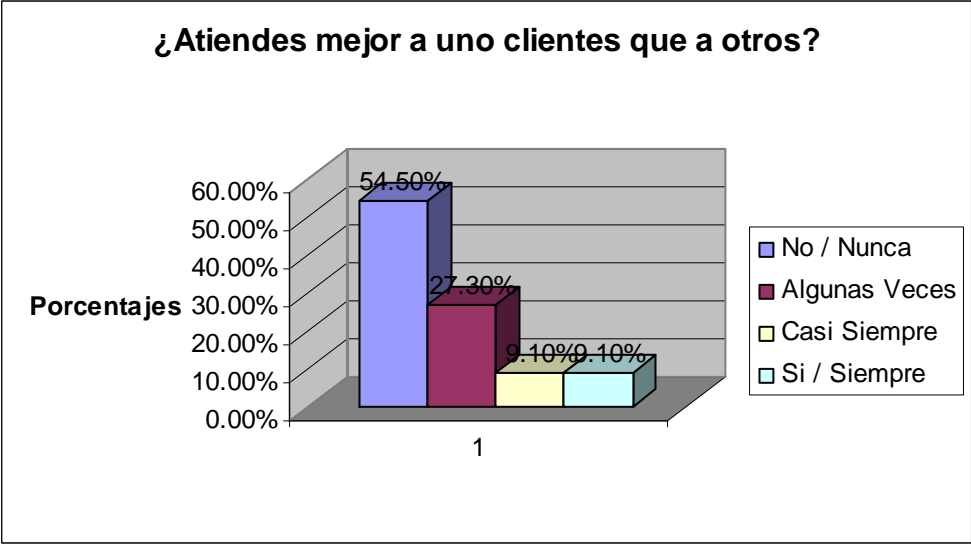
Gráfica 5.32

Gráfica 5.33



- La primera gráfica nos muestra que el 81.80% de los empleados tiene siempre cuidado con las pertenencias de los clientes y el 13.60% casi siempre y tan sólo una sola persona dijo que no tiene cuidado con éstas.
- Por lo que se puede observar en la segunda gráfica al 95.50% de los empleados siempre les interesa dar una buena atención al cliente.

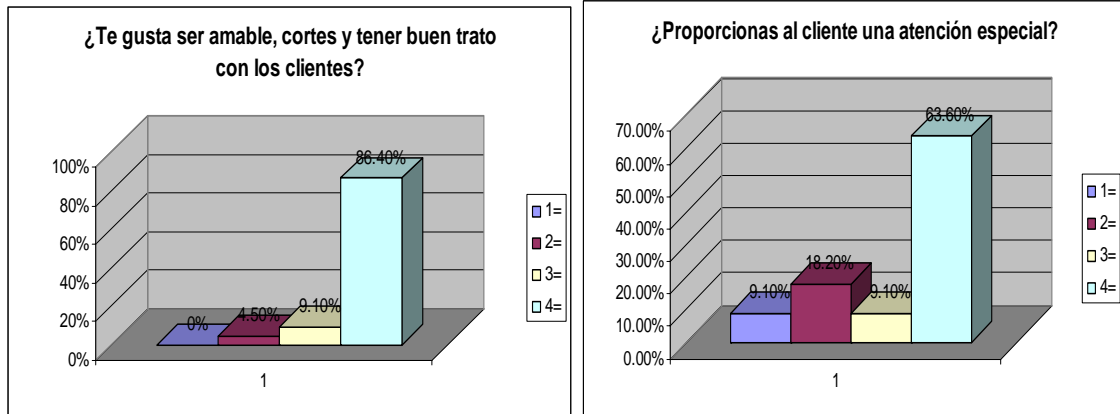
Gráfica 5.34



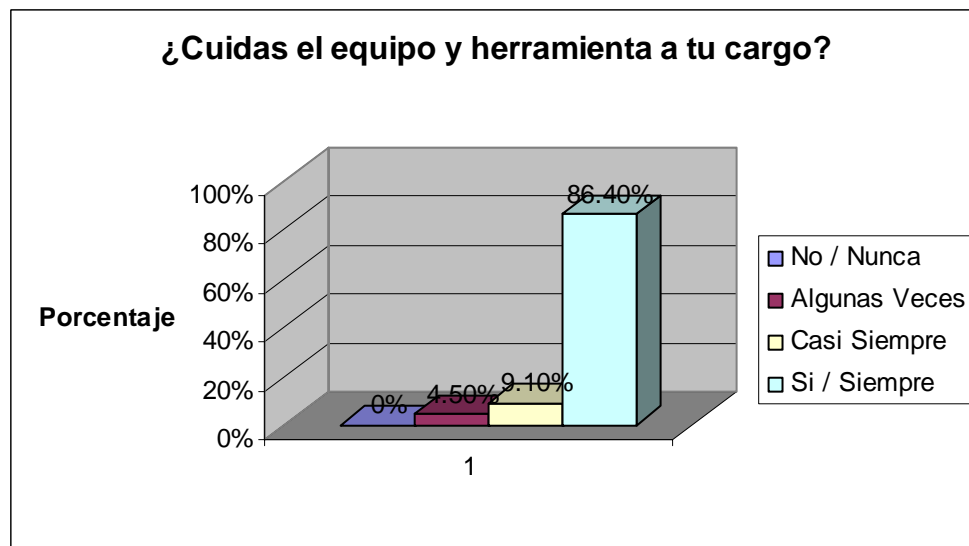
- Como nos muestra la gráfica el 54.50 % de los miembros no atiende mejor a unos Clientes que a otros es decir, que más de la mitad de los empleados no tienen ninguna preferencia con los clientes, aunque cabe notar que el 27.30% algunas veces atiende mejor a unos clientes que a otros. Aunque el 18.2 % si considera atender mejor a unos clientes que a otros.

Gráfica 5.35

Gráfica 5.36

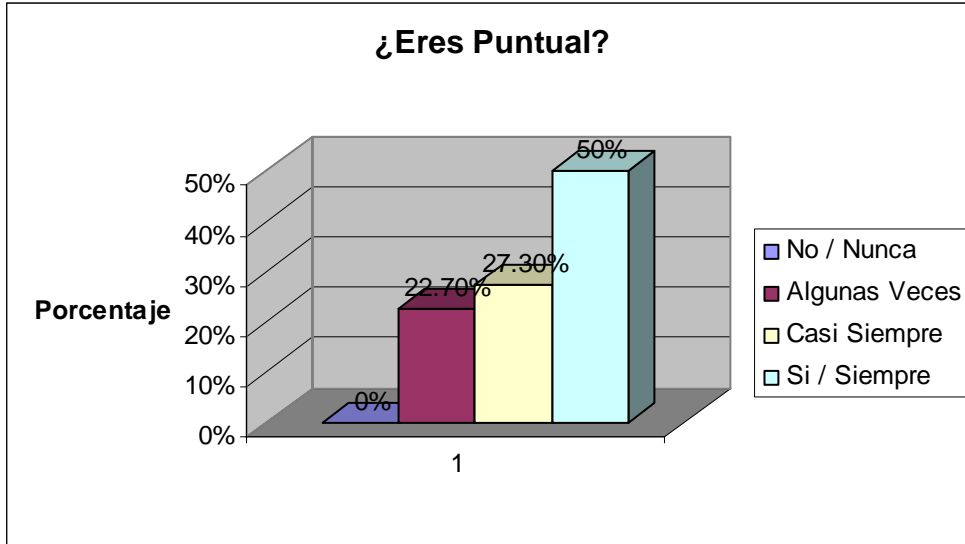


Gráfica 5.37



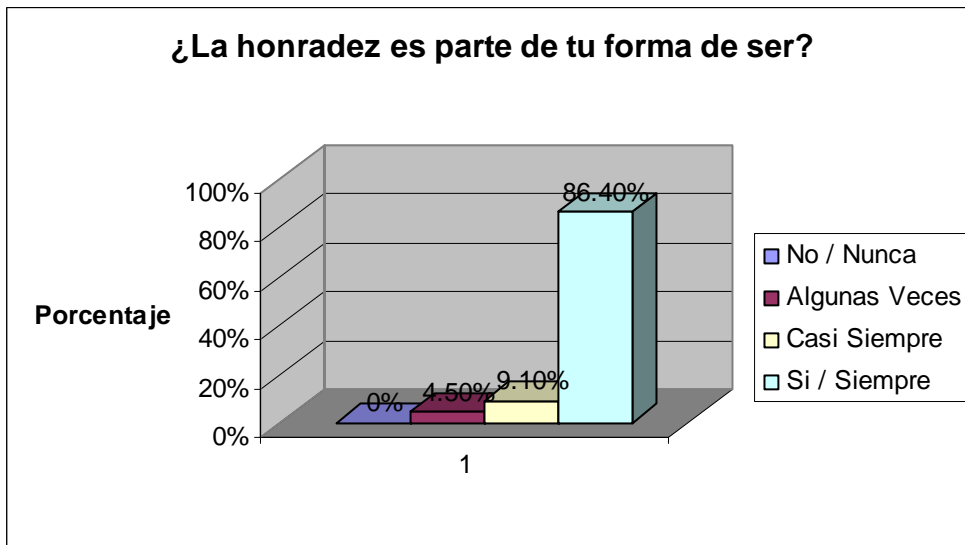
- En la primera gráfica podemos observar que al 86.40 % del personal le gusta ser amable, cortés y proporcionar un buen trato a los clientes. En nuestra segunda gráfica podemos observar que más de la mitad (63.60%) proporcionan una atención especial a los clientes. Y en nuestra tercer gráfica podemos darnos cuenta que el 95.50% del personal siempre y casi siempre tiene cuidado del equipo y herramientas a su cargo.

Gráfica 5.38



- Con lo que respecta a la puntualidad la mitad del grupo (50%) siempre llega a tiempo a su hora de llegada, el 27.30% frecuentemente es puntual y el resto nos dice que algunas veces llega puntual a su zona de trabajo.

Gráfica 5.39

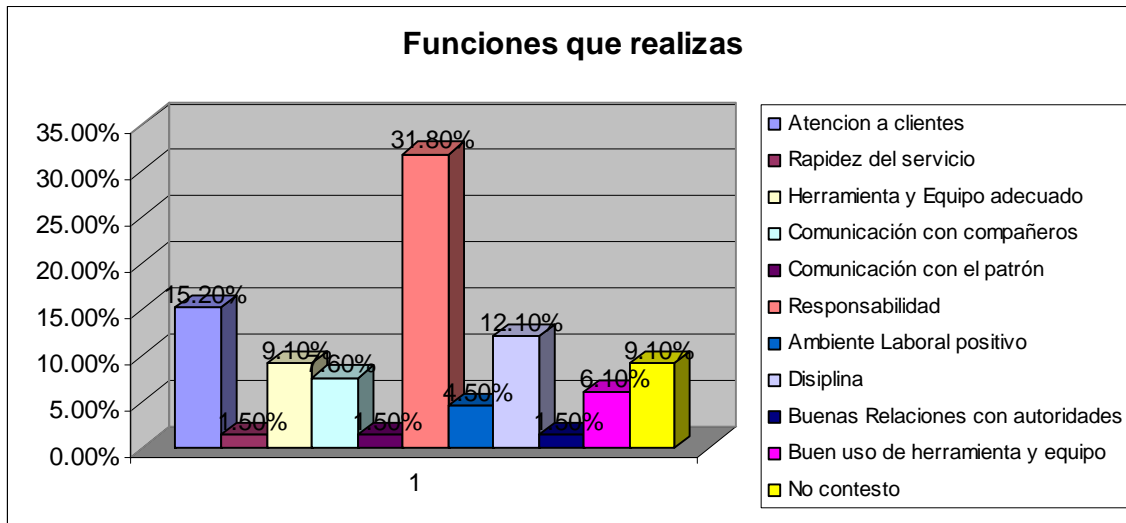


El 86.40% del grupo como se muestra en la gráfica es honrado y el resto del grupo casi siempre lo es o algunas veces.

5.1.6. GRAFICA DE RESPUESTAS ABIERTAS

Estructura

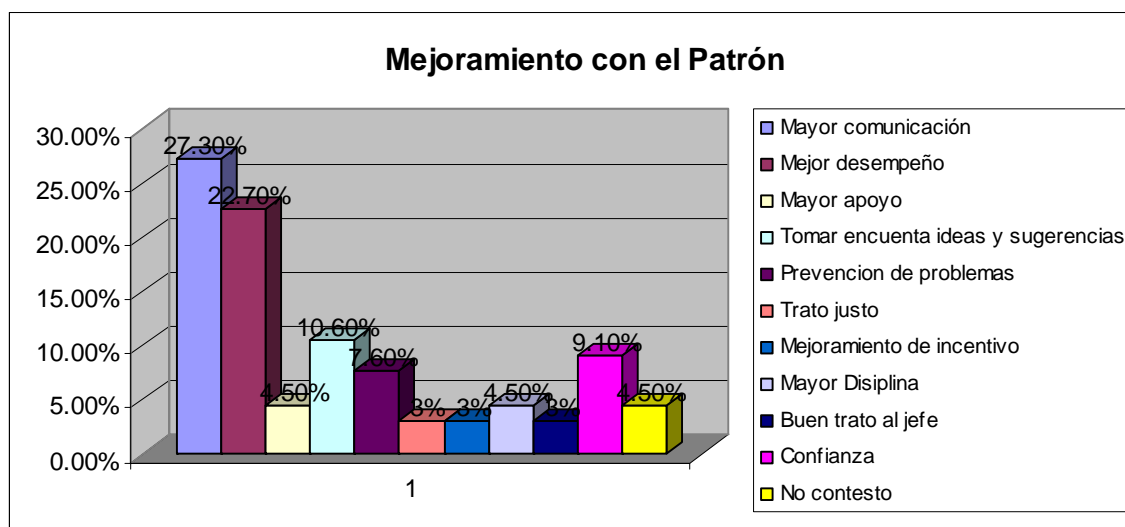
Gráfica 5.40



- Dentro de las tres principales funciones que realizan los miembros de esta organización podemos encontrar: - Funciones que son parte de su propio puesto y que son las actividades diarias que realizan con el 31.80% del grupo (Responsabilidad) las cuales son: Administrativas: Reporte semanal de gastos, reporte semanal de gasolina y kilometraje, control de entradas de vehículos al corralón, facturación, etc. Operativos: Acudir a servicios de asistencia, cubrir guardias, realizar recorridos, levantamiento de inventarios, entrega de reportes por semana de servicio y reportar fallas de equipo y de herramientas de trabajo.
- Otras de las principales funciones que se realizan dentro de la organización son la atención a clientes con el 15.20% y la puntualidad, respetando horarios de entrada a la empresa y a la hora del servicio a los clientes, con el 12.40%. Dentro de otras funciones que se realizan tenemos: Buen uso de herramienta y equipo (6.10%), rapidez del servicio (1.50%), etc. Cabe mencionar que el 9.10% de los miembros de la empresas no contestó a dicho cuestionamiento.

Liderazgo

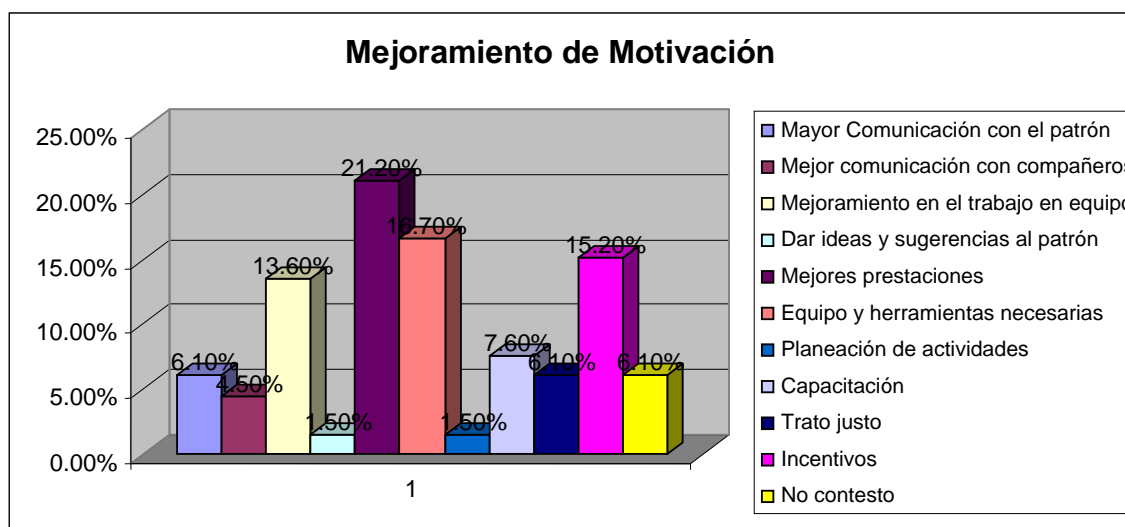
Gráfica 5.41



Los principales puntos que se podría mejorar respecto a mejorar las relaciones con el patrón, se puede destacar que el 27.30% del personal dice que haya una mayor comunicación con éste, el 22.70 % comenta que haya un mejor desempeño laboral por parte del personal y el 10% dice que para mejorar las relaciones el patrón debería de tomar en cuenta las ideas y sugerencias que el personal a su cargo le presenta. El resto de los miembros del grupo comentó que se mejorarían las relaciones con el patrón sí hubiera confianza, buen trato al jefe, un trato justo, mayor apoyo del jefe, etc.

Motivación

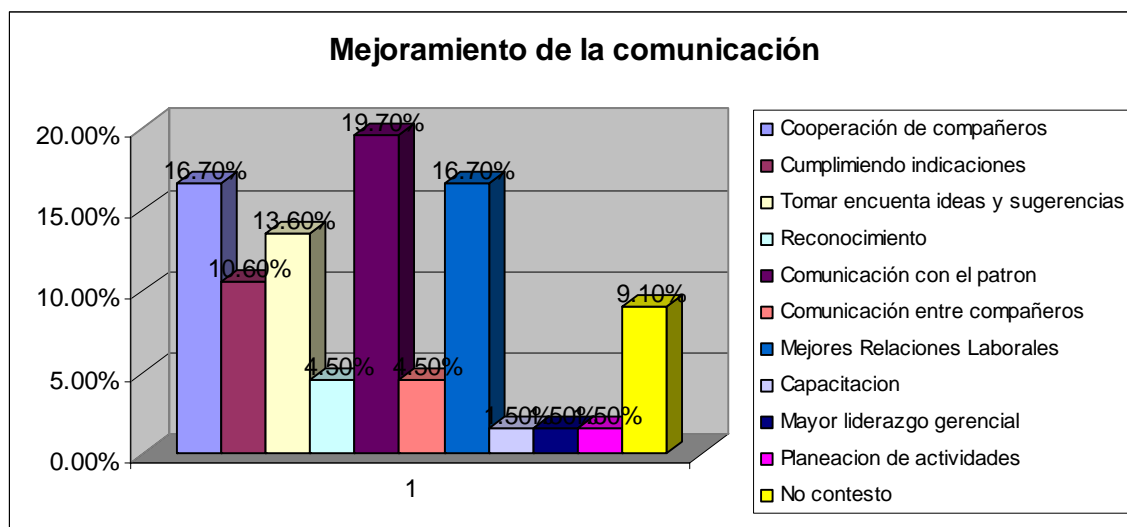
Gráfica 5.42



Los principales puntos que se podrían mejorar respecto a la motivación, se puede destacar que el 21.20 % del personal estaría motivado si se les brindará mejores prestaciones, el 16.70 % sí se le otorgara equipo y herramientas para realizar mejor su trabajo, el 15.20% mencionó que estaría mejor motivados sí se les diera incentivos en el trabajo, así como el 13.60% del grupo dijo que sí hubiera un mejoramiento en el trabajo en equipo estaría mejor motivados. Cabe mencionar que el 6.10 % del grupo se obstuvo de responder a tal pregunta.

Comunicación

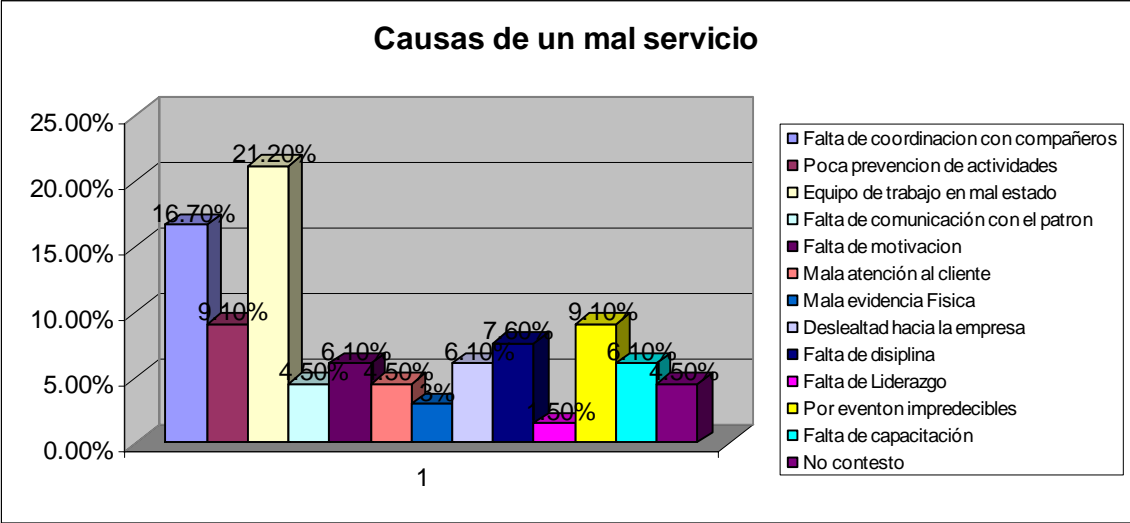
Gráfica 5.43



- Los principales puntos que se podrían mejorar respecto a la comunicación, se puede destacar que el 19.70 % del personal estaría mejor comunicado si hubiera una mayor relación de comunicación con el patrón, el 33.4 % si hubiera mejor comunicación con los compañeros de trabajo y si hubiera mejores relaciones laborales. Así como el 13.60% mencionó que mejoraría si se tomaran en cuenta sus ideas y sugerencias. El resto de los miembros comentó también que la comunicación se podría mejorar si se cumplieran indicaciones, les diera reconocimiento, hubiera capacitación, hubiera mayor liderazgo de la gerencia, etc.

Servicio

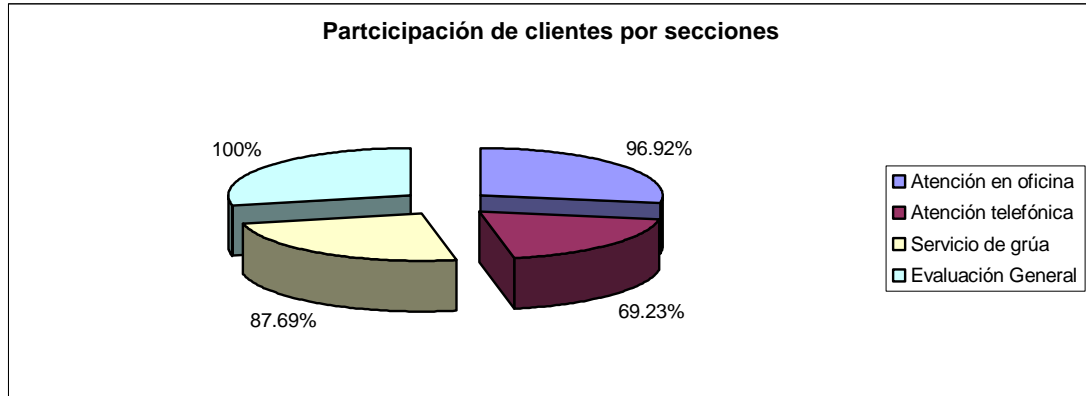
Gráfica 5.44



Las principales causas por las que no se presta un buen servicio son porque: el equipo de trabajo está en mal estado (21.20%), por la falta de coordinación con los compañeros de trabajo (16.70%), por la prevención de actividades y por causas de eventos impredecibles (18.2%). El resto del grupo pero en menor porcentaje mencionó que es por falta de liderazgo, disciplina, capacitación, motivación y mala atención al cliente, etc.

5.2. ENCUESTAS A CLIENTES

Gráfica 5.45

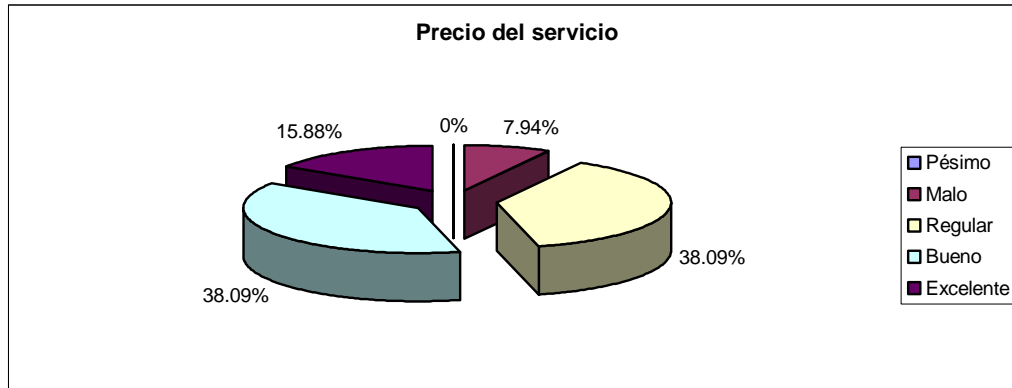


En esta gráfica se muestran las diferentes secciones en las que está dividido el cuestionario (Anexo 8) y se menciona el porcentaje de clientes que se vieron involucrados en cada una de éstas. El 96.92% de los clientes se vio involucrado en la atención personal recibida por parte de oficina de “Grúas y Asistencia Guadalupe” (Sección 1). Por otro lado, la sección 2 de atención telefónica sólo fue requerida por el 69.23% de los clientes y el 87.69% de los clientes estuvieron presentes durante la prestación del servicio de grúa (Sección 3). La sección 4 de evaluación general al servicio fue contestada por todos los encuestados; ya que esta aplica en todos los casos independientemente del número de secciones en las que se hayan visto involucrados los clientes.

5.2.1. ATENCIÓN EN OFICINA (Sección 1)

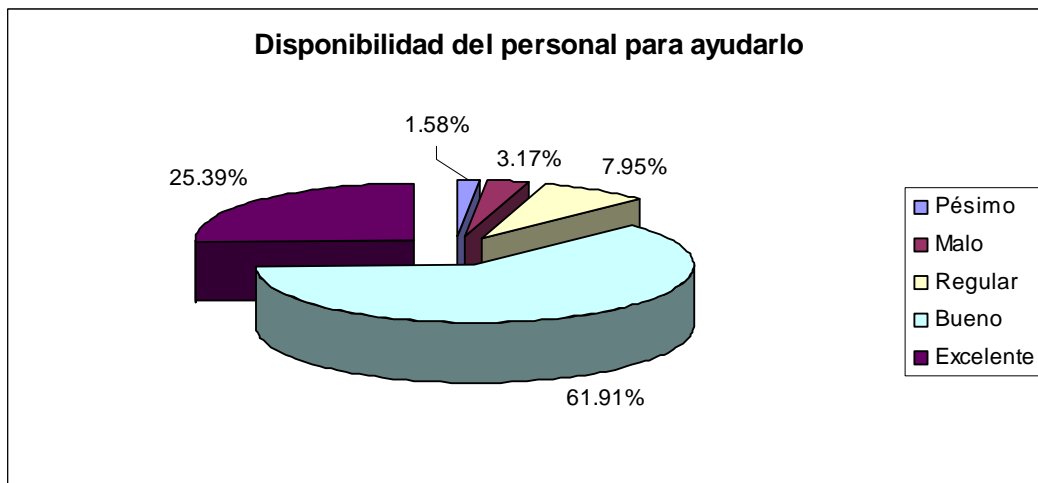
De las 65 (100%) encuestas aplicadas sólo 63 (96.92%) personas fueron las que calificaron el servicio; ya que estas estuvieron presentes en las instalaciones de la empresa para realizar algún trámite como: salida de vehículos y/o solicitar algún servicio o maniobra. Por lo tanto, de todas las personas encuestadas sólo dos clientes de los 65 fueron los que no se vieron involucrados. Sin embargo, para poder realizar el análisis de esta sección se consideraron a los 63 encuestados como el 100%.

Gráfica 5.46



Dentro de esta primera gráfica de la sección 1, de atención personal en oficina se puede observar que sólo el 15.88% opina que el precio estipulado por servicio prestado es excelente, el 38.09% califica el precio como bueno, otro 38.09% evaluó el precio como regular y 7.94% de los clientes califica como malo el precio estipulado por la prestación del servicio. Por lo tanto, más de la mitad de los clientes se inclina a calificar el precio por la prestación del servicio como muy bueno.

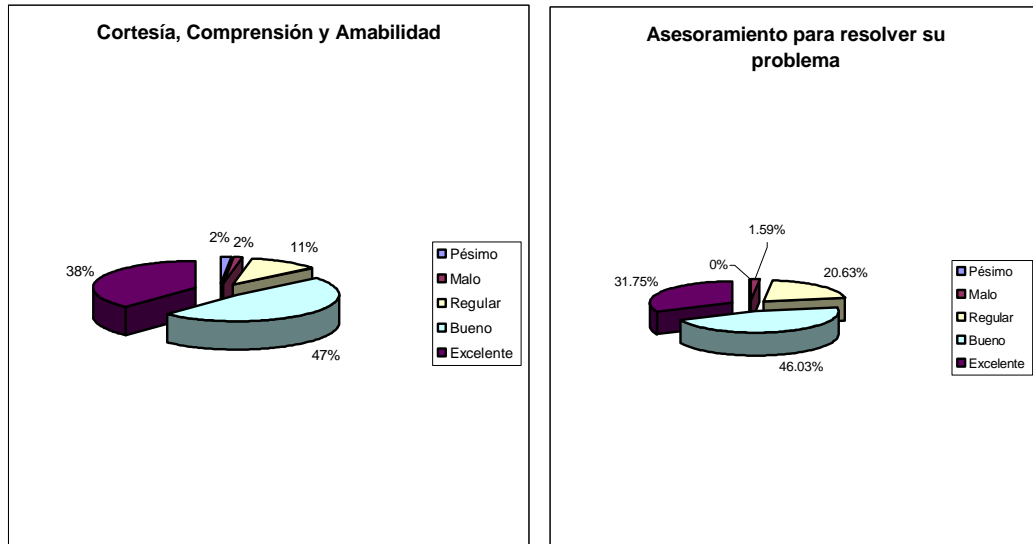
Gráfica 5.47



Otro punto a calificar dentro de esta sección es la disponibilidad del personal para ayudar a los clientes. El 25.39% opinó que fue excelente la disponibilidad que el personal tuvo para ayudarlo, el 61.91% opina que es bueno, el 7.95% lo consideró como regular y el 4.75% se inclinó a evaluar de manera muy baja la disponibilidad del personal de oficina.

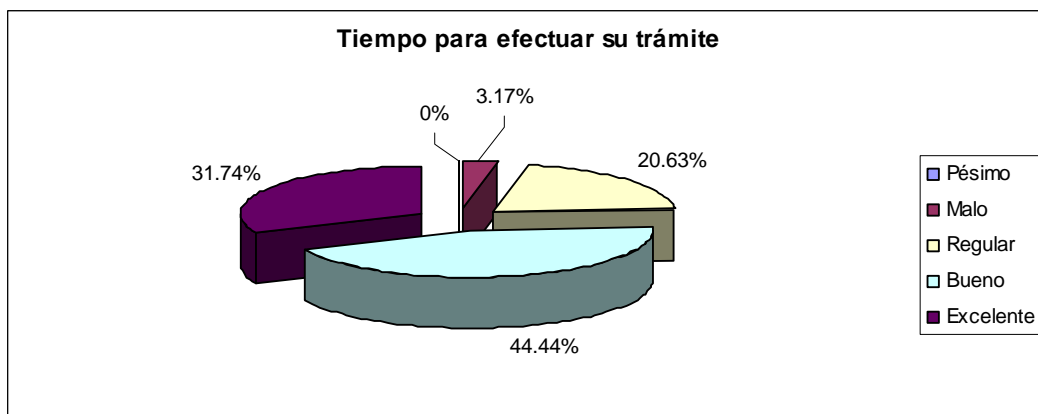
Gráfica 5.48

Gráfica 5.49



- Esta gráfica muestra de manera clara que la mayoría de los clientes (85%) opinan que la cortesía, la comprensión y la amabilidad por parte del personal de oficina es muy buena. El 11% prefiere mantenerse en un nivel neutro calificándolo como regular y sólo el 4% se inclina por evaluar esta parte del servicio como pésimo y malo; ya que muy probablemente la actitud que haya tomado el personal de oficina no fue la más adecuada para brindar una buena atención.
- En la evaluación de la pregunta del asesoramiento para resolver problemas por parte del personal de oficina, la mayoría de los clientes calificó con un porcentaje alto esta sección; ya que el 31.75% opinó que fue excelente y el 46.03% dijo que fue bueno. Por otro lado, un 20.63% manifestó que es regular el asesoramiento brindado en la oficina y sólo un 1.59% considera que es malo.

Gráfica 5.50



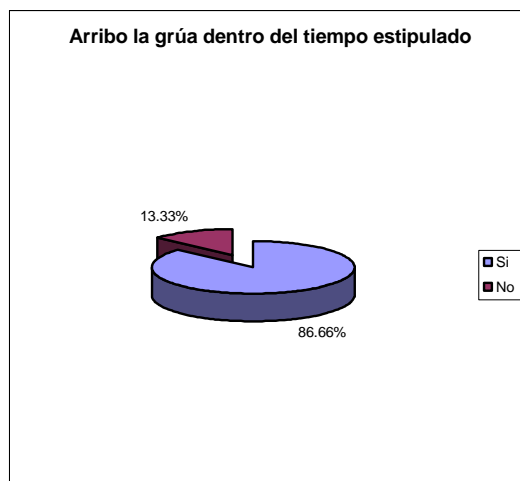
En esta última pregunta de la primera sección, el 31.74% de los clientes opinó que el tiempo que permaneció dentro de las instalaciones de la empresa para realizar su trámite

fue excelente, la mayoría con un 44.44% considera que fue bueno, un 20.63% dijo que fue regular y sólo 2 personas aportando un porcentaje pequeño del 3.17% opinó que el tiempo para efectuar un trámite es malo.

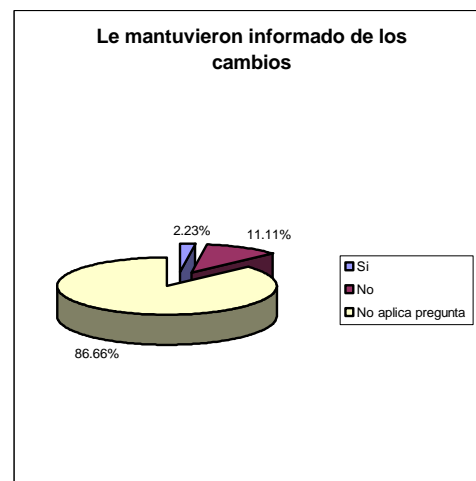
5.2.2. ATENCION TELEFONICA (Sección 2)

Esta parte del cuestionario es evaluada por las personas que no solicitan el servicio directamente en las instalaciones de la empresa, si no que por vía telefónica solicitan el servicio de grúa o piden información general del servicio prestado a su vehículo. Dentro de esta sección del cuestionario a clientes, fue menor el número de personas que participaron; ya que de los 65 clientes (100%) sólo 45 de estos con un porcentaje del 69.23% calificaron la atención telefónica recibida por parte del personal de la oficina. Sin embargo, para analizar esta sección se consideraron 45 encuestas de las 65 como el 100%.

Gráfica 5.51



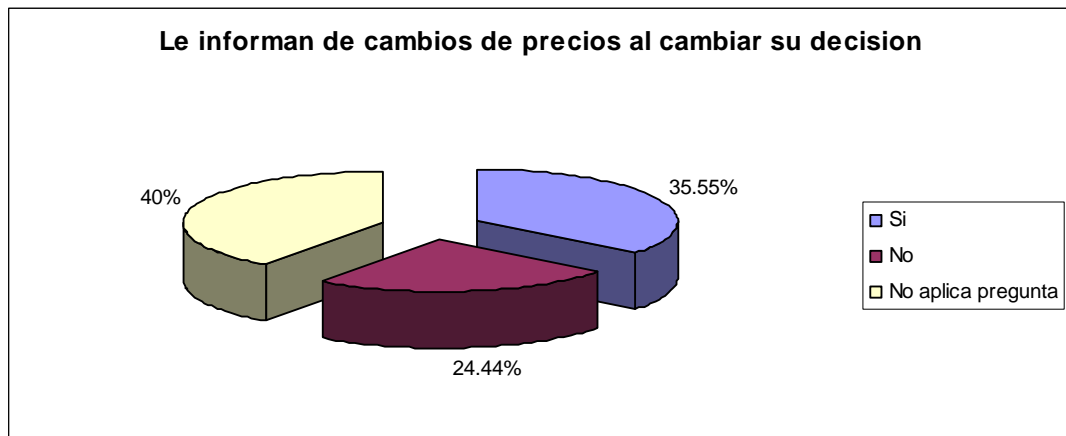
Gráfica 5.52



- Dentro de esta primera gráfica se puede observar que existe un porcentaje alto de clientes que opina que la grúa sí llegó dentro del tiempo estipulado por el operador telefónico con un porcentaje del 86.66% y un 13.33% de los clientes opinó que la grúa no fue puntual o no arribo dentro del tiempo estipulado.
- La siguiente gráfica sólo aplica a las personas que contestaron “NO” en la pregunta anterior (¿Arribó la grúa en el tiempo estipulado?). Del 13.33% de los clientes que

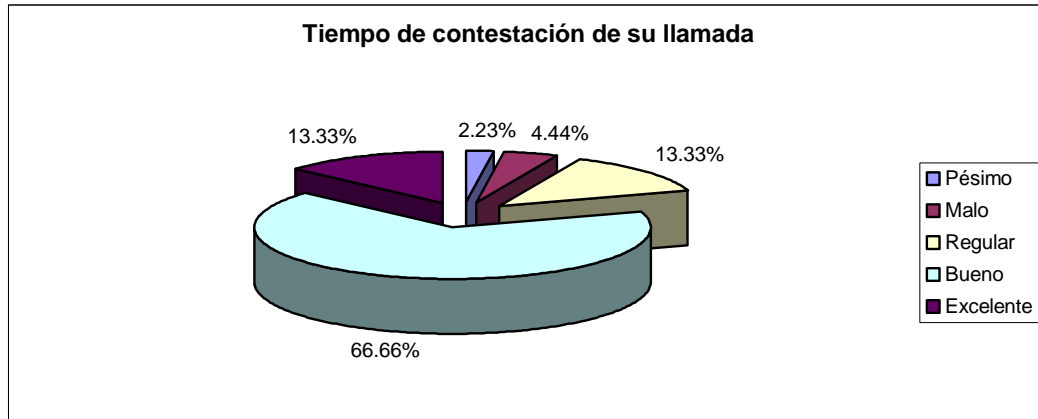
opinó que la grúa no llegó dentro del tiempo estipulado, el 11.11% manifestó que sí los mantuvieron informados de los cambios, explicándosele el porqué del retraso de la grúa, y el 2.23% expreso que no lo mantuvieron informado sobre porqué la grúa no arribó a tiempo.

Gráfica 5.53



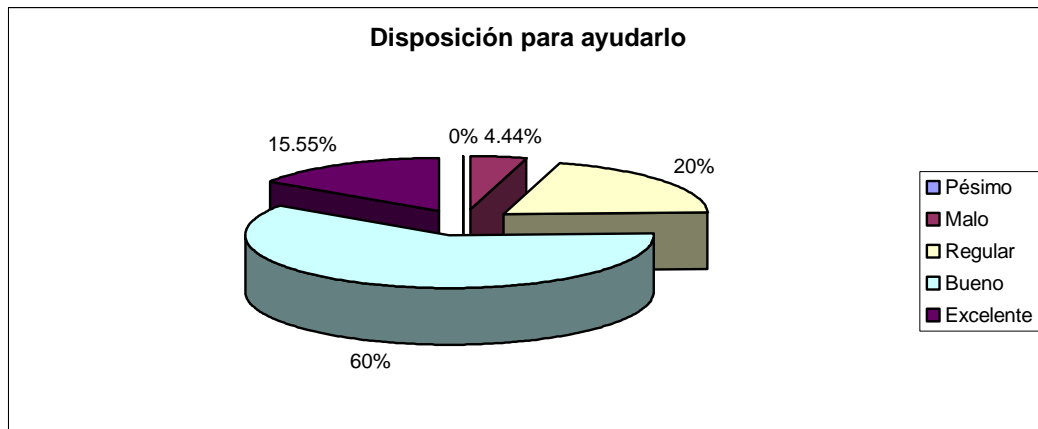
Dentro de esta gráfica el 40% de los clientes contestó no aplica la pregunta; ya que expresaron que en ningún momento realizaron cambios dentro del servicio que solicitaron. Es decir, que no hubo cambios en cuanto a su decisión del traslado del vehículo a otro destino o en cuanto a la ubicación del vehículo para su traslado. Por otro lado, un 35.55% manifestó que si llegó a cambiar su decisión respecto al servicio que solicitó y que sí los mantuvieron informado de los cambios en los precios. El 24.44% que solicitó cambios en el servicio, manifestó que no le informaron anticipadamente del cambio en los precios.

Gráfica 5.54



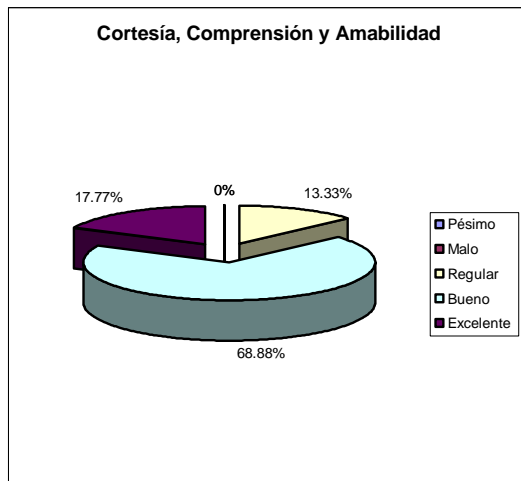
Se puede apreciar que la mayoría de los clientes se inclinan a opinar que el tiempo de contestación de la llamada es bueno; ya que el 13.33% dijo que este tiempo fue excelente y un 66.66% mencionó que fue bueno, otro 13.33% de los clientes se mantuvo neutro opinando que el tiempo de contestación de su llamada fue regular, y un porcentaje mínimo del 6.67% lo calificó como malo, ya que probablemente tuvieron que esperar más tiempo para que fuera atendida su llamada.

Gráfica 5.55

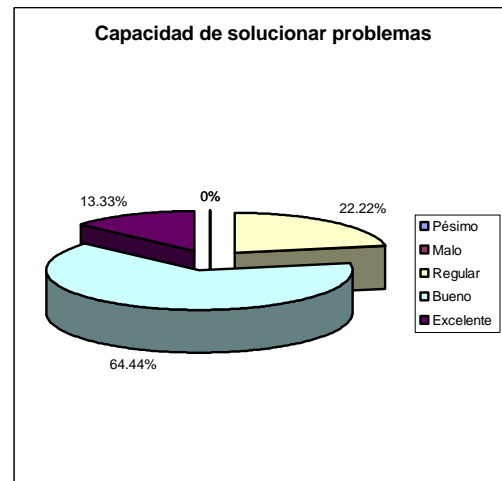


Vía telefónica el cliente puede percibir la disponibilidad del personal para ayudarlo, como resultado de esta percepción el 15.55% opina que es excelente dicha disponibilidad con una proporción mayor del 60% de los clientes, manifestó que la disponibilidad fue buena, un 20% mencionó que fue regular y sólo 2 personas con un porcentaje de 4.44% calificó como mala la disposición que tuvo el operador telefónico para ayudarlos.

Gráfica 5.56



Gráfica 5.57



- En cuanto a la cortesía, comprensión y la amabilidad que mostró el operador telefónico. El 17.77% calificó como excelente el trato que se proporcionó, el 68.88% de los clientes considera que fue bueno y el resto (13.33%) opinó que el trato fue regular.
- Por otro lado, la capacidad del operador telefónico para solucionar problemas fue calificada con un porcentaje muy alto que se inclina a evaluarlo como bueno, dado que el 13.33% lo calificó como excelente, el 64.44% como bueno y un 22.22% como regular.

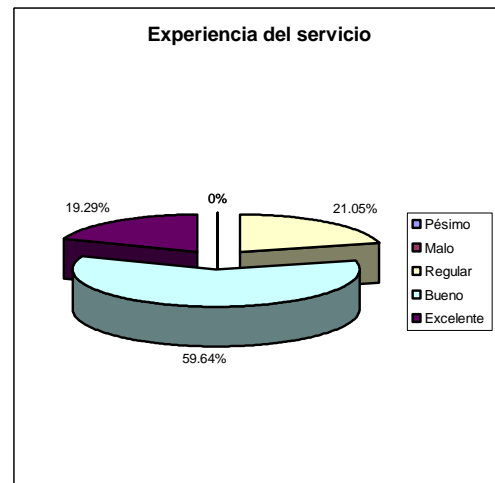
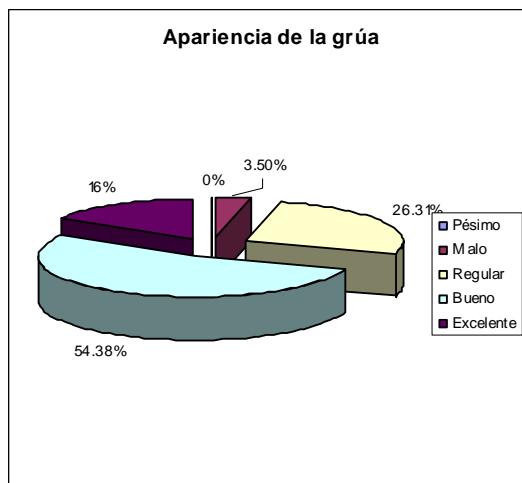
5.2.3. SERVICIO DE GRUA (Sección 3)

En esta sección se ven involucradas las personas que están presentes en el momento del levantamiento del vehículo por la grúa para posteriormente realizar el servicio correspondiente. De las 65 encuestas aplicadas que representan el 100%, solo el 87.69% evaluó esta sección, lo que equivale a 57 usuarios que requirieron del servicio. Es importante mencionar que en algunas ocasiones los usuarios no están presentes en el momento que arriba la grúa, y puede ser por diferentes motivos como lo son: por accidente, donde algunos de los propietarios son trasladados por ambulancias a hospitales donde son atendidos conforme a las lesiones que este presente; otro de los motivos es que el vehículo

este asegurado y los ajustadores son los que se hacen responsable de todo el proceso del servicio; también existen personas que han quedado detenidas legalmente por cometer actos graves, y son trasladados a delegaciones jurídicas, mientras la autoridad correspondiente espera el arribo de la grúa que trasladará el vehículo del propietario al depósito de vehículos (corralón), donde permanecerá a disposición de dichas autoridades. Sin embargo, existen clientes que quedan fuera de estas posibilidades y están presentes en el momento que se esta realizando el servicio de grúa. Cabe mencionar que para poder realizar la evaluación de esta sección de las 65 encuestas que se aplicaron, sólo se tomaron en cuenta 57 como 100%.

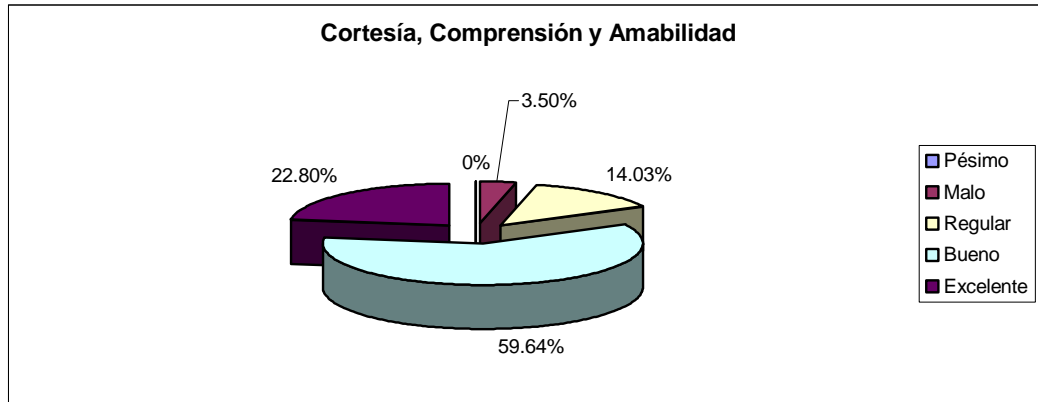
Gráfica 5.58

Gráfica 5.59



- Podemos observar que dentro de esta sección se evaluó la apariencia de la grúa donde el 16% de los clientes opina que es excelente, el 54.38% que es buena, el 26.31% la calificó como regular y sólo un 3.50% considera como mala la apariencia de la grúa. La mayoría de los clientes con un porcentaje del 70.38% consideró que es buena la apariencia las unidades que prestan el servicio.
- En cuanto a la experiencia de años de proporcionar el servicio un 19.29% opinó que es excelente, un 59.64% opinó que es bueno y quedando descartadas las opciones de malo y pésimo un 21.05% de los clientes opinó que la experiencia brindada por la empresa es regular.

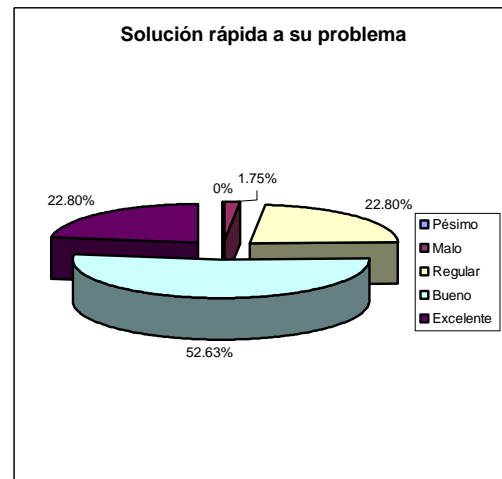
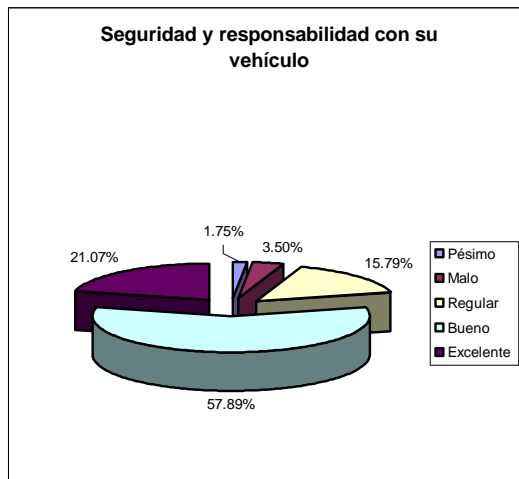
Gráfica 5.60



Los clientes que estuvieron presentes durante la prestación del servicio de grúa, evaluaron el trato que les brindó el operador, donde el 22.80% de los clientes manifestó que fue excelente la cortesía, la comprensión y la amabilidad del conductor de la grúa, un 59.64% los evaluó como bueno, el 14.03% manifestó que es regular, y el resto (3.50%) manifestó que la atención recibida por parte del operador fue mala.

Gráfica 5.61

Gráfica 5.62



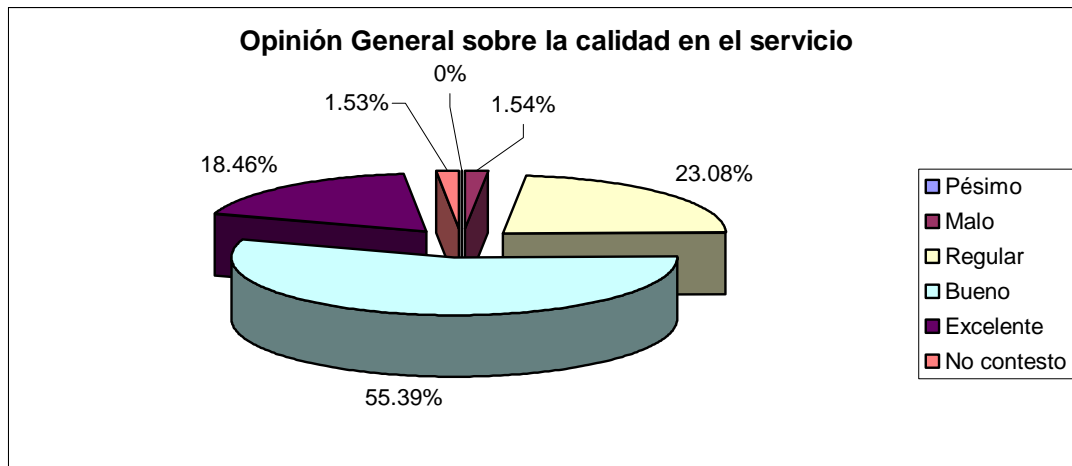
- Respecto a la seguridad y responsabilidad que tiene el operador con los vehículos, punto importante que evaluaron los clientes, un 21.07% opinaron que fue excelente, con un porcentaje aún mayor que el anterior el 57.89% calificó como buena la seguridad y responsabilidad con la que trabajaron los operadores de la grúa, el 15.79% manifestó que fue regular y el 5.25% se inclinó a evaluarlo como malo.
- Finalmente en la solución rápida a su problema por parte del operador de la grúa, el 22.80% mencionó que fue excelente, el 52.63% lo calificó como bueno, 13

personas calificaron como regular (22.80%) y solamente 1 persona llegó a evaluarlo como malo.

5.2.4. GENERAL (Sección 4)

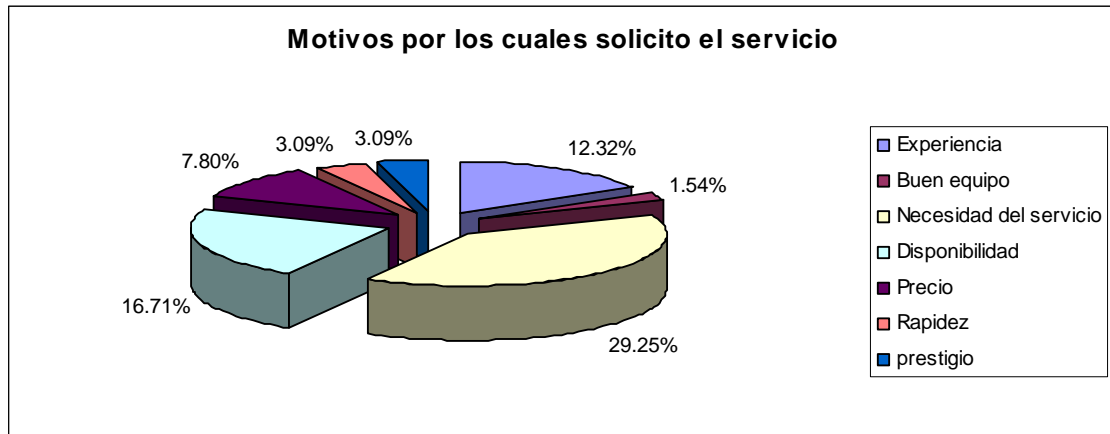
Esta última sección de la encuesta, fue calificada por todos los usuarios del servicio de “Grúas y Asistencias Guadalupe” independientemente de que no se hayan involucrado en todas las secciones de la encuesta. En esta parte se evalúa de manera general la calidad en el servicio, que puede ser percibida por todas personas encuestadas. Por lo tanto, se tomaron en cuenta las 65 encuestas aplicadas sin hacer exclusión alguna.

Gráfica 5.63



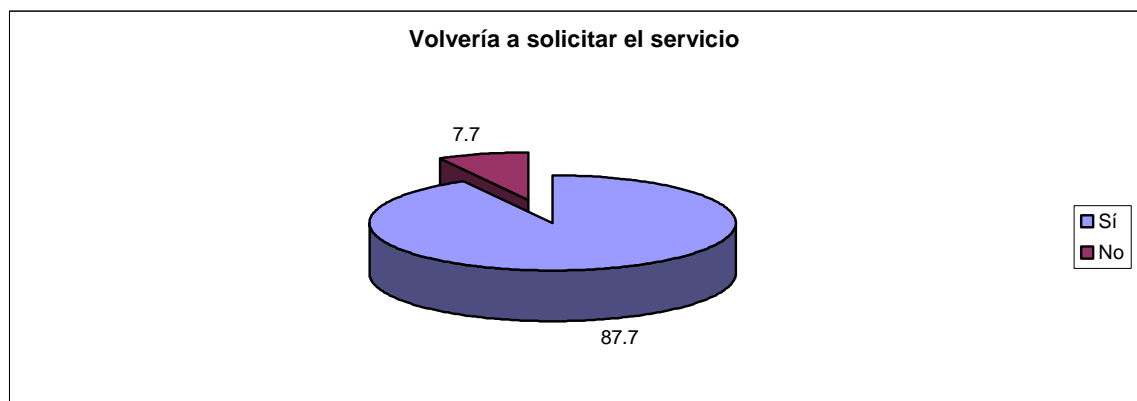
El 18.46% de los clientes calificó como excelente la calidad en el servicio, el 55.39% mencionó que fue buena, el 23.08% piensa que es regular, y solamente una persona calificó como mala la calidad en el servicio (1.54%) y el 1.53% restante no respondió dicha pregunta.

Gráfica 5.64



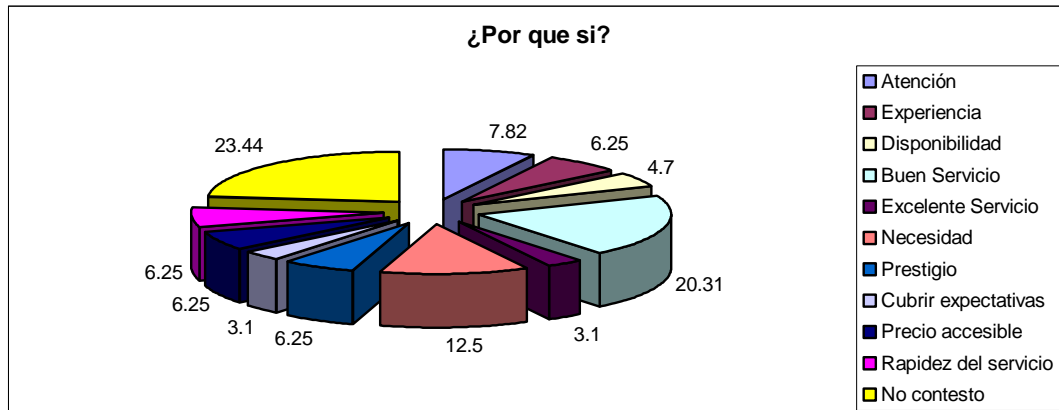
De los motivos más sobresalientes por los cuales las personas solicitan el servicio de “Grúas y Asistencias Guadalupe”, el 12.32% manifestó que lo solicita por tener gran experiencia en proporcionar el servicio; ya que la empresa cuenta con una larga trayectoria dentro de este mercado; el 1.54% opinó que solicitó el servicio porque la empresa cuenta con buen equipo y herramientas de trabajo, el 29.25% lo requirió realmente por necesidad, el 16.71% por la disponibilidad de todos los recursos con la que se cuenta la empresa para ofrecer el servicio, el 7.80% dijo que es por accesibilidad en los precios, el 3.09% justificó que es por la rapidez del servicio y el otro 3.09% lo hizo por el prestigio con el que cuenta la empresa.

Gráfica 5.65



Notablemente podemos observar que la mayoría de los usuarios del servicio si volverían a solicitarlo, dando un valor del 87.7%, mientras que el 7.7% mencionó que no lo volvería a solicitar.

Gráfica 5.66



Los principales motivos por los que los clientes “SI” volverían a solicitar el servicio de “Grúas y Asistencia Guadalupe” es por la atención recibida con un valor del 7.82%, el 6.25% opina que sería por la experiencia de servicio, un 4.7% lo haría por la disponibilidad, el 20.31% lo volvería a solicitar ya que percibieron un buen servicio, por otro lado hubo 2 personas lo volverían a solicitar ya que percibieron que se les presto un excelente servicio aportando un valor del 3.1%, el 12.5% lo haría por alguna necesidad, el 6.25% opina que la empresa tiene un buen prestigio, lo que amerita poder solicitar el servicio nuevamente, el 3.1% opina que el servicio proporcionado cubrió sus expectativas, un 6.25% lo haría ya que el precio les pareció accesible, el otro 6.25% lo solicitaría por la rapidez del servicio y finalmente un 23.44% de los clientes no contestó dicha pregunta.

5.3. RESUMEN DE ANALISIS DE RESULTADOS

5.3.1. EMPLEADOS

- Los empleados no conocen adecuadamente las metas y objetivos de la empresa.
- Para la mayoría del personal se tiene claro cuales son las actividades que debe realizar y cual es el puesto que ocupan dentro de la empresa.
- También la mayoría de ellos tienen presentes quien(es) son las personas que tienen autoridad sobre su trabajo.
- Algunos de los empleados realizan el trabajo que le corresponde a otras personas.
- La mitad de los empleados considera que su jefe tiene una buena planeación del trabajo, mientras que la otra mitad considera que son pocas las veces que lleva una buena planeación.
- La mayoría de los empleados saben a quien dirigirse para poder exponer sus necesidades y presentar sus logros.
- La mitad de los empleados percibe que no tiene apoyo de su jefe para resolver problemas de trabajo, mientras el otro 50% se siente apoyado por su jefe para resolver problemas que se presenten en el trabajo.
- La mayoría de los empleados considera que el jefe les proporciona información necesaria para poder desempeñar su labor.
- Poco más de la mitad de los empleados son los que reciben apoyo de su jefe para realizar un trabajo eficiente, pero menos de la mitad considera que no siempre reciben este tipo de apoyo.

- Dentro del personal que labora en “Grúas y Asistencias Guadalupe”, en un poco más de la mitad siente que en algunas ocasiones se les toma en cuenta las ideas y sugerencias que le presentan a su jefe.
- La mayoría de estos realizan el trabajo a pesar de la ausencia de su jefe, aunque otros reconocieron que no siempre lo hacen.
- A casi todos los que forman parte de la empresa les agrada el trabajo que realizan y se sienten a gusto de formar parte de la empresa.
- Los empleados, consideran que no es tan bueno el ambiente que hay entre sus compañeros de trabajo.
- Aseguran más de la mitad de los empleados que el motivo principal por el que están prestando sus servicios a la empresa es por el sueldo.
- Un poco más de la mitad de los empleados sienten que no es el mejor trato el que se les da en el trabajo.
- La mayoría de ellos siente que son estimados entre sus compañeros de trabajo, aunque hubo algunos que reconocieron que sólo en algunas ocasiones lo son.
- Ellos sienten que algunas veces no se reconoce su esfuerzo, sin embargo hubo quien opinó que se les ha reconocido.
- Casi todos manifestaron que se esfuerzan por ganar un mejor sueldo.
- La mitad de los empleados opina que tienen oportunidad de ganar un mejor sueldo.
- Respecto a la comunicación con su jefe, la mayoría opina que es buena y otra pequeña parte que no siempre lo es.

- Más de la mitad de los empleados considera que existe buena comunicación entre compañeros.
- Más de la mitad del grupo acostumbra dar ideas y sugerencias a su jefe, pero una cuarta parte no acostumbra hacerlo.
- La mitad de ellos mencionó que su jefe les comunica si hacen bien o mal su trabajo.
- En general, ellos dijeron que sí prestan atención a los comunicados que emite su jefe y que son pegados en el corcho.
- Son muy pocas a las personas que no se les comunica oportunamente los cambios de decisión del jefe.
- Muchos de los empleados manifestaron que las órdenes que se les da por parte de la oficina son claras.
- La mayoría del grupo suele dar algunas veces su opinión cuando no está de acuerdo con alguna orden, sin embargo hay quienes no suelen darla.
- Casi todos tienen conocimiento para dar un buen servicio y la mayoría de ellos opinan que son honrados y les interesa dar una buena atención a los clientes.
- Hay quienes reconocen que no siempre dan un trato especial a los clientes
- La mayoría de los empleados cuida el equipo y herramienta a su cargo y son puntuales.

5.3.2. CLIENTES

5.3.2.1. ATENCION EN OFICINA

- Se puede decir que los precios por la prestación del servicio son buenos.
- En general, la disponibilidad del personal para ayudar al cliente fue buena y muy pocos clientes se inclinaron a evaluarlo como malo.
- La mayoría de los clientes manifestó que la cortesía, la comprensión y la amabilidad brindada por parte del personal es buena, aunque hubo pocas que consideraron la atención como mala.
- En general, el asesoramiento para resolver problemas por parte del personal fue bueno, aunque algunos clientes lo calificaron como regular.
- La mayoría de los encuestados que permaneció dentro de las instalaciones de la empresa para realizar algún trámite consideró que el tiempo es bueno

5.3.2.2. ATENCION TELEFONICA

- En su mayoría, el servicio de grúas llegó dentro del tiempo estipulado por el operador telefónico, pocas personas fueron las que mencionaron que la grúa no fue puntual.
- De las personas que manifestaron que la grúa “No” arribó a tiempo, en su mayoría lo mantuvieron informado de los cambios del tiempo de arribo.
- Poco más de la mitad de los usuarios cambiaron su decisión respecto al servicio solicitado y algunos de estos no se les mencionó del cambio de precios antes de continuar con el servicio.

- En su mayoría, el tiempo de contestación de las llamadas que realiza el cliente a la empresa es buena.
- La percepción de la disponibilidad para ayudar el cliente vía telefónica en general es buena.
- Casi todos los clientes comentaron que la cortesía, la comprensión y la amabilidad proporcionada vía telefónica es buena.
- En cuanto a la capacidad para solucionar problemas por parte del operador telefónico muy buena.

5.3.2.3. SERVICIO DE GRUA

- La mayoría consideró que es buena la apariencia las unidades que prestan el servicio.
- Los clientes expresaron que en cuanto a la experiencia de años de proporcionar el del servicio es buena.
- Casi todos los usuarios que evaluaron el servicio de grúa manifestaron que la cortesía, comprensión y amabilidad por parte del operador de la grúa es buena. Sin embargo, aunque fueron pocas las personas, mencionaron que el trato por parte del operador de la grúa es regular.
- En general, la seguridad y responsabilidad por parte del operador con el vehículo es buena.
- La mayoría del ellos opinó que los operadores de la grúa aportan una solución rápida a los problemas que se le presentan durante este proceso del servicio.

5.3.2.4. GENERAL

- En general la calidad en el servicio que se brinda en “Grúas y Asistencias Guadalupe” es buena.
- La mayoría de los clientes solicita el servicio de grúa por: necesidad, disponibilidad de recursos, experiencia, buen equipo, prestigio, rapidez y precio. Esto es de acuerdo a los porcentajes que van de mayor a menor.
- Casi todos los clientes volverían a solicitar el servicio y muy pocas fueron las que expresaron que no lo volverían a solicitar.
- De las que dijeron que “SI” volverían a solicitar el servicio de “Grúas y Asistencias Guadalupe”, dentro de los motivos principales por lo que lo harían se encuentran los siguientes: buen servicio, necesidad, buena atención recibida, prestigio, experiencia, rapidez, precio accesible, disponibilidad, excelente servicio y por cubrir expectativas. Esto de acuerdo del mayor al menor porcentaje.
- Por otro lado, muy pocos mencionaron que no lo volvería a solicitar; ya que quedaron inconformes con el precio.