

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En cuanto a la información de los empleados según las variables del Modelo de Diagnóstico Organizacional y la percepción que el cliente manifestó hacía los servicios de “Grúas y Asistencias Guadalupe”, se puede concluir y recomendar lo siguiente:

6.1. CONCLUSIONES

6.1.1. EMPLEADOS

- Los empleados no conocen adecuadamente las metas y objetivos de la empresa, pero tienen claro quien tiene autoridad sobre su trabajo y cuales son las actividades que deben realizar. Sin embargo, algunos de ellos realizan el trabajo que corresponde a otras personas.
- La opinión de los empleados se divide ya que unos manifestaron que su jefe tiene buena planeación y que perciben que no tiene apoyo de su jefe para resolver problemas de trabajo.
- En su mayoría reciben apoyo de su jefe para realizar un trabajo eficiente y sienten que en algunas ocasiones se les toma en cuenta las ideas y sugerencias que presentan.
- A casi todos les agrada el trabajo que realizan y se sienten a gusto de formar parte de la organización y se menciona realizan su trabajo a pesar de la ausencia de su jefe
- Los empleados, consideran que no es tan bueno el ambiente que hay entre sus compañeros de trabajo y sienten que no es el mejor trato el que se les da.

- El motivo principal por lo que el personal está prestando sus servicios a la empresa es por el sueldo y cabe mencionar que se han esforzado para ganar un sueldo mejor, aunque algunas veces el personal siente que no se les reconoce dicho esfuerzo.
- 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.
- En general, los empleados sienten que hay una buena comunicación entre ellos y su jefe.
- El grupo en su mayoría acostumbra dar ideas y sugerencias a su jefe, sin embargo, pocos empleados manifestaron que suelen dar su opinión cuando no están de acuerdo con alguna orden.
- Casi todos tienen conocimiento para dar un buen servicio y opinan que son honrados, puntuales, cuidadosos con el equipo y herramienta a su cargo; y les interesa dar una buena atención a los clientes.

6.1.2. CLIENTES

6.1.2.1. ATENCION EN OFICINA

- En general, la disponibilidad del personal para ayudar al cliente fue buena, así como los precios por la prestación del servicio.
- La mayoría de los clientes manifestó que la cortesía, la comprensión y la amabilidad brindada por parte del personal es buena, al igual que el asesoramiento para resolver problemas y el tiempo para realizar algún trámite.

6.1.2.2. ATENCION TELEFONICA

- En su mayoría, el servicio de grúas llegó dentro del tiempo estipulado por el operador telefónico y de las personas que manifestaron que la grúa “No” arribó a tiempo lo mantuvieron informado de los cambios.
- 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, la disponibilidad, la cortesía, la comprensión, la amabilidad y la capacidad para solucionar problemas por parte del operador telefónico es buena.

6.1.2.3. SERVICIO DE GRUA

- La mayoría consideró que la apariencia de las grúas, la experiencia del servicio, la seguridad y responsabilidad 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 unidad es buena. De la misma manera opinaron que los operadores aportan una solución rápida a los problemas que se le presentan durante el servicio.

6.1.2.4. GENERAL

- En general, la calidad en el servicio que se brinda en “Grúas y Asistencias Guadalupe” es buena y casi todos los clientes volverían a solicitar el servicio. 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. Por

otro lado, muy pocos mencionaron que no lo volvería a solicitar, ya que quedaron inconformes con el precio.

6.2. RECOMENDACIONES

6.2.1. EMPLEADOS

- Se recomienda establecer un proceso formal de inducción en la organización para dar a conocer los objetivos, las metas, la visión, la misión y los valores de la empresa. Se recomienda también que a través de carteles se de un reforzamiento de los puntos antes mencionados.
- Desarrollar un manual de la organización el cual contenga la historia, la misión, la visión, los objetivos, los valores, las metas, la estructura organizacional y descripción de puestos.
- Elaboración de un manual de procedimientos para que el personal pueda dar un mejor asesoramiento en cuanto a la solución de problemas y no siempre tenga que acudir al jefe para darle una solución óptima.
- Sería conveniente establecer un programa que controle la planeación de las actividades a corto, mediano y largo plazo y que se dé un seguimiento de las actividades planeadas y delegadas al personal para su control y resultados. Se pretende que los resultados sean presentados semanalmente, mensualmente, semestralmente, etc.
- Recomendamos que el jefe tomé el rol de guía e instructor para ayudar a los empleados a hacer una mejor tarea y desarrollar su habilidades. Al mismo tiempo recomendamos que el patrón se involucre más en el trabajo diario de su personal y que cambie la imagen que se tiene de él, tratando de interactuar en forma más directa para darles más confianza y motivación. De acuerdo a comentarios realizados por los empleados, se sugiere que haya una

retroalimentación tanto ascendente como descendente para la mejora del desempeño de la organización.

- Se recomienda crear una cultura de compromiso en donde se pueda delegar responsabilidades al personal.
- Sería conveniente realizar reuniones en base a lluvia de ideas para el mejoramiento de las actividades que realizan los operadores y administrativos.
- Se recomienda a los directivos realizar eventos sociales de integración como: reuniones internas, actividades y convivios recreativos, en los cuales se relacione de manera informal todo el personal.
- De acuerdo a comentarios realizados por los empleados recomendamos que haya una reestructuración en el sistema de recompensas, para que haya nuevas prestaciones superiores a las de la ley.
- Es importante que la empresa no pierda su buen prestigio y su buen servicio.
- Se propone un plan de incentivos donde haya reconocimiento y se pueda motivar el esfuerzo a través de la evaluación del desempeño como: premio por puntualidad, por asistencia, reconocimiento al mejor empleado del mes, por el buen cuidado y uso de la herramienta, etc.
- Se cuenta con una comunicación formal pero hay que reforzamiento de manera multidireccional.
- Se recomienda reforzar la cultura en el trabajo y la calidad en el servicio. Esto se puede realizar a través de reuniones y cursos de capacitación constantes como: manejo de grupos, liderazgo y calidad en el servicio.
- Fomentar valores en cada uno de los miembros del grupo.

- De acuerdo a comentarios realizados por los empleados: Se recomienda remodelar las instalaciones y adecuarlas conforme a las necesidades de la empresa. Así como mejorar la imagen del personal
- Implementar programas de mantenimiento y prevención de problemas.

6.2.2. CLIENTES

- Se recomienda realizar promociones específicas, como por ejemplo: ofrecer volantes, los cuales indiquen los teléfonos del negocio y ofrezcan un descuento al presentar dicho volante.
- Sería conveniente crear un módulo exclusivo de atención a clientes, el cual abarque quejas, sugerencias y al mismo tiempo mida la satisfacción del cliente.
- Fomentar en los operativos la responsabilidad y cuidado de vehículos de los clientes a través de capacitación.
- Colocar en cada una de las unidades un rótulo con los teléfonos exclusivos para quejas y sugerencias.
- De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación realizada, podemos concluir que la empresa necesita realizar cambios, ya que se detectaron áreas de mejora para esta. Todas las sugerencias anteriormente mencionadas, fueron dadas con la finalidad de mejorar las actividades que realiza la empresa. “Grúas y Asistencias Guadalupe” es una empresa que a pesar de brindar un buen servicio puede mejorar en muchos aspectos, principalmente en las variables analizadas en este proyecto. Es importante tener presente que para que exista un cambio prospero, es elemental la participación de todos los integrantes de esta, ya que en conjunto todas las personas que laboran en “Grúas y Asistencias Guadalupe”, forman un equipo de trabajo, el cual tiene que estar enfocado hacia las mismas metas y objetivos.