

Capítulo 5

Priorizar, analizar e implementar mejoramientos

5.1 Objetivo

Se busca dar a la empresa una mayor productividad, eficiencia y satisfacción del cliente, todo esto estableciendo acciones que propicien el incremento de las mismas.

5.2 Alcances

Se busca que el objetivo llegue a servicio en sus áreas de recepción, control, taller, control de calidad, lavado y entrega de las unidades. También se quiere llegar a refacciones, en el surtido de refacciones a taller y al cliente. Ventas es otro que se quiere llegar, más que otra cosa en su puntualidad en la entrega de autos nuevos, y por último mercadotecnia en que sea más eficiente en la investigación de satisfacción del cliente.

5.3 Tratar de dar un liderazgo de mayor compromiso

En el aspecto de liderazgo superior, se puede que la empresa tenga o busque un involucramiento más efectivo por parte de las gerencias en sus respectivos departamentos. Además de que se pueden crear manuales de políticas y procedimientos por cada departamento, se debe dar a conocer la misión y la visión de la empresa. Por último que si se tienen dos cabezas estas se definan y se pongan de acuerdo, para no confundir al personal.

La empresa debería brindar una mayor rapidez, eficacia, y mejor atención al cliente, se cree que hay un buen impacto en la sociedad, así que se debe continuar con esta impresión.

La empresa debería de participar en campañas de ayuda, con donativos sobre ventas, también debería de involucrarse más en apoyar dando uso de

sus instalaciones, automóviles, etc. Para desastres naturales, y así seguir cultivando el ser un buen ciudadano.

5.4 Tratar de hacer una mejor planeación Estratégica

Se deberían de elaborar planes de acción, en donde se tomen en cuenta la calidad, el servicio y la satisfacción al cliente y dedicarle más tiempo al desarrollo de estos planes estratégicos.

La empresa debería de tomar la estrategia de planes de acción y control de desempeño dando seguimiento, mantenimiento y mejoras a las estrategias ya establecidas, y analizarlas para llevar siempre un control, esto se debe hacer a corto y largo plazo.

Monitorear constantemente el cumplimiento de los indicadores de cada área y difundir los resultados. Tomar acciones en base al cumplimiento o incumplimiento de dichos indicadores y difundir las decisiones.

5.5 El enfoque en Clientes y Mercados

Se debería de determinar por medio de estadísticas y llevando un seguimiento de los clientes, y a los clientes prospectos, realizar encuestas, graficarlas y detectar la raíz si existiera algún problema con el cliente, y por último realizar estudios de mercado, hechos por el área de mercadotecnia de la agencia.

Aunque se tienen medios para tomar en cuenta las quejas y opiniones, se propone que se den respuestas rápidas y certeras a los clientes con el objetivo de dejar satisfecho al cliente en sus dudas y comentarios sobre el producto o servicios que la empresa ofrece.

Documentar los procesos y establecer nuevos indicadores orientados al nivel de desempeño de los proveedores. Difundir en cada uno de los proveedores internos, cuáles son los indicadores establecidos y la manera de medirlos.

El departamento de Mercadotecnia que se hace cargo de la relación de la empresa con los clientes, necesita tener más eficiencia en su relación con ellos, darles seguimiento para que los clientes queden satisfechos. Con los competidores este departamento debe ver más allá que las ventas, su evaluación debe de ser más profunda y competir con ellos de forma innovadora e imaginativa.

5.6 Es vital la información y análisis

En el punto de información y análisis es necesario que la empresa empiece a obtener información necesaria para si misma, además de utilizar la información otorgada por la planta Nissan México, y es muy importante que esta información sea bien administrada, para que se tenga un historial.

En el aspecto de información y análisis se debe de ser más eficiente al seleccionar, administrar y utilizar la información, esto se puede hacer mediante la elaboración de estadísticas para poder poner en práctica mejoras en todos los aspectos a corto y largo plazo y así ver y comparar en un futuro los beneficios y ganancias que se pueden obtener.

La información que se obtiene de la empresa es indispensable que sea otorgada a los subordinados para que estos traten de mejorar sus áreas y además comprometerlos y que estos sientan el objetivo en común.

Nunca la empresa debe de dejar de dar seguimiento a los análisis y siempre tratar de que estos análisis sean elaborados de forma correcta y lo más importante que se empiecen a hacer análisis.

La empresa debe de documentar todos los procesos e identificar cuales son los procesos que no están agregando valor. Además cuando la empresa empiece a documentar los procesos esto ayudará a establecer los estándares de trabajo de los proveedores internos en base a los requisitos necesarios.

Se necesita que los gerentes pongan más atención en las prioridades de mejoras, esto se puede hacer mediante que ellos tengan la preocupación de capacitar a su personal y de poner más énfasis en las ideas que puedan surgir, se tiene que dar libertad a las ideas de otros. Además de crear reuniones periódicas en cada área para informar a los colaboradores sobre las metas, objetivos, procedimientos y logros.

5.7 Es importante un enfoque en los recursos humanos

La empresa debe de programar cursos de capacitación humanísticos y motivacionales para el personal y no sólo que sean cursos técnicos, y como antes se mencionó las ideas que surjan se analicen.

Implementar talleres de integración y trabajo en equipo. Organizar actividades que favorezcan la convivencia de los colaboradores en su medio.

Con las capacitaciones se pueden otorgar reconocimientos de asistencia y de desempeño laboral, esto hacerlo público con que el objetivo de que otros vean y crezca en ellos la semilla o anhelo de querer ser mejor. Además en eficiencia se pueden dar bonos o ascensos.

Además de programar capacitaciones ya mencionadas, es bueno que la empresa ayude y fomente a que el personal continúe con su educación básica.

Creemos que para que la empresa tenga un entorno de trabajo seguro y saludable debe de existir una comunicación eficiente y continua entre el personal operario, jefes, subgerentes, gerentes, etc.

Sensibilizar a la gerencia del impacto que puede tener en el desempeño y la rentabilidad, el dirigir adecuadamente a sus colaboradores, dándoles rumbo y retroalimentación para indicarles sus oportunidades de mejora.

Es importante que la gerencia se entrene en habilidades como liderazgo, comunicación efectiva, desarrollo de colaboradores y pensamiento sistemático.

La empresa puede fomentar el bienestar, satisfacción y motivación de los empleados mediante proporcionar al personal lo necesario para la ejecución de su trabajo, como equipo de seguridad, instalaciones seguras, oportunidades de ascender de puesto, así como poder aumentar su sueldo mediante el desempeño. También es muy bueno que se les proporcione seguros de vida, de accidentes y organizar convivios, como pueden ser fiestas o actividades deportivas.

Para identificar el bienestar, satisfacción y motivación de los empleados se pueden crear sistemas o programas de calificación a los empleados en general y al obtener los resultados compararlos con los periodos anteriores y buscar las fallas o encontrar las mejoras.

5.8 Llevar una mejor administración de los procesos

Cuando se obtengan empleados de calidad mediante capacitaciones y puntos antes mencionados, estos empleados verán la importancia que tiene el cliente para la empresa y se darán a la tarea de cuidar al cliente, trabajando con calidad en todos los aspectos y así se evitarán y disminuirán los problemas.

Se debe de ver que cuando el departamento de calidad sea eficiente y trabaje al 100 por 100 ciento de calidad este certificará los trabajos realizados, así como el producto entregado al cliente.

Para evaluar y mejorar los procesos de entrega de productos y servicios, la empresa debe de analizar las operaciones, además analizar y reducir los tiempos muertos o de óseo y ocasionar la disminución de los costos.

Para tener una mejor administración y mejora de proceso y relaciones con los proveedores, es bueno aconsejar que hicieran contratos con ellos (actualmente muchos son de palabra) en donde se especifique las necesidades de la empresa y exigir que estos tengan calidad. Ya que se tengan contratos bien definidos y especificados se pueden realizar evaluaciones al proveedor, para verificar que este esté cumpliendo con lo establecido anteriormente.

5.9 Resultados encontrados

La empresa debe buscar evaluar los resultados, la satisfacción del cliente, las medidas de eficiencia y efectividad financiera así como de mercado, los recursos humanos y los proveedores por si sola, sin la ayuda de la planta Nissan Mexicana, toda esta evaluación se puede dar mediante de sistemas de mejora continua y por sus departamentos en conjunto de mercadotecnia, calidad, contabilidad y recursos humanos. Las evaluaciones de Nissan México son muy buenas pero no son tan profundas.

Debe de tratar de no tener más rotación de personal, pues es uno de sus grandes problemas y cuesta mucho capacitar a la gente y más que se especialice en sus áreas, creemos que esta pérdida de personal es debido a la falta de oportunidades económicas.

En el momento que se empiece a crear procedimientos de cómo se hacen los trabajos por medio de gente especializada, se podrá tener menor pérdida de tiempo y se hará un trabajo más sistemático que ayude a facilitar el mismo y a que sea más eficiente.

5.10 El impacto social y ecológico que se puede obtener.

La empresa debe estar conciente que el impacto social que pueda llegar a tener es determinante para su futuro a corto y largo plazo, debe de preparar a su gente, de cuidar a los clientes y de tener una muy buena imagen ante la sociedad, ya sea ecológica y de calidad. Por esto la empresa debe de tomar cursos de acción.