

## Capítulo 6

### Conclusiones y recomendaciones

#### 6.1 Resumen

En sin duda importante mencionar que estamos viviendo un nuevo mundo en el aspecto de calidad; día a día el cliente exige una mejor atención, precio y calidad. Claro está que la empresa que no empiece a dar este tipo de mentalidad a sus subordinados se verá en la amarga situación de salir del mercado.

Nissautos Cholula cuenta con un enorme potencial debido a que tiene muchos clientes, esto sin duda es importante, pero es fácil perderlos, pues esta empresa tiene competencia muy fuerte no sólo por otras agencias Nissan sino por la gran variedad de marcas de automóviles que existen en el mercado.

Por esto se le propone que tenga una mayor mejora continua para que se trate de retener a los clientes en la agencia, muchos de sus procesos se pueden mejorar así como también puede mejorar su gente y sus dirigentes.

Muchos de los procesos son afectados debido a que Nissan Mexicana a veces no es tan eficiente en su entrega o en sus resultados, pero la empresa puede y debe ser más eficiente.

Es de aclarar también que la mejora continua si no es bien dirigida puede ser un fracaso, creemos que algo de importancia dentro de la empresa es el compromiso en todos sus niveles, que de verdad se quiera ser el mejor.

Queremos recomendar que si la empresa decidiera entrar en una etapa de mejora continua, se contratara y se hiciera un departamento o área especial que certifique que esta mejora se esté llevando de manera adecuado en las áreas anteriormente mencionadas.

Después de este análisis se puede decir que la agencia necesita de una mejora continua, pues como se ha visto anteriormente en este trabajo tiene muchas deficiencias en varios procesos.

Es sin duda importante mencionar que necesita la empresa estimular a su personal, bien sabemos que organiza eventos para que estos puedan convivir pero se necesita más, es un buen ambiente de trabajo.

Creemos firmemente que aunque calidad no significa éxito, es muy importante para dar el primer paso a la competitividad, y que esta empresa necesita tener más calidad, la competencia actualmente está tomando medidas en sus agencias para hacer de estas mejores empresas de servicio.

Ahora que vemos más clara la empresa podemos decir que el objetivo de este trabajo puede llevarse a cabo, siempre y cuando se haga de manera eficiente se puede sacar provecho.

Se recomienda apertura a las nuevas ideas, aunque es una empresa familiar y a veces las decisiones pueden ser difíciles, siempre se debe de pensar en que se está haciendo para poder seguir existiendo.

También se recomienda que la empresa otorgue a la gente que labora en ella la misión y la visión de la empresa, para que todos tengan un objetivo en común y no se llegue a que cada quien tiene sus objetivos.

Para finalizar queremos decir que es una empresa todavía sana, con defectos como todas pero que se puede solucionar y este trabajo intenta dar una solución, siempre pensando en competir y ser mejores.