

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

En base a la investigación realizada a la empresa de telefonía Telmex sucursal Cholula, Puebla se puede concluir lo siguiente:

Como se ha mencionado en anteriores capítulo el objetivo del presente estudio es evaluar la calidad del servicio ofrecido por esta empresa, una de las primeras preguntas del presente estudio es acerca de la comodidad y funcionalidad de las instalaciones de Telmex, como sabemos el promedio de este elemento es de 3.39 puntos en escala Likert; el 48% de los usuarios encuestados considera que las instalaciones no son del todo aptas para hacer sus pagos, tramites y / o reclamaciones.

En la segunda pregunta de la encuesta se hizo referencia a la folletería que ofrece Telmex en cuanto a los servicios que provee, (3.45 puntos), como se puede ver este punto se encuentra cerca de la media para ser un elemento aceptable, pero el 39% de la población encuestada opinó que casi nunca leen la folletería que provee TELMEX.

Refiriéndose a la tercera pregunta que es el contenido de las promociones y diversas opciones que tiene la compañía Telmex, (3.28 puntos), el 50% comentó que las promociones no son buenas ya que sólo se enfocan a la venta de computadoras y de llamadas de larga distancia, mientras que a otros servicios no les prestan tanta importancia.

## CAPITULO V Conclusiones y recomendaciones

---

En cuanto a la presentación de los empleados que tiene la compañía Telmex, sucursal Cholula, (3.69 puntos) fue el elemento mejor calificado ya que más del 50% de los encuestados contestó que los empleados se esmeran en su presentación.

En lo que concierne a la amabilidad del personal y cajeras que atienden a los clientes (3.32 puntos), más del 50% comentó que la atención que ofrecen los empleados de Telmex a sus clientes no es la adecuada y que se podría mejorar.

En otra parte de la encuesta se preguntó acerca de la capacitación del personal para asesorar a la clientela, (3.30 puntos), el 55% de las personas encuestadas comentó que el personal no está totalmente capacitado ya que no pudieron resolverles sus dudas, este es un punto al que se le debe prestar atención ya que la capacitación en una compañía es muy importante para darle un buen servicio a los usuarios.

En cuanto a la pregunta de rapidez del personal para atender a sus clientes, (3.16 puntos), más del 55% de las personas que respondieron a la encuesta dicen que las cajeras son lentas para proveer el servicio ya que comentaron que en ciertos días el servicio es muy lento.

La siguiente pregunta de la encuesta se refiere a los horarios de atención al cliente de Telmex sucursal Cholula, (3.37 puntos) únicamente el 46% no esta de acuerdo con los horarios establecidos en esta sucursal ya que su horario es de 9 am. hasta las 4 pm.

## CAPITULO V Conclusiones y recomendaciones

---

En lo que respecta al servicio que recibió al contratar su línea telefónica, (3.34 puntos), un 46% de los clientes consideran que el servicio que recibieron fue muy malo ya que el personal tardó mucho tiempo en acudir a los hogares para la instalación de la línea telefónica, lo que ocasiona molestias en los clientes. Este punto es de gran importancia debido a que este es el producto principal que ofrece la empresa y al no cumplir con el tiempo estipulado en los contratos genera desconfianza en los servicios prestados.

En lo que concierne a la siguiente pregunta de la investigación que es el tiempo de espera en la fila para realizar pagos y/o reclamaciones, (2.86 puntos), es uno de los elementos con calificación más baja ya que el 63% de los encuestados dieron una calificación menor a 3.0, este porcentaje encuestado opina que el tiempo de espera es largo.

Haciendo referencia a la siguiente pregunta que es el tiempo que tarda en llegar el recibo telefónico a su hogar, (2.74 puntos), más del 65% se quejó de que los recibos no llegan a tiempo a su hogar y por eso se les pasa la fecha de pago, incluso hubo personas que comentaron que su recibo telefónico no llega y son ellos mismos los que tienen que ir a la sucursal a recogerlo, por lo cual observamos que esta es una debilidad de la empresa en cuanto a la calidad en el servicio que ofrece a los usuarios.

Continuando con la encuesta realizada se hizo la pregunta sobre si su línea telefónica ha tenido alguna falla y el tiempo que el personal se llevo en resolverle dicho problema, (2.54 puntos), es el elemento con menor calificación, el 68% de las personas

## CAPITULO V Conclusiones y recomendaciones

---

que contestaron la encuesta se quejaron de haber tenido fallas y haber esperado mucho tiempo en esperar que el personal resolviera su problema, por lo cual esta es otra de las debilidades que enfrenta la compañía Telmex, en la ciudad de Cholula.

En cuanto a los cobros erróneos realizados en los recibos telefónicos el 45% de las personas que contestaron la encuesta ha tenido algún error en su recibo, y de este porcentaje más de la mitad de los encuestados que fue el 55% contestó que sus cobros erróneos no fueron resueltos satisfactoriamente. Ya que de todas formas para que fuera resuelto tuvieron que pagar adeudos para que se reinstalara la línea telefónica.

La última pregunta fue referente a la calificación en general del servicio otorgado por la compañía Telmex sucursal Cholula, (3.26 puntos), los resultados arrojaron que más del 45% de los clientes opinan que el servicio es deficiente por lo cual la compañía debe poner atención a este pequeño porcentaje para tratar de conocer porque ese porcentaje dice que el servicio es malo y una vez conociendo las opiniones tratar de mejorar para que el servicio sea cada vez mejor.

En general se puede decir, basándose en las opiniones recabadas a través de las encuestas que Telmex provee un servicio deficiente a sus usuarios pero si quiere llegar a tener un servicio bueno u excelente debe poner más atención en sus mayores debilidades que son tiempo en fila de espera para realizar pagos y/o reclamaciones, tiempo que tarda la empresa en hacer llegar los recibos telefónicos a los hogares de los usuarios y el tiempo para resolver las fallas en las líneas telefónicas.

Además debe de tratar de minimizar otros elementos como son la amabilidad del personal para atender a los usuarios, capacitación y rapidez del personal para asesorar y atender al cliente.

### **5.2 Recomendaciones**

De acuerdo al análisis realizado se pueden dar las siguientes recomendaciones para los diversos elementos evaluados.

Para las instalaciones de TELMEX sucursal Cholula los clientes sugirieron que en el área de reclamaciones hubiera mayor cantidad de asientos para la comodidad de los usuarios afectados por este servicio.

Recomendaron que la sucursal tenga más cuidado en la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

En el caso de los contenidos de las promociones TELMEX se recomienda que no solo se enfoquen a las promociones y ventas de computadoras e internet, ya que la empresa tiene mas servicios que puede proveer como son los servicios de telefonía (llamadas en espera, identificador de llamadas, buzón de mensajes de voz, promociones en llamadas de larga distancia, etc).

En lo que se refiere al personal la mayoría de los clientes opina que el trato hacia ellos no es muy bueno por lo que se recomienda realizar cambios internos y externos en la organización desde los puestos directivos hasta los empleados para que todos se

## **CAPITULO V Conclusiones y recomendaciones**

---

encuentren convencidos del nivel de calidad en el servicio que deben de ofrecer ya que dar una buena atención a los clientes es de vital importancia para esta compañía. Se debería implantar una nueva cultura de calidad en el servicio realizando una propuesta más profunda para poder así superar las expectativas de los clientes.

En cuanto a la capacitación de los empleados recomendamos darle mayor atención a este aspecto ya que algunas veces no están bien capacitados para asesorar a los usuarios cuando se necesita.

En el elemento de rapidez del personal para atender al cliente se recomienda abrir todas las cajas ya que algunas veces sólo se encuentran en funcionamiento dos de las cinco cajas disponibles, esto es para que este servicio se realice de una manera mas ágil y el tiempo en la fila de espera disminuya.

En el caso de los horarios los clientes recomendaron ampliar el número de horas de atención de la sucursal ya que muchos de ellos se encuentran trabajando en estas horas, por lo cual les causa dificultad realizar sus pagos o aclaraciones.

En lo que se refiere al servicio recibido en la contratación de la línea telefónica muchos usuarios se quejaron del servicio recibido por lo cual se recomienda que TELMEX realice un análisis y mejoras de su sistema de contratación ya que tal vez se estén realizando los procesos de manera errónea, así como también mejorar la estructura de la organización esto con la finalidad de prestar este servicio en el menor tiempo posible y sea de la satisfacción del cliente.

Como resultado de la encuesta la investigación obtuvo una calificación, la cual arroja resultados del nivel de satisfacción del cliente y la principal recomendación que se haría sería establecer un sistema de evaluación periódica en cuanto a la calidad del servicio ofrecido para que los clientes externos pudieran expresarse y Telmex se esfuerce por mejorar y hacer propuestas para hacer definitivo el cambio y así mantener satisfechos a los usuarios con el servicio que se les proporciona.