

CAPITULO 6
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haber culminado la investigación y desarrollo de la presente tesis se plantean algunas conclusiones y recomendaciones provenientes de un análisis de todas las etapas que conforman este proyecto.

6.1 CONCLUSIONES

- 1) En el presente trabajo se pudo identificar, a través del Diagrama de Causa-Efecto, las deficiencias que no permiten tener un proceso ágil y efectivo para cumplir las expectativas del cliente.
- 2) De acuerdo con el análisis FODA realizado, para enfrentar a las Amenazas y mitigar las debilidades es necesario establecer y mejorar el proceso de atención al cliente para hacerlo eficiente y eficaz.
- 3) La ausencia de un adecuado Direccionamiento Estratégico en el Proceso de Atención al Cliente no ha permitido definir el camino que éste debe seguir para la consecución de los objetivos planteados.
- 4) En base al resultado del levantamiento y análisis de los subprocesos de la cadena de valor del Proceso de Atención al Cliente, se identificaron las novedades que deberán ser mejoradas.
- 5) El uso de las herramientas para el mejoramiento de los procesos, nos ha permitido realizar mejoras, fusiones, eliminaciones y creación de nuevas actividades en los subprocesos seleccionados, lo que va a repercutir en los resultados a través de una mejora en costos y tiempo.
- 6) Se establecieron indicadores y factores de éxito apropiados a un proceso tan sensible y complejo como el de nuestro estudio, para alcanzar los objetivos estratégicos planteados.
- 7) La Institución dispone de un recurso humano comprometido y proactivo completamente predispuesto al cambio.
- 8) Los sistemas informáticos son robustos, los mismos que son una fortaleza dentro de la Empresa, que servirán de soporte para incurrir en una etapa de cambio organizacional.
- 9) Los procedimientos documentados se encuentran desactualizados y obsoletos lo cual constituye en una debilidad para la ejecución de las actividades, que no son eficientes.

6.2 RECOMENDACIONES

1) Poner en marcha el contenido del presente trabajo, siendo necesario implementar un programa de capacitación destinado al personal inmerso en este proceso, con la finalidad de mejorarla y aporte positivamente con la satisfacción en la atención al cliente.

2) Aplicar las estrategias FODA propuestas que conlleven a un desempeño óptimo de sus fortalezas para enfrentar aquellas que lo obstaculizan, y reconocer las posibilidades que se le presentan a la empresa para poder alcanzar una posición que le permita obtener mejores resultados, afrontando la posibilidad que pueden perjudicarla.

3) Analizar y difundir el mapa estratégico planteado en esta tesis, con la finalidad de establecer los objetivos y estrategias que permitirán alcanzar la visión establecida para el año 2013, que concorra con la gestión estratégica de la Empresa.

4) Planificar en el corto plazo el levantamiento y análisis de los subprocesos de la cadena de valor para todos los requerimientos presentados por los clientes, a fin de determinar su eficiencia en costos y tiempos.

5) Concomitante con el punto anterior, aplicar las herramientas para el mejoramiento de los subprocesos utilizados en esta tesis que permita hacerlos más efectivos, así alcanzar los beneficios esperados por la Empresa.

6) Fomentar la comunicación con los diferentes actores de los otros procesos comerciales para establecer compromisos de atención que reduzcan los tiempos de solución de los reclamos presentados por los usuarios, a fin de efectuar una medición periódica que permita evaluar la gestión del proceso para emprender acciones que conlleven al mejoramiento continuo.

7) Reformular los programas de capacitación para enfocarlos sobre aspectos relacionados a sus actividades, que permita instaurar una cultura de procesos.

8) Los sistemas informáticos deben integrarse para que este proceso pueda cumplir con los requerimientos definidos por el Ente Regulador Externo así como con las expectativas del cliente.

9) Los diferentes procedimientos e instructivos deben ser actualizados de forma inmediata para que el personal del Proceso de Atención al Cliente pueda

realizar su trabajo de forma eficiente, para lo cual es necesario implementar el manual de procesos.

Siempre es importante recordar en procesos: **lo que no se mide no se gobierna.**

BIBLIOGRAFIA

Koontz Harold, Weihrich Heinz, Administración una perspectiva global, Editorial McGraw Hill, Décima Edición, pág. 175, 176, 177.

Banco Central del Ecuador, www.bce.gov.ec

Buscador Google, Imágenes, <http://images.google.com.ec>

Contraloría General del Estado, www.contraloría.gov.ec

Definición Org., www.definicion.org

Empresa Eléctrica Quito, www.eeq.com.ec

Fundación de calidad de gestión, www.fundibeq.org

Harrington, James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Bogotá. 1994.

Henry Mintzberg, James Brian Quinn, John Voyer, El Proceso Estratégico, Edición Breve, Editorial Prentice Hall página 60

Intranet Empresa Eléctrica Quito, www.eeq.com.ec

Moreno Galo, Documento Dr. Galo Moreno ppt. 2005

Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín ,ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Editorial MCGRAW HILL, página 194

PORTER, Michael E. Ventaja Competitiva. Compañía Editorial Continental. México. 1996.

Procuraduría General del Estado, www.pge.gov.ec

Revista CONTACTO de la Empresa Eléctrica Quito S.A. Edición No. 24 de Septiembre del 2008.

Revista CONTACTO de la Empresa Eléctrica Quito S.A. Edición No. 25 de Octubre del 2008.

Revista DESTINO del Comité de Empresa de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Quito S.A., Marzo 2009

Revista LIDERES, del 27 de abril de 2009

Superintendencia de Compañías, www.supercias.gov.ec