CAPITULO 7

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 INTRODUCCIÓN.

Una vez concluido este estudio se ha podido identificar algunas características de los clientes fijos del área de litografía de Artes Gráficas Senefelder y su nivel de satisfacción frente a los diferentes servicios que este les ofrece, con respecto ha estas conclusiones más adelante paso a formular unas recomendaciones.

7.2 CONCLUSIONES

i. De acuerdo al análisis univariado las variables tuvieron una muy buena aceptación con lo que refiere al servicio en cada una de ellas.

ii. Al llegar al análisis de componentes principales llegamos a la conclusión que en las variables que debemos fijar nuestra atención y preocupación con respecto al estudio es la atención del vendedor y las características de calidad del producto, en la cual estas variables tuvieron los pesos mayores con respecto a las otras.

iii. En la determinación de los índices de satisfacción , loa variables que alcanzaron mayor grado fueron “En un futuro compraría” con un 0.89 seguido de la “ Atención del Gerente General” con 0.88, la

más bajas fueron “Proceso de Devolución” con 0.42 y “Cumplimiento de lo ofrecido “ con 0.60, en la cual podemos notar que hay un problema interno en uno de los procesos mencionados.

7.2 Recomendaciones

i . En el cumplimiento de lo ofrecido, podemos notar claramente que la empresa no esta cubriendo lo establecido con el cliente en el momento de la negociación, es importante que la industria antes de prometer una entrega , tiene que cerciorarse de la situación actual de su inventario, abastecimiento de materia prima y del mantenimiento continuo de las máquinas.

ii. En el proceso de devolución, dar trámite de manera rápida y eficaz al papeleo correspondiente, desde el momento que el cliente regresa el producto terminado por fallas de impresión, variación color etc. Cabe recalcar que la empresa esta siendo eficiente con este proceso, ya que no le importa el tiempo que la mercadería pueda estar en bodega hasta que se termine el trámite correspondiente, como es reimprimir la materia prima utilizada.

Por lo tanto hay que suprimir ciertas políticas mal establecidas, es decir hay demasiados pasos ha seguir y no necesarios para concluir el trámite correspondiente .