

## VII . - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En conclusión, durante el desarrollo del presente trabajo, se puede apreciar que para lograr eficientizar el sistema administrativo de la empresa es necesario el apoyo de todas las áreas para la realización de actividades, cuyo propósito es aumentar la productividad de la organización mediante la difusión de las metas que se pretenden lograr, de tal manera que las personas se comprometan a lograrlas, al presentárselas como un reto estimulante, que les brinde oportunidades de autorrealización.

Dado que todas las actividades que conllevan a lograr la eficiencia del sistema administrativo están relacionadas entre sí, es necesario para su correcta ejecución que todo el personal incremente sus habilidades, sobre todo quienes están ubicados en puestos estratégicos, con el propósito de dirigir adecuadamente los esfuerzos del equipo de trabajo hacia el logro de resultados. Por otra parte, en apoyo a estos aspectos es necesario considerar que las habilidades principales con que debe contar este personal son : liderazgo, trabajo en equipo, análisis de problemas, toma de decisiones, dirección de juntas, evaluación de proyectos e instrucción de personal.

En lo referente a la aplicación de estas habilidades del personal, se debe recurrir al sistema de capacitación establecido en la empresa, dentro del cual se han de incluir cursos de: Autodesarrollo Gerencial, Desarrollo de personal, Técnicas de capacitación y adiestramiento, y Técnicas de administración moderna.

Se observa que la participación de todo el personal es primordial para el logro de resultados por lo que es necesario fomentar más la colaboración y coordinación entre las personas, mediante la creación de un clima de trabajo basado en la honestidad, la confianza y sobre todo en la responsabilidad y el sentido de la colaboración.

Cabe hacer la aclaración de que el ser eficiente no necesariamente implica trabajar tiempo en exceso, sino mejorar la calidad del trabajo en cada una de las actividades, o sea, hacer bien las cosas desde la primera vez, evitando repeticiones.

En lo general, se puede decir que al realizar bien el trabajo desde la primera vez, se hará un uso más adecuado de los factores que intervienen en la producción del servicio, principalmente el factor humano, que al poner en práctica sus conocimientos y habilidades, utiliza los factores materiales, tecnológicos y financieros para realizar las actividades productivas de la mejor manera posible, optimizando así todo tipo de recursos implicados en la totalidad del proceso.

Respecto a los principales puntos a cuidar para incrementar la eficiencia en la empresa, se han de considerar los siguientes :

- Utilización efectiva de la tecnología
- Aplicación efectiva de los conocimientos y habilidades del personal
- Mejoramiento en la administración de recursos humanos, materiales y financieros
- Conservación de un ambiente laboral en un marco de armonía.

En lo referente a la planeación de actividades a realizar para mejorar la aplicación de los puntos mencionados, debe partir de un análisis creativo de las oportunidades, valorando varias alternativas y seleccionando no la más brillante, sino la más efectiva para lograr incrementar la eficiencia. Es necesario analizar tendencias pasadas, no para seguir procedimientos tradicionales, sino para aprender de la experiencia manteniendo aquello que ha dado buenos resultados y eliminando aquellas tareas ineficientes y obsoletas, tanto administrativas como técnicas.

Como ya se mencionó anteriormente, el análisis, la programación, la ejecución y el uso de los recursos está en manos del personal, cuya colaboración, creatividad y participación, serán un factor determinante para lograr eficientizar el sistema administrativo de la empresa.

Se recomienda se simplifique el proceso de servicio, eliminando revisiones tanto de la jefatura de departamento como de la dirección general, quedando como responsable directo de la revisión de reportes la gerencia de área, con lo cual se lograría agilizar y eficientizar el servicio que la empresa presta a los clientes.

Respecto al formato actual de solicitud de servicio, se sugiere la implementación de un nuevo formato de solicitud de servicio (formato propuesto), que permita la obtención de mayor información, así como retroalimentación de parte de los clientes, lo que servirá para tratar de integrarlos a la empresa.

Por lo anteriormente citado, se pretende que el presente trabajo sirva como punto de partida para lograr la eficientización del sistema administrativo de la empresa de servicios industriales.