

---

## **CAPITULO III**

### **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR MEDIO DE LA ENCUESTA.**

Para saber cual es la situación actual de la empresa respecto al servicio que presta se hizo el siguiente análisis por medio de una encuesta. Aquí se validará la opinión de los clientes sobre los servicios recibidos, sobre su personal, costos el trato que recibió su vehículo y su impresión sobre el equipo de trabajo.

La encuesta se llevo a cabo a empresas reconocidas ya establecidas en esta región de H.Caborca Sonora, a entidades federativas y del H. Ayuntamiento, que en realidad son clientes indirectos de la empresa, ya que ellos solicitan el servicio lo requiera o no la persona afectada; pero es un canal que nos sirve para conocer la opinión del cliente. También en esta muestra se incluyen las compañías aseguradoras y algunas de las personas que acuden directamente a solicitar el servicio

#### **3.1 TAMAÑO DE LA MUESTRA**

La encuesta se realiza a un número relativamente no muy grande ya que la mayoría de veces el servicio es solicitado por instituciones que están representadas por un numero diverso de clientes:

- ❖ 15 personas encargadas de solicitar el servicio en diferentes empresas de la localidad, ya sea para arrastre de algún vehículo de la misma compañía o para movimientos de maquinaria pasada.
- ❖ A dos personas encargadas de solicitar el servicio de grúas en el departamento de tránsito municipal.
- ❖ A cinco personas que han ocupado los servicios de esta empresa para arrastrar su vehículo descompuesto o para bajar o subir un aire acondicionado de su domicilio particular.
- ❖ A dos oficiales de la Policía Federal Preventiva; también clientes indirectos del servicio.
- ❖ A diez compañías aseguradoras que cubren el gasto de grúa

### **3.2 DISEÑO DE LA MUESTRA**

La encuesta se diseñó para captar el objetivo del presente trabajo, para obtener la información necesaria para su análisis y sobre la base de este formular comentarios o recomendaciones. En la página siguiente se presenta un diseño de la encuesta aplicada.

### 3.3 DISEÑO DE ENCUESTA

Se diseñó un cuestionario que se aplicó a clientes que directa o indirectamente reciben servicio de grúa. Este cuestionario servirá para analizar la calidad del servicio y la competitividad de las empresas que ofrecen este servicio en la región.

1. ¿Cuántas empresas de grúas conoces?

Una \_\_\_\_\_ Dos \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

2. ¿Qué opinión tiene sobre las otras empresas de grúas de la región de

H. Caborca Sonora

Están al mismo nivel \_\_\_\_\_ Les falta equipo \_\_\_\_\_

Son deficientes \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

3. ¿Cómo lo trató el personal de grúas Estrada al solicitar el servicio?

Bien \_\_\_\_\_ Muy bien \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Mal \_\_\_\_\_

4. ¿Qué tipo de servicio solicitó usted de esta empresa?

De arrastre \_\_\_\_\_ De movimiento de equipo pesado \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es su impresión sobre el equipo de trabajo de esta empresa?

Buen equipo \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_

6. ¿Qué le parecieron los precios?

Compensados \_\_\_\_\_

No compensados \_\_\_\_\_

7. ¿Quedo satisfecho con el trato que recibió su vehículo?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

8. ¿Piensa usted que este sea un servicio de calidad tomando en cuenta los factores de rapidez, seguridad y variedad en el equipo?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

9. ¿Qué le hace falta ha esta empresa para que sus servicios sean de calidad?

Equipo nuevo \_\_\_\_\_

Atención personalizada \_\_\_\_\_

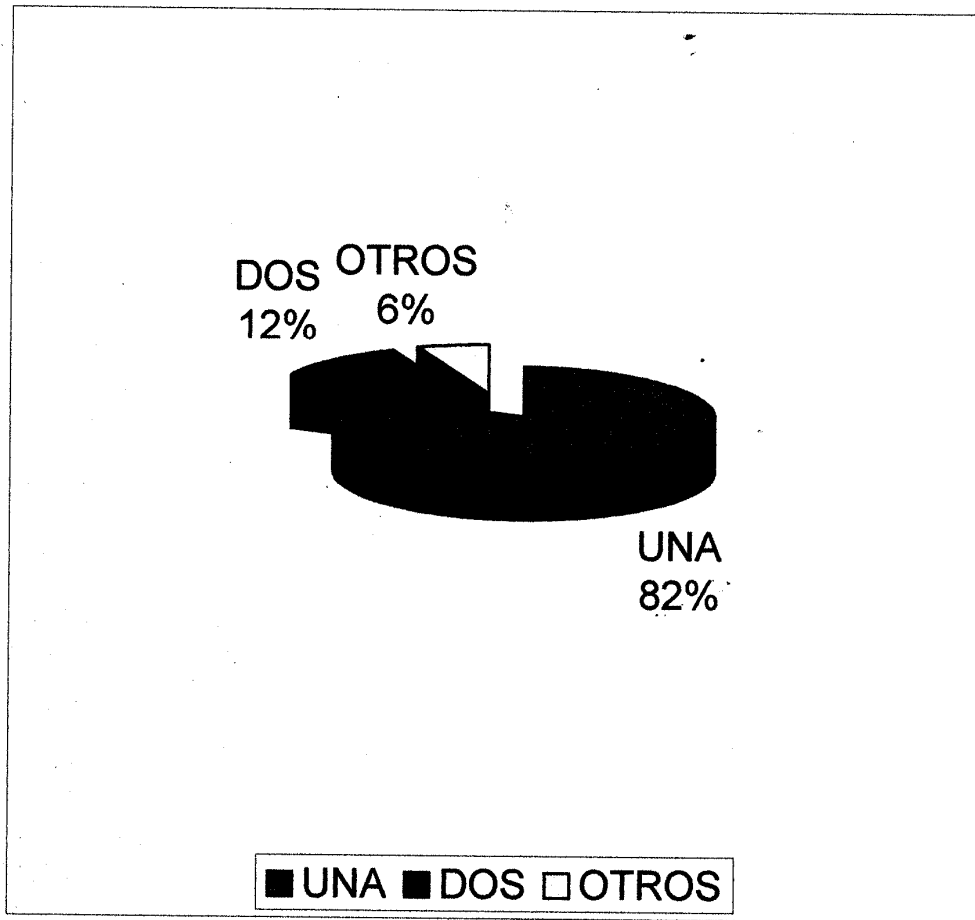
Atención en horario nocturno \_\_\_\_\_

tros \_\_\_\_\_

### 3.4 RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS

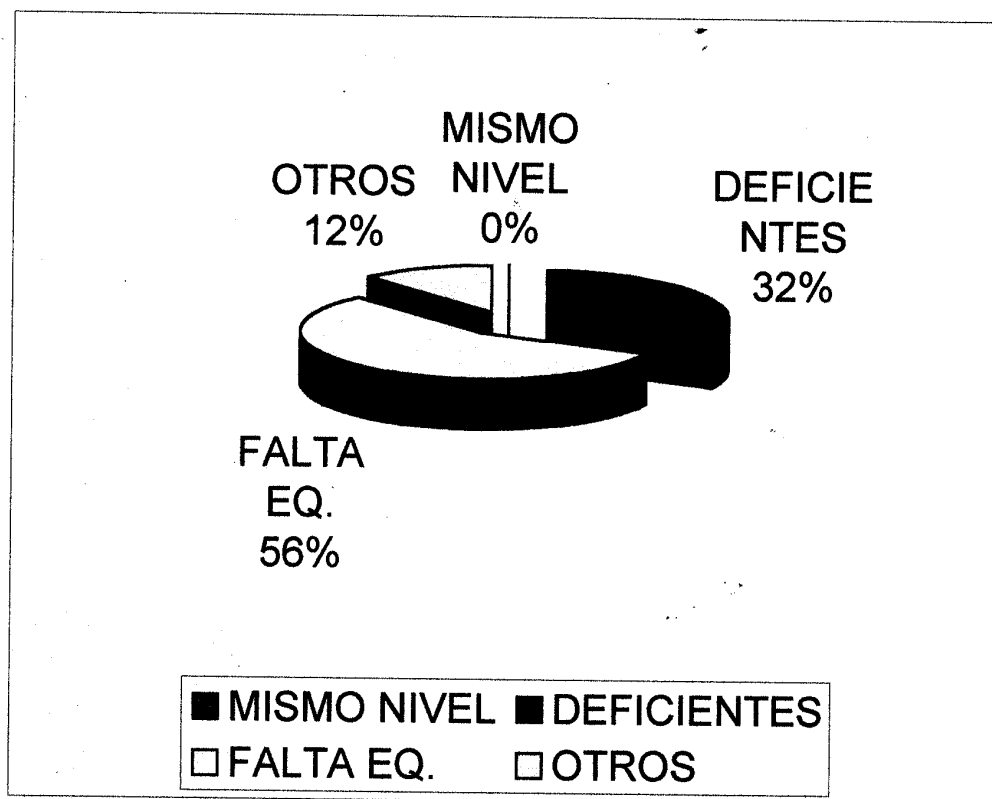
#### 1.-¿CUÁNTAS EMPRESAS DE GRÚAS CONOCES?

UNO	28
DOS	4
OTROS	2
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



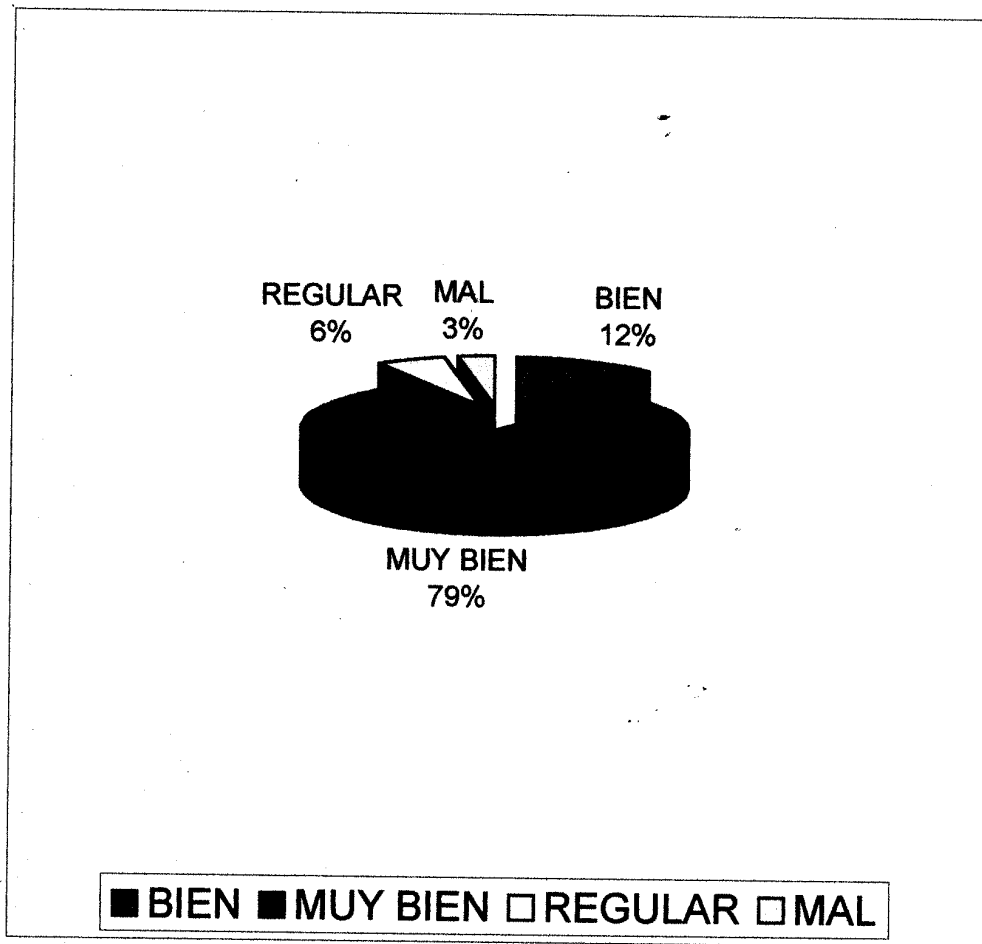
## 2.-¿QUÉ OPINIÓN TIENES SOBRE LAS OTRAS EMPRESAS DE GRÚAS DE LA REGIÓN DE H. CABORCA, SONORA?

ESTÁN AL MISMO NIVEL	0
LES FALTA EQUIPO	19
SON DEFICIENTES	11
OTROS	4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



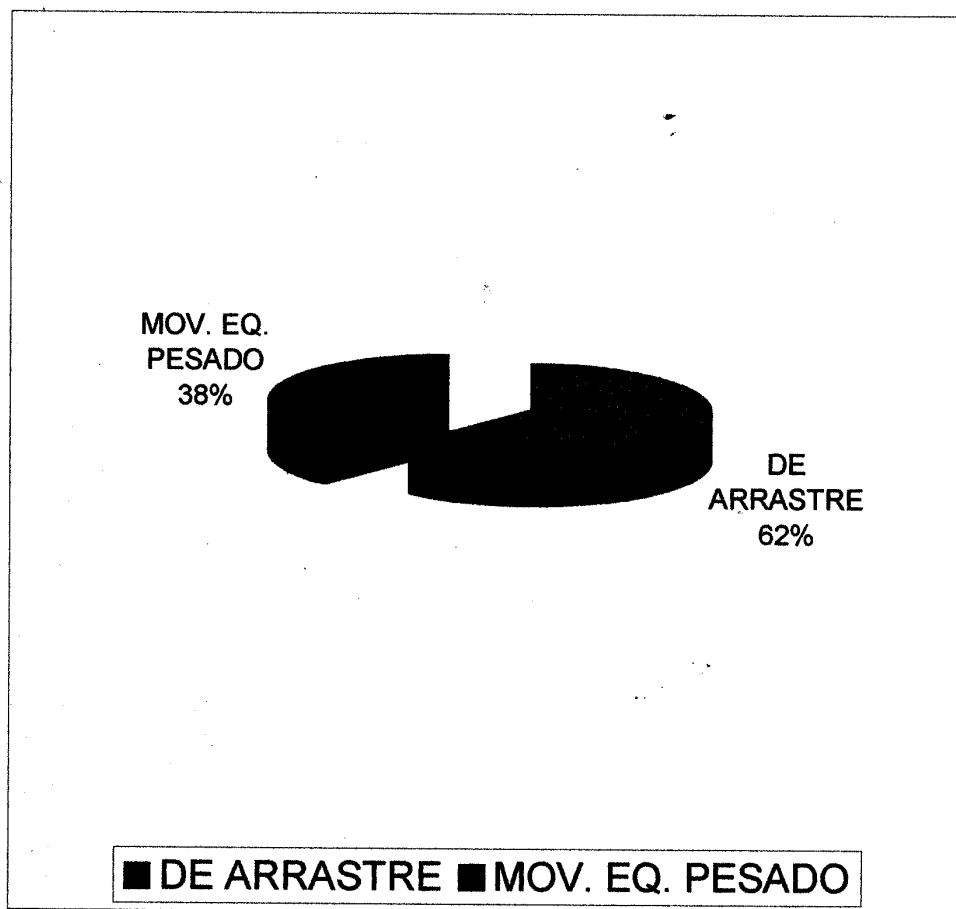
### 3.-¿CÓMO LO TRATO EL PERSONAL DE GRÚAS ESTRADA?

BIEN	4
MUY BIEN	27
REGULAR	2
MAL	1
TOTAL	34



**4.-¿QUÉ TIPO DE SERVICIO ES EL QUE A SOLICITADO USTED A ESTA EMPRESA?**

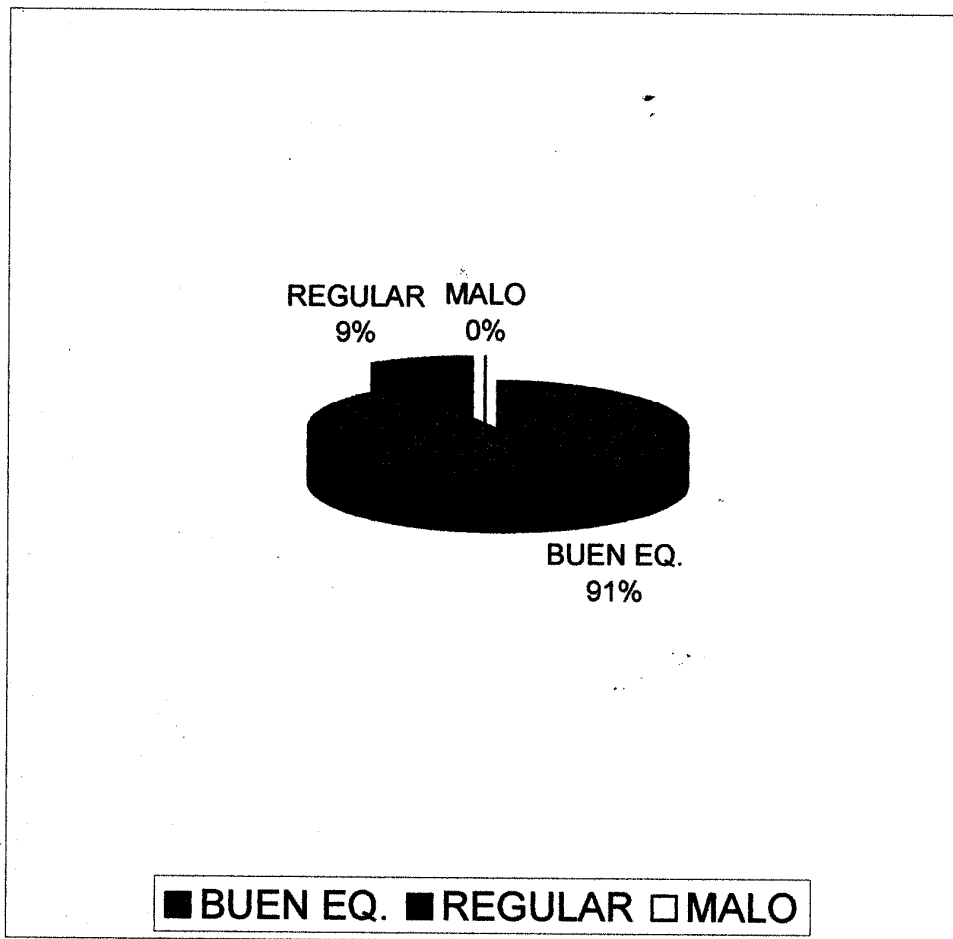
DE ARRASTRE	21
MOVIMIENTO DE EQ. PESADO	13
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>





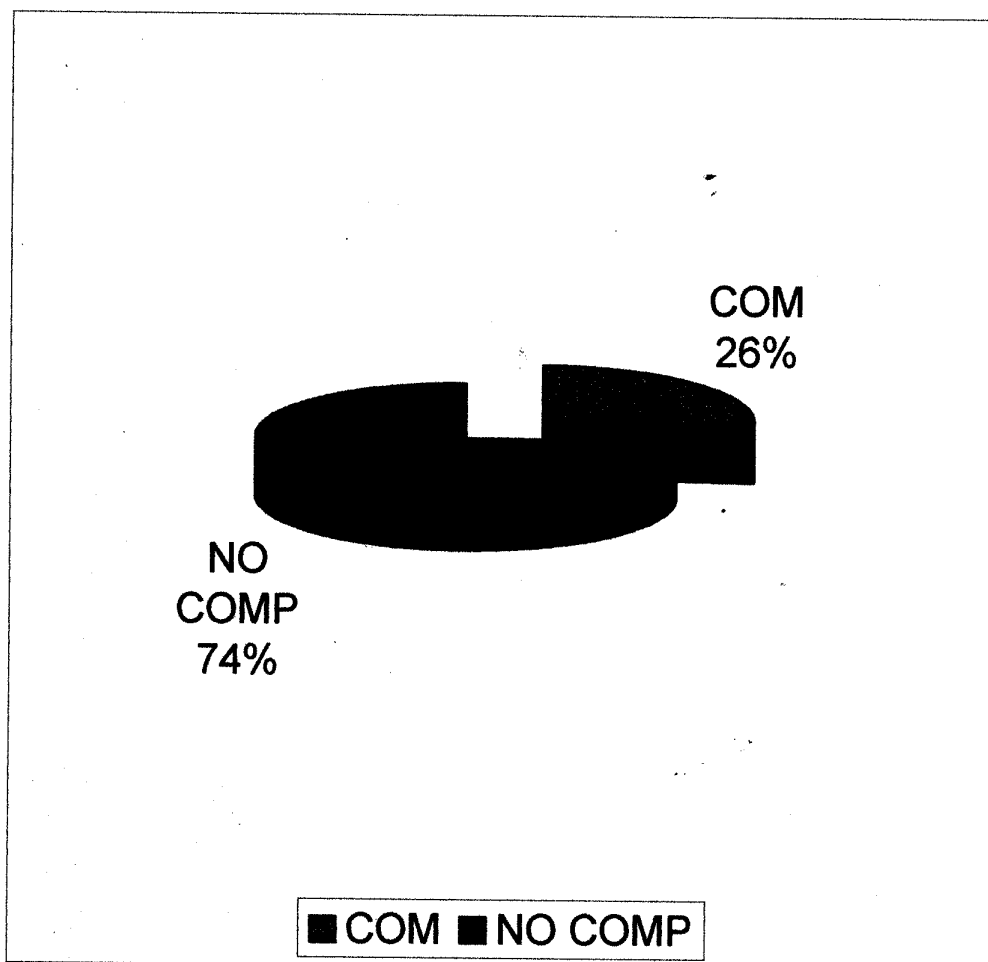
**5.-¿CUÁL ES SU IMPRESIÓN SOBRE EQUIPO DE TRABAJO DE ESTA EMPRESA?**

BUEN EQUIPO	31
REGULAR	3
MALO	0
TOTAL	34



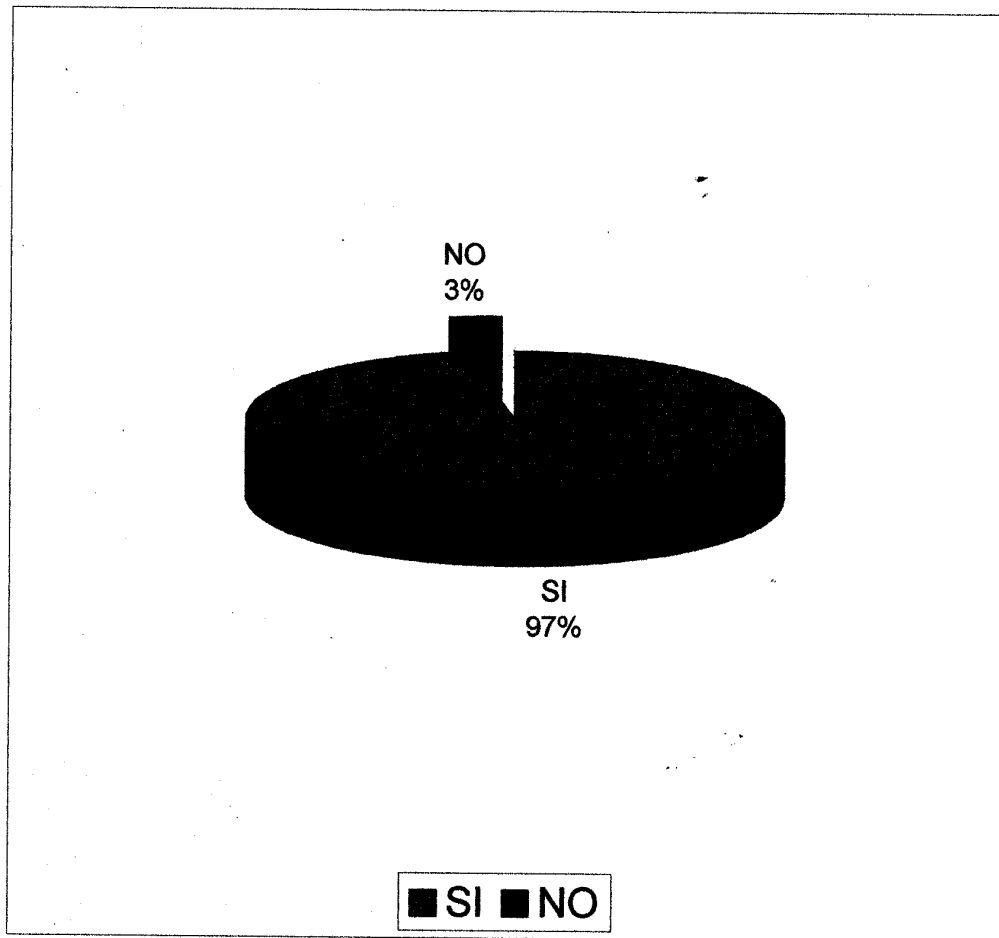
## 6.-¿QUÉ LE PARECEN LOS PRECIOS?

COMPENSADOS	25
NO COMPENSADOS	9
TOTAL	34



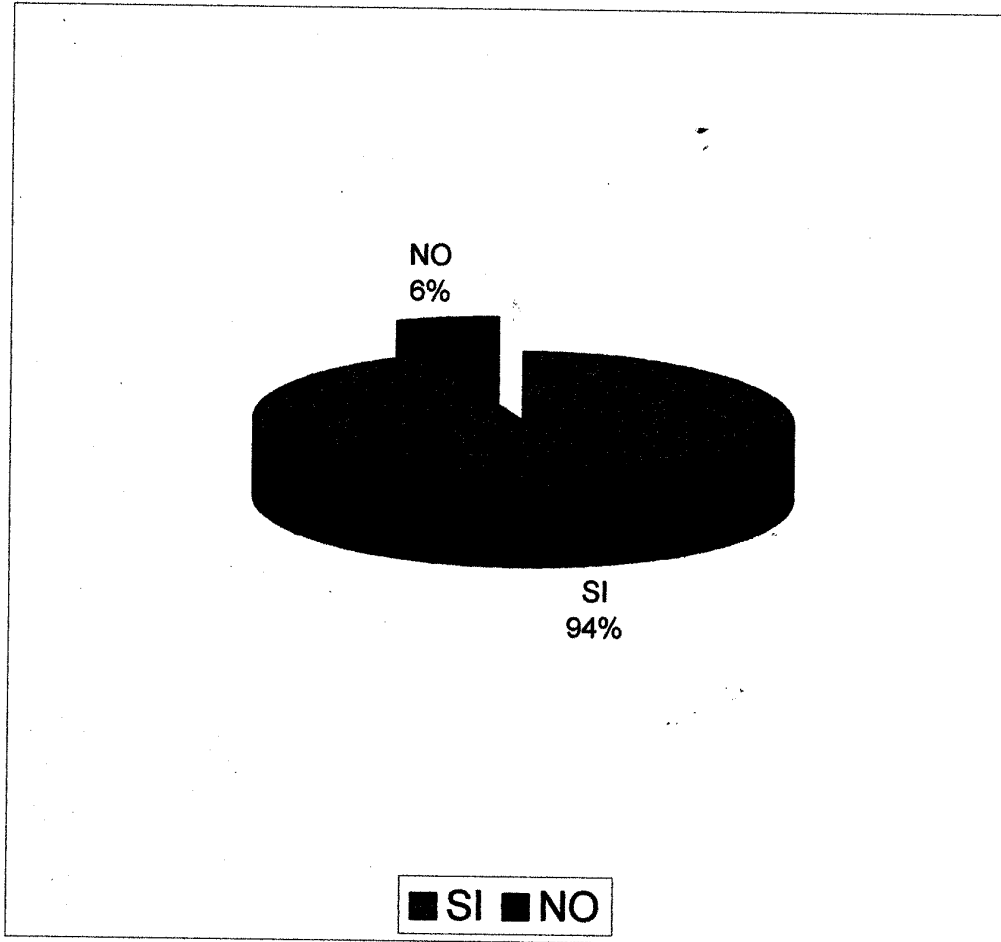
**7.-¿QUEDO SATISFECHO CON EL TRATO QUE RECIBIO SU VEHÍCULO?**

SI	33
NO	1
TOTAL	34



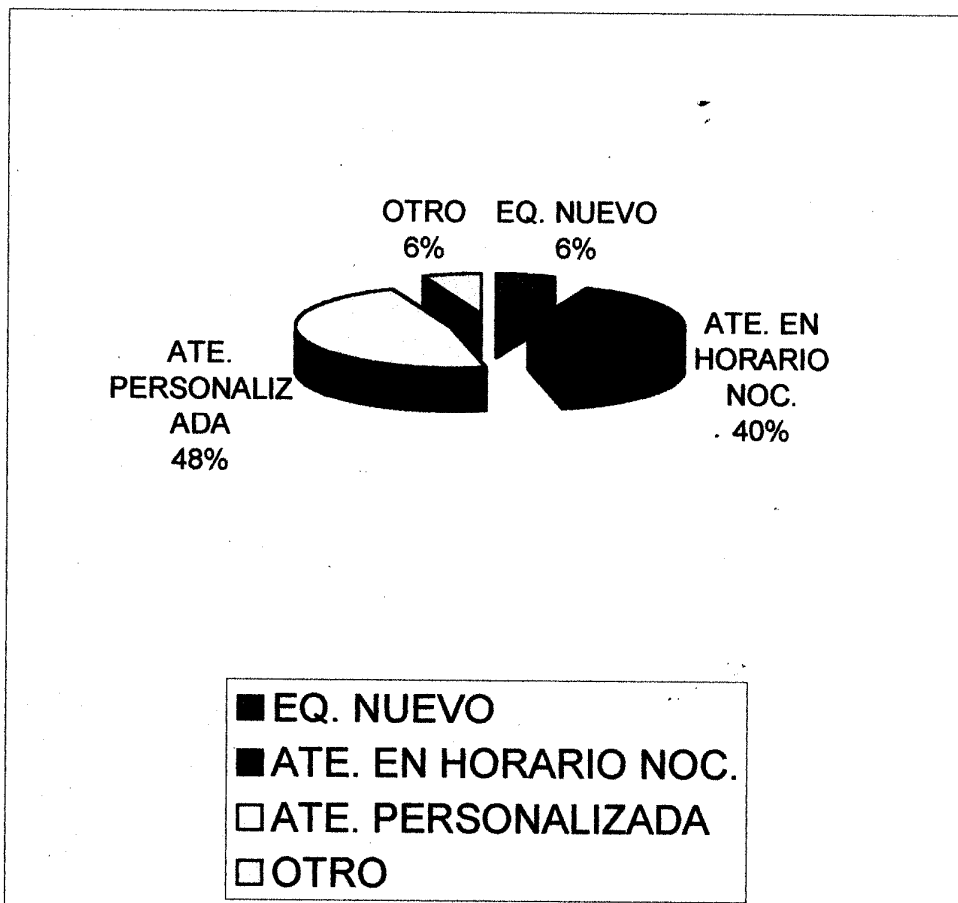
**8.-¿PIENSA USTED QUE ESTE SEA UN SERVICIO DE CALIDAD TOMANDO EN CUENTA LOS FACTORES DE RAPIDES SEGURIDAD Y VARIEDAD EN EL EQUIPO?**

SI	32
NO	2
TOTAL	34



**9.-¿QUÉ LE HACE FALTA A ESTA EMPRESA PARA QUE SU SERVICIO SEA DE CALIDAD?**

EQUIPO NUEVO	2
ATENCIÓN EN HORAS NOCTURNAS	14
ATENCIÓN PERSONALIZADA	16
OTROS	2
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



### 3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este trabajo se le a dado un seguimiento especial a diferentes opiniones en cuanto al servicio que presta la empresa Estrada; pero hacia falta la parte esencial para que este planteamiento estuviera completo y viene siendo la opinión del cliente y para demostrarlo se realizo una encuesta y al analizar los resultados arrojados por la muestra ,podemos concluir lo siguiente :

- ❖ Esta empresa no esta muy actualizada en cuanto a su administración ya que no refleja el 100% en la atención al cliente Esto se debe a que no cuenta con personal para atender directamente,al solicitante del servicio, en deshoras de oficina ya que presta el servicio las 24 horas.
- ❖ Cuenta con el mejor equipo de la región ya que se tienen grúas para remolcar todo tipo de vehículos esto es reafirmado por el 91% de los clientes. Pero los riesgos de trabajo en este servicio son muy altos a esto se debe el 9% de los resultados donde se indica que el equipo de trabajo es regular.
- ❖ Los precios están regulados por tarifas y cada año se modifican. A continuación se presentan los costos por arrastre mas recientes:

<b>TARIFAS MÁXIMAS PARA EL SERVICIO DE ARRASTRE EN CARRETERAS</b>		
<b>FACTOR DE COBRO (PESOS)</b>		
<b>TIPO DE GRUA</b>	<b>VEH-KM</b>	<b>BANDERAZO</b>
A	10.04	282.00
B	11.00	324.00
C	12.62	385.00
D	17.26	472.50

El 26% de los clientes no esta conforme con los precios ya que su vehículo no los vale.

- ❖ Un 99% es seguro el arrastre de un vehículo en las unidades de esta empresa, pero se tiene un riesgo de trabajo muy alto, tanto que ninguna compañía aseguradora lo acepta, sin embargo esta cifra se mantiene estable.
- ❖ Hay ciertos aspectos que se deben de regularizar para que este servicio sea un 100% de calidad.
- ❖ La respuesta a lo anterior según la opinión del cliente es que se necesita mas seriedad por parte de los operadores al prestar el servicio, la puntualidad es otro factor en su contra y hace falta mas personal para que este disponible a todas horas.

- ❖ Es muy notable que el nivel de competencia de las otras empresas es muy bajo ya que el 56% de esta muestra representativa ni siquiera ha tratado con ellos o les han brindado un servicio deficiente y de muy baja calidad ya que no cuenta con el equipo de trabajo necesario.