

---

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Diferentes autores manejan el concepto de servicio al cliente bajo el mismo esquema cada cual a su estilo, inclusive en las páginas visitadas en Internet hay bastantes cursos que se promocionan en relación con el servicio al cliente, en los países Centro Americanos, casos como Bogotá, Medellín, Cali, Colombia donde existe una amplia cultura de servicio al cliente, y constantemente promocionan cursos.

Lo que se puede concluir con respecto al tema, es que para poder lograr una satisfacción en el cliente al darle un servicio, es dando lo mejor de nosotros mismos como personas, dentro de cada capítulo se ha hecho énfasis en conceptos como, amabilidad, cortesía, actitudes, creatividad, trabajo en equipo, etc. Todos son igualmente importantes para que el cliente perciba esa imagen al estar en contacto con una empresa.

Se sabe que en toda empresa de servicio siempre existen procesos y políticas a seguir para poder dar el servicio de la mejor manera, contamos en Hermosillo, y en México, con empresas que tienen tecnología de punta para ofrecer servicios a los clientes, pero en algún momento la tecnología más avanzada y los mejores procesos pueden tener algún detalle externo que hagan que el servicio no se de en forma correcta y es dónde el personal, el recurso humano tiene que estar siempre atento para que el cliente, no busque otras opciones cuando perciba un mal servicio, y hacerlo entender que sus causas imprevistas.

El lograr la satisfacción del cliente no es algo fácil que se pueda lograr de un día para otro, requiere de toda una cultura y conciencia de servicio que involucra a todos por igual en la empresa, cierto que nosotros como Ingenieros Industriales y de Sistemas tenemos una labor muy importante dentro de la empresa para la cual

---

estemos trabajando, o para la empresa propia, ya que con los conocimientos que hemos adquirido con nuestra formación profesional, y con una visión integradora, debemos de sumar todos los elementos que constituyen la empresa dando un enfoque de sistemas, ya que no podemos separar la tecnología, los procedimientos y el recurso humano sino todo lo contrario, debemos orientar nuestros esfuerzos en la satisfacción del cliente. Fomentar la creatividad y mantener siempre una actitud proactiva y abierta a cada situación para sobresalir en el desempeño de nuestro trabajo en la empresa.

La Disertación presentada solamente es un análisis y evaluación de los elementos clave en el desarrollo del personal de una empresa orientada a la satisfacción del cliente, espero que los puntos descritos sean de utilidad a las personas que laboran actualmente en áreas de servicio, ya se cuenta con las herramientas para hacerlo.

Los aspectos que se manejan se pueden ver tal vez como algo muy normal y cotidiano, pero no todas las empresas tiene la visión de tomar estos puntos en su trabajo diario, por este motivo en ocasiones somos partícipes de malos tratos y de apatía por parte del personal.

Se puede recomendar a toda persona que preste un servicio, mantener siempre una actitud positiva en el trabajo, hacia el trato con los clientes, siempre será mejor mostrar una sonrisa que una cara enojada. Cuando el proceso de trabajo en el que estemos algo se encuentre mal o no funcione adecuadamente, hay que hablarlo con el jefe inmediato, con creatividad y trabajo en equipo se podrá trabajar conjuntamente en la satisfacción del cliente.