



**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y DISEÑO DE UN MODELO DE
ATENCIÓN EN UN SERVICIO TÉCNICO”
CASO: INFOLAND TALCA**

**ALEJANDRO GOMOLÁN GONZÁLEZ
FRANCISCA SEPÚLVEDA SEPÚLVEDA
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA.**

RESUMEN EJECUTIVO

El hecho que una empresa ofrezca un servicio de excelencia y a la vez, logre ser reconocida por esto en el mercado, se convierte en un elemento de gran importancia para cualquier empresa de servicio.

Infoland Talca dentro de sus líneas de negocio posee una que se dedica exclusivamente a ofrecer al mercado servicios técnicos computacionales.

Uno de los objetivos de Infoland Talca es ser reconocida como una de las mejores del mercado, en lo que respecta a su servicio técnico, enfocando sus esfuerzos en mantener una estrategia de diferenciación.

Para lograr este objetivo es que Infoland Talca, se ve en la necesidad de mejorar la calidad ofrecida por su servicio técnico, y a la vez diferenciarse de su competencia. Actualmente no se cuenta con un sistema o método de atención adecuado y eficiente para los procesos que realiza el servicio técnico.

La importancia que tiene este proyecto para Infoland Talca, obedece al propio interés de la empresa de contar con un servicio técnico que le ayude a definir el modelo de atención para su unidad de servicio técnico, en función de las necesidades y prioridades que son más valoradas por los clientes. Por esto último es necesario saber lo que el cliente desea que se le entregue en un servicio técnico, por lo que se recopilará toda la información que se crea necesaria.

Para la recopilación de información, se utilizó como metodología las herramientas que nos proporciona la Investigación de Mercados. Como paso inicial se realizó un grupo foco, que tuvo como objetivo recopilar información

preliminar para detectar aspectos importantes que consideraban los clientes en un servicio de atención al cliente, estos fueron calidad y satisfacción. También el grupo foco se utilizó para la elaboración de un cuestionario, que en una de sus partes contenía el método SERVQUAL, útil para medir la calidad y satisfacción del cliente.

La metodología utilizada en la elaboración del modelo de atención fue el lenguaje Unificado de Modelado (UML), lenguaje que permite no solo diagramar sistemas informáticos, sino que a demás permite, con las mismas herramientas, diagramar sistemas complejos del mundo real, haciéndolos más simples su comprensión y resolución de los problemas que puedan presentar. Los diagramas elaborados se construyeron de acuerdo a los requerimientos de los clientes detectados a través de la encuesta que se le realizó a los clientes de Infoland Talca.

Uno de los principales análisis utilizados para la interpretación de la información, fue el análisis factorial. Con éste análisis se logró determinar los aspectos mas importantes para los clientes e indicar cuáles eran los factores que Infoland Talca se encontraba bajo las expectativas del público.

Los aspectos mejores evaluados por los clientes fueron la eficiencia del servicio técnico y la confianza que los clientes depositan en el servicio brindado por la empresa, sin embargo, lo peor evaluado fue el tiempo de respuesta del servicio técnico. Por esta razón, es que en el diseño del modelo esta orientado a disminuir al máximo los actuales tiempos de respuesta.

Conceptos claves: Calidad.

Satisfacción.

Análisis factorial.

Lenguaje Unificado de Modelado (UML)