



MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS COMPUTACIONALES CASO ESTUDIO INFOLAND TALCA

**FRANCISCA ALEXANDRA NAVARRO PINTO
SONIA ANDREA REYES MORENO**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

Debido al importante crecimiento económico que ha tenido nuestro país en los últimos años, hemos experimentado un importante crecimiento del sector servicios. Por esto creemos necesario indagar en el tema de la calidad, avocándonos al área de servicios, la cual se relaciona muy estrechamente con la satisfacción que perciben las personas al recibir un producto / servicio.

En relación a lo anteriormente expuesto, los objetivos de la presente memoria apuntan a la medición de la calidad de los servicios técnicos computacionales, específicamente el Servicio Técnico de Infoland Talca. Este trabajo se ha basado fundamentalmente en medir las variables que consideran importantes los propios clientes de dicha Institución, ubicada en la Séptima Región de Chile.

La metodología utilizada establece la determinación de las variables mas relevantes, mediante la realización de una reunión con dos grupos de clientes del Servicio Técnico Computacional, lo que nos ayudo a confeccionar un cuestionario, el que consta de tres partes, la primera de ellas tiene relación con lo que el cliente cree que es un Servicio Técnico Ideal; la segunda parte se relaciona con lo que los clientes perciben del Servicio Técnico Computacional Infoland Talca y finalmente la tercera parte son los Datos Demográficos de los encuestados.

Posteriormente para asegurarnos que el cuestionario fuera verdaderamente una herramienta eficaz de recolección de información, se sometió a un control por parte de nuestros profesores guías, los cuales realizaron las correcciones necesarias para trabajar con este instrumento; así al aplicar este cuestionario, logramos recoger la opinión de una muestra de clientes (n = 60) del Servicio Técnico Computacional Infoland Talca, esta muestra fue elegida en forma aleatoria. El análisis de datos, obtenidos a través de las encuestas se realizó con el apoyo de software estadísticos (SPSS).

A través del Análisis Factorial, se puede concluir la existencia de 5 factores para la primera parte de la encuesta (Servicio Técnico Ideal) y 4 factores para la segunda parte (Servicio Técnico Computacional Infoland Talca); estos factores identifican las variables o atributos esenciales para los clientes del Servicio Técnico Computacional.

Los factores son los siguientes:

PARTE I

- Factor 1: Orientación al Cliente.
- Factor 2: Responsabilidad de la Empresa.
- Factor 3: Infraestructura
- Factor 4: Trato Preferencial
- Factor 4: Calidad Profesional.
- Factor 5: Empleados Eficientes.

PARTE II

- Factor 1: Orientación al Cliente.
- Factor 2: Responsabilidad de la Empresa.
- Factor 3: Calidad Profesional. Geográfica.
- Factor 4: Trato Preferencial
- Factor 4: Calidad Profesional.
- Factor 5: Empleados Eficientes.

Con los factores de la primera parte, se obtiene un INDICE que mide la Calidad del Servicio Técnico Computacional (ICASTEC), el que reúne factores que se encuentran debidamente constituidos con los promedios de cada variable.

Posteriormente realizamos un análisis con un mapa de dos dimensiones, el cual nos permitió diferenciar aquellos factores que son Mal Evaluados, Relativamente mal Evaluados y Bien Evaluados del Servicio Técnico de Infoland,

en base a este mapa, los clientes de dicho servicio consideran que el FACTOR 1: Orientación al Cliente junto con el FACTOR 5: Empleados Eficientes, se encuentran relativamente mal evaluados; el Factor 2: Responsabilidad de la Empresa, posee excesos de recursos; el FACTOR 3: infraestructura Geográfica, se encuentra mal evaluado y solo el FACTOR 4: Calidad profesional, se encuentra bien evaluado. En base a los resultados obtenidos, se entrega una serie de recomendaciones y conclusiones que pueden servir a la Empresa Infoland para mejorar ante los clientes los aspectos deficientes que presenta.