



CALIDAD DE SERVICIO EN LOS SERVICIOS TÉCNICOS GENERAL ELECTRIC DE LA CIUDAD DE SANTIAGO

KATHERINE SIMPSON SANTANDER

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La calidad de servicio, es un concepto que forma parte importante dentro de las empresas. Se ha descubierto que es una estrategia sin duda fuerte, ya que permite diferenciarse de la competencia sin que esta pueda imitarla, ya que la calidad de servicio es una percepción que se forma el cliente debido a las características que percibe le satisfacen en la atención o en la compra de un producto.

Esta investigación versa sobre este tema y esta dirigida a los Servicios Técnicos General Electric de la ciudad de Santiago. Este estudio permitirá a los servicios a través de sus clientes, saber cuales son las características o atributos que ellos consideran importantes al momento de elegir un servicio técnico. Estos atributos sin duda crean la imagen de calidad de la empresa. Es por esto, que no solo es un tema interesante sino que también importante, además que permitirá conocer que es lo que los clientes quieren y como se sienten con el servicio entregado, esto indicara a los servicios técnicos donde deben mejorar su prestación y en donde se encuentran las falencias en su gestión como empresa.

La metodología usada en esta investigación esta conformada primero, por un análisis industrial de las empresas que coexisten en el negocio de electrodomésticos, esto permitió tener una visión mas amplia del tema tratado, segundo, se realizo una investigación de mercados, con el fin de identificar y

evaluar los atributos mas importantes que hacen que el cliente perciba la prestación como un servicio de calidad.

El análisis industrial requirió de entrevistas con las empresas involucradas y el cuestionario se realizo en el domicilio de los clientes.

Los resultados arrojados por este cuestionario como los atributos mas importantes percibidos por los clientes fueron: servicio técnico autorizado General Electric, garantía del servicio prestado y la confiabilidad de los técnicos. Entre los de menor relevancia se encuentran la presentación del vehículo del servicio, la presentación de los técnicos y el aviso programado de mantenimiento del equipo. Es importante destacar, que todos los atributos incluidos en el cuestionario fueron percibidos como importantes. Estos resultados fueron obtenidos por un análisis de medias. Los resultados que arrojó la evaluación indica que las tres mejores calificaciones obtenidas por los servicios técnicos General Electric corresponden a la confiabilidad en el servicio, seguido de la eficiencia de los técnicos y por ultimo la experiencia de los técnicos.

Otra información obtenida del cuestionario señala que, el 98,7% de los encuestados quedo satisfecho con la atención de la secretaria; el 98% quedo satisfecho con la atención de los técnicos; el 98% quedo satisfecho con el servicio entregado; en el 90,67% el técnico explico la falla del equipo y en el 64,67% el técnico dio las instrucciones de use del equipo nuevo.

De esto se desprende que en general los servicios técnicos General Electric fueron bien evaluados por sus clientes, lo que no significa que no se necesite seguir mejorando en la atención a sus clientes, por el contrario, es necesario aprovechar la información obtenida para mejorar en aquellos puntos en los cuales se encuentran mas débiles, con el fin, de entregar cada día un mejor servicio a sus clientes.