

## **Capítulo IV**

### **4. Análisis de Resultados**

#### **4.1 Introducción**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, obtenidos a través de la técnica de la observación, y la aplicación del cuestionario como un instrumento de medición de la satisfacción del cliente, respecto al servicio de *Privada 400*.

## **4.2 Análisis de variables**

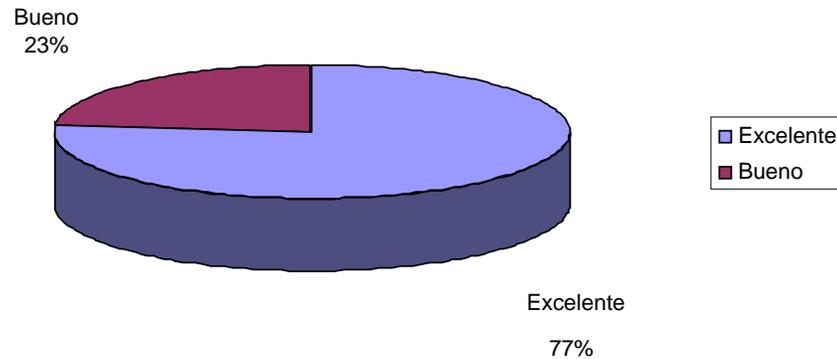
En la primera parte, se muestran las variables del instrumento en orden de aparición en el cuestionario, así como la interpretación de cada una de estas.

En la segunda parte, se agrupan las preguntas de acuerdo a las 5 dimensiones de la calidad y se hace una comparación entre los grupos de preguntas.

### **4.2.1 Análisis de la confianza que inspira el personal.**

La confianza que inspira el personal fue calificada como positiva, ya que como se observa en la figura 4.1, obtuvo porcentajes de 23% de bueno y el 77% de los encuestas calificó como excelente el servicio, por lo que se puede decir que los clientes se muestran satisfechos en este aspecto ya que la dimensión de seguridad en donde entra esta pregunta cuenta con uno de los dos promedios más altos dentro de las dimensiones de la calidad. Los clientes afirmaron que en algunas ocasiones las personas de la vigilancia no se mostraban receptivos, ya que la compañía externa que presta el servicio de vigilancia, hace rotación de su personal y cada vez que esto ocurre se genera un cambio que es difícil de asimilar para los clientes, ya que tienen que conocer a los nuevos elementos y estos a su vez generan incomodidad al pedirles que se identifiquen cuando quieren entrar con sus vehículos.

Figura 4.1 Confianza que inspira el personal de servicio

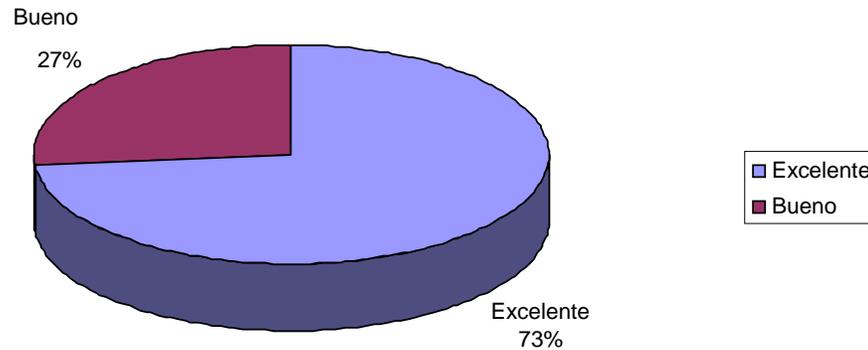


Fuente: Elaboración propia.

#### ***4.2.2 ¿Como evalúa la disponibilidad del personal para atenderle?***

Como se muestra en la figura 4.2, la disponibilidad se puede calificar como positiva ya que en las categorías de pésimo, malo y regular tuvieron 0%, al contrario que en las categorías de bueno tuvo 27% y excelente con 73% respectivamente. La disponibilidad del personal que está incluido dentro de la capacidad de respuesta tiene una imagen positiva y cuenta con el 3 mejor promedio dentro de las dimensiones de la calidad, el problema se genera por la falta de comunicación por parte de la administración, que al no estar enterados de las fallas en el servicio, los clientes no pueden comunicar sus problemas con este, ya que no existe ningún sistema para recabar quejas o sugerencias que ayuden a mejorar o en algunas ocasiones recuperar al cliente insatisfecho.

Figura 4.2 Disponibilidad de atención del personal de servicio de *Privada 400*.

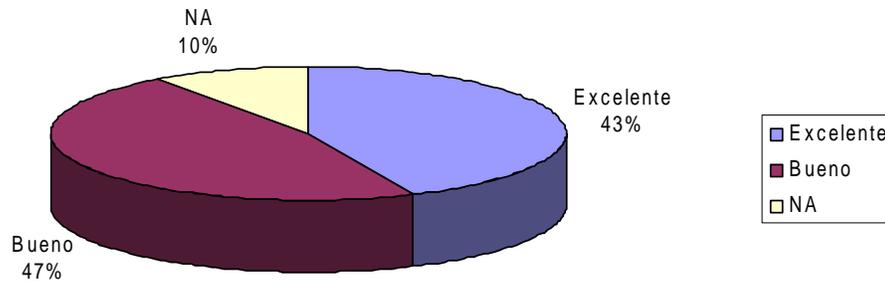


Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.3 ¿Cómo percibe la relación valor/ precio en el servicio de *Privada 400*?**

En la percepción de la relación valor/ precio, tuvo un 10% que representa a 3 encuestados donde no aplicaba la pregunta, ya que los clientes argumentaban que la empresa de donde vienen les paga los servicios de hospedaje y por tal motivo, al no conocer el precio, no cuentan con los argumentos para contestar esta pregunta. El 47 % calificó esta categoría como buena y el 43% como excelente. Las personas que calificaron el servicio como bueno, creen que debería mejorar el inmobiliario de *Privada 400*, aunque se sienten cómodos y seguros, la localización no es totalmente de su agrado. A continuación se muestran los porcentajes en la figura 4.3.

Figura 4.3 Relación Valor/Precio del servicio.



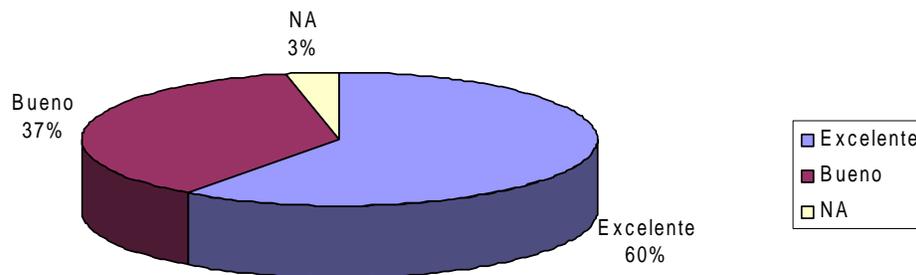
Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.4 ¿Cómo considera los horarios de atención al cliente?**

En los horarios de atención los clientes respondieron de una manera positiva con el 37% como buena y el 60% como excelente. El 3% consideró que esta pregunta no aplicaba, porque no conocían los horarios o no había tenido la necesidad de ser atendidos fuera del horario de atención. El horario de atención al público es de 9:00 a.m. a 6:30 p.m. el problema se encuentra en que las personas que residen en *Privada 400*, generalmente regresan después de las 7:00 p.m. y salen a realizar sus actividades en la mañana antes de que se abran las oficinas de la administración, al tener algún problema los clientes, tienen que comunicarlo a la persona de la vigilancia, que esta a su vez pasa el

reporte a la administración al día siguiente. Los porcentajes obtenidos se muestran en la figura 4.4.

Figura 4.4 Horarios de atención al cliente de *Privada 400*.



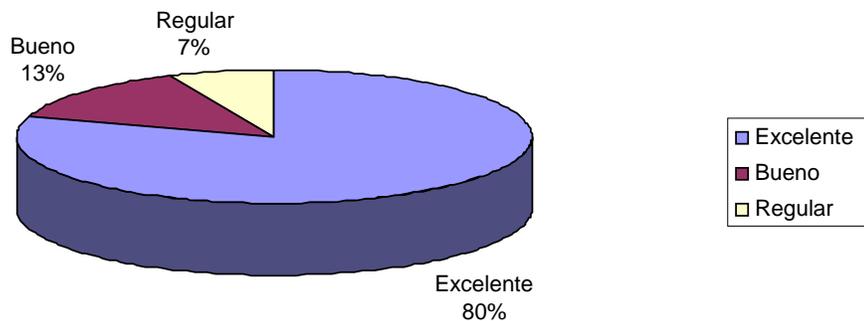
Fuente: Elaboración propia.

#### ***4.2.5 ¿Cómo considera el tiempo de respuesta ante necesidad, queja y/o petición suya?***

En los tiempos de respuesta ante una necesidad, queja y/o sugerencia, los resultados arrojados fueron positivos. El 7% consideró que era regular el tiempo de respuesta, mientras que el 13% lo valoró como bueno; el 80% de los clientes encuestados consideraron que es excelente, como se muestra en la figura 4.5. Dentro del 40% de los clientes que calificó el servicio en general de Privada 400 como bueno, el 20% le asignó un promedio de 4.3, mientras que el

60% restante lo calificaron como excelente el servicio en general, le dieron una calificación de 5 al tiempo de respuesta ante necesidad, queja y/o petición. Esta pregunta esta incluida en la dimensión de la calidad conocida como capacidad de respuesta, esta tuvo un promedio de 4.7, relacionado directamente con las dimensiones de seguridad y fiabilidad con un promedio similar de 4.8 La pregunta 2 acerca de la disponibilidad para atender por parte del personal tuvo el mismo promedio que esta categoría que comprende la misma dimensión. Una propuesta para mejorar esta categoría, es con un cuestionario similar al que se usó con este instrumento, que se aplique regularmente para conocer las fallas en el servicio y no esperar hasta que el cliente se decida a comunicar las mismas.

Figura 4.5 Tiempo de respuesta ante necesidad, queja y/o sugerencia.

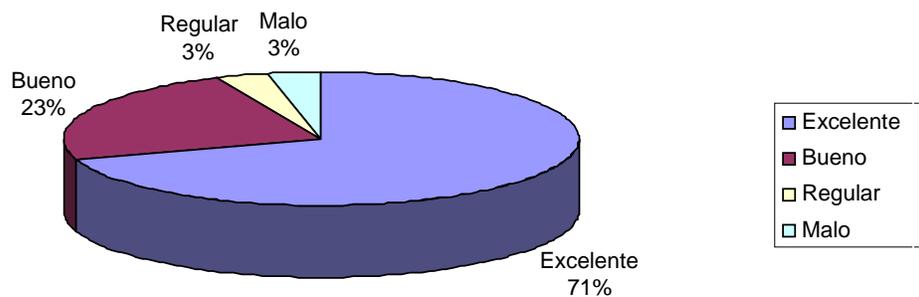


Fuente: Elaboración propia.

**4.2.6 ¿Cuál es su percepción acerca del mantenimiento de las instalaciones?**

El mantenimiento fue calificado con un 71% de excelente y el 23% como bueno, solo un 3% lo calificó como regular y el mismo porcentaje como malo, como se muestra en la figura 4.6. Esta pregunta tuvo una media de 4.6 puntos por encuesta, lo que indica que el mantenimiento se encuentra dentro del parámetro positivo conforme a la opinión de los encuestados, lo que incluye también las áreas exteriores. A la administración no le es posible conocer el estado en que se encuentran el área interior donde residen los clientes por estancias prolongadas, debido a que la administración respeta la privacidad del cliente. En este aspecto el personal de limpieza juega un papel preponderante, ya que ellos tienen que reportar cualquier falla que se pueda presentar en las instalaciones donde los clientes residen por estancias largas. En este aspecto la administración debe de tener controles más rígidos con sus colaboradores, para que reporten con el formato que se les asignó como parte de su trabajo.

Figura 4.6 Mantenimiento de las instalaciones.

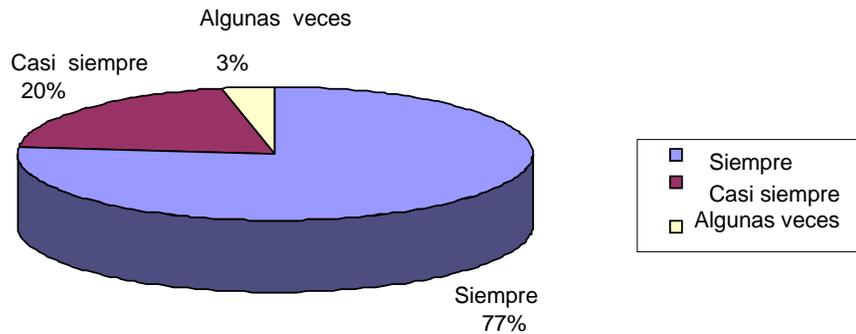


Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.7 ¿Recibió usted los servicios que le fueron prometidos?**

El 77% de las personas encuestadas consideró que siempre recibió todos los servicios que le fueron prometidos, el 20% afirmó que casi siempre y solo el 3% contestó que algunas veces recibió el servicio que le fue prometido. Como se muestra en la figura 4.7 la gráfica representa los porcentajes en que el servicio fue ofrecido.

Figura 4.7 Servicios prometidos en *Privada 400*.

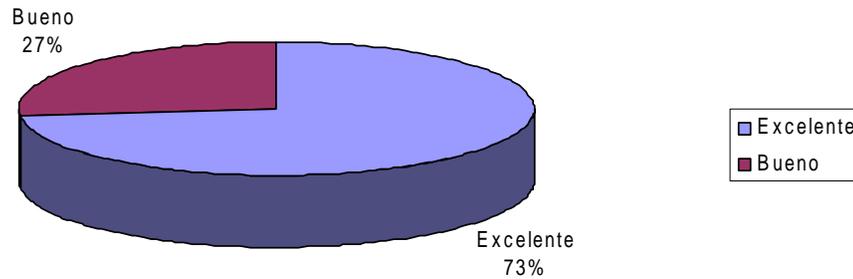


Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.8 ¿Cuál es su percepción acerca de la atención del personal de la administración?**

La percepción acerca de la atención del personal del área administrativa fue calificada como excelente por el 73% de los clientes encuestados, mientras que el 27% opinó que es buena, como se observa en la figura 4.8. Esta pregunta entra en la dimensión de la empatía donde obtuvo un promedio de 4.6. Al ser esta una empresa de servicios de carácter familiar, la atención del personal de la administración es una de las fortalezas ya que son los encargados del seguimiento a las quejas y sugerencias. Para continuar y mejorar el desempeño, se sugiere una capacitación continua para el personal de esta área.

Figura 4.8 Atención del personal de la administración.



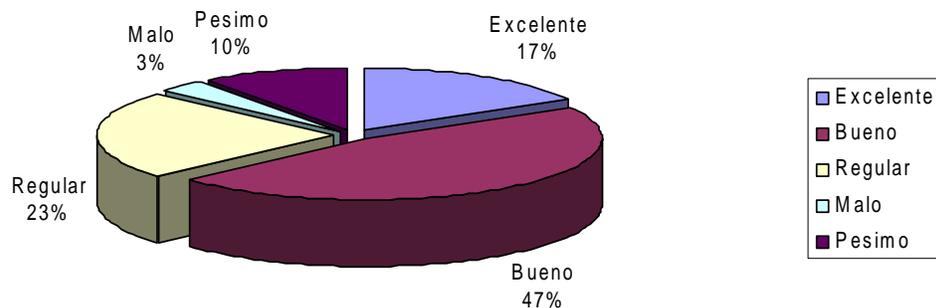
Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.9 ¿Cual es su opinión acerca de los servicios cable e Internet?**

En los servicios de cable e Internet se encontraron un 10% que lo consideró como pésimo y el 3 % como malo, el 23% como regular. Como se observa en la figura 4.9. El 47% lo calificó como bueno y el 17% restante afirmó no haber tenido ningún problema con este servicio, considerándolo excelente. Los clientes que calificaron el servicio general de Privada 400 como bueno, le asignaron a esta pregunta un promedio de 3.9 al igual que las personas que calificaron en general como excelente tuvieron un promedio similar de 3.8 siendo el más bajo en esta categoría. El servicio de cable inalámbrico esta integrado en el servicio de Privada 400, este es brindado por Telmex, mientras que el servicio donde se tiene más quejas es el de Cablecom, este último es

pagado individualmente por cada cliente. Ya que recientemente la compañía antes mencionada compró el Telecable de Provincia, con el que se tiene el contrato para todas las televisiones, el cambio de compañía ha generado altibajos en la calidad del servicio de Internet, generando molestias a los clientes que cuentan con este servicio. Una solución inmediata es la contratación del servicio empresarial de Telmex que ofrece un dominio (IP), con el cual se contaría con un servidor propio y a su vez mayor intensidad de la señal para brindar un servicio de Internet inalámbrico más estable y mayor velocidad, con esto se evitaría la contratación individual con la compañía de cable.

Figura 4.9 Servicios de cable e Internet.

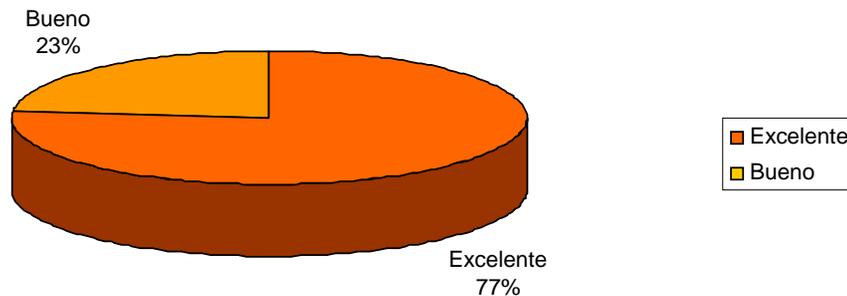


Fuente: Elaboración propia.

**4.2.10 Análisis del trato del personal en general.**

El trato en general por parte del personal se consideró por el 77% como excelente, mientras que el 23% como bueno, así lo muestra en la figura 4.10. Los niveles que se obtuvieron en el servicio general excelente y bueno fueron los mismos para ambas preguntas que se referían a la seguridad que percibe el cliente a través del servicio. La dimensión de seguridad igualmente fue evaluada como de las más altas solo equiparándose con la de fiabilidad con un promedio de 4.8.

Figura 4.10 Trato del personal en general

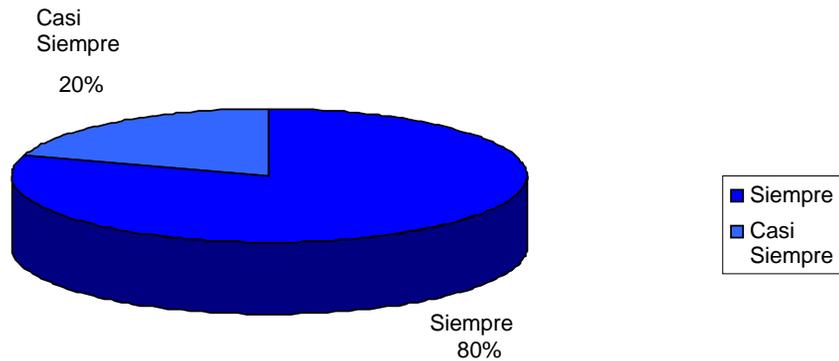


Fuente: Elaboración propia.

#### ***4.2.11 El personal se interesa cuando tiene alguna queja***

El 80% de los clientes que fueron encuestados, consideró que el personal mostró interés cuando tuvieron alguna queja, mientras que el 20% respondió que casi siempre, como se muestra en la figura 4.11. Esta pregunta obtuvo un promedio de 4.8 en las 30 encuestas. En las personas que encontraron el servicio general de Privada 400 como excelente le asignaron un promedio de 5, dándole a la dimensión de fiabilidad o confianza el promedio más alto junto a la dimensión de seguridad en la percepción de los clientes respecto al servicio. Las quejas generalmente llegan a la administración de dos maneras; con los reportes del personal de vigilancia o directamente, por tal motivo se sugiere que se busquen canales alternativos, como lo son el correo electrónico con el que cuenta la mayoría de los clientes y la implementación de un programa cero errores donde los colaboradores se comprometan a trabajar de la mejor manera posible para evitar las quejas que disminuyan la satisfacción del servicio en Privada 400.

Figura 4.11 Interés del personal



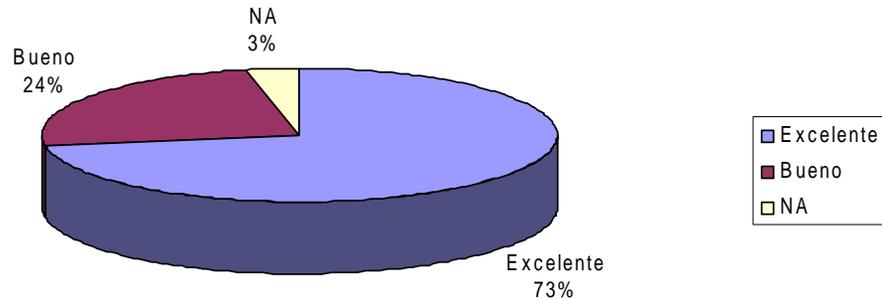
Fuente: Elaboración propia.

**4.2.12 La atención personalizada que se le ha otorgado en Privada 400 en relación con otros lugares**

La atención personalizada respecto a otros servicios fue calificada por el 73% como excelente, mientras que el 24% como bueno, solo 3% consideró que no aplicaba esta pregunta ya que no la podía comparar con otro servicio, ya que era la primera vez que recibían un servicio de este tipo. Al pertenecer a la misma dimensión de la calidad, la pregunta referente a los horarios de atención, la atención del personal de la administración, tiene promedios similares de 4.5 y 4.7 al igual que esta pregunta. Por tal motivo la administración se le recomendará tener mayor comunicación con sus clientes,

por medio de encuestas, buscando darle mayor seguimiento en cada caso para conocer sus necesidades y satisfacerlas para mejorar el servicio.

Figura 4.12 Atención personalizada en el servicio de Privada 400.



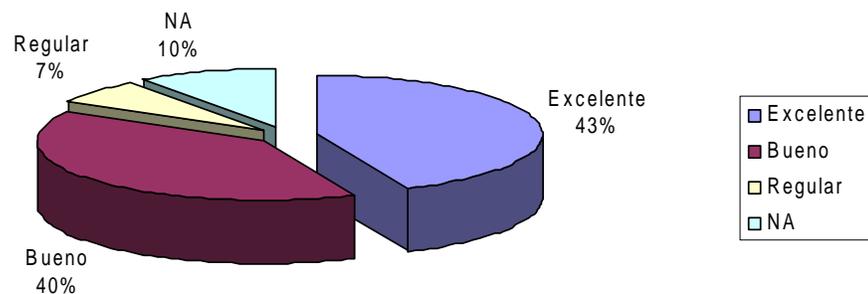
Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.13 En su opinión como califica el servicio de limpieza**

El servicio de limpieza obtuvo 43% que lo consideró como excelente, el 40% como bueno, el 7% como regular y el 10% como no aplica, porque no reciben servicio de limpieza, como se muestra en la figura 4.13. Dentro del grupo de clientes que calificaron el servicio general de Privada 400 como bueno, asignaron un promedio de 3.9 a esta categoría siendo la segunda que generó más insatisfacción dentro de la misma, mientras que las personas que opinaron que el servicio general fue excelente, le dieron un promedio de 4.7 al servicio de limpieza. A partir de las sugerencias dadas por los clientes, se solicitó que

hubiera mayor supervisión en detalles como: telarañas en los techos y en los closets, así como limpieza en los pisos. También se recomienda mayor continuidad en los horarios, ya que los días en que se programan las limpiezas no son continuos, generando desconcierto y malestar por parte de los clientes, según los comentarios que se recibieron en las encuestas.

Figura 4.13 Servicio de limpieza en *Privada 400*.



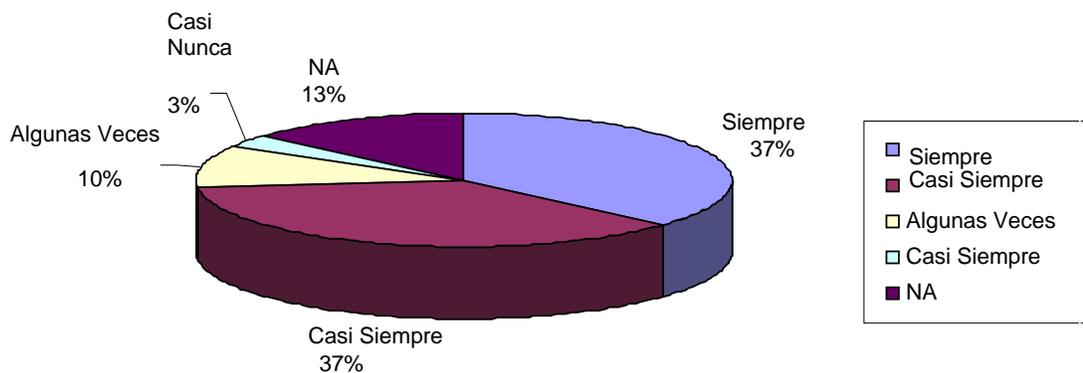
Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.14 La localización de Privada 400 es un factor para que elija este servicio**

La localización de *Privada 400* fue considerada como un factor para que elija el servicio por el 37% de los clientes como siempre y casi siempre, el 10% como algunas veces, el 3% como casi nunca y el 13% afirmó que no aplicaba, como se muestra en la figura 4.12. Esta categoría obtuvo un promedio de 4.2.

Algunas de las compañías de donde vienen los residentes de *Privada 400*, escogen el servicio de Privada 400, ya que para estas les favorece la localización para evitar que sus empleados vivan en hoteles por estancias prolongadas.

Figura 4.14 Localización como factor para elegir el servicio de *Privada 400*.



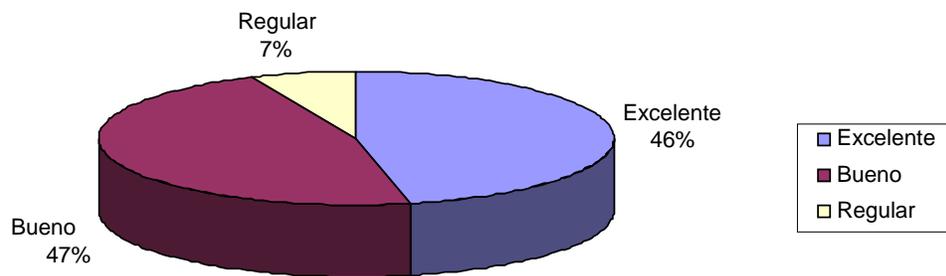
Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.15 ¿Cuál es su percepción acerca de las instalaciones en general?**

La percepción acerca de las instalaciones en general obtuvo el 46 % de las clientes que le asignaron a esta categoría como excelente, el 47% como bueno y el 7% como regular, como se observa en la figura 4.15. La dimensión de la calidad en donde se incluye esta categoría, fue calificada como la más baja de los tangibles, con un promedio de 4.0. Esta categoría está directamente relacionada con el mantenimiento, cable e Internet, limpieza y los muebles en general, igualmente recibieron un promedio de 4.1. Esta representa un área de

oportunidad de mejoramiento continuo, donde se haga un programa de monitoreo de las categorías antes mencionadas, de esta manera eliminar estas fallas en el servicio, que según los números presentados generan la insatisfacción general del servicio de Privada 400.

Figura 4.15 Percepción de las instalaciones en general.



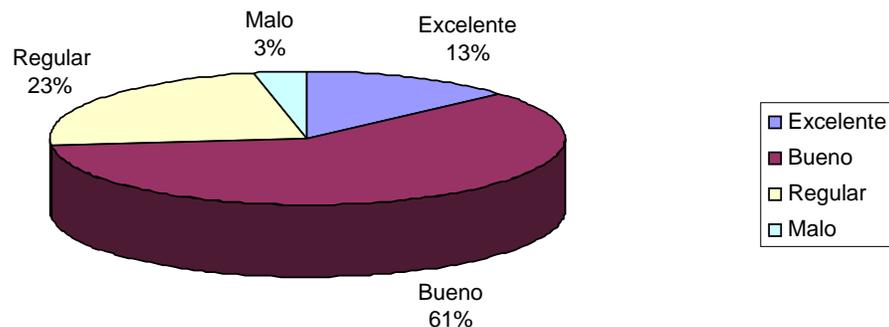
Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2.16 ¿Cuál es su opinión sobre los muebles en general?**

La opinión en general de los muebles fue del 61% que lo calificó como bueno y el 13% como excelente, el 23% como regular, y el 3% de las personas como malo, como se observa en la figura 4.16. Por parte de esta pregunta se hicieron comentarios acerca de los colchones de las camas, los sillones y los refrigeradores que tenían fallas. Esta categoría se hizo notar en el 40% de las personas que opinaron que el servicio en general de Privada 400 era bueno, los clientes le dieron el promedio mas bajo de 3.4 que representa al regular

aunado al 60% de los clientes que calificaron el mismo servicio general como excelente, le dieron un promedio de 4.1. como parte del servicio en *Privada 400* existe la renovación periódica de colchones y refrigeradores, substituyéndolos por modelos recientes; sin embargo, no tienen la misma precaución con las salas.

Figura 4.16 Percepción de los muebles en general en *Privada 400*.



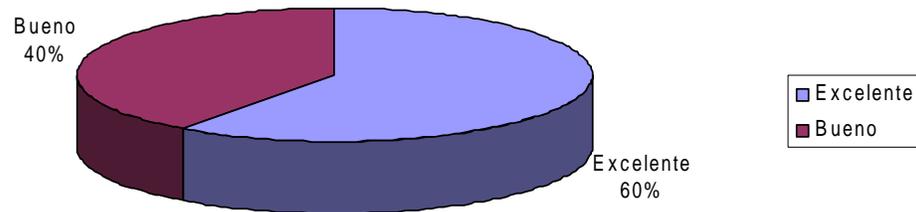
Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.17 ¿Cómo consideró el servicio de Privada 400 en general?

En la calidad general del servicio en Privada 400 obtuvo un resultado favorable, como se observa en la figura 4.17, debido a que logró un resultado positivo del 40% como bueno y el 60% como excelente. El promedio total de las preguntas 4.5 y del servicio en general 4.6 fue similar ya que ésta mide la calidad global del servicio. Esta pregunta se vió afectada principalmente por las preguntas relacionadas con la dimensión de los tangibles. Se observó que los

cuestionarios donde se encontraron promedios bajos, tuvieron necesariamente como respuesta que el servicio en general era bueno. Así que para buscar mejorar el porcentaje de excelencia, es necesario seguir las recomendaciones y sugerencias que se plantean en cada pregunta de este capítulo.

Figura 4.17 Percepción del servicio en general en *Privada 400*.



Fuente: Elaboración propia.

#### **4.2. 18 Volvería a solicitar el servicio de Privada 400**

Los clientes reaccionaron de una forma positiva con un 100% de personas que volverían a solicitar el servicio de Privada 400.

#### **4.2.19 Recomendaría el servicio a otras personas**

El 97% de los encuestados contesto esta pregunta de manera favorable, el 3% que representa a una persona respondió de manera negativa.

### 4.3 Dimensiones de la calidad

Como se muestra en la figura 4.8, se clasificaron las preguntas del cuestionario según las 5 dimensiones de la calidad, también se incluyo la media que se obtuvo durante la aplicación del mismo. La escala que se utilizo fue del 5 al 1 siendo el 5 la calificación más alta, 1 la calificación mas baja.

Tabla 4.18 Preguntas incluyendo las dimensiones de la calidad.

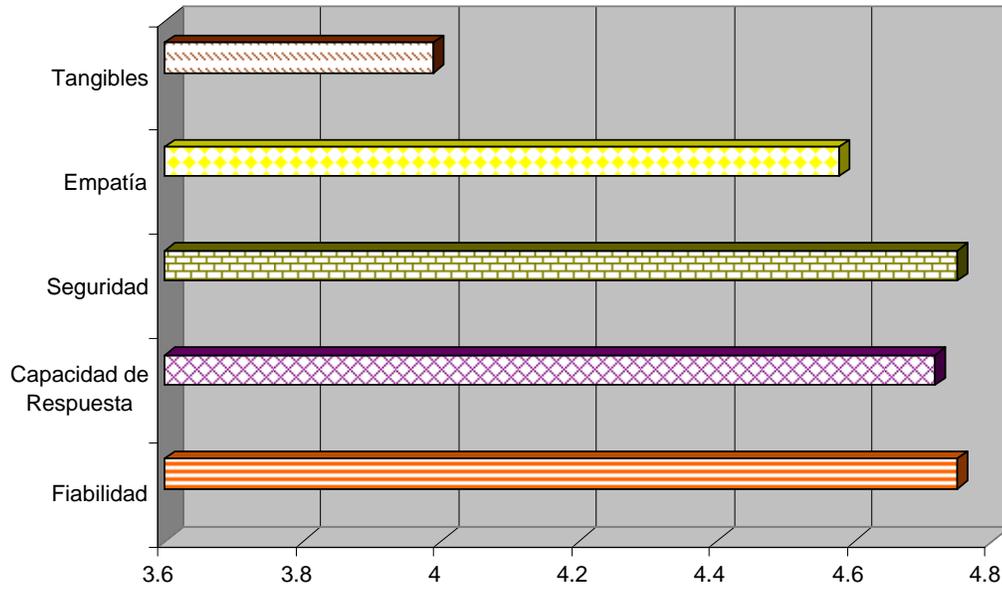
Pregunta	Dimensión	Media
1. La confianza que le inspira el personal que le atendió fue	Seguridad	4.7
2. Como evalúa la disponibilidad del personal para atenderle	Capacidad Respuesta	4.7
3. Como considera los horarios de atención al cliente.	Empatía	4.5
4. Como considera el tiempo de respuesta ante necesidad, queja y/o petición suya.	Capacidad Respuesta	4.7
5. ¿Cuál es su percepción acerca del mantenimiento de las instalaciones?	Tangibles	4.6
6. ¿Recibió usted los servicios que le fueron prometidos?	Fiabilidad	4.7
7. ¿Cuál es su percepción acerca de la atención del personal de la administración?	Empatía	4.7
8. ¿Cual es su opinión acerca de los servicios cable e Internet?	Tangibles	3.5
9. El trato del personal en general hacia usted fue	Seguridad	4.8
10. El personal se interesa cuando tiene alguna queja	Fiabilidad	4.8
11. La atención personalizada que se le ha otorgado en Privada 400 en relación con otros lugares es	Empatía	4.5

12. En su opinión como califica el servicio de limpieza	Tangibles	4.0
13. La localización de Privada 400 es un factor para que elija este servicio	Tangibles	3.7
14. ¿Cuál es su percepción acerca de las instalaciones en general?	Tangibles	4.4
15. ¿Cuál es su opinión sobre los muebles en general?	Tangibles	3.8

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión de los tangibles fue la que obtuvo un puntaje inferior respecto a las categorías restantes, siendo esta en especial la que influyó directamente en la percepción del servicio en general, las dimensiones restantes tuvieron promedios similares, se menciona a partir de la que tuvo un mayor puntaje como se muestra en la figura 4.19: Seguridad 4.8, fiabilidad 4.8, capacidad de respuesta 4.7 y empatía 4.6, cabe mencionar que estas categorías contaban con 2 a 3 respuestas en relación con los tangibles que recibió un puntaje por debajo de la media, esta contaba con 6 preguntas. Esto quiere decir que las personas que se encuentran residiendo en Privada 400 se encuentran satisfechas casi en su totalidad de 4 aspectos intangibles, los que sin duda son más difíciles de calificar por la subjetividad de los mismos, al contrario de los aspectos tangibles, como lo son la limpieza del lugar, mantenimiento, instalaciones y muebles. Por lo tanto se debe de mejorar estos aspectos con mayor inversión de tiempo y una correcta planeación previamente sugerida en cada pregunta analizada. El mejoramiento continuo de los diferentes procesos que se requieren, trabajo en equipo asegurará la satisfacción del cliente y la gestión de la calidad por parte del personal de administración de la empresa familiar Privada 400.

Figura 4.19 Promedios de las 5 dimensiones de la calidad según el servicio en Privada 400.



.Fuente: Elaboración propia.