

Capítulo V

5.1 Conclusión

Se identificó por medio de los cuestionarios aplicados, las deficiencias en diversas áreas de la empresa familiar de servicios Privada 400 según la percepción del cliente. El mayor número de deficiencias se encontró en el área de los tangibles. Los clientes externaron su opinión en cuanto a que hace falta mejorar el servicio de limpieza del lugar. Los muebles en general también recibieron críticas muy variadas, mientras que hay clientes a los que les gustan los muebles, hay otros que no se encuentran satisfechos en este aspecto. El motivo de que los clientes regresen y recomienden Privada 400, es que el servicio en general es bueno, las dimensiones de seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad comprenden una buena parte de la satisfacción del cliente en Privada 400.

La dimensión de la seguridad y la fiabilidad que inspira el servicio fueron calificadas como las más altas. Esto quiere decir que los clientes que tienen una percepción positiva acerca de la confianza que les inspira el personal, así como cuando se les promete un servicio y se les cumple, al igual del interés

que muestra el personal de Privada 400 cuando tienen alguna queja o sugerencia respecto al servicio. Estas categorías constituyeron aspectos importantes para calificar el servicio en general.

La disponibilidad del personal, el tiempo de respuesta ante alguna necesidad fueron percibidas como aspectos que colaboran para que el cliente se encuentre satisfecho y cubra sus necesidades con el servicio de Privada 400. La dimensión de la empatía, que abarca la personalización del servicio y al personal de la administración, fue percibida de igual manera como buena, siendo una empresa familiar que esta atendida por sus dueños, es lógico que este punto fuera calificado de esa manera.

Los tangibles de Privada 400 comprendieron gran parte de la insatisfacción del cliente, ya que el mantenimiento se ha descuidado a largo del tiempo, así como también el servicio de limpieza, aunque los muebles cubren las necesidades de los clientes, no cumplen con las expectativas generado malestar que se traduce en insatisfacción en el servicio en general.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda aplicar esta tesis para otro tipo de empresas familiares, ya que su uso favorece el conocimiento de las expectativas de sus

clientes a su vez las necesidades que no han sido cubiertas, generando insatisfacción en los clientes.

- También se recomienda ampliar el número de preguntas en las encuestas para tratar de recabar la mayor cantidad de datos posibles que ayuden a determinar las percepciones de los clientes.
- En el caso específico de esta tesis, el cuestionario se aplicó de manera personal, para de esta forma se captó mejor las posibles necesidades, a su vez se recomienda la aplicación por un periodo más extenso, para de esta forma captar el mayor número de clientes en un tiempo determinado.