**Ejemplo de Resultados de la aplicación de la encuesta**

Para determinar la calidad de servicio del Almacén de Repuestos de Empresa XYZ se aplicó una encuesta basada en el Modelo SERVQUAL a sus clientes internos (15 personas), este modelo define la calidad de servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.

La encuesta se basó en 22 declaraciones que evaluaron las expectativas de los clientes internos y 22 declaraciones que evaluaron sus percepciones.

La importancia general de las dimensiones de la calidad de servicio se determinó a través del promedio de las puntuaciones asignadas por los clientes internos del Almacén de Repuestos de Empresa XYZ.

**Tabla Nº1.**

**Puntuación promedio de las dimensiones de la calidad de servicio.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensiones** | **Declaraciones** | **Puntos (%)** |
| 1. Elementos tangibles | 1-4 | 15 |
| 2. Fiabilidad | 5-9 | 30 |
| 3. Capacidad de respuesta | 10-13 | 25 |
| 4. Seguridad | 14-17 | 20 |
| 5. Empatía | 18-22 | 10 |

De acuerdo a la tabla Nº1 se observa que los clientes internos del departamento caso de estudio le dan mayor importancia a la dimensión “Fiabilidad”, ellos consideran que la calidad del servicio depende en un 30% de la habilidad del departamento para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y consistente, seguido por un 25% que corresponde a la “Capacidad de respuesta” la cual se encuentra relacionada con la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar un buen servicio. Con un 20% los clientes internos valoran la dimensión “Seguridad” que corresponde al conocimiento y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad. Posteriormente se encuentra con un 15% de importancia los “Elementos tangibles” los cuales comprenden las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Por último, con un 10% la “Empatía” o atención individualizada que ofrece el departamento a sus clientes.

Los resultados obtenidos muestran los aspectos más relevantes de la calidad de servicio para los clientes internos del Almacén de Repuestos de Empresa XYZ, los cuales deben ser considerados en el diseño del modelo de calidad de gestión a fin de incrementar su satisfacción con respecto al servicio recibido.

En la Tabla Nº2 se muestran los resultados de la aplicación del instrumento SERVQUAL el cual comprende la medición de las expectativas y percepciones de los clientes.

**Tabla Nº2.**

**Resultados de la aplicación del Modelo SERVQUAL.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Nº Declaración** | **Promedio de las Expectativas** | **Promedio de las Percepciones** | **Indicador SERVQUAL** |
| **Elementos Tangibles** | 1 | 5 | 2 | -3 |
| 2 | 4 | 1 | -3 |
| 3 | 3 | 3 | 0 |
| 4 | 5 | 2 | -3 |
| **Total** | **4,25** | **2,00** | **-2,25** |
| **Fiabilidad** | 5 | 5 | 2 | -3 |
| 6 | 4 | 2 | -2 |
| 7 | 5 | 2 | -3 |
| 8 | 5 | 2 | -3 |
| 9 | 5 | 1 | -4 |
| **Total** | **4,80** | **1,80** | **-3,00** |
| **Capacidad de Respuesta** | 10 | 4 | 2 | -2 |
| 11 | 5 | 2 | -3 |
| 12 | 5 | 3 | -2 |
| 13 | 5 | 2 | -3 |
| **Total** | **4,75** | **2,25** | **-2,50** |
| **Seguridad** | 14 | 4 | 3 | -1 |
| 15 | 5 | 2 | -3 |
| 16 | 5 | 3 | -2 |
| 17 | 5 | 2 | -3 |
| **Total** | **4,75** | **2,50** | **-2,25** |
| **Empatía** | 18 | 4 | 3 | -1 |
| 19 | 5 | 3 | -2 |
| 20 | 5 | 3 | -2 |
| 21 | 5 | 2 | -3 |
| 22 | 5 | 2 | -3 |
| **Total** | **4,80** | **2,60** | **-2,20** |

Para todas las dimensiones de la calidad de servicio el indicador SERVQUAL (puntuación promedio de percepciones menos puntuación promedio de expectativas) resultó negativo, lo que evidencia una baja calidad de servicio del Almacén de Repuestos. La dimensión que resultó más crítica fue la fiabilidad con un valor de –3,00 siendo ésta la considerada como más importante por los clientes internos de acuerdo con la tabla Nº1.

Considerando las 5 dimensiones de la calidad de servicio y el porcentaje de importancia de éstas, se determinó el resultado total de la calidad de servicio el cual arrojó un valor de **-2,53**.

**(15%\*-2,25)+(30%\*-3)+(25%\*-2,5)+(20%\*-2,25)+(10%\*-2,2)= -2,53**

A través de la aplicación del Modelo de SERVQUAL se pudo evidenciar la insatisfacción de los clientes internos del Almacén de Repuestos con respecto al servicio recibido, los clientes consideran que el almacén no cuenta con los equipos adecuados ni posee instalaciones atractivas, el servicio no es ejecutado de forma precisa y confiable, por otra parte, los empleados no muestran interés en identificar, comprender y satisfacer sus principales necesidades.