



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica
XIII Jornada de Pesquisa
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



CALIDAD EN SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO

Victor Andrés Kowalski, Rodolfo Saúl Cohen

INTRODUCCIÓN: El contexto empresarial e industrial actual está signado por una creciente exigencia por parte de los clientes sobre los requisitos de calidad que deben cumplir los productos y los servicios. Las empresas de servicio de mantenimiento de aire acondicionado no son ajenas a esta realidad debiendo repensarse a sí mismas, poniendo la debida atención en las relaciones con sus clientes tanto internos como externos, para mantenerse competitivas y con posibilidades de crecimiento y expansión. Para mantener a sus clientes satisfechos, las empresas deben ir al encuentro de los clientes externos así como deben reencontrarse con sus clientes internos, para conocer efectivamente sus necesidades y demandas. Este trabajo tiene como objetivo presentar los resultados de la aplicación integrada de las herramientas Servqual (*Service Quality Gap Analysis*) y QFD (Desdoblamiento de la Función Calidad - *Quality Function Deployment*) en una empresa de servicios dedicada al mantenimiento de equipos de aire acondicionado. **Materiales y Métodos:** el trabajo consta de tres etapas. Una primera donde se buscó conocer la percepción y las expectativas del cliente externo en relación al servicio prestado, utilizando Servqual; una segunda etapa que alcanzó al planeamiento integrado de la calidad, utilizando la herramienta QFD; y una tercera etapa que implicó el planeamiento de la calidad. En la primera etapa se utilizó un cuestionario cerrado y cuantitativo. Para obtener las informaciones que puedan auxiliar a la selección de los atributos de calidad a utilizar en el cuestionario cerrado, se realizaron entrevistas a clientes, proveedores y profesionales. En la segunda etapa se construyeron tres matrices: matriz de calidad, matriz de servicios y matriz de recursos. La primera de ellas fue construida a partir del desdoblamiento de la calidad demandada y las características de calidad obtenidas de la aplicación del Servqual. La matriz de servicios fue construida a partir del desdoblamiento de prestación de los servicios. Finalmente, la matriz de los recursos fue construida a partir del desdoblamiento de los ítems de personal e infraestructura. En la tercera etapa se buscó la consolidación de los resultados obtenidos a través de la elaboración de un plano de mejoría realizado de forma integrada. Se ha trabajado sobre tres planos de mejoría: el de las especificaciones, el de los procedimientos y el de los recursos humanos y de infraestructura. **Resultados:** a partir del planeamiento integrado de la calidad, se pudo proceder a la elaboración del plano de acción para el servicio. En total se han propuesto nueve acciones concretas. Inicialmente el trabajo se había enfocado sobre la aplicación del QFD, mientras que el Servqual sería utilizado en forma auxiliar y complementaria. No obstante, a medida que se fue diseñando el cuestionario y luego de aplicarlo se pudo comprobar que es una herramienta muy valiosa de la cual se puede obtener una fotografía muy precisa de la situación. En definitiva lo que se quiere resaltar es la importancia de la utilización combinada de estas dos herramientas. **Conclusiones:** el trabajo permitió estudiar el escenario de los servicios de mantenimiento en aire acondicionado de forma metódica, conduciendo los análisis, a lo largo del método aplicado, sin perder el foco en el cliente. Además, con la aplicación del QFD y de la implementación del planeamiento integrado de la calidad, se obtuvo un cambio en el comportamiento de la empresa, pasando de



ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica

XIII Jornada de Pesquisa

IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



reactiva a pro-activa, con decisiones fundamentadas y orientadas para la satisfacción del cliente.