



ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE UNA AGENCIA AUTOMOTRIZ DE TUXTEPEC, OAXACA POR MEDIO SERVQUAL

José Antonio Hernández Contreras¹, Ana María González Ponce¹, Jessica Isabel Rodríguez Martínez¹, Laura Isabel Campos García¹, Viridiana García Pérez¹, María del Carmen Domínguez Rojas¹ y Karen Sandoval Becerra¹

¹ Universidad del Papaloapan. mmp.jahc@hotmail.com

La satisfacción de los clientes es un tema importante que se ha estudiado desde hace varios años, de tal manera que algunas organizaciones han tenido que apostar por la calidad en el servicio para poder cubrir las expectativas que tienen los clientes, logrando así sobrevivir en el mercado con clientes leales y satisfechos, de lo contrario si los consumidores no están satisfechos con el servicio proporcionado, es muy probable que no regresen, por eso es de vital importancia realizar constantes evaluaciones en relación con el servicio. El objetivo de esta investigación fue evaluar el nivel de atención y satisfacción de los clientes de una agencia automotriz con base a la percepción del usuario del servicio. Esta investigación se llevó a cabo mediante un instrumento adaptado de evaluación de calidad en el servicio (*Servqual*) que sirvió para medir las expectativas y experiencias de los clientes, así mismo se utilizaron técnicas cualitativas como; la observación dirigida y *mystery shopper*. Para este estudio, participaron 100 clientes. De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo observar que en términos generales la percepción sobre la atención brindada es buena, ya que en un promedio el 70% de los clientes está satisfecho con el servicio, 91.7% de los asesores evaluados utilizaron un lenguaje común con los clientes de tal manera que los clientes comprendieran la información y el 8.3% de los asesores utilizaron palabras técnicas, es decir de manera profesional. Se puede concluir que la agencia evalúa la atención y servicio al cliente una vez al año, por lo cual es considerable realizarla por lo menos dos o tres veces al año, y no solo valiéndose de información de datos estadísticos; la gerencia debe realizar juntas con sus empleados y publicar boletines sobre la importancia del servicio y dar continuidad al estudio realizado para la mejora de la misma organización.