



**“EN BÚSQUEDA DE UN CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL PARA LA
VENTA Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LA MAQUINARIA AGRÍCOLA
MASSEY FERGUSON”**

**MAURICIO ESTEBAN ROJAS PEREZ
INGENIERO COMERCIAL MENCION ADMINISTRACIÓN**

RESUMEN

La calidad de servicio, es un concepto que forma parte de los grandes temas y de variadas áreas de la administración, marketing, entre otras.

Describir el concepto de calidad, con el fin de contribuir al logro de la calidad total en la entrega de un óptimo servicio al cliente de Massey -- Ferguson ha sido el objetivo de la presente investigación.

El presente trabajo en esencia consistió fundamentalmente en la medición de las variables que los propios clientes de Agroservicio consideraron importantes. Para este caso, basados en su experiencia personal con la empresa ubicada en el km. 194 en la ciudad de Curicó.

Respecto. a la metodología utilizada en el presente estudio, se realizaron grupos foco con el propósito de determinar las variables relevantes para los clientes en la venta y asistencia técnica en la maquinaria agrícola de Massey Ferguson.

Posteriormente, estas variables depuradas dieron paso a la construcción del instrumento de medición: el cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de clientes de Agroservicio.

Toda la información obtenida luego del trabajo de campo, fue procesada y tabulada con un software de aplicación estadística. Esto, con el fin de poder obtener estadísticos necesarios para poder concluir.

De los resultados, se obtuvo que las variables más importantes en la

entrega de un servicio de calidad para los clientes de Agroservicio es que se debe tener un personal calificado, un personal que conozca bien el producto que ofrece, la empresa debe contar con un abanico de expertos para la asistencia técnica y finalmente, un personal que entregue claridad y honestidad al momento de atender.