



**REDISEÑO DE LOS SERVICIOS
DE ATENCIÓN AL CLIENTE, EN UNA EMPRESA DE SUPERMERCADOS,
APLICANDO LA HERRAMIENTA “DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE
CALIDAD”**

MARÍA JOSÉ BRAVE ACEVEDO

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

RESUMEN EJECUTIVO.

Este estudio tiene por objetivo rediseñar, en base a la calidad, los servicios de atención al cliente en una cadena de supermercados.

Se consideraron dos de los puntos de venta de la división A de la empresa X, en los cuales se realizó una encuesta dirigida al cliente externo y en base a los resultados obtenidos, fue posible determinar el comportamiento del cliente y el nivel de satisfacción que presentan actualmente. Además, a través de entrevistas con el personal de la empresa se definieron las principales fortalezas y debilidades de la organización.

Esta encuesta también entregó la información necesaria para la confección de la casa de la calidad, que es la primera etapa (matriz) de la herramienta de calidad “Despliegue de la Función de Calidad”, utilizada en este estudio.

Al confeccionar esta matriz, se detectaron los elementos claves para la realización de la propuesta de mejoramiento, la cual fue realizada considerando las áreas funcionales que existen en una organización (área de Operaciones, Recursos Humanos, Marketing y Finanzas), de las cuales se consideran sólo dos, ya que son las responsables, directamente, de llevar a cabo los requerimientos que se ven afectados por los elementos claves.

Con la realización de este estudio, la empresa X está en conocimiento de, la satisfacción actual de los clientes y de cuales son las acciones a seguir para lograr un aumento de esta satisfacción.

El principal aporte entregado, por este estudio, a la empresa es una metodología, la cual indica propuestas sobre las acciones a seguir y sobre las herramientas a utilizar para lograr una mejora en la calidad del servicio, y así conseguir aumentar la satisfacción actual de los clientes.

Esto orienta a la empresa para rediseñar el servicio que presta, ya sea para aplicar nuevos locales que se esperan abrir en el futuro o para los que actualmente están en funcionamiento.