"DISEÑO DE UN BURÓ DE REPORTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LAS EMPRESAS EN EL ECUADOR"

Guisel Lorena Ribadeneira Arguello[1], Sonia Zurita Erazo[2]

[1] Ingeniera Comercial y Empresarial con especialización en Marketing y Comercio Exterior, 2002. Master en Economía y Direccionamiento de Empresas, 2006; email: gigikeroppi@yahoo.com
[2] Directora de Tesis, Economista en Gestión Empresarial, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 1999, Magíster en Finanzas, Universidad de Chile, Santiago de Chile, 2000, MBA, Tulane University, New Orleans, Estados Unidos, 2004, Profesora de la ESPOL desde el 2000; email: szurita@espol.edu.ec.

RESUMEN:

El Buró de Reporte de la Calidad del Servicio que brindan las empresas en el Ecuador es un servicio adicional que brindará el portal www.PesimoServicio.Com. Actualmente éste recibe denuncias diarias sobre el maltrato a los consumidores al momento de utilizar un servicio, en 4 categorías: Trato al Cliente, Trato al empleado, Trato Profesional/Proveedores y Productos, contando con una base de datos muy extensa y rica en información sobre la calidad de servicio brindado a los consumidores desde el 2003, siendo así una oportunidad para canalizar la información y organizarla en reportes de calidad.

El concepto de este servicio es rápido y confiable, ya que los usuarios podrán utilizarlo a través de su pagina web www.BurodeServicios.com, en el cual mediante un buscador se introducirá el nombre de la empresa y automáticamente se mostrará el reporte de calidad de servicio de la misma. Adicionalmente, las empresas contarán con un servicio de consultoría en investigaciones de mercado permitiendo reportes online.
No existe un Portal que brinde este servicio en el Ecuador, es por esto que la idea sirve de apoyo a los consumidores y empresas que lo utilizarán al momento de tomar decisiones importantes, y elevar la competitividad de las mismas por un buen servicio.

The Bureau of reports about the service's quality of the companies in Ecuador, is an additional service that will offer the web page www.PesimoServicio.com, which actually receives daily complains about customers' mistreatment at the moment they use a company service, in four categories: Customer treatment, Employee treatment, Professional/supplier treatment and Products; having a vast data base since 2003, being an opportunity to organize the information and publish them at the quality reports.

The concept of this service is fast and trusting, the users will use it trough the web page www.BurodeServicios.com, which will have a searcher allowing to introduce the company's name and automatically will show the service's quality report of that company. Additionally, the company will count with a consultant on market research online.
A similar web page doesn't exist in Ecuador, this idea will help both, customers and companies, to use it before taking important decisions, and will help to improve companies' competitivity and stimulate them to give a better service.

INTRODUCCIÓN:

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo principal que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de las empresas en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se denomina “calidad del servicio”.

Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, opiniones, sugerencias y atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo hoy en día en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

La idea de crear un Buró de Reporte de la Calidad del Servicio que brindan las empresas en el Ecuador surge por la necesidad de información que desea el consumidor antes de utilizar los servicios de la misma, sin bien es cierto que existe una ligera idea sobre ésta, tener una información detallada de la calidad del servicio, permite al consumidor estar más informado y tomar una mejor decisión a la hora de utilizar o invertir su dinero en la compra de productos y servicios.

CONTENIDO:

OBJETIVO GENERAL

Este proyecto tiene como objetivo general proveer información sencilla, rápida, confiable, transparente y evolutiva de la calidad del servicio que brindan las Organizaciones en el Ecuador, satisfaciendo la demanda de información que requieren los consumidores y empresas, contribuyendo al bienestar económico y, fomentando la competitividad y el confort en el uso de servicios.

DESCRIPCION DEL NEGOCIO

<u>MISION</u>

Consolidarse como el primer Servicio de Reportes de Calidad único en el Ecuador en proveer constante información oportuna, confiable y actualizada a los Consumidores y Empresas sobre la Calidad del Servicio que brindan las mismas, adquiriendo así confianza y aceptación en el mercado.

<u>VISION</u>

Lograr una exitosa acogida en el mercado nacional, ofreciendo calidad en la información aumentando de esta manera la participación del mercado para expandirnos a nivel internacional en el largo plazo.

FODA

<u>FORTALEZAS</u>

Transparencia en la información: La información obtenida proviene de un sistema abierto de información y de uso público, en el Buró de reportes se aprovechará las tecnologías de información para pasar de un medio de comunicación a un sistema con control estadístico en la calidad de la información.
Liderazgo: El Buró de reporte de la calidad del servicio que brindan las empresas en el Ecuador es un servicio pionero, ya que actualmente no existen reportes de este tipo.
Respaldo de www.PesimoServicio.Com: El Buró tiene el respaldo de un portal que tiene reconocimientos y aceptación en la comunidad y en el mercado.

<u>OPORTUNIDADES</u>
Demanda: Existe una gran cantidad de Consumidores y Empresas que desean poseer información de este tipo.
Expansión Geográfica: En el largo plazo se piensa expandir este servicio hacia otros países latinoamericanos.

<u>DEBILIDADES</u>
Desconfianza: Puede existir una justificada desconfianza ante un servicio nuevo y desconocido.
Acceso a Internet: El servicio se limita debido a que existen personas que no utilizan el Internet.

<u>AMENAZAS</u>
Competencia: Posibilidad de surgimiento inmediato de competidores al demostrar el incremento en la demanda del servicio.
Demandas Legales: Aunque la información es obtenida de un medio de uso público la información publicada en el Buró puede causar disconformidad por parte de las empresas y generar la tendencia a que inicien demandas en contra.

Conclusiones de la investigación de Mercados Descriptiva

Los resultados de las encuestas demostraron que la mayoría de las personas no están satisfechas con la Calidad de servicio que brindan las empresas Públicas ya que lo definieron como "malo", mientras que el servicio de las empresas privadas fue definido como "regular".

Se podría decir que casi todos han tenido alguna mala experiencia con el servicio de una empresa y los problemas principales que han tenido al momento de ser atendidos en orden de importancia son: 1) Mala Actitud de servicio de quien lo atiende, 2) Maltrato / Imposición / Abuso de Confianza, 3) Pérdida de Tiempo, 4) Insuficiente información de quien lo atendió y 5) Mala atención telefónica. Cabe recalcar que el problema principal número uno ha sido elegido por una gran mayoría, es decir que es un problema frecuente que afrontan los consumidores, y lo tienen posicionado en su mente como un "problema principal".

Las personas han elegido como principales cualidades para evaluar el servicio de una empresa, en orden de importancia: 1) Cumplimiento de lo ofrecido, 2) Personal capacitado para atender dudas y problemas que surjan, 3) Rapidez del servicio, 4) Calidez y actitud de servicio y 5) Disponibilidad de productos/servicios. La cualidad número uno ha sido elegida por la mayoría, es decir que los consumidores desean que las empresas cumplan con lo ofrecido de un forma seria, ya que lo califican como una "cualidad principal".

La pregunta clave de esta investigación fue si las personas estarían dispuestas a contratar el servicio de reporte de calidad de servicio que brindan las empresas, se obtuvo una aceptación del 67%, es decir mayor a la mitad. Este resultado nos lleva a la conclusión de que existe un segmento de mercado que desea obtener este servicio principalmente para no volver a caer en el mal servicio empresarial, es aquí donde se ve la oportunidad de satisfacer esta necesidad que hasta el momento nadie la ha dado.

Conclusión de la Investigación de Mercados Cualitativa

Esta investigación se la realizó con empresarios y consumidores y se obtuvo los siguientes resultados:
Al principio todos los asistentes estuvieron de acuerdo en que el nuevo servicio es muy innovador y no existe actualmente, lo calificaron como **"un consejero antes de comprar el producto/servicio de una empresa.**
Uno de los Empresarios comentó que el trabajo que está haciendo PesimoServicio.Com es como una **"revolución"** donde existen sacrificios pero lo mejor es que haya beneficios y uno de esos es lograr vencer la cultura conformista ante el mal servicio que actualmente existe en nuestra sociedad.
Los "Empresarios" expresaron requerir información más profunda sobre el servicio de su empresa, ellos sugirieron la idea de hacer un reporte para consumidores y otro para empresas, incluyendo algún valor agregado o servicio adicional, que contenga información más detallada, ya que ellos si están dispuestos a pagar por información adicional.
En cuanto a los tipos de reportes que se pueden consultar sobre una empresa, los "consumidores" coincidieron en que no debe presentarse el reporte de "Trato al Empleado" ya que puede generar conflictos entre empresas y pensaron que esta información debe ser reservada y exclusiva solo para la Empresa, también llegaron a la conclusión de que al momento de utilizar un servicio, los consumidores no están interesados en el clima laboral de la misma, les preocupa saber solo sobre la calidad de servicio que brinda la misma, es por esto que esta categoría se descartaría. Las categorías de reportes de Trato al Cliente, Productos y Profesionales/Proveedores si son necesarios y aptos de publicación para ellos.
En cuanto al precio se debería considerar por número de reportes mensuales, el costo debe ser diferenciado, es decir un costo para consumidores y otro para empresas. En cuanto a la venta del servicio se sugirió que sea rápida y personalizada ya que se debe explicar bien todos los beneficios que provee.

DEMO DEL BURO

La extensa base de datos que posee el portal PesimoServicio.com será clasificada y ordenada por el nombre de la empresa proveedora del servicio, esta información servirá para ser publicada en los respectivos reportes de calidad de servicio del Buró.

Ingreso al Buró

Las personas ingresarán al Buró y digitarán su clave una vez contratado el servicio, en el gráfico 1 se muestra el ingreso al nuevo portal.

GRÁFICO 1: PRESENTACION DEL BURÓ

Elaborado por el Autor

Luego de ingresar el nombre usuario y contraseña se tendrá acceso a la siguiente ventana, la cual se muestra en el gráfico 2.

GRÁFICO 2: INGRESO AL BURO

Elaborado por el Autor

Es en esta sección donde se da la bienvenida al usuario y puede ingresar en el buscador el nombre de la empresa que desea conocer el reporte de calidad de servicio que brinda, luego dará clic en "consultar".

Tipos de Reporte

Existirán 2 tipos de Reportes, ya que el servicio está enfocado a Consumidores y Empresas, es por esto que la información será diferenciada.

Reportes para Consumidores

Para poder demostrar los tipos de reportes para Consumidores se pondrá como ejemplo la empresa ABC, es decir que en el buscador de empresas se digitará ABC, luego se ingresará a la página que nos indicará las categorías de Reportes de Calidad de Servicio de dicha empresa, como se muestra en el gráfico 3.

GRÁFICO 3: TIPOS DE REPORTE DE SERVICIOS

Elaborado por el Autor

Al hacer clic en cada categoría el consumidor podrá observar los reportes respectivos sobre la empresa ABC, es decir todas las inconformidades que los consumidores han expresado al momento de ser atendidos por la empresa ABC, esta información proviene una vez ingresada la denuncia en PesimoServicio.com y filtrada por el sistema de validación del mismo.

El contenido de cada reporte:
Trato al cliente: se podrá observar: Total denuncias publicadas, casos solucionados, casos nominados al top 20, casos solucionados del top 20 y sus respectivas estadísticas de calidad. También podrá observar el porcentaje de denuncias que han sido por: Incumplimiento de lo ofrecido, Personal incapacitado para solucionar dudas y problemas que surjan, Mala actitud de servicio, Lentitud del servicio y Mala atención telefónica. Cada una de estas tiene la opción de dar clic para que el usuario pueda leer las denuncias con sus respectivas sugerencias.
Trato al empleado: no estará disponible para los consumidores ya que el clima laboral no es de interés de este segmento y se ha decidido que esta categoría solo este disponible para la empresa, aquí se podrá observar todas las denuncias que los propios empleados de la empresa ABC han expresado sobre el clima laboral de la misma.
Trato Profesional/Proveedores: se podrá visualizar: Total denuncias publicadas, casos solucionados, casos nominados al top 20, casos solucionados del top 20 y sus respectivas estadísticas de calidad, en este caso porcentaje de denuncias que han sido por: Incumplimiento de lo ofrecido, Personal incapacitado para solucionar dudas y problemas que surjan, Mala actitud de servicio, Lentitud del servicio y Mala atención telefónica. Cada una de estas tiene la opción de dar clic para que el usuario pueda leer las denuncias con sus respectivas sugerencias.
Productos: se podrá visualizar: Total denuncias publicadas, casos solucionados, casos nominados al top 20, casos solucionados del top 20 y sus respectivas estadísticas de calidad, en este caso porcentaje de denuncias que han sido por: No disponen del producto/servicio que publicitan, Mala calidad de productos que venden, Insuficiente información y Pérdida de dinero. Cada una de estas tiene la opción de dar clic para que el usuario pueda leer las denuncias con sus respectivas sugerencias.

Reportes para Empresas
Para poder demostrar los tipos de reportes para Empresas se pondrá como ejemplo la misma empresa ABC, es decir que se supondrá que esta empresa contrata el servicio y se mostrará los beneficios que van dirigidos a este sector empresarial.

La empresa ABC podrá digitar en el buscador el nombre de empresas que desee monitorear y accederá al mismo tipo de reportes que los consumidores, ya explicados en la sección anterior, en el caso de ingresar su propio nombre en el buscador, es decir digitará ABC, accederá a su propio reporte el cual tendrá un servicio adicional como valor agregado, el mismo que se muestra en el gráfico 4.

GRÁFICO 4: TIPOS DE REPORTE DE SERVICIOS PARA LA EMPRESA

Elaborado por el Autor

El Servicio de Consultoría contiene:

<u>Posicionamiento de Marca</u>: Las empresas siempre están interesadas por conocer la percepción y el lugar que ocupa su marca en la mente de los consumidores.
Este servicio proporcionará mensualmente la información del posicionamiento de marca realizada a través de una investigación online. Gracias a la extensa base de datos que posee el portal y la base de datos proporcionada por la empresa para realizar la investigación, se realizarán investigaciones online, la cual es una alternativa real a la investigación tradicional y a sus técnicas más habituales por su mejor relación rapidez/coste. Permitiendo así tener un seguimiento online del proceso de campo y posibilidad de Informes Express.

<u>Pregunte a sus clientes</u>: Mediante este servicio, la empresa tendrá la oportunidad de realizar preguntas sobre el servicio que ofrece o producto que vende, el Buró permitirá un número de tres preguntas mensuales para preguntar a la base de datos, luego la empresa podrá visualizar el reporte detallado con los resultados y opiniones de los mismos, este servicio se destaca de los tradicionales debido a la rapidez y disponibilidad inmediata, la empresa lo utiliza de acuerdo a sus necesidades.

Cliente Fantasma: La empresa a través de este servicio puede solicitar mensualmente la visita de un Cliente fantasma hacia uno de sus establecimientos, esto permitirá hacer una auditoría del servicio en caso de tener quejas constantes de alguna sucursal en especial. El cliente fantasma dramatizará ser cliente, y que luego de su experiencia completará una detallada encuesta acerca del establecimiento, de sus servicios y de la atención que recibió la cual será publicada inmediatamente en el reporte de la empresa y disponible online. Se la realizará de la manera más profesional. El cliente fantasma manifestará la experiencia de compra de la manera más natural y libre de preconceptos.

Reportes de Calidad:
Los reportes de calidad son los mismos que se presentan en la sección de reportes de los consumidores, a excepción del reporte de trato al empleado, el mismo que estará habilitado para la empresa ABC.

Reporte de Trato al Empleado:
Esta información proviene una vez ingresada la denuncia y filtrada por el sistema de validación del mismo. El contenido del reporte se muestra: Total denuncias publicadas, casos solucionados, casos nominados al top 20, casos solucionados del top 20 y sus respectivas estadísticas de calidad, en este caso porcentaje de denuncias que han sido por: Incumplimiento de lo ofrecido, Maltrato/Imposición/Abuso de confianza y Falta de Capacitación. Cada una de éstas tiene la opción de dar clic para que el usuario pueda leer las denuncias con sus respectivas sugerencias.

MERCADO META

Los consumidores, que poseen un poder adquisitivo importante y que muestran un patrón racional de comportamiento en la intención de compra o en la intención de inversión, buscan siempre empresas y negocios seguros en donde invertir su dinero e investigan antes de comprar, y lo más importante es que son ellos quienes recomiendan una vez efectuada la compra que satisface sus expectativas. En caso de no satisfacerla esta comprobado que divulgan el mal servicio comunicándolo a un promedio de nueve personas. Nos enfocaremos a estos consumidores quienes utilizan Internet como medio de información y son de nivel económico Medio Alto y Alto.

Las Empresas medianas y grandes, que tienen un nivel alto de comercialización, una alta participación de mercado y se mueven en un ambiente competitivo son las que utilizarían el Buró para medir constantemente su nivel de servicio y poder observar a la competencia, aprovechar sus debilidades y convertirlas en sus fortalezas. Un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a estas empresas beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costos, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la importancia de medir constantemente la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria.

CUADRO 1: EMPRESAS Y NIVEL SOCIOECONOMICO AL QUE VA DIRIGIDO EL BURO DE SERVICIOS

Empresas Medianas y Grandes	15.000
Población Media Alta y Alta	1'081.938
TOTAL	1'096.938

Fuente: Encuesta de Condiciones de Vida INEC 2001, Superintendencia de Compañías.

De este total se ha investigado y existen 539.713 usuarios registrados de Internet en el Ecuador hasta el mes de Mayo del 2006, es por esto que el rango de mercado estaría entre:

$$15.000 < N < 539.713$$

El Director del proyecto ha decidido captar una participación de mercado del 0.5% de las Empresas y 0.18% en el caso de Consumidores, es decir 75 empresas y 971 consumidores, con un crecimiento aproximado del 20% anual, para los años 2 y 3 y 10% los siguientes años.

CONCLUSIÓN

- ✓ Al investigar el mercado se ha verificado la ausencia de un Buró dedicado a dar reportes sobre la calidad de servicio que brindan las empresas en el Ecuador. Existen las investigaciones de mercado las cuales no son públicas, e incluso departamentos de servicio al cliente en cada empresa los cuales tienen el buzón de sugerencias pero este no es bien aceptado por el consumidor. Es por este motivo que se ha visto una oportunidad en el mercado, dedicándose a satisfacer esta necesidad con la introducción del Buró de Servicios analizando claramente el mercado y su factibilidad.

- ✓ La Empresas cada vez requieren de métodos rápidos y confiables para monitorear el mercado, conocer cual es su posicionamiento, saber que piensan sus clientes para así poder detectar problemas y corregirlos de inmediato.

- ✓ El análisis financiero comprueba que el proyecto presenta una rentabilidad mayor que el costo de oportunidad del mismo. Captando un 0.5% del segmento del mercado de Empresas y el 0.18% del mercado de Consumidores, se pueden cubrir los gastos que genera el servicio y obtener las utilidades esperadas.

- ✓ Al realizar el análisis financiero la rentabilidad obtenida supera los costos asociados al capital y al financiamiento, por tanto, el proyecto es rentable.

- ✓ Al hacer publicidad al Buró de Servicios, provocará el interesante fenómeno de marketing, el efecto Halo, el cual provocará que más personas ingresen al portal PesimoServicio.com y hagan denuncias.

- ✓ A pesar de que no existe competencia directa, se deben desarrollar estrategias agresivas para conservar la participación de mercado, en caso de existir alguna.

- ✓ Se sugiere tomar preventivas en el aspecto legal y elaborar los contratos y términos de uso previamente revisados por el departamento legal.

- ✓ Se debe hacer investigaciones de mercado siempre que sea posible, ya que esto es muy importante para saber que piensan los consumidores sobre el servicio y como se está posicionado en el mercado.

- ✓ Se recomienda hacer una publicidad fuerte de la página www.PesimoServicio.com antes de empezar a operar para captar denuncias que servirán en los reportes de calidad.

- ✓ Esta herramienta servirá mucho a la comunidad y a las empresas. A los consumidores para tomar decisiones antes de consumir y fomentar a las empresas a incrementar su capacidad para poder Satisfacer cada vez mejor a sus Clientes. A las empresas permitirá conocer sus errores y corregirlos de inmediato, brindar un mejor servicio y captar más clientes.

- ✓ Se hace estrictamente necesario crear un fuerte cambio en el mercado sobre todo en las empresas de servicios, que no cuentan con un programa real de Satisfacción al Consumidor incurriendo en graves y reiterados abusos en contra de quienes están obligados a adquirir sus servicios sin tener la opción de elegir una mejor oferta por la falta de competencia en el sector o simplemente el marco regulatorio es insuficiente y no tiene los alcances para un mejor desempeño del servicio en favor del consumidor.

- ✓ Concluyendo, creo en los enormes beneficios de la aplicación de este nuevo servicio, el cual busca satisfacción tanto a los consumidores y empresas, creo que es hora de incentivar a un cambio en la sociedad y con este proyecto se contribuye a ello.

REFERENCIAS

a) Libros:

FINCH, Brian. "Como Desarrollar un Plan de Negocios". 1era edición. Editorial Gedisa, S. A. 2002.

STUTELY, Richard. "Plan de Negocios: La Estrategia Inteligente". Pearson Education.

STANTON, William. Fundamentos de Marketing. 1998. Capítulos 5, 8, 9, 10, 11, 13, 16.

SAPAG CHAIN, Nassir. Preparación y Evaluación de Proyectos, Universidad de Chile, 2000.

KOTLER, Philip. "Dirección de Mercadotecnia". 8va edición. Prentice Hall. 1996.

b) Sitios en Internet:

www.PesimoServicio.com
www.supertel.gov.ec
www.stern.nyu.edu/~adamodar
www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html