

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE MERCADEO, COMUNICACIÓN Y ARTES
MAESTRÍA EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE MERCADEO
GRUPO DE INVESTIGACIÓN MERCADEO I+2
MERCADEO DE SERVICIO

IDENTIFICACION DE CALIDAD DEL SERVICIO GAS DOMICILIARIO EN ATLÁNTICO, VALLE DEL
CAUCA Y BOGOTÁ PARTIENDO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

AUTOR
LUISA PATRICIA JUVINAO CARBONO

ASESOR TEMÁTICO
SANDRA PATRICIA ROJAS BERRIO Ms. PhD ©

SUPERVISOR METODOLÓGICO
OSCAR JAVIER ROBAYO PINZON Ms.

ABRIL, 2016

IDENTIFICACION DE CALIDAD DEL SERVICIO GAS DOMICILIARIO EN ATLÁNTICO, VALLE DEL CAUCA Y BOGOTÁ PARTIENDO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

IDENTIFICATION OF QUALITY OF SERVICE IN GAS DOMICILIARIO ATLÁNTICO, VALLE DEL CAUCA AND BOGOTA BASED ON PETITIONS, COMPLAINTS AND CLAIMS

LUISA JUVINAO CARBONO
Magister en Gerencia Estratégica de Mercadeo
Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Bogotá – Colombia
Instructora SENA
Carrera 55 N° 152 - 40 Apt 103 Int 1
ljuvi@hotmail.com

SANDRA PATRICIA ROJAS BERRIO Ms. PhD
Doctora en Ciencias Administrativas
Universidad Nacional de Colombia
Bogotá – Colombia
Directora Posgrados, Investigación y Bibliotecas
Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
srojasbe@poligran.edu.co

OSCAR JAVIER ROBAYO PINZON Ms
MSc en Psicología del Consumidor
Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Bogotá – Colombia
Coordinador de Fomento a la Investigación
Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
osrobayo@poligran.edu.co

Resumen

Esta investigación identifica los niveles de calidad del servicio de gas domiciliario a partir de las peticiones, quejas y reclamos en los departamentos del Atlántico, Valle del Cauca y la ciudad de Bogotá D.C. durante el período 2006 a primer trimestre de 2015. La información para el período de estudio fue tomada de la base de datos del Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El análisis de la información cuantitativa recabada para efectos de medir calidad del servicio domiciliario revela que el servicio presenta fallas sostenidas desde 2009, año a partir del cual los reclamos sobre calidad, conexiones y trámites aumentaron considerablemente, teniendo su pico más alto en 2014. Los niveles de insatisfacción, por otra parte, son más altos en Valle del Cauca y Atlántico que en Bogotá. Los resultados del estudio indican que las empresas deben ajustar la prestación del servicio y mejorar la velocidad de respuesta en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

Palabras clave: Marketing; Calidad; Servicios.

Abstract

This research identifies the quality levels of household gas service from the requests and complaints departments in the Atlántico, Valle del Cauca and Bogotá D.C. during the period 2006 to first quarter of 2015. The information for the study period was taken from the database of the Unified Information System Utilities (SUI) of the Superintendence of Public Utilities. The quantitative analysis of the information collected for purposes of measuring of the quality household service reveals that it has held since 2009, from which the claims on quality failures, connections and transactions increased significantly, it was the highest peak in 2014. The levels of dissatisfaction, on the other hand, are higher in Valle del Cauca and Atlántico than in Bogotá. The results of the study indicate that companies must adjust service delivery and improve the response speed in the processing of petitions and complaints from users.

Keyword: Marketing; Quality, Service.