

RESUMEN EJECUTIVO

La elección de abordar el tema de la atención al cliente para el presente trabajo, surge como una respuesta estratégica a la creciente importancia que esta función desempeña en el éxito empresarial en la era moderna.

En un mundo donde las opciones para los consumidores son amplias y las redes sociales pueden magnificar la voz de un cliente insatisfecho, la calidad de la atención al cliente se ha convertido en un diferenciador clave. En este contexto, se seleccionó la empresa Sky Games de la ciudad de Tarija para un análisis detallado, reconociendo su posición en la industria del entretenimiento y la necesidad de una experiencia de cliente excepcional.

El trabajo abordó el desafío con un enfoque integral. Se inició con un análisis del macroentorno utilizando la herramienta PESTEL para entender las influencias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ambientales y legales en las que opera Sky Games. Esto proporcionó un contexto esencial para entender las oportunidades y amenazas externas que enfrenta la empresa.

El análisis del microentorno se llevó a cabo a través de la herramienta de la Flor de Servicio, permitiendo una evaluación interna detallada de las fortalezas y debilidades en la prestación de servicios de Sky Games. Este enfoque permitió identificar áreas específicas de mejora, con especial atención a la capacitación del personal y la sincronización interna.

La elección del modelo SERVQUAL para evaluar la satisfacción del cliente se alinea con la necesidad de una medición cuantitativa y cualitativa de la experiencia del cliente. Los resultados de la encuesta proporcionaron una visión clara de las percepciones de los clientes en diferentes dimensiones, guiando así las recomendaciones estratégicas.

En una era, en donde la fidelidad del cliente está estrechamente vinculada a la calidad del servicio, este proyecto destaca la importancia crítica de una atención al cliente excepcional para el éxito sostenible de las empresas.