

# La Transparencia y la Calidad en los Servicios Técnicos

## LA TRANSPARENCIA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS

“ Practicar el valor de la transparencia es permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos enviando con nuestros planteamientos, con nuestras acciones, y que además perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos ”

Si una empresa es transparente, da a conocer a la sociedad cómo actúa. La vía de la transparencia es potenciar los canales de comunicación de la empresa tanto de manera interna como de manera externa. Clientes, trabajadores y proveedores prefieren relacionarse con empresas honestas y coherentes.

Una empresa inevitablemente provee servicios a clientes externos o internos o recibe servicios de terceros. Esos servicios generan información, misma que debe ser conocida y de ser posible, analizada tanto por el proveedor del servicio como por el cliente. Si esa información no es fácilmente accesible y no dispone de elementos propios que permitan la evaluación del servicio prestado es poco probable que podamos mejorarlo.

**Consiguientemente no solo es suficiente la voluntad política de ser transparentes, sino de implantar canales de comunicación que permitan conocer y analizar la información que generan los servicios para poder emitir juicios de valor sobre temas y datos concretos.**

Muchas empresas que prestan servicios profesionales a otras empresas se centran en el aspecto técnico del servicio pero pierden calidad en la forma en cómo comunican -informan- el

servicio prestado. Los líderes en el mercado de servicios que buscan la excelencia desean superar las expectativas del cliente, por ello es vital el canal de comunicación de dos vías entre proveedor y cliente para conocer observaciones, reclamos temas pendientes y todos los datos inherentes al servicio (lugar, fecha, tiempos involucrados, descripciones de trabajos, etc).

**Del procesamiento adecuado de esa información surgirán las ideas de mejoras y los campos de acción de las dos partes que conduzcan a mejorar la calidad de los servicios.**

DECISION c.a. con más de 42 años de experiencia en la prestación de servicios técnicos de misión crítica ha creado una solución de software que permite la administración, gestión y control eficiente de los servicios de ejecución de proyectos, mantenimiento y soporte técnico con el objeto de generar información estructurada que aporte a mejorar los índices de calidad, eficiencia y productividad.

Esta solución que se ofrece como un servicio en la nube, opera 24x7, es parametrizable para adaptarse a diferentes requerimientos de servicios técnicos. Se accede con una conexión de internet desde cualquier dispositivo móvil y opera en Amazon Web Services.

Más información en :

[www.decision.com.ec/decisioncloud-gestion-servicios/](http://www.decision.com.ec/decisioncloud-gestion-servicios/)