



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA DE ENSAYO:**

**“CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA COMISARIATO DEL  
CONSTRUCTOR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA AÑO 2019”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**MICHAEL HOLGER ORRALA LAVAYEN**

**PROFESORA GUÍA:**

**ING. LINZÁN RODRIGUEZ JESSICA SORAYA**

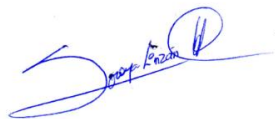
**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**AÑO – 2021**

## **APROBACION DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, “**CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA COMISARIATO DEL CONSTRUCTOR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN LA LIBERTAD AÑO 2019**” elaborado por el señor. **MICHAEL HOLGER ORRALA LAVAYEN**, egresado de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad estatal península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciado En Administración de empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**Ing. Soraya Linzán Rodríguez**  
**TUTOR**

## **DECLARACION DE RESPONSABILIDAD**

El presente trabajo de Titulación con el título de **“CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA COMISARIATO DEL CONSTRUCTOR, PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN LA LIBERTAD AÑO 2019”**, elaborado por el señor. **Michael Holger Orrala Lavayen**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaró qué, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la **Facultad de Ciencias administrativas, Carrera de Administración de Empresas**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad estatal península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

**Atentamente,**



---

**ORRALA LAVAYEN MICHAEL HOLGER**  
**C.C. No.: 0923670681**

## **DEDICATORIA**

Dedico el trabajo a mis padres quienes con su amor, sacrificio y esfuerzo ha permitido llegar a cumplir un objetivo más, siendo ellos el apoyo y guía fundamental en mi formación.

A mis hermanos que me brindaron su apoyo a lo largo de mi carrera donde los consejos fueron parte fundamental para seguir a delante.

A toda mi familia y docentes por sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y sobre todo me acompañaron en todos mis proyectos.

Orrala Lavayen

Michael

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a la empresa comisariato del constructor por confiar en mí, y permitirme realizar el proceso investigativo en la empresa.

A las personas que participaron en la información que me brindaron para el desarrollo de este trabajo.

Finalmente quiero expresar mi agradecimiento a Dios por ser el eje fundamental en mi vida ya que él es la fuente de mi fortaleza,

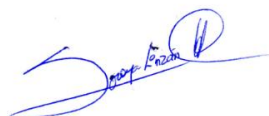
al docente, por ayudarme en este proceso como quien con su conocimientos, dirección y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

Orrala Lavayen Michael

## TRIBUNAL DE GRADO



.....  
**Lcdo. José Tomalá Uribe. MSc.**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



.....  
**Ing. Jessica Linzán Rodríguez, Msc**  
**PROFESORA GUÍA**



.....  
**Ing. Sabina Villón Perero, MSc**  
**DOCENTE TUTOR**



.....  
**Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**

# ÍNDICE

<b>APROBACION DEL TUTOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DECLARACION DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADO .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>5</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>12</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>13</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>15</b>
<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>23</b>

**TEMA: CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA COMISARIATO  
DEL CONSTRUCTOR, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA AÑO 2019”.**

**AUTOR:** Orrala Lavayen Michael Holger

**TUTOR:** Ing. Soraya Linzan

**RESUMEN**

Para lograr contribuir en la calidad de servicio, se destinó el ensayo con el objetivo de analizar la calidad de servicio de la empresa comisariato del constructor en el cantón La Libertad. Para su ejecución se utilizó mediante el alcance exploratorio, en conjunto de métodos de investigación utilizando la técnica de la encuesta aplicada a los clientes, como resultado mas relevante, el 6% de los encuestados calificaron que la calidad de servicio que brinda la empresa COMISARIATO DEL CONSTRUCTOR es regular en el cantón La Libertad, en cuanto a la infraestructura, el 7% manifestaron que esto hace que la organización de un mal servicio, denotando un bajo nivel de calidad de servicio, indicando que la empresa no dispone de una manual donde rigen las clausulas de como brindar un buen servicio de calidad en el comisariato del constructor, donde pocas veces han recibido capacitaciones en aspectos que puedan afectar la calidad de servicio y que se incumplan con el control del personal, por ello se planteó como una fortaleza para medir la calidad del servicio y optimizar los procesos de tomas de decisiones en la organización, en la elaboración y ejecución de un modelo de evaluar la calidad del servicio.

Palabras claves: Exaltar, medición, calidad del servicio.



**THEM: QUALITY OF SERVICE IN THE COMPANY COMISARIATO  
DEL CONSTRUCTOR, CANTON LA LIBERTAD, PROVINCE OF  
SANTA ELENA YEAR 2019.**

**AUTHOR:** Orrala Lavayen Michael Holger.

**TUTOR:** Ing. Soraya Linzan Rodríguez. Mgs

**ABSTRACT**

In order to contribute to the quality of service, the present investigation was used in order to analyze the quality of service to the clients of the constructor's commissary company in the La Libertad canton. To carry out this research, the exploratory scope was used, research methods were used where the survey technique applied to customers was used, as a most relevant result, 6% of respondents rated the quality of service provided by the company BUILDING COMMISSIONER is regular in the canton La Libertad, in terms of infrastructure, 7% stated that this makes the organization of a bad service, denoting a low level of quality of service, indicating that the company does not have a manual where the clauses of how to provide a good quality service in the constructor's commissary rule, where they have rarely received training in aspects that may affect the quality of service and that are not complied with the control of the personnel, for that reason it was raised as a strength to measure the quality of the service and optimize the decision-making processes in the organization, in the elaboration and execution of a model or to evaluate the quality of the service.

**Keywords:** Exalt, measurement, quality of service.

## INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio tiene su origen a mediados del siglo XX se ha indicado y utilizado el servicio al cliente como un método eficaz que sobresalta de la competencia de la empresa. La calidad es un aspecto de nuestra actividad diaria donde se proporciona productos buenos y satisfactorios, esto permite ser una de las fortalezas más importantes de las empresas donde la entrega de un bien o un servicio se dará en el tiempo oportuno.

Actualmente las empresas generan competencia, con el fin, de obtener gran número de clientes posibles, caso contrario la organización no podría existir, debido, a esto ya no sólo se preocupan por la calidad de los productos sí no también por el servicio en conjunto de sus factores como la Atención al Cliente, las instalaciones, la comunicación entre empleados y jefes donde buscan brindarles un buen servicio para mantenerlos a gusto, cumpliendo con todas sus expectativas.

Por ello, se planteó como objetivo analizar la calidad de servicio que brinda la empresa comisariato del constructor donde se identifica los diversos cambios. En primera instancia de forma general el planteamiento del problema se direcciona a la medición de la calidad del servicio que ofrece la empresa el comisariato del constructor a sus consumidores.

En contribución a ello se recopila la correspondiente descripción conceptual de la calidad del servicio con sus respectivas variables como; satisfacción del cliente y dimensiones, por último, se trató sobre los aspectos metodológicos, para poder analizar e interpretar los resultados obtenidos aplicando los instrumentos apropiados para la investigación.

### **Planteamiento del problema**

En el mundo la calidad de servicio es primordial en las empresas, en este caso, los usuarios de productos o servicios buscan optimizar sus recursos al efectuar una compra. Con el pasar del tiempo el desarrollo de los mercados han incrementado, los cambios económicos generan mayor competencia en el ámbito empresarial; las pequeñas empresas enfrentan a numerosas dificultades, obstáculos para mantenerse en el mercado de una manera competitiva

A finales del siglo la calidad de servicio abordó a tener un nivel competitivo recalcando como primordial fuente la calidad del servicio a los consumidores y está

considerado como una de las ventajas competitivas para las organizaciones. Debido a esto es necesario tener en cuenta cuáles son las insuficiencias de los clientes, para formar ventajas competitivas, lograr honestidad y aumentar las proporciones de incremento y medios de competitividad en el mercado.

En el Ecuador hay muchas empresas que toman en cuenta como punto principal la calidad del servicio y estas tienen como resultado la explicación de muy buenos horizontes de los clientes a el producto o el servicio que ellos adquieren, por lo tanto, otras organizaciones no toman en cuenta la formación de la calidad del servicio.

Sí la organización desea brindar un servicio de calidad a sus consumidores, deberán emprender acciones para darles el soporte que requieren los empleados para lograrlo, es seguro que sus preciados consumidores tal vez se quedaran en su competencia.

Es por esto, qué frente a la insatisfacción de dichos servicios, se hace primordial medir el grado de calidad de servicio que la empresa u organización tiene para lograr establecer un proyecto de optimización continua que beneficia a los consumidores. Todo ello, posibilita una innovación, optimización y aprendizaje constante, debido a lo cual se crea un desarrollo empresarial sustentable.

### **Formulación del problema de investigación**

¿De qué manera se ofrece la calidad del servicio de la empresa comisariato del constructor?

### **Objetivo General**

Analizar la calidad de servicio que ofrece la empresa comisariato del constructor.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las funciones que tiene la organización en relación con la fiabilidad de la calidad del servicio.
- Identificar los factores que pueden interferir en la calidad del servicio para la proporción de la satisfacción del cliente en la empresa comisariato del constructor.
- Determinar las expectativas y requerimiento que el cliente busca en relación con la calidad del servicio que ofrece la empresa.

## **DESARROLLO**

### **Bases teóricas y conceptualización de la variable**

En el presente ensayo se ejecutó un estudio profundo de documentos de investigación con orígenes bibliográficos y trabajos de investigación referentes al objeto de análisis, mostramos los cercanos precursores investigativos:

En diferentes contextos la calidad del servicio se comprende como la ventaja de satisfacer al cliente con sus gustos y preferencias, es la complacencia que se le facilita al cliente mediante el servicio, dónde es la más importante dentro de la organización, la cual añade valor al producto que se ofrecen las empresas a sus clientes siendo éste como un factor clave para general mayor competitividad organizacional.

(Kotler, 2012) Aclara que “El enfoque de la calidad surgió durante la revolución industrial, porque fue allí donde nació el inspector de calidad, sin embargo, fue a inicios del siglo XX cuando se mejoró este aspecto” fue en el mundo empresarial donde en realidad tuvo lugar la evolución de la calidad.

### **Calidad del servicio.**

Según (Vértice, 2008) define la calidad del servicio de la siguiente manera “Es la agrupación de factores y cualidades que posee un producto o servicio que se vinculan con sus atributos para cubrir las necesidades de los clientes”. Es decir, que la calidad es el nivel de excelencia para alcanzar la satisfacción de sus consumidores claves, esto a su vez logran alcanzar la calidad del servicio.

Según (Quiñones, 2014) describe. “El enfoque de la calidad está estrechamente relacionado con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno específico como por el familiar, la empresa privada o la entidad estatal” Es decir, el comportamiento humano es el que crea y desarrolla una cultura organizacional y sus valores que son identificados y diferenciadores en las organizaciones para mejorar la calidad del servicio.

Por otro lado (Quiñones, 2014) afirma que, La calidad busca permanentemente la perfección en el servicio como en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio, es decir qué busca la perfección de poder brindar un buen servicio dentro de la organización.

**(SAEZ, 2004) Analiza que: “La calidad es un atributo inherente de las cosas, por lo general, muchos de los autores tienen en cuenta que surgen de la particularidad del individuo, debido, a que los individuos desde su comienzo han buscado cubrir sus necesidades y ambiciones para garantizar la total satisfacción” (págs. 123-124).**

Es decir, que el ser humano fue evolucionando y a su vez creando objetos y servicios donde es satisfacen las necesidades de aquella época. La calidad continuamente existió, pero de una forma empírica, porque las personas controlaban las cosas que creaban y se esmeraban por entregar un producto que satisfaga los requerimientos de los consumidores, antes de la revolución industrial, más bien para eludir inconvenientes con ellos mismos, gracias a la escasa de la tecnología y la competitividad que existe ahora.

También más adelante en la revolución industrial, el paradigma de los clientes se ha venido cambiando extremadamente al pasar del tiempo, debido a los productos en el mercado son numerosos y con ello se acercaban más a los almacenes que tenían esos bienes para poder adquirir por su calidad tanto de los productos como del servicio.

(Martinez, 2001) Indica que “La calidad es la réplica concluyente a las opiniones de los clientes que manifestara en la opinión de los producto o servicio que adquieran de la organización” Por otro lado, la calidad es sinónimo de satisfacción donde cubren las necesidades de los consumidores.

MEDINA (2009) Expresa que “La calidad es la ejecución de las actividades de forma sistemática, aplicando el sentido común para optimizar los recursos de una

actividad, de modo que se maximicen las ventas y/o minimicen los costos” (pág. 229).

Es decir, qué es una dimensión que las organizaciones que frecuentemente son aplicadas de tal manera que, logra obtener el análisis más verídico. La calidad cubre necesidades de los clientes que adquieren de los productos o servicios que presta la organización con la finalidad que la empresa crezca de manera eficientemente y sea líder en el mercado.

Calidad del servicio como satisfacción del cliente

En el libro de (Giugni, 2009) dice que la calidad “Es una medida que indica la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades humanas” Por otro lado, la calidad del servicio mide el grado de satisfacción percibido por el cliente al consumidor por adquirir un producto o un servicio busca que cumpla sus expectativas.

(Ishikawa, 2012), manifiesta “La calidad es el mecanismo de mayor racionalidad que tiene el ser humano para satisfacer las expectativas de sus clientes en la producción de bienes y servicios” Por otro lado, es necesario destacar que la calidad de un producto no es tan buena, si no puede ser de utilidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Según (Moses, 2014) define a la calidad “Como un conjunto de aptitudes que tiene un bien, servicio o proceso para satisfacer las necesidades de los consumidores o los usuarios.” Dicho de otra manera, al referirse a la calidad hace hincapié a la satisfacción que tienen los consumidores al momento de adquirir un bien lo cual cumpla con las expectativas y exigencias del consumidor.

### **Enfoque en la Calidad**

(MEDINA, 2009) “Creo un modelo en el cual la calidad se aseguraba de la realización de cuatro actividades cíclicas las cuales son las siguientes: planificar, hacer, controlar y mejorar” sin embargo, esto significa que para poder obtener el

progreso permanente de los procesos es necesario contar con una organización previa.

Según (Lama, 2012) Se dice que “Un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir el bien o servicios” es decir que, busca la satisfacción de sus necesidades mediante el servicio por la atención que le proporciona la empresa donde se ofrece un bien o un servicio.

(Zambrano, 2013) Considera “La calidad atiende de manera prioritaria a los usuarios, para maximizar la satisfacción de sus expectativas” es decir qué, es uno de los factores que denota la calidad y está ligado al servicio.

En sí la importancia de la calidad del servicio no define que el cliente se siente satisfecho por el producto que puede ver o tocar, sino que también es por la atención que la empresa o entidad le ofrezcan al momento de adquirir un bien o un servicio.

(Kotler, 2012) Afirma “Las características de la calidad del servicio se refieren a la fiabilidad, pronta capacidad de respuesta, cortesía, amabilidad, credibilidad, seguridad, comunicación, comprensión para con las necesidades del cliente.” En otras palabras, una pronta capacidad de respuesta es vital para que el cliente maximice su nivel de satisfacción y se lleve una buena imagen de la organización.

En la actualidad las organizaciones capacitan a su personal idóneo para que estas puedan atender de una u otra manera a las necesidades que desea el cliente en especial en las organizaciones que son visitadas con mayor frecuencia dando a conocer que la empresa otorga un buen servicio de calidad.

(Kotler, 2012) Considera que “la calidad del servicio es muy importante porque está referida diariamente a la satisfacción de las necesidades de los clientes, por lo cual, se requiere minimizar los defectos en los productos y servicios minimizando el tiempo y los recursos.” Es decir, la calidad del servicio incrementa sus ventas al momento de que el cliente capté que le están dando una buena atención y esto asegura que la organización crezca eficientemente.

“Es una herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio, que establece la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido” según Zambrano (2013) (págs. 92-93)

(Castillo, 2008) Considera “una herramienta para la medición de la calidad del servicio en la cual sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización pueda constituir una medida de calidad de servicio y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorarla ”es decir, qué esta herramienta sirve para la medición de la calidad del servicio para poder analizar la situación de la empresa para una buena toma de decisión.

### **Materiales y métodos**

Es importante delimitar qué es lo que se quiere investigar relacionando los objetivos del investigador dentro del cierto campo de estudio, para establecer los alcances o resultados de la investigación aplicada en el comisariato del constructor del cantón la libertad donde se realizaron los siguientes estudios:

Exploratoria. - Permite examinar posibles problemáticas que existan dentro del objeto de estudio, por lo tanto, nos familiarizo con la variable de la calidad del servicio.

### **Enfoque de la investigación.**

Para proceder a la evaluación del comportamiento organizacional de la empresa Comisariato del Constructor del cantón La Libertad, se procedió a realizar una recolección de datos a través de encuestas a los que laboran en la organización, de una manera detallada establecimiento un enfoque mixto:

- **Cuantitativo.** - Conlleva a una ponderación de los datos obtenidos logrando llegar a una conclusión.

### **Muestra**



En el presente trabajo de investigación se trabajó con un muestreo no probabilístico por conveniencia, en este caso, no se conoce la probabilidad con la que se puede elegir a cada individuo, por otra parte, se optó por aplicar el muestreo por conveniencia se selecciona a los individuos que sean convenientes y fáciles para la investigación, en este caso, 15 clientes.

*Datos del muestreo no probabilístico por conveniencia*

Clientes del comisariato del constructor	15
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

## CONCLUSIONES

- En conclusión, esta información revela que el comisariato del constructor de acuerdo con el punto de vista de sus clientes la empresa no potencializa brindar un servicio adecuado ya sean por diferentes áreas y demuestran una fiabilidad en cierto porcentaje deficiente en cuanto a la atención del cliente o el ambiente laboral en el que están.
- Así mismo se determinó mediante los resultados obtenidos de las encuestas que, la calidad del servicio predomina como un factor importante al momento que los usuarios acuden al comisariato del constructor.
- Por otra parte, se demostró que para los usuarios de la organización es de suma importancia la calidad del servicio y se hace hincapié a la visualización del servicio que le es ofrecido en la organización, por lo tanto, ellos perciben los valores que se han impartido en las normativas de la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar una cultura de calidad de servicio ayudará mucho a solucionar inconvenientes, debido a que nos dejará que los empleados obtengan apoyo de sus compañeros de grado semejante en la empresa y por ello propiciará una mejor coordinación de las ocupaciones y favorecer la resolución de una sección notable de inconvenientes que emergen con los consumidores en los servicios que reciben la empresa comisariato del constructor
  
- Es necesario que el comisariato el constructor cuente con trabajadores altamente capacitados, vigilados y controlados de manera que puedan brindar una mejor atención además de potenciar sus capacidades mediante el empoderamiento y sentido de pertinencia con la organización.
  
- Se recomienda para cubrir las expectativas que los clientes se lleven de la organización aplicar estrategias de calidad de manera que garantice la mejora continua en la atención que se presta a los clientes, además de implementar protocolos de calidad donde los trabajadores del comisariato del constructor puedan cumplir con ellos para que brinden un servicio de calidad a todos sus usuarios.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Bastar, S. G. (2012). *metodologia de la investigacion*. Mexico: Pearson.
- Castillo. (2008). *La medicion de la calidad del servicio la cual sugiere que la comparacion entre las expectativas generales de los bienes y sus percepciones*. Mexico: Pearson .
- Giugni. (2009). *La Calidad como Filosofia de Gestion*. España: Ediciones Dias de santos.
- Ishikawa. (2012). *Que es el control de calidad: la modalidad japonesa*. Bogota: Piloto.
- Kotller. (2012). *Direccion de Marketing* . Mexico: Pearson Educacion.
- Lama. (2012). *Cultura de calidad de servicio*. Mexico: Trillas.
- Martines. (2000). *La investigacion cualitativa etnografica en educacion*. Bogota: Circulo de la lectura alternativa.
- Martinez, S. R. (2001). *Calidad de servicio y satisfaccion del cliente*. Madrid: Sintesis.
- MEDINA. (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad: la salidad de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Moses. (2014). *Juran y la planificacion para la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Quiñones, M. e. (2014). *calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Bogota: Universidad de la Sabana.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigacion* . Guatemala: Episteme.
- SAEZ. (2004). *CALIDAD DE SERVICIO EN AÑOJAMIENTOS RURALES*. GRANADA: UNIVERSIDAD DE GRANADA.
- Sampieri, H. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc GRAW-HILL.
- Vértice, p. (2008). *Aspectos Practicos de la calidad en el servicio*. españa: Publicaciones vértice.
- Zambrano. (08 de Mayo de 2013). *AlbertoM. Hernandez Zambrano*. Obtenido de <https://cyfh.wordpress.com/2013/05/08/los-10-mandamientos-de-la-atencion-alcliente/>



# ANEXOS



## ARBOL DEL PROBLEMA

**TEMA:** Calidad del servicio de la empresa comisariato del constructor provincia de Santa Elena, cantón La Libertad

No cubre las necesidades del cliente.

No se lleva un monitoreo de los trabajadores dirigidos a los clientes

Limitado desempeño de los trabajadores.

Desconocimiento de la calidad de servicio que brinda la empresa comisariato del constructor.

Desconocimiento de los factores que pueden inferir en la satisfacción del cliente.

Desconocimiento de la ambigüedad de las funciones de la empresa.

Desconocimiento de la percepción de la calidad de servicio que tiene los clientes de la empresa.





## Árbol de objetivos

Analizar la calidad de servicio a los clientes de la empresa comisariato del constructor

Identificar los factores que pueden inferir en la satisfacción del cliente en el comisariato del constructor

Identificar las funciones de la organización en relación de la factibilidad del servicio y la satisfacción del cliente

Determinar las expectativas y requerimiento que el cliente busca en relación con la capacidad de respuesta al servicio que ofrece la empresa



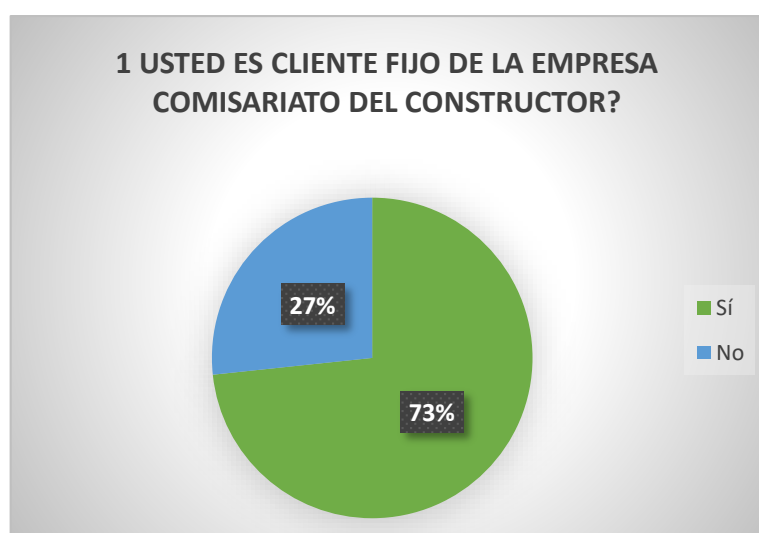
VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEN	ESCALA	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad de servicio es la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, asistencia sanitaria expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio.	capacidad de satisfacer al cliente	La amabilidad y compromiso. Opción del paciente.	¿Se siente usted conforme con el servicio que le brindan?	Likert	Encuesta
		expectativas y requerimientos	Expectativas del cliente	¿Cumple con los protocolos para cumplir las expectativas del usuario?	Nominal	Encuesta
		satisfacción del cliente a través del servicio	tipos de servicio que ofrece	¿Qué tan satisfactorio está usted con el servicio que brinda el comisariato del constructor?	Likert	Encuesta
		asistencia sanitaria	servicio seguro		Ordinal	Encuesta

			servicio idóneo	¿La infraestructura es adecuada?		
--	--	--	--------------------	--	--	--

## RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 1. ¿Usted es cliente fijo de la empresa comisariato del constructor?

1	ALTERNATIVAS		PORCENTAJE
	Sí	11	73%
	No	4	27%
	TOTAL	15	100%

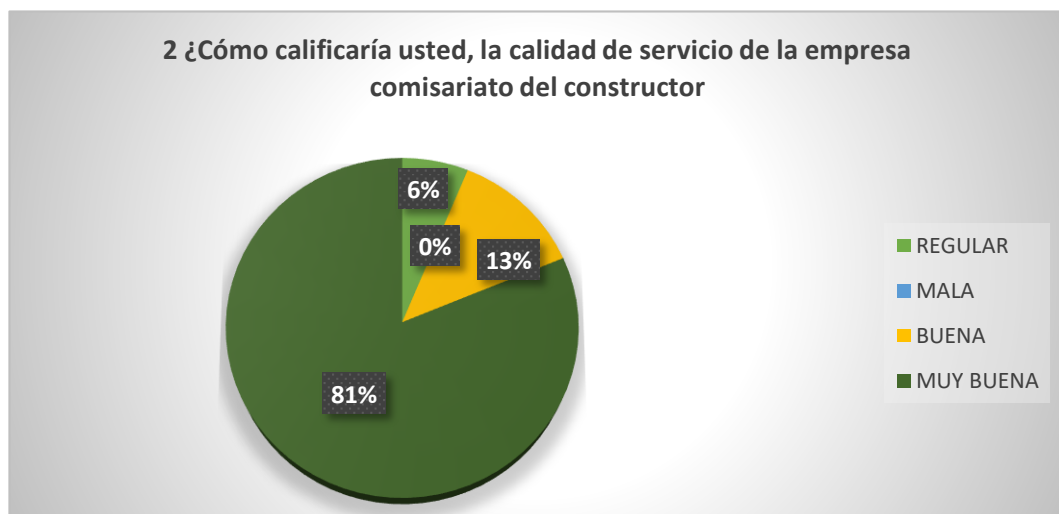


#### Análisis:

De los resultados obtenidos muestran que el 73% de quienes ayudaron a la encuesta afirmaron ser clientes fijos de la empresa comisaría del constructor, Por otro lado, el 27% dijo que no lo es por lo que viven en zona norte.

2. ¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de la empresa comisariato del constructor?

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	REGULAR	1	6%
	MALA	0	0%
	BUENA	2	13%
	MUY BUENA	13	81%
	TOTAL	16	100%

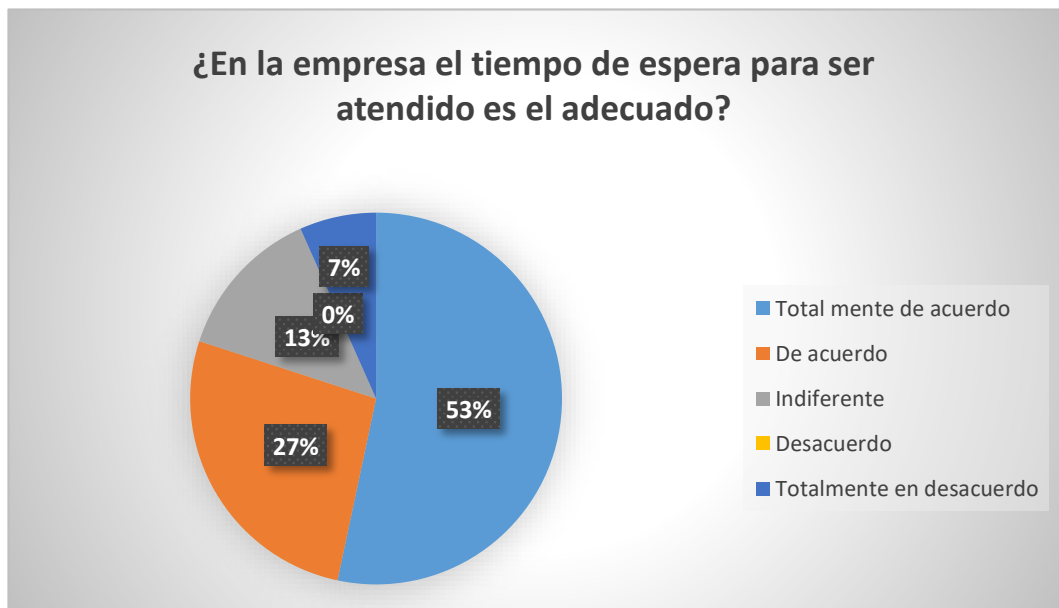


**Análisis:**

En la pregunta no 2 de la encuesta realizada a los clientes la empresa comisariato del constructor manifestaron que el 81% de los encuestados manifiesta que la calidad del servicio es muy buena, mientras que un 13% dijo que era buena y un 6% dijo que la regular.

### 3. En la empresa el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Totalmente de acuerdo	8	53%
	De acuerdo	4	27%
	Indiferente	2	13%
	Desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	1	7%
	TOTAL	15	100%



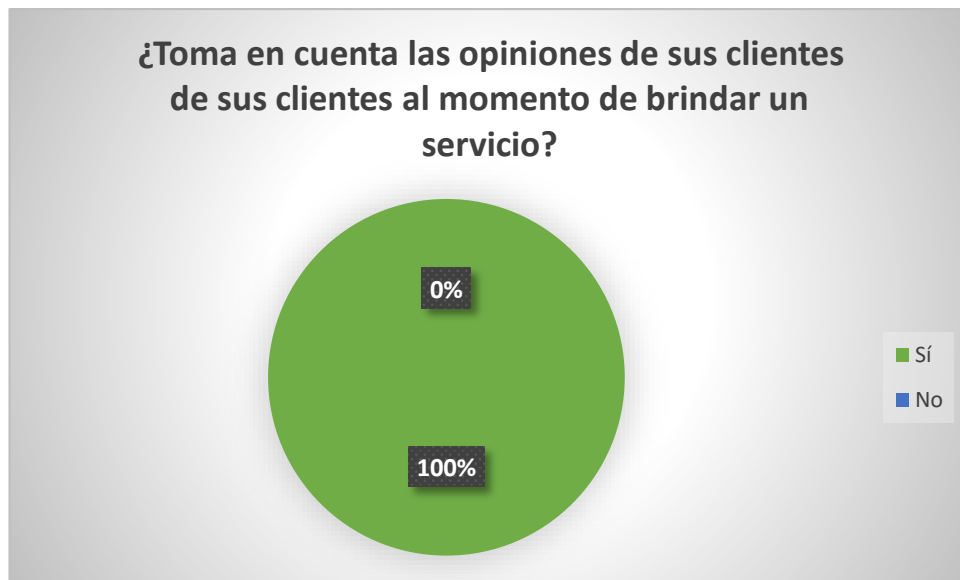
#### Análisis:

En la pregunta número 3 manifiesta que el 53% de los encuestados está en totalmente en de acuerdo con el tiempo de espera de hacer atendidos en la organización, mientras que un 27% está de acuerdo un 13% indiferente y un 7% está totalmente en desacuerdo.



4. ¿Toma en cuenta las opiniones de sus clientes de sus clientes al momento de brindar un servicio?

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Sí	15	100%
	No	0	0%
	TOTAL	15	100%

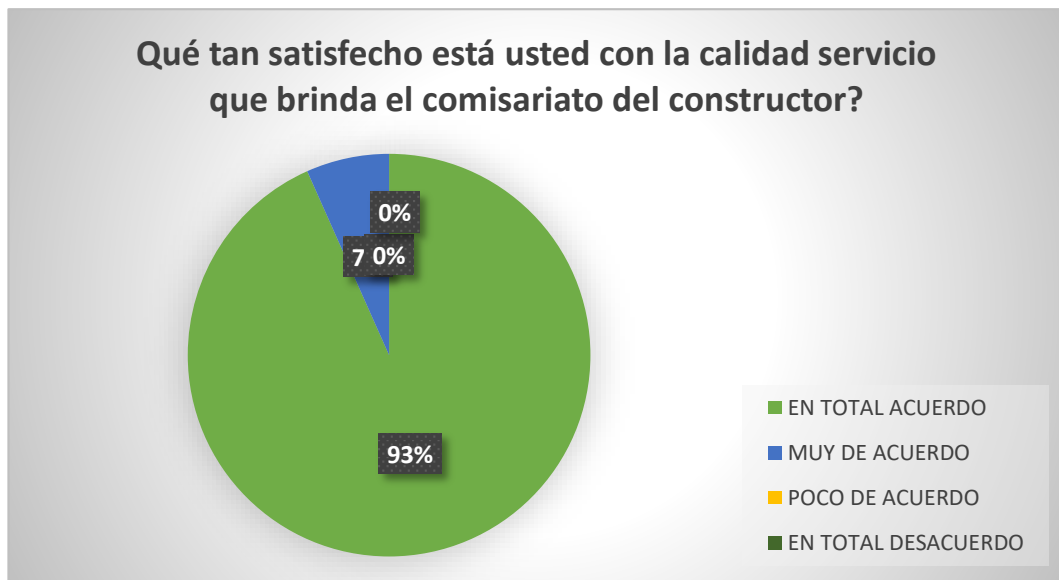


**Análisis:**

Hola en la pregunta núm4 el 100% de los encuestados manifestaron que si toman en cuenta las opiniones de los clientes al momento de que le brinda un servicio.

5. ¿Qué tan satisfecho está usted con la calidad del servicio que brinda el comisariato del constructor?

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	EN TOTAL ACUERDO	14	93%
	MUY DE ACUERDO	1	7%
	POCO DE ACUERDO	0	0%
	EN TOTAL DESACUERDO	0	0%
	TOTAL	15	100%

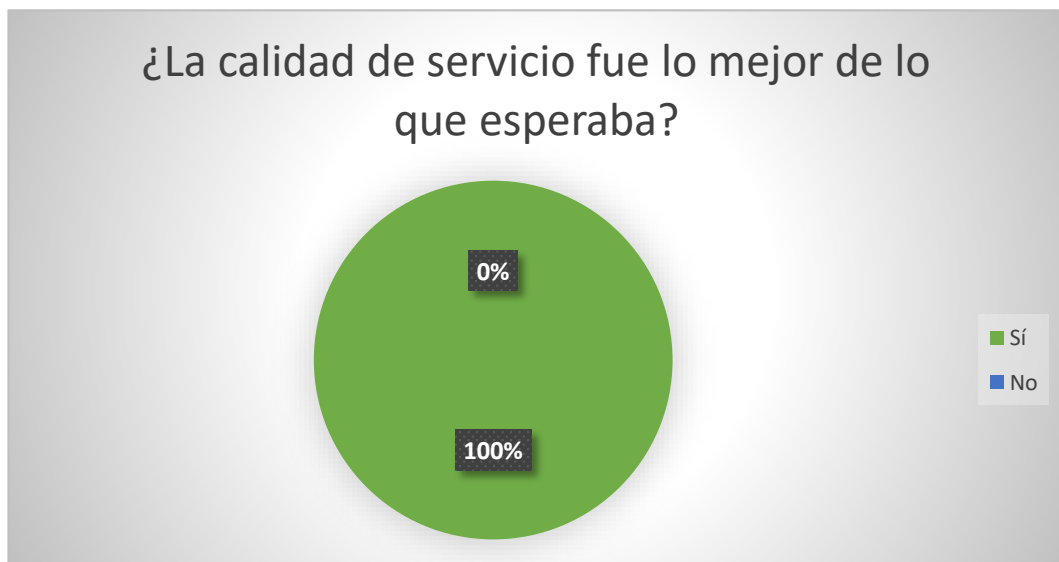


**Análisis:**

Teniendo como resultado el 93% de los encuestados manifestaron que están en total acuerdo qué le brindan un buen servicio en el comisariato del constructor, mientras que el 7% de los encuestados manifestaron que están muy de acuerdo y un 0% en total desacuerdo.

6. ¿La calidad de servicio fue lo mejor de lo que esperaba?

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Sí	15	100%
	No	0	0%
	TOTAL	15	100%

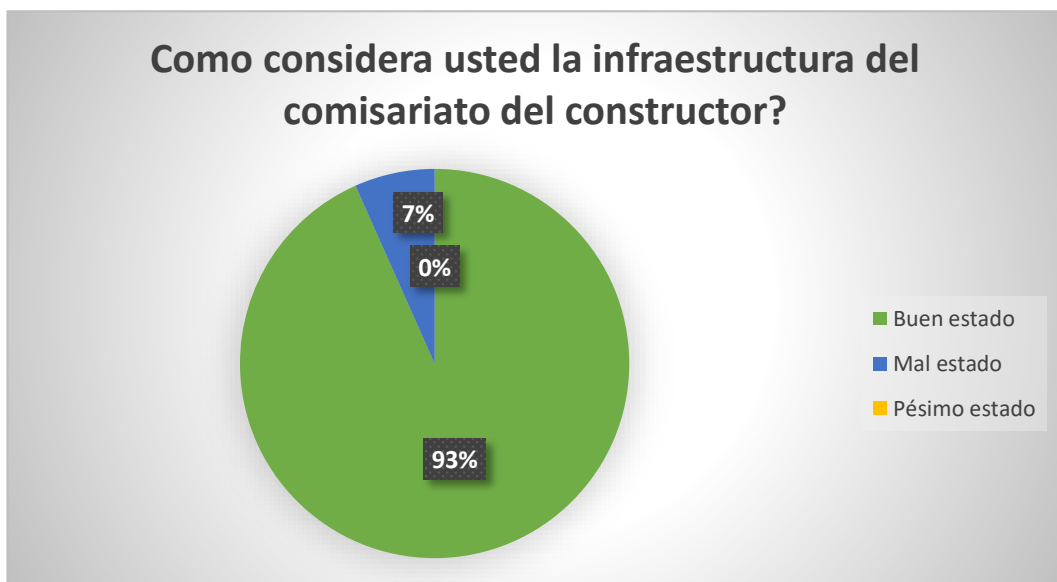


**Análisis:**

De los encuestados el 100% manifestó que la calidad de servicio que le ofreció los trabajadores del comisariato del constructor fue lo mejor de lo que esperaba.

7. ¿Cómo considera usted la infraestructura del comisariato del constructor?

	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Buen estado	14	93%
	Mal estado	1	7%
	Pésimo estado	0	0%
	TOTAL	15	100%



**Análisis:**

De los encuestados el 93% manifestaron que la infraestructura del comisariato del constructor está en muy buen estado mientras que el 7% manifestó que está en un mal estado.

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Encuesta – Calidad de servicio**

**La presente encuesta tiene como finalidad conocer la calidad de servicio que brinda el comisariato del constructor**

**¿Usted es cliente fijo de la empresa comisariato del constructor?**

**Si**

**No**

**¿Cómo calificaría usted, la calidad de servicio de la empresa comisariato del constructor?**

**Regular**

**Mala**

**Buena**

**Muy buena**

**excelente**

**¿En la empresa comisariato el tiempo de espera es el adecuado?**

**Totalmente de acuerdo**

**De acuerdo**

**Indiferente**

**Desacuerdo**

**Totalmente en desacuerdo**

**¿Toma en cuenta las opiniones de sus clientes al momento de brindar un servicio?**

**Si**

**No**

**¿Qué tan satisfactorio está usted con el servicio que brinda el comisariato del constructor?**

**Totalmente de acuerdo**

**Muy acuerdo**

**Poco de acuerdo**

**En total desacuerdo**

**¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado?**

**Si**

**No**

**¿Cómo considera usted la infraestructura del comisariato del constructor?**

**Buen estado**

**Mal estado**

**Pésimo estado**