



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

Quality of service and customer satisfaction in the hardware sector, city of Puerto López

Qualidade de serviço e satisfação do cliente no setor de hardware, cidade de Puerto López

María Raquel Moreno-Ponce^I
maria.moreno@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-4287-0453>

Joel Yerovi Holguín-Cobos^{II}
holguin-joel6381@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1548-7723>

Ingrid Yajaira Guerrero-Guerrero^{III}
guerrero-ingrid6421@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7948-6159>

Correspondencia: maria.moreno@unesum.edu.ec

***Recibido:** 29 de julio del 2022 ***Aceptado:** 12 de agosto de 2022 * **Publicado:** 26 de septiembre de 2022

- I. Economista con mención Financiera graduada de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Máster en Administración de Empresas graduada en la Universidad Técnica de Manabí, Docente de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- II. Profesional en Formación de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- III. Profesional en Formación de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.

Resumen

La calidad del servicio y satisfacción del cliente están estrechamente relacionados, debido a que hoy en día los clientes no solo buscan satisfacción en la adquisición de productos o servicios de calidad sino cuando se les ofrece un buen servicio de atención al cliente, porque sienten que la empresa estará dispuesta a proporcionarles y solucionarles cualquier requerimiento; al no cumplir con todas las expectativas no se fidelizan clientes, generando una gran problemática porque ocasionará pérdidas económicas y por ende el cierre del establecimiento. El presente artículo tiene como objetivo “Analizar la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el sector ferretero de la ciudad de Puerto López”. Para lograr esta investigación se utilizó la metodología bibliográfica, la información plasmada en la presente investigación es principalmente de libros, artículos científicos nacionales e internacionales y los resultados se extrajeron de un proyecto de titulación del Repositorio de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Se incluyó resultados de encuestas tomadas realizadas a dueños de comerciales del sector ferretero, así como a clientes habituales que adquieren esos productos. Como resultado dado según las evidencias, se puede establecer que los clientes del sector ferretero de la ciudad de Puerto López se encuentra insatisfechos, poseen los productos que el cliente requiere, pero la forma de dirigirse y el trato al cliente no es la correcta.

Palabras clave: Calidad de servicio; Satisfacción al cliente; Sector ferretero.

Abstract

The quality of service and customer satisfaction are closely related, because today customers not only seek satisfaction in the acquisition of quality products or services, but also when they are offered good customer service, because they feel that the company will be willing to provide and solve any requirement; By not meeting all expectations, customers are not loyal, generating a great problem because it will cause economic losses and therefore the closure of the establishment. This article aims to "Analyze the quality of service and its impact on customer satisfaction in the hardware sector of the city of Puerto López". To achieve this research, the bibliographic methodology was used, the information reflected in the present investigation is mainly from books, national and international scientific articles and the results were extracted from a titling project of

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

the Repository of the State University of South Manabí. The results of surveys taken from commercial owners in the hardware sector were included, as well as regular customers who purchase these products. As a result given according to the evidence, it can be established that the clients of the hardware sector of the city of Puerto López are dissatisfied, they have the products that the client requires, but the way of addressing and treating the client is not correct.

Keywords: Quality of service; Customer satisfaction; Hardware industry.

Resumo

A qualidade do atendimento e a satisfação do cliente estão intimamente relacionadas, pois hoje os clientes não buscam apenas a satisfação na aquisição de produtos ou serviços de qualidade, mas também quando lhes é oferecido um bom atendimento, pois sentem que a empresa estará disposta a fornecer e solucionar qualquer requisito; Por não atender todas as expectativas, os clientes não fidelizam, gerando um grande problema, pois causará prejuízos econômicos e conseqüentemente o fechamento do estabelecimento. Este artigo tem como objetivo "Analisar a qualidade do serviço e seu impacto na satisfação do cliente no setor de hardware da cidade de Puerto López". Para realizar esta pesquisa, foi utilizada a metodologia bibliográfica, as informações refletidas na presente investigação são principalmente de livros, artigos científicos nacionais e internacionais e os resultados foram extraídos de um projeto de titulação do Repositório da Universidade Estadual de Manabí do Sul. Foram incluídos os resultados de pesquisas realizadas com proprietários comerciais do setor de hardware, bem como clientes regulares que adquirem esses produtos. Como resultado dado de acordo com as evidências, pode-se estabelecer que os clientes do setor de hardware da cidade de Puerto López estão insatisfeitos, possuem os produtos que o cliente exige, mas a maneira de abordar e tratar o cliente não é correta.

Palavras-chave: Qualidade de serviço; Satisfação do cliente; Indústria de ferragens.

Introducción

Los autores Fontalvo, De la Hoz Dominguez, & De la Hoz (2020) afirman que en este momento las entidades de atención al usuario de las organizaciones públicas deben encontrar formas de captar, recibir y potenciar la información en respuesta a las solicitudes de los clientes, tener acciones positivas y actitudes que hacen expectativas Estar satisfecho y construir una relación efectiva entre

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

la organización y el usuario, mantener el control sobre la calidad del servicio facilita el control detallado de las actividades, así como identificar problemas y corregirlos rápidamente. Se buscó determinar la relación entre estas dos variables y aplicarla a Alpecorp SA mediante un diseño no experimental de corte transversal del modelo de encuesta SERQUAL. El Rho de Spearman de 0,821 indica una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, y un valor de $p < 0,05$ confirma una relación muy alta. Validar la importancia de mantener contentos a los clientes genera enormes beneficios, como atraer más clientes potenciales. (Burgos Chávez & Morocho Revollo, 2018)

En este estudio encontramos que, si incide la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de esta organización pública, la cual no está cumpliendo con su objetivo de servir a su comunidad, porque varios usuarios no se muestran positivos al momento de visitar sus instalaciones.

Ayón Ponce, Álvarez Indacochea, Zambrano Alvarado, Mariby, & Vélez Vélez et al. (2021) expresa en la misma línea que las expectativas y necesidades de los clientes están en constante cambio, por lo tanto, se busca brindar servicios eficientes basados en estándares de calidad a escala global; existe una necesidad urgente de mejorar y adaptarse a aquellos cambios que exige el entorno y la competencia, esforzándose para satisfacer a los clientes y cumplir con sus expectativas para lograr su lealtad; garantiza la estabilidad de las empresas antes mencionadas. Se ha verificado la importancia de estudiar las necesidades de cada cliente mediante diferentes estrategias porque cada uno de ellos tienen diferentes necesidades.

Los autores Demarquet Ajila & Chedraui Aguirre (2022) analizan la percepción de la calidad de servicios y satisfacción del consumidor en los afiliados y ex afiliados de la Cámara de Comercio de Guayaquil en el año 2021, porque existe un decrecimiento en las afiliaciones porque desconocen todos los beneficios que ofrece la agencia por no brindar un servicio de calidad. La encuesta SERVPEF arrojó que el 45,40% de los encuestados calificaron su experiencia como usuarios de CCG con un 10, el 18,50% con un 9 y el 19,4% con un 8; satisfechos con el servicio, el trato a los colaboradores y la atención en general que reciben en CCG. El promedio de satisfacción que tienen los socios es de 8.8 equivalentes a un 10%. Aparentemente no existe una problemática muy arraigada, pero si se evidencia que no se están cubriendo todas las peticiones de los socios porque no reciben atención personalizada, este tipo de estudios ayuda a visualizar la importancia de conocer porque se está presentando esta problemática para determinar estrategias que ayuden a aumentar el grado de satisfacción porque esto genera pérdidas económicas.

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

La presente investigación tiene como objetivo “Analizar la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el sector ferretero de la ciudad de Puerto López” porque la satisfacción representa un grado alto en el cumplimiento de los requerimientos que desea el cliente cuando recibe un servicio o producto.

Se utilizó la metodología de Revisión bibliográfica, cuantitativa y cualitativa para obtener información, se realizó la búsqueda en bases de datos científicas, libros, repositorio de universidades. A través del instrumento de encuesta, obteniendo datos reales, opiniones y respuestas actuales en torno al tema a desarrollar en el sector ferretero del Cantón Puerto López.

Desarrollo

Calidad del servicio

La calidad del servicio se considera una opción para que las empresas obtengan una ventaja competitiva y sostenible en una economía globalizada. Las pequeñas y medianas empresas deben brindar servicios de mayor calidad que las grandes empresas para ganarse el favor de los clientes. En la economía globalizada de hoy, las empresas necesitan mejorar la eficiencia y la competitividad para lograr las preferencias de los clientes. En este sentido, la calidad del servicio es una opción para que las empresas obtengan una ventaja única y sostenible sobre sus competidores, independientemente de las actividades comerciales o los servicios que ofrecen. (Silva Treviño, Macías Hernández, Tello Leal, & Delgado Rivas, 2021)

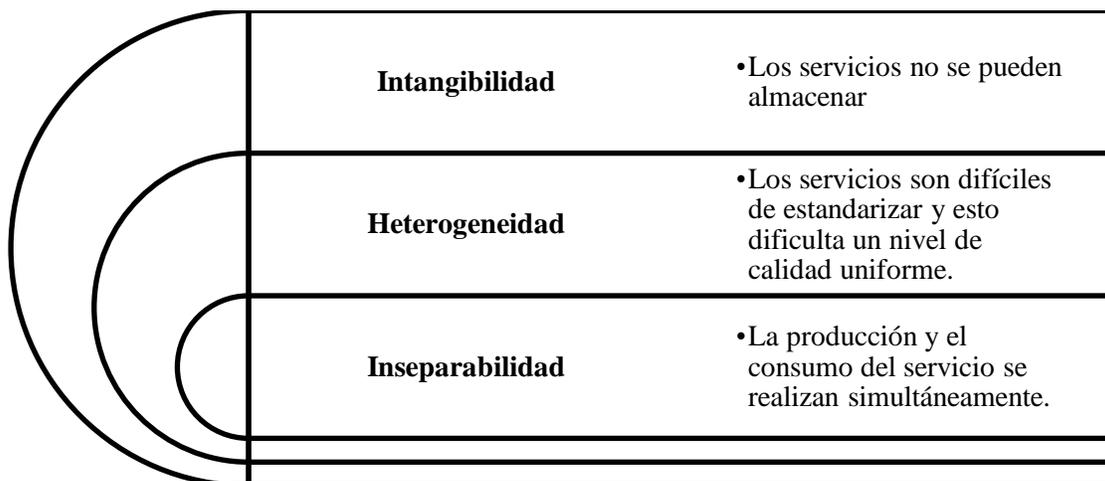
Las empresas son fuertes porque son más competitivas, en un mercado cada vez más globalizado y exigente, la fidelización de los clientes es porque estarán satisfechos, y como resultado, los niveles de ventas aumentarán sin pérdida; la calidad del servicio depende del talento, así es el camino en el que se gestione o administre el capital humano dentro de una organización, brindando todos los beneficios enunciadas y herramientas necesarias para realizar actividades en la entrega de servicios o productos; si es eficaz, aseguran que una institución opere dentro de su Supervivencia dentro del alcance o sector. (García, Durán, Parra, & Márceles, 2017)

Estos autores expresan la importancia de invertir en conocer el grado de satisfacción de los clientes porque trae grandes beneficios a las empresas, generando un crecimiento integral, donde la empresa se mantiene en el mercado competitivo.

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

A continuación, se exponen características que están estrechamente relacionadas con el servicio y que se deben tomar en cuenta al momento de plantear mejoras en la calidad del servicio:

Fuente: (Jiménez Bucarey, Araya Castillo, & Rojas Vallejos, 2020)



Intangibilidad	• Los servicios no se pueden almacenar
Heterogeneidad	• Los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme.
Inseparabilidad	• La producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente.

Figura 1: Elaboración Propia

Errores más comunes en la prestación del servicio al cliente

Es necesario identificar cuáles son los errores más comunes en las organizaciones a la hora de brindar servicio al cliente, pues es claro que vender un producto o brindar un servicio es suficiente en sí mismo y debe dar a la gestión un valor agregado más allá de las expectativas del cliente.

De acuerdo con lo anterior, las empresas y empleados deben tener en cuenta no cometer estos errores.

1. En el servicio al cliente, nunca debes prometer algo que no puedas cumplir.
2. Un empleado con las características equivocadas y sin ocupación de servicio se coloca en una posición clave en la organización como resultado del primer contacto.
3. Hay personal no capacitado en contacto directo con el personal, y no hay información para responder en tiempo y forma.
4. No se definen rutas de servicios críticos o diagramas de flujo de servicios, donde se establecen procedimientos en momentos críticos para cambiar las percepciones de la atención retrasada.
5. No proporcionar a los clientes información suficiente o correcta para cerrar la venta y cerrar la venta. (Murillo Moreno, 2018)

Satisfacción del cliente

Núñez Tobías & Juárez Mancilla et al. (2018) Dan a conocer que, desde un enfoque cognitivo, la satisfacción se entiende como el proceso mediante el cual los sujetos analizan racionalmente situaciones de compra/venta, seguidas de satisfacción o insatisfacción. En la aproximación afectiva al concepto de satisfacción, los resultados obtenidos por los consumidores en su experiencia de consumo suscitan dos valoraciones.

Fuente: (Núñez Tobías & Juárez Mancilla, 2018)

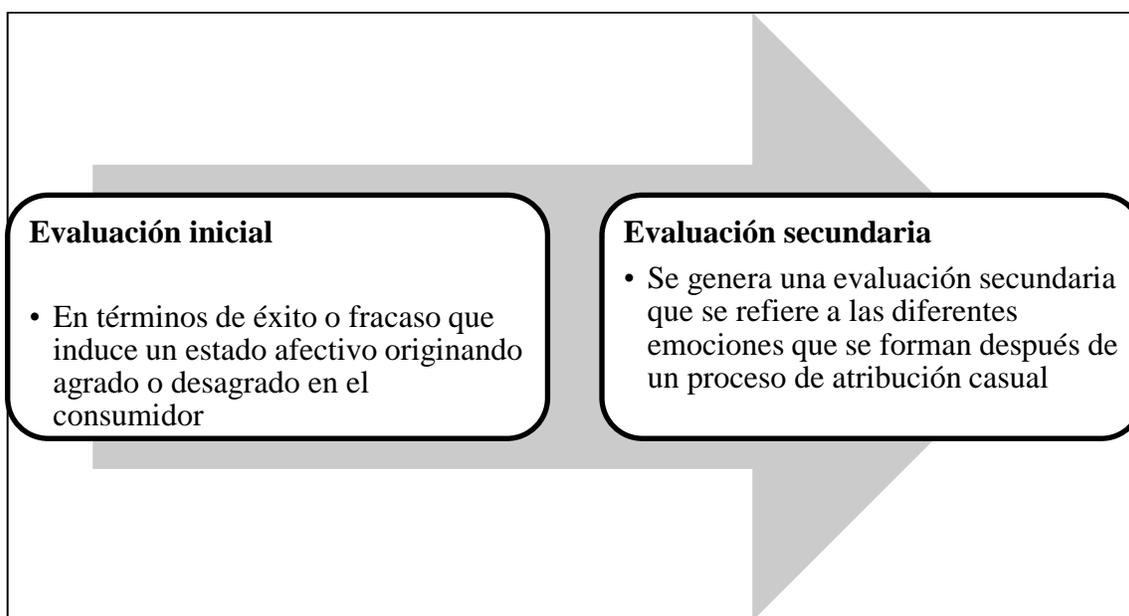


Figura 2: Elaboración Propia

Además, lograr la completa “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para estar “en la mente” del cliente y así ganar un lugar en el mercado objetivo. Por lo tanto, el objetivo de satisfacer a cada cliente ha trascendido los límites del departamento de marketing y se ha convertido en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las empresas exitosas (producción, finanzas, recursos humanos, etc.). (Centurion Espinoza, 2019)

Los autores Fan Yu, Tsu Ming & Cheng Yeh (2018) en su estudio señalan que los atributos diferenciadores en el servicio afectan directamente en la satisfacción del cliente, donde la calidad y mejora continua puede ser usada como estrategia para sacar ventaja a los competidores, por lo

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

tanto, en el sector ferretero es imprescindible realizar este tipo de investigaciones para lograr que existe una satisfacción en los clientes que visitan las diferentes instalaciones.

Tomando en cuenta que las empresas de mayor éxito incrementan ventajas en sus ofertas de modo que no solo satisfagan a sus clientes, sino que los deleiten. Deleitar a los clientes es cuestión de superar sus expectativas. (Ramos Farroñán & Cherre Morán, 2020).

Siempre se debe entregar un plus para que el cliente prefiera un local con relación a las demás empresas es necesario, no es una pérdida de tiempo, ni de dinero porque conociendo lo que ellos prefieren se puede ofertar productos acordes a sus necesidades, asegurando la compra de los mismos.

Elementos que conforman la Satisfacción del Cliente

Como se vio en la definición anterior, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

Desempeño percibido: se refiere al desempeño (en términos de entrega de valor) que los clientes creen que han logrado después de comprar un producto o servicio. En otras palabras, es el "resultado" que el cliente "percibe" del producto o servicio adquirido.

Expectativa: es la "esperanza" que tiene el cliente de lograr algo.

Nivel de Satisfacción: Con base en la satisfacción del cliente, se puede conocer la lealtad a una marca o empresa. Hay tres tipos: insatisfacción, satisfacción y complacencia. (Vega Rosales, 2019)

Calidad del servicio y satisfacción del cliente

Se piensa que la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la naturaleza de la calidad del servicio es una relación compartida de satisfacción y deseo entre los clientes y aquellos asociados con la solución de sus problemas. (Terán Ayay, Gonzáles Vásquez, Ramirez López, & Palomino Alvarado, 2021)

Cuando se resuelven los problemas de los clientes, ellos se sienten confiados de visitar la empresa porque tendrán la seguridad de manifestar cualquier requerimiento.

Entonces el objetivo de cualquier organización, en este caso el sector ferretero del Cantón Puerto López, es lograr buenos resultados, en los servicios, la calidad es el factor dominante en la evaluación de los clientes, en los casos en que brindan servicios combinados con productos físicos,

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

la satisfacción del cliente puede determinarse, lo que determina el cumplimiento de la responsabilidad social. (Rojas Martínez, Niebles Nuñez, Pacheco Ruíz, & Hernández Palma, 2020) Aplicado al tema de desarrollo se encarga de las actividades económicas que no producen directamente bienes materiales, sino servicios prestados para satisfacer las necesidades de la población, en especial la venta de productos del sector de la construcción, como la venta de productos ferreteros que son de gran importancia para realizar diversas actividades productivas para la población local y turistas. (Macías Villacreses, Martínez Llauca, & Lino Mero, 2022)

Modelo SERVQUAL

Este modelo de calidad es el más aplicado para la medición del servicio a los clientes, se basa en el modelo tradicional de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir, puede ser un servicio o un producto. (Bustamante, Zerda Barreno, Obando, & Tello Sánchez, 2019)

Está estructurado por indicadores que fijan o miden los distintos puntos básicos para el procesamiento de datos de la calidad en los servicios desarrollado en distintas etapas, a estos se los conocen como indicadores de dimensionamiento de la calidad y se relacionan a continuación:

Figura 3: Elaboración Propia

Aspectos tangibles	La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación deben proyectar la calidad del servicio.
Fiabilidad	Prestación del servicio prometido de modo fiable y preciso
Capacidad de respuesta	Disposición del personal para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Ponerse en el lugar del cliente mediante la atención individualizada.

Fuente: Osejos Vasquez & Merino Murillo (2020)

Metodología

Se utilizó la metodología bibliográfica. Se realizó la búsqueda de artículos, publicados en los últimos cinco años obteniendo información actualizada de la satisfacción al cliente, estando a la vanguardia de las exigencias actuales del mercado ferretero en las bases de datos como Scielo, RECIAMUC, Science Direct y Proyectos de investigación de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, utilizando términos como “calidad del servicio”, “atención al cliente”, “satisfacción al cliente”, “sector ferretero”. En conjunto con la lógica booleana, utilizando los operadores “and” omitiendo “not” y “or”, porque en la presente investigación es necesario analizar publicaciones del “CALIDAD DEL SERVICIO” AND “SATISFACCIÓN AL CLIENTE” AND “SECTOR FERRETERO”. (Codina, 2020)

Estudiando artículos que presentaban definiciones de estos términos en primer lugar, posteriormente excluyendo artículos que no presentaban comparaciones en el sector ferretero. Se analizó especialmente artículos en español por ser la lengua madre, los cuales se revisaron manualmente por todos los autores.

Manejo de la información

Los tres autores en conjunto letraron, analizaron, sintetizaron y tradujeron los artículos, expresando sus opiniones, conclusiones; esta parte del desarrollo metodológico nos permitió conocer más del tema, la importancia de satisfacer las necesidades que tiene el cliente.

En Microsoft Excel 2019 se creó una base de datos que incluye caracteres como autor, año de publicación, nombre de la revista y la URL y los datos de la información que detallan definiciones, importancia, calidad del servicio y la relación que existe.

Para redactar la información expuesta previamente en las reuniones en el presente documento se delegó un autor que cumpliera con esta función. (Buitrago Malaver & Arias López, 2018)

Método Cualitativa Cuantitativo

La investigación cualitativa se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la descripción del tema a desarrollar con el propósito de comprenderlo y exponerlo a través de la aplicación de métodos y técnicas alineadas a la investigación. (Sánchez Flores, 2019)

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

(Neili & Cortez Suarez, 2018) Expone que en la investigación cuantitativa se recopilara información extraída de distintas fuentes para su posterior análisis, se tomarán datos de encuesta aplicada en el Cantón Puerto López, en la misma se utilizó el modelo Servqual para determinar la calidad y santificación en el sector ferretero.

Resultados

La población del Cantón Puerto López se dedica a realizar actividades comerciales en la parte turística y la pesca como actividades económicas principales, pero en el sector comercial posee amplios locales para adquirir bienes e insumos. En el sector ferretero cuentan con “Ferretería y Pinturas Lino”, “Ferretería y Pinturas Cantos” y “Franquicia DISENSA”, que buscan ser preferidas por la población local y los turistas, buscan sobresalir entre ellas a través de la ventaja competitiva, para fidelizar clientes. Una de las estrategias que más valor de diferenciación y mayor ventaja competitiva le genera a una empresa es aquella que evalúa el grado de satisfacción que poseen los clientes.

Lucas Choéz et al. (2021) elaboró dos formularios de preguntas mediante el modelo SERVQUAL aplicándolo a los clientes de las ferreterías expuestas anteriormente, que proporciona conocer el nivel de satisfacción, el primer cuestionario cuenta de expectativa y el segundo de percepciones, 21 preguntas seccionadas en 5 dimensiones que abarca el área de atención al cliente, requerimientos como responsabilidad confiabilidad seguridad empatía y elementos tangibles a través de la diferencia entre expectativas y percepciones del cliente del servicio que brindan.

Estableciendo como incide la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el sector ferretero de la ciudad de Puerto López en las ferreterías “FERRETERIA Y PINTURAS LINO”, “FERRETERIA Y PINTURAS CANTOS Y “FRANQUICIA DISENSA”, posteriormente se calculó los promedios de cada criterio por cada componente del modelo SERVQUAL del formulario de expectativas y de percepciones.

Figura 4: Elaboración Propia

FERRETERIA Y PINTURAS LINO			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Confiabilidad			
Cuando las empresas del sector ferretero de	2,94	3,21	-0,27

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

la ciudad de Puerto López, se le promete algo en cierto tiempo, lo cumplen			
Cuando un cliente tiene un problema, los empleados muestran interés en resolverlo	2,89	3,05	-0,17
Los empleados prestan habitualmente bien sus servicios	2,89	3,01	-0,12
Los empleados que le atendieron realizan el servicio en el tiempo prometido	2,99	3,13	-0,14
Los empleados no cometen errores	2,90	2,88	0,02
TOTAL	2,92	3,06	-0,14
Responsabilidad			
Los empleados brindan el servicio con prontitud	2,96	2,94	0,02
Los empleados están dispuestos a ayudar a los clientes	2,78	3,03	-0,25
Los empleados nunca están demasiado ocupados como para no atender al cliente	3,03	3,17	-0,14
TOTAL	2,92	3,05	-0,12
Seguridad			
Los clientes deberían ser capaces de tener confianza con los empleados	3,01	2,95	0,06
Los clientes deberían ser capaces de sentirse seguros en sus transacciones con los empleados	3,04	3,03	0,01
Los empleados tratan a los clientes con cortesía	2,90	3,00	-0,10
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus necesidades	2,84	3,04	-0,20
TOTAL	2,95	3,00	-0,06
Empatía			
Se debe esperar una atención individualizada a cada cliente	2,78	3,07	-0,2

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

Tienen empleados que brinden una atención personalizada a cada cliente	3,08	2,99	0,09
Los empleados buscan lo mejor para los intereses de sus clientes	3,01	3,08	-0,06
Los empleados conocen cuales son las necesidades específicas de sus clientes	2,89	2,96	-0,07
TOTAL	2,94	3,02	-0,08
Elementos tangibles			
Las empresas tienen equipos de apariencia moderna (tecnología)	3,06	2,97	0,09
Las instalaciones físicas de las empresas son cómodas y visualmente atractivas	2,88	3,19	-0,31
Los empleados tienen apariencia pulcra	3,13	3,12	0,01
Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrecen son visualmente atractivas y sencillas	3,01	2,97	0,05
Las empresas ofrecen horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes	2,88	3,10	-0,22
TOTAL	2,99	3,07	-0,08
TOTAL, GENERAL	2,95	3,04	-0,10

Fuente: (Lucas Choéz, 2021)

En la tabla se visualiza que las expectativas son superiores a las percepciones, en este local la calidad del servicio incide en la satisfacción del cliente de manera negativa en los clientes.

Figura 5: Elaboración Propia

FERRETERIA Y PINTURAS CANTOS			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Confiabilidad			
Cuando las empresas del sector ferretero de la ciudad de Puerto López, se le promete algo en cierto tiempo, lo cumplen	3,02	3,21	-0,20

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

Cuando un cliente tiene un problema, los empleados muestran interés en resolverlo	2,86	3,05	-0,19
Los empleados prestan habitualmente bien sus servicios	2,84	3,01	-0,17
Los empleados que le atendieron realizan el servicio en el tiempo prometido	3,25	3,13	0,12
Los empleados no cometen errores	2,90	2,88	0,02
TOTAL	2,97	3,06	-0,08
Responsabilidad			
Los empleados brindan el servicio con prontitud	3,06	2,94	0,12
Los empleados están dispuestos a ayudar a los clientes	3,02	3,03	0,00
Los empleados nunca están demasiado ocupados como para no atender al cliente	2,90	3,17	-0,28
TOTAL	2,99	3,05	-0,05
Seguridad			
Los clientes deberían ser capaces de tener confianza con los empleados	2,97	2,95	0,02
Los clientes deberían ser capaces de sentirse seguros en sus transacciones con los empleados	2,90	3,03	-0,13
Los empleados tratan a los clientes con cortesía	3,13	3,00	0,13
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus necesidades	2,85	3,04	0,19
TOTAL	2,96	3,00	-0,05
Empatía			
Se debe esperar una atención individualizada a cada cliente	3,01	3,07	-0,06
Tienen empleados que brinden una atención personalizada a cada cliente	2,95	2,99	0,03

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

Los empleados buscan lo mejor para los intereses de sus clientes	2,90	3,08	-0,18
Los empleados conocen cuales son las necesidades específicas de sus clientes	2,95	2,96	-0,01
TOTAL	2,95	3,02	-0,07
Elementos tangibles			
Las empresas tienen equipos de apariencia moderna (tecnología)	3,01	2,97	0,04
Las instalaciones físicas de las empresas son cómodas y visualmente atractivas	3,00	3,19	-0,19
Los empleados tienen apariencia pulcra	3,15	3,12	0,03
Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrecen son visualmente atractivas y sencillas	2,90	2,97	-0,07
Las empresas ofrecen horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes	3,00	3,10	-0,10
TOTAL	3,01	3,07	-0,06
TOTAL, GENERAL	2,98	3,04	-0,06

Fuente: (Lucas Choéz, 2021)

Como es evidente las expectativas del cliente son mayores a las percepciones que posee el cliente, en otras palabras, la calidad del servicio índice negativamente en la satisfacción del cliente de la Ferretería y Pinturas Cantos.

Figura 6: Elaboración Propia

FRANQUICIA DISENSA S.A.			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Confiabilidad			
Cuando las empresas del sector ferretero de la ciudad de Puerto López, se le promete algo en cierto tiempo, lo cumplen	3,16	3,21	-0,05
Cuando un cliente tiene un problema, los	2,97	3,05	-0,08

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

empleados muestran interés en resolverlo			
Los empleados prestan habitualmente bien sus servicios	2,84	3,01	-0,17
Los empleados que le atendieron realizan el servicio en el tiempo prometido	2,96	3,13	-0,16
Los empleados no cometen errores	3,02	2,88	0,14
TOTAL	2,99	3,06	-0,07
Responsabilidad			
Los empleados brindan el servicio con prontitud	2,84	2,94	-0,10
Los empleados están dispuestos a ayudar a los clientes	2,98	3,03	-0,05
Los empleados nunca están demasiado ocupados como para no atender al cliente	3,18	3,17	0,01
TOTAL	3,00	3,05	-0,05
Seguridad			
Los clientes deberían ser capaces de tener confianza con los empleados	3,08	2,95	0,13
Los clientes deberían ser capaces de sentirse seguros en sus transacciones con los empleados	2,70	3,03	-0,33
Los empleados tratan a los clientes con cortesía	2,92	3,00	-0,08
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus necesidades	3,05	3,04	0,01
TOTAL	2,93	3,00	-0,07
Empatía			
Se debe esperar una atención individualizada a cada cliente	2,91	3,07	-0,17
Tienen empleados que brinden una atención personalizada a cada cliente	2,73	2,99	-0,26
Los empleados buscan lo mejor para los	3,25	3,08	0,18

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

intereses de sus clientes			
Los empleados conocen cuales son las necesidades específicas de sus clientes	2,91	2,96	-0,05
TOTAL	2,95	3,02	-0,07
Elementos tangibles			
Las empresas tienen equipos de apariencia moderna (tecnología)	2,84	2,97	-0,13
Las instalaciones físicas de las empresas son cómodas y visualmente atractivas	3,20	3,19	0,01
Los empleados tienen apariencia pulcra	2,98	3,12	-0,14
Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrecen son visualmente atractivas y sencillas	3,02	2,97	0,05
Las empresas ofrecen horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes	3,09	3,10	-0,01
TOTAL	3,03	3,07	-0,04
TOTAL, GENERAL	2,98	3,04	-0,06

Fuente: (Lucas Choéz, 2021)

Las expectativas de los clientes de la franquicia Disensa son superiores a sus percepciones, por lo que la calidad del servicio que presta la empresa repercute negativamente en la satisfacción del cliente.

Los resultados del nivel de satisfacción del cliente en el sector ferretero de la ciudad de Puerto López se determinan de la siguiente manera:

RP-E=NS

Donde RP=Rendimiento percibido

E=Expectativas

NS=Nivel de satisfacción

FERRETERIA Y PINTURAS LINO

(RP)2,98 – (E)3,04 = -0,10 = (NS) insatisfactorio

FERRETERIA Y PINTURAS CANTOS

(RP)2,98 – (E)3,04 = -0,06 = (NS) insatisfactorio

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

FRANQUICIA DISENSA

$(RP)2,98 - (E)3,04 = -0,06 = (NS)$ insatisfactorio

Por tanto, el nivel de satisfacción del cliente en el sector ferretero de la ciudad de Puerto López es insatisfactorio que se calcula mediante la posterior fórmula donde nivel de satisfacción es igual a rendimiento percibido menos expectativas. (Lucas Choéz, 2021)

Discusión

Hidalgo Freire (2019) expresa que la calidad en el servicio es similar a un producto fabricado, refleja la satisfacción del cliente, puesto que puede que el cliente este insatisfecho a un nivel extremo hasta un nivel completo satisfacción; evidenciándose la importancia de la calidad en el servicio pues se conoce y determina el comportamiento del cliente y al recibir servicio óptimo genera una lealtad hacia la empresa o marca.

En la presente investigación se ha plasmado la importancia de ofrecer calidad en el servicio porque la misma incide en el grado de satisfacción, se requiere diversos requerimientos y factores que deben cumplirse si la empresa o negocio, en este caso el sector ferretero desea fidelizar clientes, aumentar sus ventas y posicionarse en el mercado competitivo.

En la encuesta aplicada mediante el método SERQUAL se determinó que los clientes de las tres ferreterías encuestadas, se encuentran insatisfechos porque la calidad del servicio no se ha desarrollado en su totalidad, puesto que simplemente la oferta no cumple con las expectativas de la demanda ya que entre varios aspectos no hay una relación sólida entre la percepción del cliente y las expectativas que él tenía antes de consumir el servicio, dejando como resultado un producto y servicio deficientes, deslealtad y pérdida de clientes, poniendo en riesgo la continuidad de la empresa por la disminución de las ventas.

Conclusiones

Sin duda, el mundo ha cambiado y, en consecuencia, las necesidades y demandas de los usuarios de los servicios han cambiado profundamente. Hablar de un servicio es lidiar con la complejidad de operaciones aparentemente intangibles, y en ese sentido, evaluar la idoneidad de un servicio se vuelve muy difícil. Aunque el servicio es invisible, se puede sentir y percibir, y en este sentido, evaluar la calidad del servicio se convierte en una tarea que puede variar según la percepción de cada usuario o individuo.

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

Se establece la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes, la manera en que nos dirigimos a ellos, resolución de problemáticas de quejas, entre otros factores que determinan la fidelización de los consumidores.

En sector ferretero de Puerto López no utilizan estrategias para medir la calidad del servicio por desconocimiento del tema directamente relacionado con la satisfacción del cliente, siendo desconocida por los administradores y dueños de diferentes locales del sector ferretero en el Cantón Puerto López.

Los clientes no se encuentran satisfechos debido a que no hay un sistema control implementado para las actividades de servicio al cliente, impidiendo el crecimiento integral en el mercado competitivo.

Las empresas del sector ferretero de Puerto López, si desean lograr mayor participación de mercado y crecimiento deben considerar medir paulatinamente la satisfacción del cliente, tomando en consideración las sugerencias, quejas, reclamaciones y cierto tipo de actitudes negativas.

Referencias

1. Ayón Ponce, G. I., Álvarez Indacochea, A. A., Zambrano Alvarado, Mariby, S., & Vélez Vélez, J. B. (15 de Julio de 2021). La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo. *RECIAMUC*, 366-381. doi:10.26820/reciamuc/5.(2).abril.2021.366-381
2. Buitrago Malaver, L. A., & Arias López, B. E. (Junio de 2018). Los aportes del enfoque biográfico narrativo para la generación de conocimiento en Enfermería. *Index de Enfermería*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100013#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20biogr%C3%A1fico%20narrativa%20se,la%20voz%20de%20los%20participantes.
3. Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
4. Bustamante, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando, F., & Tello Sánchez, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*.
5. Centurion Espinoza, L. J. (2019). "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes a partir de la revisión sistemática de 15 artículos, dados en los años 2006 y 2017". *Universidad*

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

- Priada del Norte.* Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22075/Centurion%20Espinoza%20Le nin%20Javier.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
6. Codina, L. (1 de Junio de 2020). Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas. *Ediciones Universidad de Salamanca*, 11(2), 139-153. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/orl/v11n2/2444-7986-orl-11-02-139.pdf>
7. Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (Abril de 2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA*, 12(1). doi:<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
8. Fan Yun Pai, T.-M. Y., & Cheng, Y. T. (2018). Classifying restaurant service quality attributes by using Kano model and IPA approach. *total Quality Management & Business Excellence*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 301-328. doi:10.1080/14783363.2016.1184082
9. Fontalvo, T. J., De la Hoz Dominguez, E. J., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
10. García, J. E., Durán, S. E., Parra, M. A., & Márceles, V. S. (3 de Marzo de 2017). Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos. *Revista Espacios*, 38(32), 16. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n32/a17v38n32p16.pdf>
11. Hidalgo Freire, M. F. (2019). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
12. Jiménez Bucarey, C. G., Araya Castillo, L., & Rojas Vallejos, J. (2020). CALIDAD DE SERVICIO COMO ÁREA DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR. *Interciencia*, 45(7), 329-337. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/html/>
13. Lucas Choéz, A. I. (2021). *Repositorio de la Universidad Estatal del Sur de Manabi*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3404/1/PROYECTO%20DE%20TITULA>

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

CION%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS%20ANDY%20LUCAS%20%28
RESPALDO%29.pdf

14. Macías Villacreses, T. L., Martínez Llauca, G. T., & Lino Mero, H. J. (Marzo de 2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo de conocimiento*, 7(3), 1395-1411. doi:10.23857/pc.v7i3.3799
15. Neili, D. A., & Cortez Suarez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala - Ecuador : UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
16. Núñez Tobías, L. N., & Juárez Mancilla, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 49-59. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2018.070133.49-59>
17. Osejos Vasquez, A. E., & Merino Murillo, J. L. (2020). MODELO SERVQUAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE, CANTÓN JIPIJAPA. *Revista Científica Multidisciplinari*, 4(4), 79-92.
18. Ramos Farroñán, E. V., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
19. Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruíz, C., & Hernández Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
20. Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
21. Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (14 de Abril de 2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2). doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López

22. Terán Ayay, N. T., González Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1190. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).