UNIVERSIDAD THOMAS MORE

"Análisis general y propuesta de mejoras en relación con el nivel de satisfacción de clientes y empleados actuales de SYDAI S.A."

Effin Eddián Pérez Saavedra

Trabajo de grado presentado en cumplimiento parcial de los requisitos para optar a la licenciatura en Gerencia y Negocios Internacionales.

Managua, 15 de enero de 2024

Managua, 15 de enero de 2024

Licenciada
Irene Rojas
Rectora
Universidad Thomas More
Su Despacho

Estimada Licenciada Rojas:

Tengo a bien informarle que en mi carácter de Orientador y Catedrático de la Universidad Thomas More doy por revisado y aprobado el Trabajo de Grado del alumno Effin Eddián Pérez Saavedra, titulado **"Análisis general y propuesta de mejoras en relación con el nivel de satisfacción de clientes y empleados actuales de SYDAI S.A."** que fue elaborado como requisito para optar al título de Licenciado en Gerencias y Negocios Internacionales.

El estudiante Pérez Saavedra durante el proceso de revisión y corrección de este trabajo cumplió con todas las normas y procedimientos establecidos por la universidad para la elaboración del mismo. Sin más que agregar aprovecho la oportunidad para presentarle muestras de mi estima y consideración.

Atentamente,

Mauricio Urroz Tutor	Silvio De Franco, Ph.D. Autoridad Académica Universidad Thomas More

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo 9
Introducción 10
Revisión de la literatura 10
Justificación 14
Planteamiento del problema 15
Preguntas de investigación 15
Objetivos de investigación 15
Hipótesis 15
Metodología 16
Enfoque 16
Diseño 16
Contexto de la investigación 17
Población a estudiar y diseño de la muestra 18
Estrategia para la recolección de datos 18
Declaración de variables 20
Análisis de datos 23
Análisis de fiabilidad 23
Análisis e interpretación sobre índices de calidad del servicio 32
Enfoque en la satisfacción de empleados actuales: 38
Categoría de las entrevistas: 40
Conclusiones 46
Recomendaciones 47
Bibliografía 48
Anexos 50
Mapas mentales según sección 50

Instrumento de recolección de datos 53

Calendario..... 67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:Expectativas de los clientes de SYDAI S.A bajo las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL 33

Gráfico 2: Percepciones de los clientes de SYDAI S.A bajo las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL 34

Gráfico 3: Análisis de percepciones y expectativas de los clientes por cada enunciado..... 36

Gráfico 4: Medición de las expectativas por enunciado bajo el modelo SERVQUAL..... 37

Gráfico 5: Medición de las percepciones por enunciado bajo el modelo SERVQUAL..... 37

Gráfico 6: Respuestas sobre el nivel de satisfacción laboral en los empleados de SYDAI S.A 50

Gráfico 7: Respuestas sobre el nivel de flexibilidad en los empleados de SYDAI S.A..... 50

Gráfico 8: Respuestas sobre el nivel de trabajo desafiante en los empleados de SYDAI S.A 51

Gráfico 9: Respuestas sobre el nivel de reconocimiento en los empleados de SYDAI S.A 51

Gráfico 10: Respuestas sobre las condiciones laborales en los empleados de SYDAI S.A 52

Gráfico 11: Respuestas sobre el clima organizacional en los empleados de SYDAI S.A .. 52

Gráfico 12: Respuestas sobre el nivel de satisfacción intrínseca en los empleados de SYDAI S.A 52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Alfa de Cronbach para expectativas y percepciones 233

Tabla 2: Alfa de Cronbach para expectativas 244

Tabla 3: Alfa de Cronbach para percepciones 244

Tabla 4: Prueba de chi-cuadrado entre percepciones y expectativas..... 255

Tabla 5: Tabla de contingencia con la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción 255

Tabla 6: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción. 266

Tabla 7: Tabla de contingencia con la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción 277

Tabla 8: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción. 288

Tabla 9: Tabla de contingencia con la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción 288

Tabla 10: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción. 299

Tabla 11: Tabla de contingencia con la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción .. 30

Tabla 12: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción. 30

Tabla 13: Tabla de contingencia con la dimensión de elementos tangibles y el nivel de satisfacción 311

Tabla 14: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de elementos tangibles y el nivel de satisfacción. 322

Tabla 15: Tabla de índice de calidad del servicio basado en el cuestionario del modelo SERVQUAL. 322

Agradecimientos:

Agradezco profundamente a Dios por darme la fuerza, sabiduría y perseverancia para completar esta tesis. En los momentos de mayor dificultad, sus enseñanzas y guía me ayudaron a mantenerme enfocado y seguir adelante.

Quiero agradecer el infinito apoyo y amor de mi familia durante todo mi trayecto académico. A mis padres por creer en mí y apoyarme incondicionalmente en cada decisión que tomé. Sus enseñanzas de trabajo duro y sacrificio fueron fundamentales para llegar hasta aquí.

Un agradecimiento muy especial para mi pareja por brindarme su amor y comprensión durante este proceso. Fue un pilar fundamental en los momentos de desánimo y agotamiento.

Agradezco profundamente a mi tutor por su guía, orientación y apoyo a lo largo de todo el proceso. Sus valiosos consejos y comentarios me permitieron enriquecer y mejorar significativamente esta investigación.

Finalmente, agradecer a mis amigos por su compañía y distracciones en los momentos de ocio, que fueron de gran ayuda para mantener el equilibrio durante el desarrollo de este proyecto.

Resumen ejecutivo

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los empleados y clientes de SYDAI S.A., una empresa desarrolladora de software en Nicaragua, con el fin de identificar áreas de oportunidad y proponer mejoras.

Los objetivos específicos fueron identificar factores que influyen en la satisfacción laboral, y analizar las expectativas y percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio.

Se realizó una revisión de literatura sobre los conceptos de satisfacción laboral y satisfacción del cliente, identificando variables clave como trabajo desafiante, condiciones laborales, reconocimiento, entre otros; y servicios de calidad, experiencia del usuario, expectativas y percepciones.

Se plantearon hipótesis nulas y alternativas sobre la existencia de factores que influyan en la satisfacción laboral, y sobre si existen diferencias entre percepciones y expectativas del cliente.

La metodología combinó enfoques cualitativo y cuantitativo. Se realizaron entrevistas a tres empleados para analizar la satisfacción laboral, y ocho encuestas a clientes usando el modelo SERVQUAL para medir percepciones y expectativas de calidad del servicio.

Los resultados muestran los principales factores de satisfacción laboral identificados por empleados, con percepciones altamente positivas, criterio que favorece a la empresa. En clientes, se encontró una brecha negativa mínima entre percepciones y expectativas en algunas dimensiones de calidad.

La investigación permitió identificar áreas clave para mejorar la satisfacción laboral y del cliente. Se formulan recomendaciones dirigidas para fortalecer la calidad del servicio, mejorar la experiencia del usuario y así contribuir al crecimiento sostenido de la empresa SYDAI S.A.

Introducción

El presente trabajo evalúa el nivel de satisfacción de los trabajadores y clientes de SYDAI S.A., una empresa desarrolladora de software en Nicaragua. El objetivo es identificar áreas de oportunidad y proponer medidas para mejorar la satisfacción a través de un análisis cuali-cuantitativo de las relaciones internas y la percepción de calidad del servicio.

Las recomendaciones se enfocarán en mejorar el clima organizacional y la experiencia del usuario para contribuir al crecimiento sostenido de la empresa. Se propone una aproximación integral y fundamentada para abordar este tema relevante en la gestión empresarial actual. Con el propósito de comprender este problema y contribuir a la clarificación de las diferencias entre la calidad esperada y percibida en los servicios, se propone la realización de esta investigación que permitirá describir y analizar las discrepancias entre las características del servicio esperado y percibido.

A continuación, se detalla la revisión de la literatura, incluyendo aspectos como justificación, preguntas de investigación, objetivos de investigación e hipótesis. Posteriormente se aborda la metodología a utilizar, el contexto, la población a estudiar, estrategias de recolección, variables a tratar y modelos estadísticos.

Luego, los hallazgos de la investigación se exhiben y se explican a través de tablas y gráficos que muestran los datos obtenidos y los análisis estadísticos correspondientes. Finalmente, se exponen las conclusiones de la investigación que responden al objetivo general, así como las conclusiones relacionadas con los objetivos específicos. Por último, se ofrecen recomendaciones para futuras acciones que podrían implementarse para mejorar la calidad del servicio.

Revisión de la literatura

En el competitivo entorno empresarial actual, las organizaciones se enfrentan a un desafío constante: lograr la satisfacción de los clientes y empleados. La satisfacción del cliente se ha convertido en un objetivo fundamental de una empresa ya que afecta directamente al éxito y la supervivencia en el mercado. Para lograr este objetivo, las empresas deben esforzarse por cumplir y superar las expectativas de los consumidores en términos de calidad, servicio y valor.

La satisfacción del cliente implica garantizar que el producto o servicio ofrecido satisfaga sus necesidades y deseos, brindándole una experiencia positiva y satisfactoria en cada interacción. Cuando los clientes están satisfechos, es más probable que regresen, recomienden su empresa a otros y mantengan relaciones a largo plazo. Además, la satisfacción del cliente ayuda a mejorar la reputación y la imagen de una empresa en el mercado, lo que genera una importante ventaja competitiva.

Por otro lado, la satisfacción de los empleados también juega un papel vital en el éxito a largo plazo de una empresa. Los empleados satisfechos y comprometidos tienden a ser más productivos, eficientes y motivados en el trabajo. Se sienten valorados y reconocidos por su trabajo, lo que aumenta su sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Esto se traduce en un mejor desempeño individual y colectivo, que a su vez se refleja en una mayor calidad del servicio a los clientes.

Los empleados satisfechos también tienden a ser más leales a la empresa, lo que reduce la rotación y los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados. Además, los empleados felices y comprometidos tienen una actitud positiva hacia su trabajo y están dispuestos a brindar un excelente servicio al cliente, lo que ayuda a construir relaciones sólidas y duraderas.

Satisfacción laboral

El activo más valioso de una empresa es su capital humano, ya que son la esencia y la razón detrás de todas las acciones que sustentan e impulsan a la organización. Por lo tanto, las empresas deben considerar a sus empleados como asesores y agentes de cambio, no sólo por su disposición, sino también por su potencial de creación. (Tamayo, 2016)

La satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo y una percepción placentera de las experiencias laborales del sujeto (Arias & Arias, 2014). Tanto (Tamayo, 2016) y (Arias & Arias, 2014) concuerdan en las variables que contribuyen a la satisfacción laboral, y estas incluyen el trabajo desafiante, el salario justo, las buenas condiciones de trabajo, el reconocimiento por el desempeño y las relaciones positivas con los compañeros de trabajo.

El estudio de (Sanín & Salanova, 2014) encontró que la satisfacción laboral está relacionada con el cumplimiento de las normas y el desempeño laboral, así como con el crecimiento psicológico y la flexibilidad. Adicionalmente, la satisfacción laboral está

ligada a un mejor desempeño laboral debido a que los empleados están bien ajustados a sus posiciones y empresas.

Los factores que contribuyen a la satisfacción laboral pueden ser categorizados como intrínsecos o extrínsecos, siendo los primeros dependientes de las aspiraciones, intereses y motivaciones del individuo, mientras que los segundos son factores externos como reconocimiento, salario, prestaciones y condiciones de trabajo.

A continuación, se explica brevemente que indican cada factor elemental sobre la satisfacción laboral (Tamayo, 2016):

- Trabajo desafiante: Los empleados tienden a sentirse más satisfechos cuando se les dan tareas que los desafían y les permiten usar sus habilidades y destrezas al máximo. Esto puede ayudarlos a sentir una sensación de logro y orgullo por su trabajo.

- Compensación justa y equitativa: Los empleados quieren sentir que se les está pagando de manera justa por el trabajo que realizan. Esto incluye no sólo su salario, sino también beneficios, aguinaldos y otras formas de compensación. Cuando los empleados sienten que están siendo compensados de manera justa, es más probable que se sientan satisfechos con su trabajo.

- Condiciones de trabajo adecuadas: Los empleados quieren trabajar en un ambiente seguro, cómodo y propicio para la productividad. Esto incluye factores como la iluminación, la temperatura, los niveles de ruido y el diseño ergonómico. Cuando los empleados sienten que sus condiciones de trabajo son adecuadas, permanecen más tiempo en la organización y se sienten satisfechos con su trabajo.

- Reconocimiento por desempeño: Los empleados quieren sentir que su arduo trabajo y contribuciones están siendo reconocidos y apreciados por su empleador. Esto puede tomar muchas formas, como elogios, premios, bonos o promociones.

- Buenas relaciones con compañeros de trabajo: Los empleados quieren trabajar en un ambiente donde se sientan apoyados y valorados por sus colegas. Esto incluye tener buena comunicación, trabajo en equipo y una cultura de trabajo positiva. Todo lo anterior permite tener un clima organizacional favorable.

En general, estas variables son importantes porque pueden influir en el nivel de satisfacción laboral de un empleado, lo que a su vez puede afectar su intención de permanecer en la organización o irse a otro trabajo (Tamayo, 2016).

Satisfacción del cliente

El deseo de ser apreciado es uno de los deseos fundamentales de la naturaleza humana. La persona más importante en el negocio es el cliente, y el servicio al cliente se trata de mostrarles aprecio. Lograr la satisfacción del cliente a través de productos y servicios no solo es necesario para que las empresas mantengan una posición importante en el mercado, sino que también tiene un gran impacto en la imagen de su marca, el volumen de ventas y la capacidad para atraer negocios repetidos (Reyes & Romero, 2008)

Asimismo, (Reyes & Romero, 2008) explica que comprender la importancia de la satisfacción del cliente y cómo afecta la lealtad del cliente es crucial para las organizaciones. Para participar activamente en todas las acciones dirigidas a lograr el nivel deseado de satisfacción del cliente, deben reconocer la importancia de saber cuánto satisfacen sus productos y servicios a sus clientes y contar con un departamento de atención al cliente dentro de su estructura organizacional.

La importancia de permitir que los empleados aporten su valor agregado, administrar ese valor y hacerlo perdurar dentro de la empresa y en el tiempo es vital. Todo empleado en una empresa de servicios, como ya se mencionó, juega un papel muy importante, papel en el logro de la satisfacción del cliente. Contar con empleados cualificados es fundamental (gracias a su continuo desarrollo profesional y personal), siendo necesaria una buena herramienta que permita a todos los empleados conocer con antelación las ventajas del servicio que prestan y profundizar en su conocimiento (Moros, 2010)

Las percepciones de los clientes sobre si se cumplieron o superaron sus expectativas son la satisfacción del cliente. Por ejemplo, cuando un cliente compra un producto, espera que funcione correctamente; si lo hace, él o ella será feliz; si no es así, él o ella será infeliz. Los clientes satisfechos siguen aumentando sus compras. La satisfacción del cliente determina cuánto gastará un cliente, lo que aumenta las ventas y aumenta las ganancias.

La calidad y el servicio son los elementos más cruciales para lograr la satisfacción y la retención. Como resultado, el principal objetivo de una empresa no debería ser crear un bien o servicio de primer nivel o dar un servicio de primer nivel a sus clientes. Crear clientes fieles y satisfechos que permanezcan en el tiempo debe ser su máxima prioridad.

Como resultado, cuando la empresa piensa en su objetivo final, ofrecer productos de primer nivel y servicio al cliente son componentes esenciales (Reyes & Romero, 2008).

En conclusión, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente son factores fundamentales para el éxito de una empresa. La satisfacción laboral está directamente relacionada con factores internos de la organización, como el trabajo desafiante, un salario justo, condiciones laborales adecuadas, reconocimiento por el desempeño y buenas relaciones entre trabajadores. La satisfacción del cliente, por otro lado, depende de la calidad del producto o servicio proporcionado por la empresa, su nivel de atención y el reconocimiento brindado. Estos dos aspectos son interdependientes y las empresas deben considerarse para lograr la retención de empleados y clientes, así como un crecimiento sostenible de la empresa en el mercado al que pertenece.

Justificación

Esta investigación se considera oportuna tanto para el sector empresarial como para el estudio de la administración ya que muestra la perspectiva del empleado y del cliente expresada bajo su propia experiencia. La necesidad de comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de ambos grupos puede tener un impacto significativo en el éxito y la reputación de la empresa, lo que resalta la importancia de que una empresa comprenda la percepción laboral de sus trabajadores y la percepción de sus clientes.

En términos de cómo los trabajadores perciben sus trabajos, es importante tener esto en cuenta para aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que luego puede mejorar el rendimiento y la calidad del trabajo. Como se ha evidenciado con los estudios anteriormente mencionados, comprender la percepción del trabajo también ayuda a retener el talento, reducir la rotación de personal y los gastos de reclutamiento y capacitación de nuevos empleados. También permite mejorar el entorno laboral en general, fomentando un entorno más positivo y saludable.

La satisfacción del cliente le permite reconocer a la empresa la percepción del cliente y con ello puede adaptar sus servicios y estrategias para satisfacer las necesidades mediante la comprensión de las expectativas y opiniones de sus clientes, estas acciones promueven la lealtad comercial. De manera similar, prestar atención a la percepción del cliente permite la detección temprana de problemas, la pronta acción correctiva y la prevención de problemas que podrían dañar la reputación de una empresa. Finalmente,

comprender la percepción del cliente le brinda una ventaja competitiva al diferenciarlo de sus rivales fomentando recomendaciones y relaciones duraderas.

Al tratar con una empresa como SYDAI S.A se explora sobre los datos importantes de la organización con el fin de brindar propuestas realizables. Con esta investigación la propuesta brindará un enfoque más claro sobre la situación actual, con el fin de mejorar las percepciones sobre las satisfacciones de ambos segmentos (empleados y clientes).

Planteamiento del problema

Preguntas de investigación

1. ¿Qué aspectos específicos contribuyen a la satisfacción de los empleados de SYDAI S.A.?
2. ¿Cuáles son las expectativas y percepciones de los clientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por SYDAI S.A.?

Objetivos de investigación

Objetivo general:

1. Evaluar el nivel de satisfacción de los empleados y clientes actuales de SYDAI S.A. con el propósito de identificar las áreas de oportunidad y proponer medidas de mejora efectivas que mejoren la satisfacción.

Objetivos específicos:

1. Identificar los factores clave que influyen en la satisfacción de los empleados en SYDAI S.A.
2. Analizar la percepción y la expectativa de los clientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por SYDAI S.A. para medir su nivel de satisfacción.

Hipótesis

Hipótesis nula (H0): No existen factores clave que influyan en la satisfacción de los empleados en SYDAI S.A.

Hipótesis alternativa (H1): Si existen factores clave que influyan en la satisfacción de los empleados en SYDAI S.A.

Hipótesis nula (H0): No existe una diferencia entre la percepción y la expectativa de los clientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por SYDAI S.A.

Hipótesis alternativa (H1): Existe una diferencia entre la percepción y la expectativa de los clientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por SYDAI S.A.

Metodología

Enfoque

El enfoque de esta investigación se hará mediante un diseño mixto, es decir, métodos cualitativos y métodos cuantitativos. Para abordar la experiencia individual de los empleadores en la empresa se hará uso de entrevistas semiestructuradas, ya que el enfoque cualitativo permitirá conocer a profundidad las percepciones en relación con la satisfacción laboral. Las entrevistas se basarán según las variables más representativas encontradas en estudios anteriores con el fin de establecer categorías que faciliten las conclusiones.

Los clientes actuales de la empresa se analizarán bajo el enfoque cuantitativo, donde se conocerá las expectativas y percepciones del servicio. El enfoque cuantitativo ofrecerá datos numéricos objetivos y cuantificables para analizar y cuantificar el impacto en las percepciones de los clientes y expectativas. Estos datos cuantitativos respaldarán los resultados en la calidad de servicio.

Del mismo modo, se puede considerar la posibilidad que los datos sobre la satisfacción del cliente aporten o tengan cierto grado de relevancia sobre la influencia en la satisfacción laboral.

Diseño

El diseño está basado según las preguntas, los objetivos e hipótesis planteadas previamente.

Al tratar con el enfoque cualitativo, se utilizará una investigación fenomenológica, ya que permite el estudio de un fenómeno en la población escogida (trabajadores de la empresa SYDAI S.A), en este caso su experiencia laboral.

Para detallar la percepción en la satisfacción del cliente se utilizará un análisis descriptivo con el fin de resumir los datos obtenidos de forma resumida, facilitando la comprensión en base a las conclusiones mediante interpretaciones.

Asimismo, también será un estudio de cohorte transversal, debido a que, es un diseño de investigación que examina datos sobre variables recopiladas en un punto determinado de tiempo de una muestra de población, por lo tanto, permite ajustar bien con el fin de encontrar la prevalencia de una situación, problema y percepción, se ajusta a la necesidad de estudiar la percepción de los clientes en un momento específico. Se recopila información de los participantes que son comparables en todos los factores.

Finalmente, se utilizará un diseño prospectivo que permitirá reconocer la posibilidad de que se mantenga o suceda la misma situación o percepción hacia un tiempo posterior. El estudio prospectivo es un estudio del presente, por lo tanto, la información se basará bajo fuentes primarias.

Contexto de la investigación

El lugar de estudio para la investigación será en una empresa familiar denominada SYDAI, S.A. La empresa seleccionada tiene alrededor de 11 años en el mercado nicaragüense como empresa desarrolladora de software digital y ha permitido el estudio de sus relaciones con clientes y trabajadores.

Se tiene acceso completo a la organización, dado este permiso, se puede estar presente allí los días que se considera convenientes con previo aviso. Los permisos que considerar serán el acceso a las instalaciones, el acceso a realizar encuestas tanto al personal como a los clientes de la empresa. Con el fin de obtener su cooperación en la investigación, se contactó al gerente general. Fue informado con prontitud del fundamento y objetivo de la investigación. Con base en las listas de nómina, los trabajadores fueron seleccionados en su totalidad.

Durante esta estadía se considerará todas las variables representativas tales como la capacitación, participación, clima organizacional, incentivos personales y/o profesionales y las relaciones con los trabajadores de la empresa. Se podrá recabar información útil sobre el mismo personal y la relación que tiene con su satisfacción.

Además, será posible evaluar el impacto de estas prácticas en el estándar de los servicios prestados, los tiempos de entrega, el modo de atención y contribuir a la consiguiente investigación de la satisfacción del cliente.

Para llevar a cabo la investigación con los clientes, cada empresa tendrá un área designada para la aplicación de la encuesta, y la programación se determinará de acuerdo con las fechas y horarios asignados por cada empresa para no interferir con la jornada laboral.

SYDAI S.A ha brindado la carta de permiso para llevar a cabo la investigación donde fue firmada el día 15 de junio de 2023, mostrando signos de agradecimiento por el interés y la dedicación del investigador en la realización de este estudio y reconoce que los hallazgos serán extremadamente valiosos tanto para su institución. Asimismo, se ofreció a brindar cualquier material de apoyo o detalles adicionales.

Población a estudiar y diseño de la muestra

Para estudiar la percepción en la satisfacción laboral, la población a estudiar serán todos los trabajadores de SYDAI S.A que totalizan una población de tres trabajadores. Hay que mencionar que este estudio será mediante el enfoque cualitativo mediante entrevistas semiestructuradas.

Con la finalidad de estudiar la percepción en la satisfacción de los clientes, se tomará a toda la población de clientes actuales de la empresa, que constan de ocho clientes, con lo que se asegura que la información recopilada refleje la opinión de todos los clientes y sea significativa.

Al utilizar toda la población se logra una mayor precisión en los resultados y se minimiza el margen de error. Por lo tanto, se obtendrá información precisa y representativa sobre la percepción y expectativas de los clientes acerca del servicio que se brinda.

Estrategia para la recolección de datos

Para la estrategia de recolección de datos, se implementará el cuestionario del modelo SERVQUAL, a ocho clientes de la empresa SYDAI S.A. La estructura del cuestionario del Modelo SERVQUAL, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems (Zeithaml et al., 1988).

La escala de Likert es una técnica utilizada para medir actitudes, opiniones o percepciones de las personas. En esta escala, se presenta una serie de afirmaciones o preguntas y se le pide al participante que indique su nivel de acuerdo o desacuerdo en relación con cada una de ellas.

En el modelo SERVQUAL se utiliza una escala Likert de 1 a 7 para calificar la importancia de cada elemento, donde 1 indica el desacuerdo total del cliente y 7 indica la importancia del elemento. cuando el cliente está enérgicamente de acuerdo con la cuestión. (Matsumoto, 2014).

Sin embargo, bajo efectos de simplicidad para esta investigación, se optará por trabajar con una escala de Likert de 5 elementos, donde cada parámetro tiene la siguiente explicación:

Escala 1 - Nada satisfecho: En este nivel, el cliente muestra un completo desacuerdo con la afirmación o pregunta presentada. Indica que no está de acuerdo en absoluto o que la afirmación no refleja su opinión o percepción.

Escala 2 - Poco satisfecho: En este nivel, el cliente muestra un nivel de desacuerdo, pero no tan extremo como en el nivel 1. Indica que está en desacuerdo con la afirmación o pregunta, pero puede haber ciertos elementos o aspectos con los que esté de acuerdo.

Escala 3 - Neutral: En este nivel, el cliente adopta una postura neutral. No está de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación o pregunta, lo que implica una falta de preferencia o una opinión equilibrada.

Escala 4 - Muy satisfecho: En este nivel, el cliente muestra un nivel de acuerdo, pero no tan alto como en el nivel 5. Indica que está de acuerdo con la afirmación o pregunta, pero puede haber algunos aspectos o elementos con los que no esté completamente de acuerdo.

Escala 5 - Totalmente satisfecho: En este nivel, el cliente está muy de acuerdo con la afirmación o pregunta presentada. Indica que está completamente de acuerdo y que la afirmación refleja su opinión o percepción de manera precisa.

Según (Osejos & Merino, 2020) el procedimiento estadístico simplificado de datos de SERVQUAL comprende:

1. Para comenzar, es necesario determinar la desviación estándar y la mediana de los puntajes asignados a cada una de las 22 preguntas.

2. La misma información estadística se obtiene luego de agrupar las respuestas según cada una de las cinco dimensiones.
3. Para comparar las diferencias entre cada dimensión y el área en su conjunto, se obtiene un gráfico de las brechas de expectativas-percepción.
4. Para cada dimensión, una calificación del 1 al 5 indica el promedio. El promedio general se compara con el promedio general de eficiencia del servicio, que se califica en 5 (la calidad ideal de los clientes).
5. Se examinará el promedio global de cada dimensión.
6. Después de eso, las brechas se calculan restando el índice ideal 5 de cada promedio para cada dimensión.
7. Se saca la media aritmética de las brechas para medir la calidad del servicio.

Los cuestionarios serán administrados y realizados por el investigador, y se tendrá que estar en el lugar debido a la incomprensión que puede existir en algunas preguntas por los encuestados.

Para abordar el tema de la satisfacción laboral, se realizarán entrevistas semiestructuradas. Estas entrevistas combinan elementos de las entrevistas estructuradas y no estructuradas. El entrevistador sigue un conjunto básico de preguntas predeterminadas, pero también tiene la libertad de hacer preguntas adicionales o seguir diferentes direcciones en función de las respuestas del candidato, esto con el fin de una mayor adaptabilidad durante la entrevista, lo que permitirá profundizar sobre la percepción del trabajador.

Declaración de variables

A. Variables independientes:

Enfoques del cliente:

1. Expectativa del cliente: Se evaluará los reconocimientos sobre la entrega del servicio, midiendo el desempeño de la empresa. La expectativa es dinámica y puede cambiar con rapidez (Matsumoto, 2014). La medición de esta variable se verá reflejada mediante el enfoque del modelo SERVQUAL. La unidad de medida de esta variable es ordinal.

2. Percepción del cliente: Se analizará la valoración de los servicios. La percepción está enlazada con las características o dimensiones de la calidad del servicio (Matsumoto, 2014). La medición de esta variable se verá reflejada mediante el enfoque del modelo SERVQUAL. La unidad de medida de esta variable es ordinal.
3. Calidad de servicio/Satisfacción del cliente: Se medirá la calidad mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (Matsumoto, 2014). La medición de esta variable se verá reflejada mediante el enfoque del modelo SERVQUAL. La unidad de medida de esta variable es ordinal.

Enfoque del trabajador:

1. Satisfacción laboral: Se analizará la situación de cada trabajador en la organización mediante su experiencia. Los indicadores sobre la medición de la satisfacción se harán mediante la realización de categorías de las entrevistas, asimismo, se hará uso de mapas mentales para destacar las opiniones de los trabajadores. La unidad de medida de esta variable es ordinal.

B. Variables dependientes:

Las siguientes variables son medibles bajo el modelo SERVQUAL y permitirán conocer la percepción, la expectativa y la satisfacción del cliente:

1. Fiabilidad: Se evaluará la capacidad de brindar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa. Específicamente, esto significa que la empresa cumple con sus compromisos de brindar servicios, realizar entregas, resolver problemas y fijar precios. La unidad de medida de esta variable es ordinal.
2. Capacidad de respuesta: Se analizará la voluntad de atender a los clientes y ofrecerles un servicio rápido y adecuado. Alude a ser atento y rápido al manejar solicitudes, responder consultas y quejas de los clientes y resolver problemas. La unidad de medida de esta variable es ordinal.

3. Seguridad: Se revisará la capacidad de inspirar credibilidad y confianza depende del conocimiento, enfoque y habilidades de los empleados. La unidad de medida de esta variable es ordinal.
4. Empatía: Se evaluará el grado de servicio individualizado que las empresas brindan a sus clientes. Debe comunicarse a través de un servicio personalizado o modificarse según las preferencias del cliente. La unidad de medida de esta variable es ordinal.
5. Elementos tangibles: Se revisarán aspectos como instalaciones físicas, como infraestructura, herramientas, suministros y personal. La unidad de medida de esta variable es ordinal.

En base a la satisfacción laboral y la literatura es posible encontrar categorías en las declaraciones como:

1. Flexibilidad: Se estudiará sobre los términos de horarios de trabajo, opciones de trabajo remoto, adaptabilidad a cambios. Además, se reconocerá la experiencia con la flexibilidad laboral. La unidad de medida de esta variable es ordinal.
2. Trabajo desafiante: Se examinará la presión o desafíos en sus trabajos y sus respuestas. La unidad de medida de esta variable es ordinal.
3. Reconocimiento: Se evaluará el reconocimiento en su trabajo (recompensas monetarias, elogios, oportunidades de desarrollo). Asimismo, se conocería si ha existido una oportunidad de reconocimiento y cuál fue su impacto. La unidad de medida de esta variable es ordinal.
4. Condiciones laborales: Se analizará si existen aspectos específicos de las condiciones laborales que los participantes consideren importantes para su satisfacción. La unidad de medida de esta variable es ordinal.
5. Clima organizacional: Se indagará sobre la cultura y el ambiente de trabajo en la organización, así como la comunicación en el lugar de trabajo, así como el grado de apoyo y colaboración entre los

compañeros y superiores. La unidad de medida de esta variable es ordinal.

6. Satisfacción intrínseca (aspiraciones, intereses y motivaciones personales): Se investigará las aspiraciones, intereses y motivaciones personales de los participantes en relación con su trabajo. Alineación entre sus intereses personales y las tareas que realizan en su empleo. La unidad de medida de esta variable es ordinal.

Análisis de datos

Análisis de fiabilidad

En el presente estudio, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para analizar la fiabilidad del instrumento. Este coeficiente se calculó a partir de las correlaciones entre los ítems de las secciones de expectativas y percepciones, tanto para cada sección por separado como para el conjunto de todas las afirmaciones del cuestionario. Los resultados obtenidos muestran los coeficientes de fiabilidad global para las 44 afirmaciones que comprende el estudio.

Tabla 1: Alfa de Cronbach para expectativas y percepciones

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.951	44

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

En la tabla anterior se puede observar que se analizaron conjuntamente las afirmaciones del cuestionario para ambas secciones, expectativas y percepciones, cada una con 22 ítems. El resultado obtenido para los 44 ítems fue de 0.951, lo que indica que los ítems del cuestionario están altamente alineados y presentan valores excelentes. Además, al ser un valor mayor a 0.90, se puede afirmar que las afirmaciones de las expectativas y percepciones tienen congruencia entre sí y alta fiabilidad.

Tabla 2: Alfa de Cronbach para expectativas

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.907	22

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

Tabla 3: Alfa de Cronbach para percepciones

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.900	22

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

En la Tabla 2 y 3 se muestra el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach para cada sección por separado, es decir, un análisis separado para la calidad esperada y percibida.

Como se muestra en las tablas anteriores Tabla 2 y 3, el resultado se obtuvo mediante el análisis separado por secciones de forma conjunta e individual para cada sección. El resultado para la sección expectativas, conformado por 22 ítems, fue de 0,907. Es por ello por lo que se afirma que los ítems del cuestionario para esta sección están muy alineados. El valor obtenido es mayor a 0,90 por ello que las afirmaciones de las exceptivas tienen congruencia entre sí, es decir, tienen alta fiabilidad.

De la misma manera, el resultado para la sección percepciones, conformado por 22 ítems, fue de 0,900. Es por ello por lo que se afirma que los ítems del cuestionario para esta sección están muy alineados. El valor obtenido es mayor a 0,90 por ello que las afirmaciones de las exceptivas tienen congruencia entre sí, es decir, tienen alta fiabilidad.

Prueba de hipótesis

Tabla 4: Prueba de chi-cuadrado entre percepciones y expectativas

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48.000[a]	36	.087
Razón de verosimilitudes	30.498	36	.727
Asociación lineal por lineal	6.988	1	.008
N de casos válidos	8		

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

Asimismo, la tabla 4 muestra que el valor de la significancia asintótica (p valor) es 0.087. El valor obtenido $p < 0.10$, a un nivel de significancia de 8.7%, por ende, se rechaza H0. Se puede declarar que si existe una diferencia entre la percepción y la expectativa de los clientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por SYDAI S.A.

Tabla 5: Tabla de contingencia con la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción

Tabla de contingencia

			fiabilidad		
			Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Nivel de satisfacción	Muy satisfecho	Recuento	2	1	3
		% dentro de Nivel de satisfacción	66.7%	33.3%	100.0%
		% dentro de fiabilidad	66.7%	20.0%	37.5%
		% del total	25.0%	12.5%	37.5%
	Totalmente satisfecho	Recuento	1	4	5
		% dentro de Nivel de satisfacción	20.0%	80.0%	100.0%
		% dentro de fiabilidad	33.3%	80.0%	62.5%
		% del total	12.5%	50.0%	62.5%
Total		Recuento	3	5	8
		% dentro de Nivel de satisfacción	37.5%	62.5%	100.0%
		% dentro de fiabilidad	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	37.5%	62.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

En la tabla 5 se puede observar que el 66,7% de los encuestados están "muy satisfechos" con el aspecto de fiabilidad y su nivel de satisfacción es “muy satisfecho”. Un 33.3% están “totalmente satisfechos” en el aspecto de fiabilidad y “muy satisfecho” en su nivel de satisfacción. Por otro lado, el 80,0% de los encuestados están "totalmente satisfechos" con el nivel de satisfacción, asimismo están "totalmente satisfechos" con la

fiabilidad del servicio. Finalmente, un 20% de los encuestados están “muy satisfecho” con el aspecto de fiabilidad y su nivel de satisfacción es “totalmente satisfecho”.

Tabla 6: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de fiabilidad y el nivel de satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.742[a]	1	.187		
Corrección por continuidad[b]	.320	1	.572		
Razón de verosimilitudes	1.762	1	.184		
Estadístico exacto de Fisher				.464	.286
Asociación lineal por lineal	1.524	1	.217		
N de casos válidos	8				

a. 4 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.13.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

Asimismo, la tabla 6 muestra que el valor de la significancia asintótica (p valor) es 0.187. En este caso, la dimensión de fiabilidad tiene un valor obtenido menor a 0.10, se puede declarar que no existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de fiabilidad.

Tabla 7: Tabla de contingencia con la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción

Tabla de contingencia

			capacidad de respuesta		
			Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Nivel de satisfacción	Muy satisfecho	Recuento	2	1	3
		% dentro de Nivel de satisfacción	66.7%	33.3%	100.0%
		% dentro de capacidad de respuesta	66.7%	20.0%	37.5%
		% del total	25.0%	12.5%	37.5%
	Totalmente satisfecho	Recuento	1	4	5
		% dentro de Nivel de satisfacción	20.0%	80.0%	100.0%
		% dentro de capacidad de respuesta	33.3%	80.0%	62.5%
		% del total	12.5%	50.0%	62.5%
Total		Recuento	3	5	8
		% dentro de Nivel de satisfacción	37.5%	62.5%	100.0%
		% dentro de capacidad de respuesta	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	37.5%	62.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

En la tabla 7 se puede observar que el 66,7% de los encuestados están "muy satisfechos" con el aspecto de capacidad de respuesta y su nivel de satisfacción es “muy satisfecho”. Un 33.3% están “totalmente satisfechos” en el aspecto de capacidad de respuesta y “muy satisfecho” en su nivel de satisfacción. Por otro lado, el 80,0% de los encuestados están "totalmente satisfechos" con la capacidad de respuesta y están "totalmente satisfechos" en el nivel de satisfacción. Finalmente, un 20% de los encuestados están “muy satisfecho” con el aspecto de capacidad de respuesta y su nivel de satisfacción es “totalmente satisfecho”.

Tabla 8: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.742[a]	1	.187		
Corrección por continuidad[b]	.320	1	.572		
Razón de verosimilitudes	1.762	1	.184		
Estadístico exacto de Fisher				.464	.286
Asociación lineal por lineal	1.524	1	.217		
N de casos válidos	8				

a. 4 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.13.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

La tabla 8 muestra que el valor de la significancia asintótica (p valor) es 0.187. En este caso, la dimensión de capacidad de respuesta tiene un valor obtenido menor a 0.10, se puede declarar que no existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 9: Tabla de contingencia con la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción

Tabla de contingencia

			seguridad		
			Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Nivel de satisfacción	Muy satisfecho	Recuento	1	2	3
		% dentro de Nivel de satisfacción	33.3%	66.7%	100.0%
		% dentro de seguridad	100.0%	28.6%	37.5%
		% del total	12.5%	25.0%	37.5%
	Totalmente satisfecho	Recuento	0	5	5
		% dentro de Nivel de satisfacción	0.0%	100.0%	100.0%
		% dentro de seguridad	0.0%	71.4%	62.5%
		% del total	0.0%	62.5%	62.5%
Total		Recuento	1	7	8
		% dentro de Nivel de satisfacción	12.5%	87.5%	100.0%
		% dentro de seguridad	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	12.5%	87.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

En la tabla 9 se puede observar que el 33.3% están “muy satisfechos” en el aspecto de seguridad y “muy satisfecho” en su nivel de satisfacción.. Un 66,7% de los encuestados están "totalmente satisfechos" con el aspecto de seguridad y su nivel de satisfacción es “muy satisfecho”. Por otro lado, el 100% de los encuestados están "totalmente satisfechos" con la seguridad y están "totalmente satisfechos" en el nivel de satisfacción.

Tabla 10: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.905[a]	1	.168		
Corrección por continuidad[b]	.076	1	.783		
Razón de verosimilitudes	2.209	1	.137		
Estadístico exacto de Fisher				.375	.375
Asociación lineal por lineal	1.667	1	.197		
N de casos válidos	8				

a. 4 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .38.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

Asimismo, la tabla 10 muestra que el valor de la significancia asintótica (p valor) es 0.168. En este caso, la dimensión de seguridad tiene un valor obtenido menor a 0.10, se puede declarar que no existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de seguridad.

Tabla 11: Tabla de contingencia con la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción

Tabla de contingencia

			empatia			
			Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Nivel de satisfacción	Muy satisfecho	Recuento	1	2	0	3
		% dentro de Nivel de satisfacción	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
		% dentro de empatia	100.0%	100.0%	0.0%	37.5%
		% del total	12.5%	25.0%	0.0%	37.5%
	Totalmente satisfecho	Recuento	0	0	5	5
		% dentro de Nivel de satisfacción	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
		% dentro de empatia	0.0%	0.0%	100.0%	62.5%
		% del total	0.0%	0.0%	62.5%	62.5%
Total		Recuento	1	2	5	8
		% dentro de Nivel de satisfacción	12.5%	25.0%	62.5%	100.0%
		% dentro de empatia	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	12.5%	25.0%	62.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

En la tabla 11 se puede observar que el 33.3% se encuentra “neutral” con respecto a la dimensión de la empatía, mientras que su nivel de satisfacción se encuentra en “muy satisfecho”. Un 66,7% de los encuestados están "muy satisfechos" con el aspecto de empatía y su nivel de satisfacción es “muy satisfecho”. Un 100% están “totalmente satisfechos” en el aspecto de empatía y “totalmente satisfecho” en su nivel de satisfacción.

Tabla 12: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de empatía y el nivel de satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.000[a]	2	.018
Razón de verosimilitudes	10.585	2	.005
Asociación lineal por lineal	5.833	1	.016
N de casos válidos	8		

a. 6 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .38.

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

La tabla 12 muestra que el valor de la significancia asintótica (p valor) es 0.018. En este caso, la dimensión de empatía tiene un valor obtenido menor a 0.10, se puede declarar que si existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de empatía.

Tabla 13: Tabla de contingencia con la dimensión de elementos tangibles y el nivel de satisfacción

Tabla de contingencia

			elementos tangibles		
			Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	Total
Nivel de satisfacción	Muy satisfecho	Recuento	3	0	3
		% dentro de Nivel de satisfacción	100.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de elementos tangibles	60.0%	0.0%	37.5%
		% del total	37.5%	0.0%	37.5%
	Totalmente satisfecho	Recuento	2	3	5
		% dentro de Nivel de satisfacción	40.0%	60.0%	100.0%
		% dentro de elementos tangibles	40.0%	100.0%	62.5%
		% del total	25.0%	37.5%	62.5%
Total		Recuento	5	3	8
		% dentro de Nivel de satisfacción	62.5%	37.5%	100.0%
		% dentro de elementos tangibles	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	62.5%	37.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

En la tabla 13 se puede considerar que un 100% de los encuestados están “muy satisfechos” con los elementos tangibles de la empresa y su nivel de satisfacción es “muy satisfecho”. De igual forma, un 40% considera estar “muy satisfecho” con los aspectos de la dimensión de elementos y su nivel de satisfacción es “totalmente satisfecho”, sumado a lo anterior, un 60% considera estar “totalmente satisfecho” con los elementos tangibles y su nivel de satisfecho con el servicio es “totalmente satisfecho”.

Tabla 14: Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión de elementos tangibles y el nivel de satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.880[a]	1	.090		
Corrección por continuidad[b]	.889	1	.346		
Razón de verosimilitudes	3.855	1	.050		
Estadístico exacto de Fisher				.196	.179
Asociación lineal por lineal	2.520	1	.112		
N de casos válidos	8				

a. 4 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.13.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.20

Asimismo, la tabla 14 muestra que el valor de la significancia asintótica (p valor) es 0.090. En este caso, la dimensión de elementos tangibles tiene un valor obtenido menor a 0.10, se puede declarar que si existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de elementos tangibles.

Análisis e interpretación sobre índices de calidad del servicio

Tabla 15: Tabla de índice de calidad del servicio basado en el cuestionario del modelo SERVQUAL.

Aspecto	Pregunta	Enunciado	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	BRECHA	X	IMPORTANCIA	ICS
	1	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	4.50	4.63	-0.13			
	2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	5.00	4.75	0.25			
	3	La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	4.75	4.75	0.00			
	4	La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	4.63	4.75	-0.13			
FIABILIDAD	5	La empresa debe insistir en registros libres de error.	4.50	4.88	-0.38	-0.08	20%	-0.02
	6	La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	4.75	4.88	-0.13			
CAPACIDAD	7	Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.	4.38	4.75	-0.38			
DE	8	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	4.63	4.88	-0.25			
RESPUESTA	9	Los empleados de la empresa nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.	4.00	4.13	-0.13	-0.22	20%	-0.04
	10	El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en usted.	4.75	4.88	-0.13			
	11	El cliente debe sentirse seguro en las transacciones u operaciones con la empresa.	5.00	4.75	0.25			
	12	Los empleados deben ser corteses de manera constante con usted.	4.63	4.75	-0.13			
SEGURIDAD	13	Los empleados de la empresa deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	4.75	4.75	0.00	0.00	20%	0.00
	14	La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.	4.50	4.63	-0.13			
	15	La empresa debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes.	4.25	4.13	0.13			
	16	La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.	4.50	4.63	-0.13			
	17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted.	4.50	4.25	0.25			
EMPATÍA	18	La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	4.00	3.75	0.25	0.08	20%	0.02
	19	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.	4.38	4.50	-0.13			
	20	Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas.	4.13	4.25	-0.13			
ELEMENTOS	21	Los empleados de la empresa deben verse pulcros.	4.13	4.00	0.13			
TANGIBLES	22	Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.	4.38	4.50	-0.13	-0.06	20%	-0.01
			4.50	**4.55**				**-0.06**

Fuente: Elaboración propia. Tabla basada en el cuestionario según el Modelo SERVQUAL.

En la Tabla 15 se presenta el resultado del promedio general de la brecha entre las percepciones y las expectativas. El valor de la brecha general es negativo, con un valor de -

0.06, lo que indica que los clientes de SYDAI S.A se sienten ligeramente insatisfechos con los servicios que reciben de la empresa.

Asimismo, para calcular las brechas individuales entre las cinco dimensiones, primero se promediaron los ítems que las componen por separado. Es decir, la brecha individual de cada dimensión se calcula a través de la diferencia entre las percepciones y las expectativas.

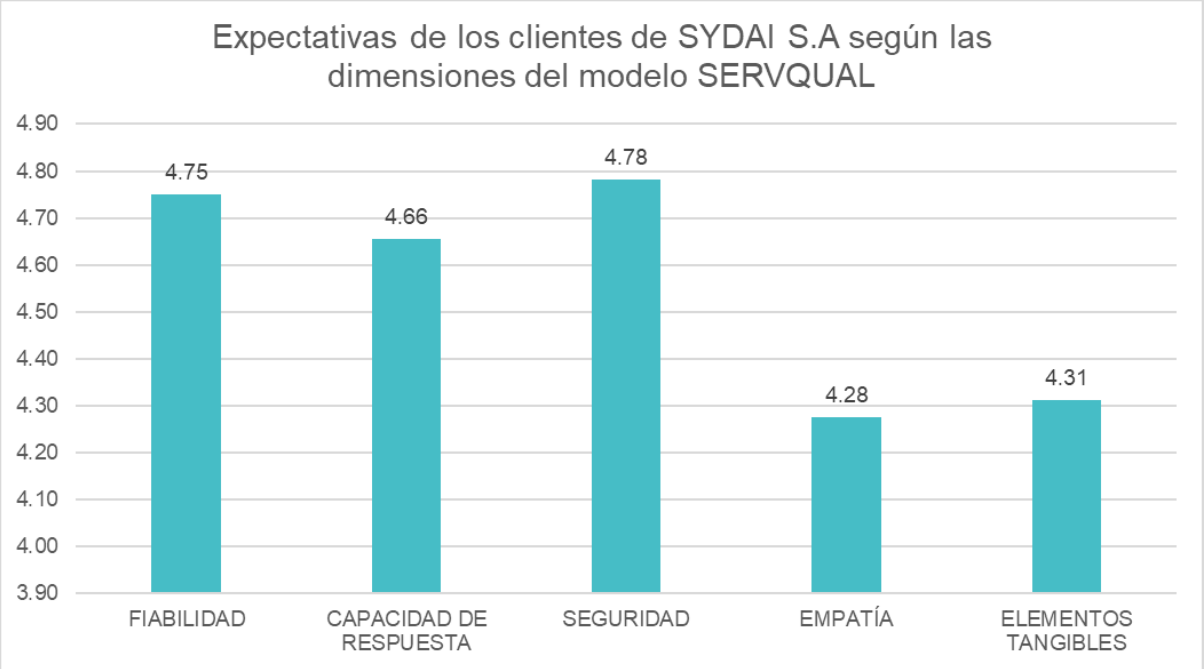

Gráfico 1:Expectativas de los clientes de SYDAI S.A bajo las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL

Fuente: Elaboración propia.

De la encuesta realizada a 8 cliente asociados a la empresa SYDAI S.A que fueron tomados como muestra para realizar el análisis del modelo SERVQUAL referente a la satisfacción del cliente, el resultado tomando en cuenta las cinco dimensiones en base a las expectativas de esta, es el siguiente:

En la primera dimensión referente a fiabilidad, referido a ejecutar el servicio prometido de forma fiable, es decir, que la empresa cumpla con su promesa, los resultados señalaron un promedio total de 4.75 (Totalmente satisfecho). Con ello, se espera que la empresa responda y cree un compromiso entre la organización y sus clientes.

En la segunda dimensión, capacidad de respuesta, referido a la disposición y adaptación de la empresa para atender de forma rápida y adecuada (comunicación directa con los clientes en el plazo de los servicios, se oferta un servicio rápido a sus clientes, los

clientes sienten que esperan ser apoyados (atendidos en sus dudas) en un promedio de 4.66 (Totalmente satisfecho).

En la tercera dimensión sobre seguridad con criterios como (los empleados de la empresa transmiten confianza a sus clientes, los clientes se sienten seguro en la compra de sus servicios, los empleados son amables, se percibe alto conocimiento de los empleados) los clientes esperan un alto nivel de confianza y seguridad, en promedio se obtuvo un promedio de 4.78 (Totalmente satisfecho).

Mientras que, en la cuarta dimensión, empatía, referido a los conocimientos y aptitudes de los empleados de la empresa para ofrecer seguridad y credibilidad, las respuestas de los asociados fueron en un promedio de 4,28 (Satisfecho).

Finalmente, en la quinta dimensión, elementos tangibles, asociado a la apariencia física, elementos tangibles, equipos, materiales, personal, se obtuvo un promedio de 4.31 (Satisfecho).

De acuerdo a los resultados obtenidos en las cinco dimensiones propuestas en el modelo SERVQUAL y como se puede observar en la representación gráfica, habiendo utilizado la escala de Likert como un método de pregunta para calcular el grado de satisfacción de los clientes tomados en cuenta como objeto de estudio, los clientes esperan sentirse totalmente satisfechos, en promedio de 4.56, con la atención que la empresa le brinda.

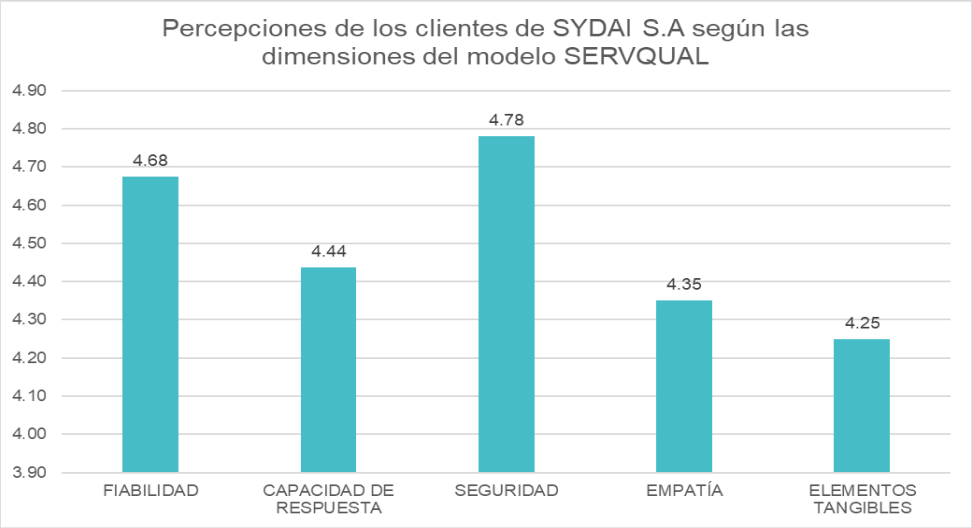

Gráfico 2: Percepciones de los clientes de SYDAI S.A bajo las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL

Fuente: Elaboración propia.

De la encuesta realizada a 8 cliente asociados a la empresa SYDAI S.A que fueron tomados como muestra para realizar el análisis del modelo SERVQUAL referente a la satisfacción del cliente, el resultado tomando en cuenta las cinco dimensiones en base a las percepciones de esta, es el siguiente:

En la primera dimensión referente a fiabilidad, referido a ejecutar el servicio prometido de forma fiable, es decir, que la empresa cumpla con su promesa, los resultados señalaron un promedio total de 4.68 (Totalmente satisfecho).

En la segunda dimensión, capacidad de respuesta, referido a la disposición y adaptación de la empresa para atender de forma rápida y adecuada (comunicación directa con los clientes en el plazo de los servicios, se oferta un servicio rápido a sus clientes, los clientes se sienten apoyados, los clientes se sienten atendidos en sus dudas), los clientes se sienten apoyados, los clientes se sienten atendidos en sus dudas) dio un promedio de 4.44 (Satisfecho).

En la tercera dimensión sobre seguridad con criterios como (los empleados de la empresa transmiten confianza a sus clientes, los clientes se sienten seguro en la compra de sus servicios, los empleados son amables, se percibe alto conocimiento de los empleados) se obtuvo un promedio de 4.78 (Totalmente satisfecho).

Mientras que, en la cuarta dimensión, empatía, referido a los conocimientos y aptitudes de los empleados de la empresa para ofrecer seguridad y credibilidad, se obtuvo un promedio de 4,35 (Satisfecho).

Finalmente, en la quinta dimensión, elementos tangibles, asociado a la apariencia física, elementos tangibles, equipos, materiales, personal, se obtuvo un promedio de 4.25 (Satisfecho).

De acuerdo a los resultados obtenidos en las cinco dimensiones propuestas en el modelo SERVQUAL y como se puede observar en la representación gráfica, habiendo utilizado la escala de Likert como un método de pregunta para calcular el grado de satisfacción de los clientes tomados en cuenta como objeto de estudio, los clientes se sienten totalmente satisfechos, en promedio de 4.51, con la atención que la empresa le brinda. No obstante, el ICS (Índice de Calidad del Servicio) obtenido en la tabla 5, presenta una brecha de -0.05, aspectos en donde la empresa tiene menores niveles de percepción en cuanto a las expectativas de los clientes.

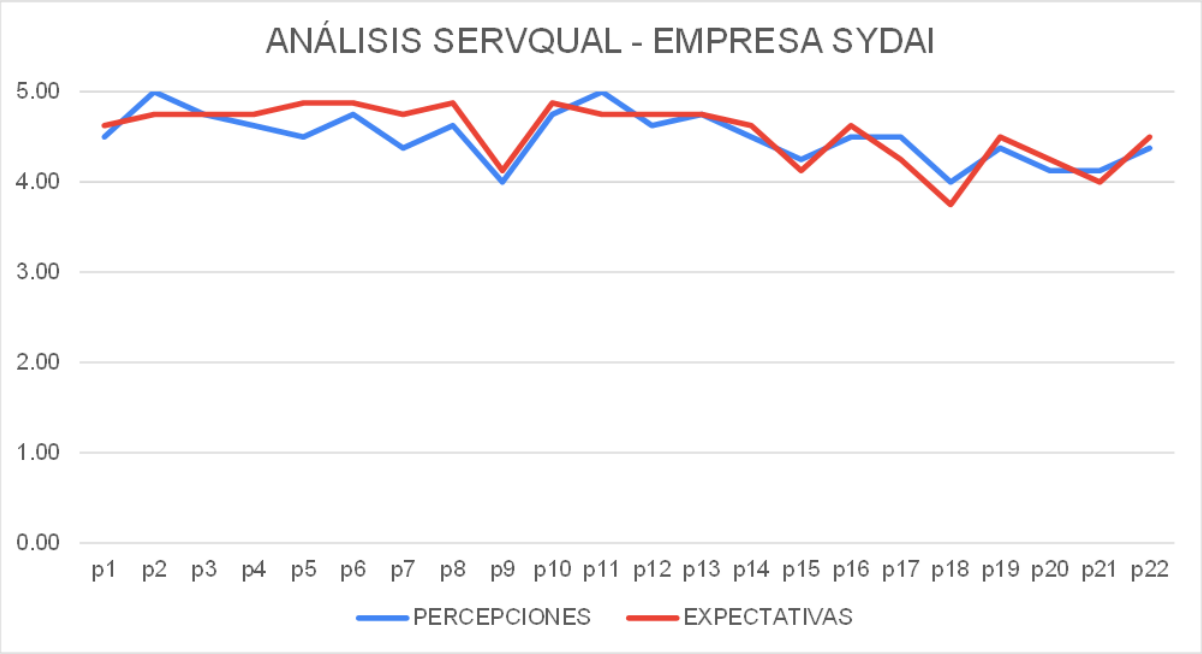

Gráfico 3: Análisis de percepciones y expectativas de los clientes por cada enunciado

Fuente: Elaboración propia.

El gráfico muestra los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente realizada utilizando el modelo SERVQUAL, tomando en cuenta las percepciones y expectativas para cada pregunta. Hay ciertos criterios en donde se alcanza un punto de equilibrio entre las percepciones y expectativas generales de la muestra, no obstante, existen otros donde el nivel de percepción es menor a la expectativa, y viceversa. Esto quiere decir que la empresa tiene criterios importantes que destacan y que permiten satisfacer a sus clientes, igualmente, se tiene que considerar ciertos aspectos de mejora que serán detallados con los siguientes gráficos. Al considerar que la brecha es tan reducida, específicamente de -0.05, esto puede beneficiar a la empresa a formar una lealtad o relación duradera en sus clientes y aumentar las brecha positivamente.

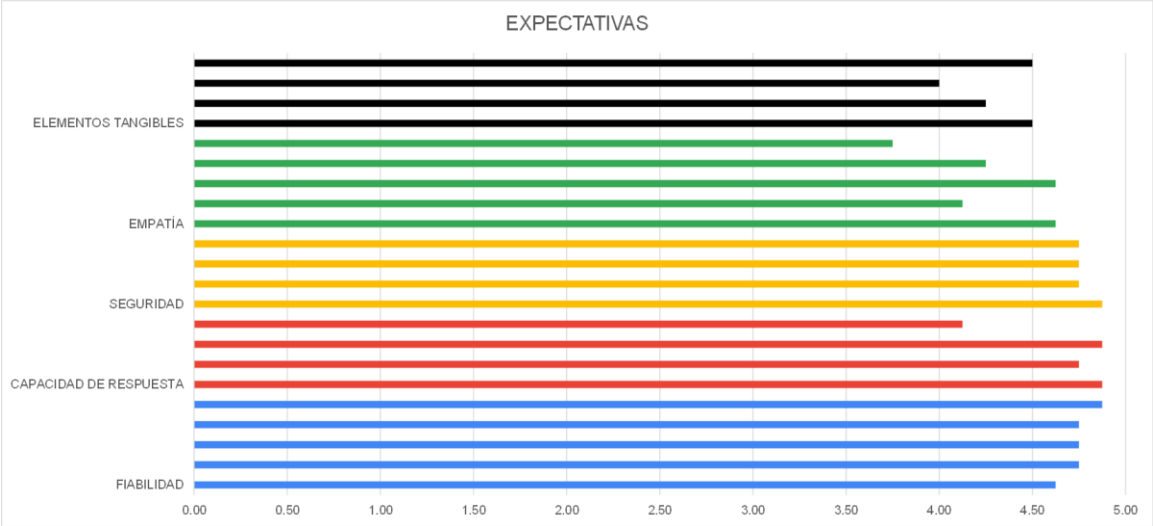

Gráfico 4: Medición de las expectativas por enunciado bajo el modelo SERVQUAL

Fuente: Elaboración propia.

Tomando en cuenta las expectativas, un aspecto importante que buscan o que esperan recibir los clientes de SYDAI S.A es la capacidad de respuesta, que puede ser representada en la disposición y prontitud de la empresa para ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido y eficiente. Por lo tanto, al momento de comparar percepciones y expectativas, este sería el principal y primer aspecto a considerar como mejora.

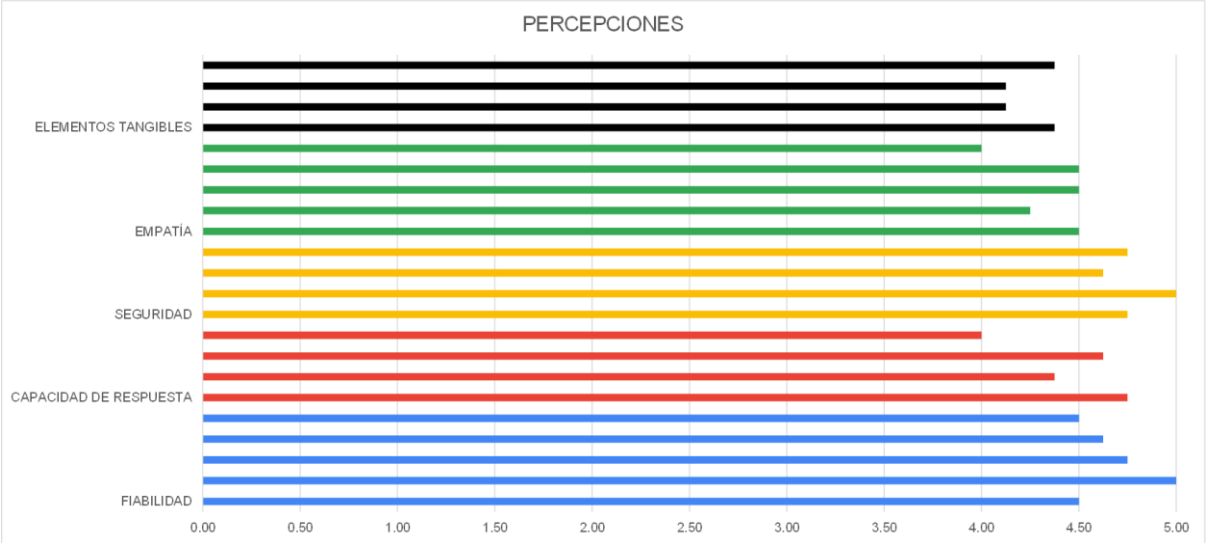

Gráfico 5: Medición de las percepciones por enunciado bajo el modelo SERVQUAL

Fuente: Elaboración propia.

Al abordar las percepciones en específico basado en las 22 preguntas del modelo, las área donde más se destaca la empresa son la seguridad y la fiabilidad; aspectos donde

puede destacar la confianza que los clientes tienen en la capacidad de la empresa para brindar el servicio de manera segura y sin riesgos, además de la capacidad de la empresa para brindar el servicio de manera consistente y precisa. Asimismo, la información recopilada de los clientes permite a la empresa identificar aquel rubro en donde tiene menos impacto, tales como capacidad de respuesta y empatía. En estos dos criterios se logró identificar la menor respuesta, en promedio, con una puntuación de 4, que representa que los clientes se sienten satisfechos. Es importante, destacar el compromiso que la empresa debe de tener en relación a la capacidad de respuesta, ya que es un aspecto relevante para la muestra de clientes, y éste puede ser un factor diferencial en relación a la competencia.

Enfoque en la satisfacción de empleados actuales:

Ilustración 1: Mapa Mental de Entrevistas

Fuente: Elaboración propia.

El mapa mental que se muestra en la ilustración 1 representa los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados. El mapa mental se divide en dos secciones principales: factores internos y factores externos.

Los factores internos son aquellos que dependen de la persona y de su entorno laboral. Los factores internos más importantes son, el trabajo en sí, las relaciones laborales y el entorno de trabajo. En cambio, los factores externos son aquellos que dependen de la empresa y del entorno social. Por ejemplo, el salario y las prestaciones, la estabilidad laboral y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal forman parte de los factores externos.

El mapa mental es un buen resumen de los factores que influyen en la satisfacción laboral. En general, los empleados de SYDAI S.A manifestaron sentir un alto nivel de satisfacción con sus trabajos actuales. Esto demuestra que existe un buen clima laboral en las empresas donde se desempeñan. Aspectos que contribuyen a esta satisfacción, según valoraron los entrevistados, son el trabajo en equipo, la variedad en los proyectos asignados que permite diferentes retos, y la posibilidad de aprender constantemente a través de las tareas diarias.

También valoraron positivamente la flexibilidad de horarios para balancear mejor la vida laboral y personal. No obstante, el entrevistador detectó que una alta carga de trabajo reportada por dos de los entrevistados y el estrés asociado podrían afectar el bienestar si no se controlaban adecuadamente. Asimismo, en un caso parecía haber espacio para un mejor aprovechamiento del potencial.

Los entrevistados valoraron muy positivamente la flexibilidad y consideraron que los puestos los mantenían motivados a través del aprendizaje continuo. Se observó un buen clima de reconocimiento y una percepción favorable del ambiente. Finalmente, los entrevistados encontraron significado personal al resolver problemas reales que generaba satisfacción intrínseca.

La satisfacción laboral es importante para los empleados y para las empresas. Los empleados satisfechos son más productivos, más comprometidos y menos propensos a abandonar sus trabajos. Las empresas que pueden mejorar la satisfacción laboral de sus empleados pueden beneficiarse de una mayor productividad, una mayor lealtad de los empleados y una reducción de los costes de contratación y formación.

Categoría de las entrevistas:

Sección 2: Satisfacción laboral

1. ¿Cómo describirías tu nivel general de satisfacción con tu trabajo actual?

Entrevista 1: Alto

Entrevista 2: Alto

Entrevista 3: Alto

2. ¿Qué aspectos específicos de tu trabajo te hacen sentir satisfecho/a?

Entrevista 1: Variedad de proyectos, flexibilidad de horarios, trabajo en equipo.

Entrevista 2: Tecnología

Entrevista 3: Lugar de trabajo

3. ¿Hay algún aspecto de tu trabajo que te genere insatisfacción o frustración? ¿Cuál?

Entrevista 1: Carga de trabajo

Entrevista 2: Carga de trabajo

Entrevista 3: Estrés por el trabajo

4. ¿En qué medida crees que tu trabajo cumple con tus expectativas y metas profesionales?

Entrevista 1: Cumple con mis metas

Entrevista 2: Parcialmente

Entrevista 3: En gran medida

Sección 3: Flexibilidad

1. ¿Tienes la flexibilidad necesaria para equilibrar tu vida laboral y personal?

Entrevista 1: Si existe flexibilidad representada en ajustes de horarios

Entrevista 2: Adecuada

Entrevista 3: Buena

2. ¿En qué medida se te permite tomar decisiones sobre cómo y cuándo realizar tu trabajo?

Entrevista 1: Nuevas iniciativas

Entrevista 2: Tengo autonomía

Entrevista 3: Parcialmente involucrado

3. ¿Sientes que tienes oportunidades para teletrabajar o tener horarios flexibles?

Entrevista 1: Cuando es necesario

Entrevista 2: Cuando es necesario

Entrevista 3: Cuando es necesario

4. ¿Cómo crees que la flexibilidad en tu trabajo afecta tu nivel de satisfacción laboral?

Entrevista 1: Alto grado de impacto

Entrevista 2: Alto grado de impacto

Entrevista 3: Alto grado de impacto

Sección 4: Trabajo desafiante

1. ¿Consideras que tu trabajo actual te presenta desafíos interesantes y estimulantes?

Entrevista 1: Tareas nuevas cada día

Entrevista 2: Proyectos interesantes

Entrevista 3: Cada día hay cosas que solucionar

2. ¿Sientes que tienes oportunidades para aprender y desarrollarte profesionalmente en tu trabajo?

Entrevista 1: Nuevas oportunidades de desarrollo

Entrevista 2: Hay oportunidades nuevas

Entrevista 3: Si existen oportunidades nuevas de aprender nuevas cosas

3. ¿En qué medida crees que tus habilidades y capacidades son aprovechadas en tu trabajo?

Entrevista 1: Conforme al nivel de responsabilidad

Entrevista 2: Bueno

Entrevista 3: Excelente

4. ¿Cómo influye la existencia de tareas desafiantes en tu nivel de satisfacción laboral?

Entrevista 1: Motivado e involucrado

Entrevista 2: Motivado

Entrevista 3: Motivado

Sección 5: Reconocimiento

1. ¿Sientes que tu trabajo es reconocido y valorado por tus superiores y compañeros?

Entrevista 1: Existen comentarios positivos de parte del equipo de trabajo

Entrevista 2: Entre compañeros y gerencia

Entrevista 3: Siempre nos motivamos entre nosotros

2. ¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral?

Entrevista 1: Cada trimestre

Entrevista 2: Cada trimestre

Entrevista 3: Cada trimestre

3. ¿Se te brindan oportunidades de crecimiento y promoción basadas en tu desempeño?

Entrevista 1: Bonos acorde al desempeño

Entrevista 2: Ascensos según impacto en la organización

Entrevista 3: Si existen ocasionalmente

4. ¿Cómo afecta el reconocimiento en tu nivel de satisfacción laboral?

Entrevista 1: Mejora mi autoestima

Entrevista 2: Influye en mi desempeño

Entrevista 3: Si influye de forma positiva

Sección 6: Condiciones laborales

1. ¿Cómo evalúas las condiciones físicas y ambientales en tu lugar de trabajo?

Entrevista 1: Oficinas agradables

Entrevista 2: Adecuado

Entrevista 3: Estoy conforme

2. ¿Sientes que se te proporcionan los recursos y herramientas necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente?

Entrevista 1: Si existen recursos necesarios

Entrevista 2: Equipos buenos

Entrevista 3: Software a la altura

3. ¿Existe un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y tus capacidades para manejarla?

Entrevista 1: Irregular

Entrevista 2: Irregular

Entrevista 3: Inesperado debido a la alta demanda de procesos.

Sección 7: Clima organizacional

1. ¿Cómo describirías el ambiente de trabajo en tu organización?

Entrevista 1: Bueno y relajado

Entrevista 2: Cordial

Entrevista 3: Competencia interna, buscan dar lo mejor de sí

2. ¿Sientes que existe un buen nivel de comunicación y colaboración entre los miembros del equipo?

Entrevista 1: De forma abierta y clara

Entrevista 2: Directa

Entrevista 3: Depende de la persona

3. ¿Crees que se fomenta un ambiente de respeto y apoyo mutuo en tu organización?

Entrevista 1: Respeto mutuo, trato amable

Entrevista 2: Apoyo mutuo

Entrevista 3: Respeto entre todos

Sección 8: Satisfacción intrínseca

1. ¿Qué aspectos de tu trabajo te brindan un sentido de logro personal y satisfacción interna?

Entrevista 1: Resuelvo problemas de los clientes

Entrevista 2: Apoyo a los clientes

Entrevista 3: Resuelvo problemas en los sistemas ofrecidos

2. ¿Sientes que tu trabajo está alineado con tus valores y propósito personal?

Entrevista 1: Pasión por el servir y la tecnología

Entrevista 2: Cercanía a mis valores

Entrevista 3: Mutua

3. ¿En qué medida encuentras tu trabajo significativo y gratificante a nivel personal?

Entrevista 1: Contribuyo al desarrollo del negocio

Entrevista 2: Relevante

Entrevista 3: Gratificante

Conclusiones

En la investigación realizada con los clientes de la empresa SYDAI S.A se llegó a la conclusión general de que existe una relación negativa no tan distante entre la calidad esperada y percibida. Es decir, los servicios de la empresa no satisfacen las expectativas de sus clientes, con una brecha negativa de -0.05 siendo las expectativas con un valor de 4.55 superiores a las percepciones con un valor de 4.50. Siendo la mayor brecha la dimensión capacidad de respuesta con una brecha negativa de -0.04, en cambio la menor brecha es la dimensión empatía con una brecha positiva de 0.02.

Dada esta interpretación la empresa debe concentrar sus esfuerzos en mejorar la capacidad de respuesta para llegar a cumplir con las expectativas de los clientes, ofreciendo así un mejor servicio en general de forma eficiente.

La empresa se destaca por tener interés en sus clientes, aspecto que se puede ver en la dimensión de empatía, donde brindar una atención individual para cada cliente. Esto se ve apoyado gracias a que los colaboradores de esta organización buscan el mejor interés y busca entender las necesidades del cliente, haciendo que el servicio sea único.

Asimismo, los empleados presentan un alto nivel de satisfacción gracias al buen clima laboral que los mantiene motivados a resolver las necesidades de los clientes, sumado a que el lugar de trabajo cumple y alinea con sus metas profesionales. Un aspecto que destacan es que la carga laboral puede resultar excesiva en ciertos momentos, y esto puede asociarse a la amplia solicitud de parte de los clientes en procesos nuevos en los servicios que ofrece la empresa, lo puede generar que los trabajadores no se sientan a gusto trabajando bajo presión. Gracias al trato de los empleados y su interés, los clientes sienten esa cercanía, traducida en la dimensión de empatía previamente analizada, no obstante, es un criterio que consume mucho tiempo ya que priorizan la calidad antes que la cantidad ofrecida. Todo esto se ve apoyado al interés y cercanía que tienen entre la empresa y colaboradores, que afecta positivamente a su satisfacción laboral, permitiendo hacerlos sentir motivados e identificados con la empresa.

Recomendaciones

Tal como se mencionó anteriormente, para mejorar la calidad de un servicio es necesario medirla primero y luego enfocarse en mejorar los aspectos que la organización desee, en este caso, la dimensión a mejorar debe priorizarse en la capacidad de respuesta y posteriormente en los elementos tangibles. Por lo tanto, el modelo SERVQUAL utilizado en esta investigación es una buena opción para identificar los atributos de un servicio que influyen en las expectativas de los usuarios. Se espera que progresivamente los clientes demanden un mayor grado de capacidad en respuesta, por lo que debe trabajarse para mejorar la brecha para mejorar la brecha en la dimensión de respuesta.

Para ello, la empresa puede optar por las siguientes recomendaciones. Primeramente, debe mejorar la comunicación mediante la creación de canales de comunicación abiertos con los clientes. Asimismo, la empresa puede capacitar de mejor manera a sus empleados, con el fin de mejorar los procesos internos de la empresa, esto les permite ser más eficientes en la respuesta a las necesidades y solicitudes de los clientes. Asimismo, los empleados se ven beneficiados en su desarrollo personal y en habilidades como la gestión del tiempo y la solución de problemas de forma eficiente.

Bibliografía

Arias, W., & Arias, G. (2014, August 6). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Retrieved June, 2023, from https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Redalyc. https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf

Moros, M. A. (2010, marzo). *Impacto de las nuevas tecnologías en la calidad de servicio del sector bancario y su influencia en la satisfacción del cliente: Caso de estudio Banco Sofitasa-Venezuela*. Dialnet. Retrieved June, 2023, from https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=119506

Osejos, A. E., & Merino, J. L. (2020). *MODELO SERVQUAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE, CANTÓN JIPIJAPA*. UNESUM - Ciencias. Retrieved 2023, from https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284/241

Reyes, Y. A., & Romero, K. E. (2008, Julio 30). *PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE TELEFONICO EN LAS LIBRERIAS. SANTO DOMINGO, REPUBLICA DOMINICANA. CASO THESAURUS, S.A. AGOSTO 2008.* Universidad APEC. Retrieved June, 2023, from https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MGP_66_2008_AV0946.pdf

Sanín, J. A., & Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Redalyc. Retrieved June, 2023, from https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009

Tamayo, P. (2016). *Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal*. DIGIBUG Principal. Retrieved June, 2023, from https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/42600/25701289.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. P., & Berry, L. L. (1988). *(PDF) SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. ResearchGate.

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Anexos

Mapas mentales según sección

Gráfico 6: Respuestas sobre el nivel de satisfacción laboral en los empleados de SYDAI S.A

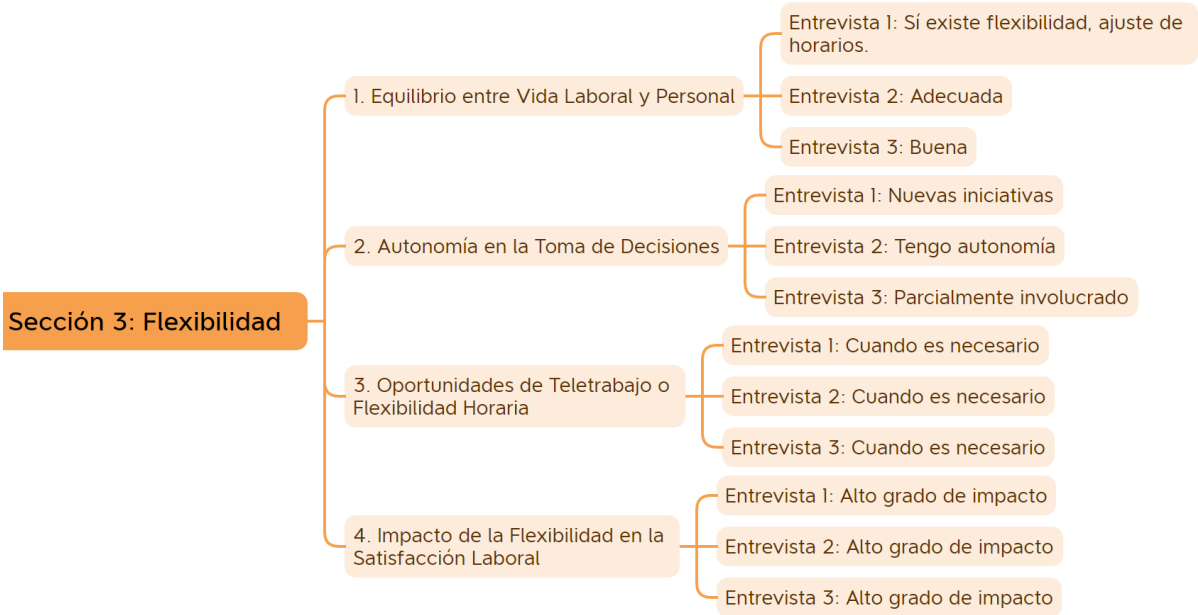

Gráfico 7: Respuestas sobre el nivel de flexibilidad en los empleados de SYDAI S.A

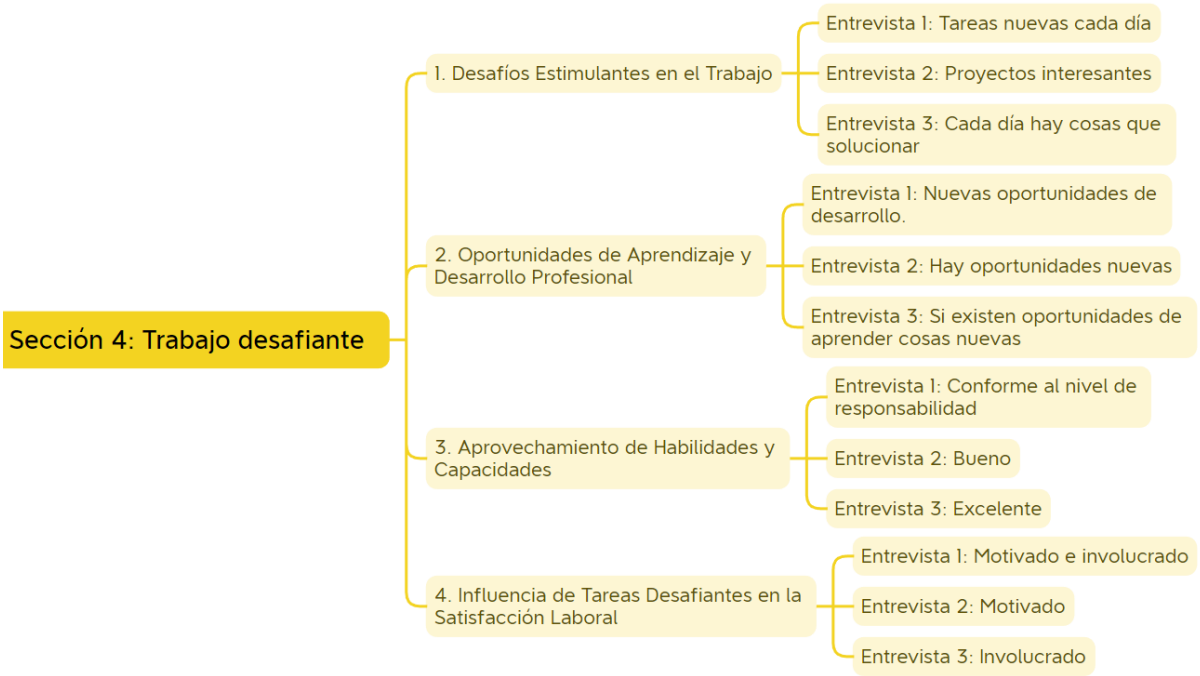

Gráfico 8: Respuestas sobre el nivel de trabajo desafiante en los empleados de SYDAI S.A

Gráfico 9: Respuestas sobre el nivel de reconocimiento en los empleados de SYDAI S.A

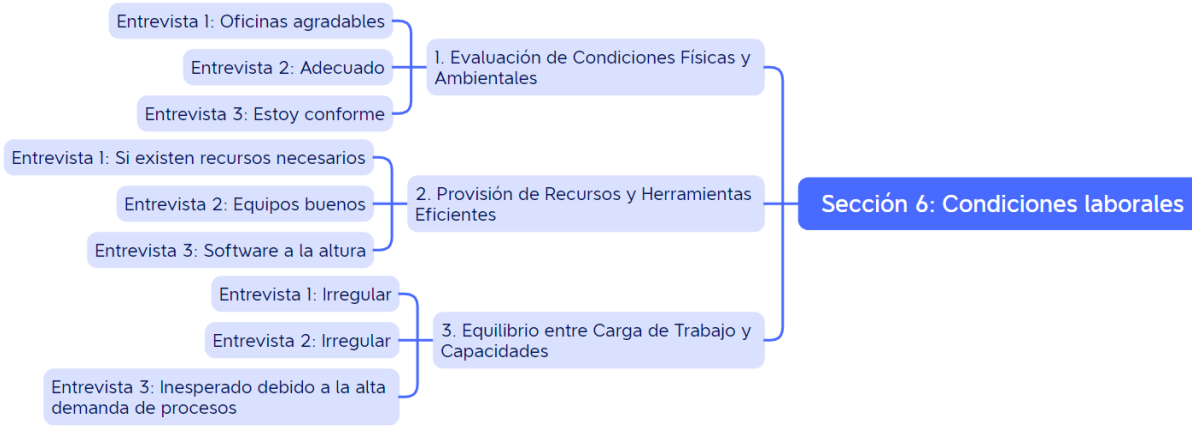

Gráfico 10: Respuestas sobre las condiciones laborales en los empleados de SYDAI S.A

Gráfico 11: Respuestas sobre el clima organizacional en los empleados de SYDAI S.A

Gráfico 12: Respuestas sobre el nivel de satisfacción intrínseca en los empleados de SYDAI S.A

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE LOS DETERMINANTES EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA LA MUESTRA DE CLIENTES DE LA EMPRESA SYDAI. S.A

Nombre de la institución/empresa _____ Número de formulario _____-_____

Fecha de la encuesta _____ /_____ /_____ Número de encuesta _____

Propósito de la encuesta

Esta encuesta tiene como propósito recolectar información acerca de los factores que determinan el nivel de satisfacción del cliente en los clientes de la empresa SYDAI. S.A. La información que nos brinda será confidencial y se usará exclusivamente para fines académicos.

Seleccione con una X según corresponda:

Sección 1: Expectativas del cliente en relación con el servicio ofrecido por la empresa.

Dimensión de fiabilidad	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.					
2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.					
3. La empresa, debe desempeñar bien					

el servicio por primera vez.					
4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					
5. La empresa debe insistir en registros libres de error.					

Dimensión de capacidad de respuesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.					
3. Los empleados, deben					

estar dispuestos a ayudarles.					
4. Los empleados de la empresa nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.					

Dimensión de seguridad	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en usted.					
2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones u operaciones con la empresa.					
3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted.					
4. Los empleados de la empresa deben tener conocimiento para responder a las					

preguntas de los clientes.					

Dimensión de empatía	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.					
2. La empresa debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes.					
3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.					
4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted.					
5. La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.					

Dimensión de elementos tangibles	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.					
2. Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas.					
3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.					
4. Los materiales asociados con el servicio deben ser visualmente atractivos.					

Sección 2: Percepciones del cliente en relación con el servicio ofrecido por la empresa.

Dimensión de fiabilidad	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.					
2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.					
3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.					
4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					
5. La empresa debe insistir en registros libres de error.					

Dimensión de capacidad de respuesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.					
3. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.					
4. Los empleados de la empresa nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.					

Dimensión de seguridad	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. El comportamiento de los empleados debe					

infundir confianza en usted.					
2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones u operaciones con la empresa.					
3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted.					
4. Los empleados de la empresa deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.					

Dimensión de empatía	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.					
2. La empresa debe tener empleados que den atención personal a cada uno de los clientes.					

3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.					
4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted.					
5. La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.					

Dimensión de elementos tangibles	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.					
2. Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas.					
3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.					
4. Los materiales asociados con el servicio deben ser					

visualmente atractivos.					

Nivel de satisfacción actual con el servicio	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho

Observaciones generales:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA MUESTRA DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA SYDAI S.A

Nombre del entrevistador: _____ Número del formulario: _____/_____/_____

Fecha de la entrevista: ___/____/_____ Número de entrevista: _____

Sección 1: Datos generales del informante:
Nombre: Edad: Nivel educativo: Profesión: Puesto actual: Estado civil: Área de residencia: Horario de trabajo: Antigüedad en el puesto: Experiencia laboral previa:

Sección 2: Satisfacción laboral
1. ¿Cómo describirías tu nivel general de satisfacción con tu trabajo actual? 2. ¿Qué aspectos específicos de tu trabajo te hacen sentir satisfecho/a? 3. ¿Hay algún aspecto de tu trabajo que te genere insatisfacción o frustración? ¿Cuál?

4. ¿En qué medida crees que tu trabajo cumple con tus expectativas y metas profesionales?

Sección 3: Flexibilidad

1. ¿Tienes la flexibilidad necesaria para equilibrar tu vida laboral y personal?

2. ¿En qué medida se te permite tomar decisiones sobre cómo y cuándo realizar tu trabajo?

3. ¿Sientes que tienes oportunidades para teletrabajar o tener horarios flexibles?

4. ¿Cómo crees que la flexibilidad en tu trabajo afecta tu nivel de satisfacción laboral?

Sección 4: Trabajo desafiante

1. ¿Consideras que tu trabajo actual te presenta desafíos interesantes y estimulantes?

2. ¿Sientes que tienes oportunidades para aprender y desarrollarte profesionalmente en tu trabajo?

3. ¿En qué medida crees que tus habilidades y capacidades son aprovechadas en tu trabajo?

4. ¿Cómo influye la existencia de tareas desafiantes en tu nivel de satisfacción laboral?

Sección 5: Reconocimiento

1. ¿Sientes que tu trabajo es reconocido y valorado por tus superiores y compañeros?

2. ¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral?

3. ¿Se te brindan oportunidades de crecimiento y promoción basadas en tu desempeño?

4. ¿Cómo afecta el reconocimiento en tu nivel de satisfacción laboral?

Sección 6: Condiciones laborales

1. ¿Cómo evalúas las condiciones físicas y ambientales en tu lugar de trabajo?

2. ¿Sientes que se te proporcionan los recursos y herramientas necesarios para realizar tu trabajo de manera eficiente?

3. ¿Existe un equilibrio adecuado entre la carga de trabajo y tus capacidades para manejarla?

Sección 7: Clima organizacional

1. ¿Cómo describirías el ambiente de trabajo en tu organización?

2. ¿Sientes que existe un buen nivel de comunicación y colaboración entre los miembros del equipo?

3. ¿Crees que se fomenta un ambiente de respeto y apoyo mutuo en tu organización?

Sección 8: Satisfacción intrínseca

1. ¿Qué aspectos de tu trabajo te brindan un sentido de logro personal y satisfacción interna?

2. ¿Sientes que tu trabajo está alineado con tus valores y propósito personal?

3. ¿En qué medida encuentras tu trabajo significativo y gratificante a nivel personal?

Calendario

Fecha	Actividad por realizar
1 de abril – 14 de abril	Planteamiento del problema y elección de tema
15 de abril – 15 de junio	Revisión de la literatura y diseño metodológico
22 de mayo de 2023	Visita a la empresa para planteamiento y solicitud de permiso para investigación
7 de junio de 2023	Nueva visita a la empresa para aclarar dudas sobre la investigación
9 de junio de 2023	Observación no participante de ambiente laboral y roles de los trabajadores
15 de junio de 2023	Aprobación de carta de permiso de parte de la empresa
19 de junio de 2023	Primera Entrega de Tesis
Julio 2023	Preparación del diseño de entrevistas semiestructuradas y encuestas
30 de agosto 2023	Segunda Entrega de Tesis
Septiembre 2023	Diseño final de entrevistas semiestructuradas y encuestas
6 de octubre de 2023	Tercera Entrega de Tesis
23 - 27 octubre de 2023	Inicio de recolección de datos de

	información cualitativa mediante entrevistas semiestructuradas.
30 de octubre – 6 de noviembre de 2023	Inicio de recolección de datos de información cuantitativa mediante cuestionario basado en el modelo SERVQUAL