

## Evaluación de la calidad del servicio de almacenamiento de pescado en la empresa STROKEN S.A.

### *Evaluation of the quality of the fish storage service in the company STROKEN S.A.*

Celinda Cevallos Ponce

<https://orcid.org/0000-0001-7374-3620> - [ccevallos4747@utm.edu.ec](mailto:ccevallos4747@utm.edu.ec)

Yanelis Ramos Alfonso

<https://orcid.org/0000-0001-8383-1245> - [yanelis.ramos@utm.edu.ec](mailto:yanelis.ramos@utm.edu.ec)

Universidad Técnica de Manabí –Portoviejo. Ecuador

**Recibido: 6/02/2023 – Revisado: 9/03/2023 - Publicado: 29/07/2023**

**Resumen:** Hoy en día, los temas de calidad son importantes en cualquier negocio, las circunstancias lo hacen una consideración y el éxito depende de ello. El presente estudio tiene como finalidad evaluar la calidad de los servicios de almacenamiento de pescado prestados en la empresa STROKEN S.A. La investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Como técnica de investigación se utilizó la encuesta y como instrumento de evaluación el cuestionario del modelo SERVQUAL modificado, agregándose 9 preguntas que se consideraron útiles en el área de aplicación actual, direccionada a los 21 clientes de los diferentes sectores de la industria pesquera que actualmente posee la empresa. El instrumento utilizado fue validado con un alfa de Cronbach de 0,95 y un KMO de 0,68. Los resultados obtenidos en la evaluación fueron de puntuación general de la media de 4,38; lo que indica que la aceptación del servicio por parte de los clientes es alta, pero es necesario mejorar algunos indicadores, como la rapidez y flexibilidad de pago.

**Palabras clave:** Calidad, clientes, evaluación, modelo SERVQUAL, servicio.

### **Abstract**

*Today, quality issues are important in any business, circumstances make it a consideration and success depends on it. The purpose of this study is to evaluate the quality of the fish storage services provided by the company STROKEN S.A. The research is of a quantitative approach, of a descriptive correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. As a research technique, the survey was taught and as an evaluation instrument the questionnaire of the modified SERVQUAL model, adding 9 questions that were considered useful in the current application area, addressed to the 21 clients of the different sectors of the fishing industry that it currently has. The instrument used was validated with a Cronbach's alpha of 0.95 and a KMO of 0.68. The results obtained in the evaluation were a general average score of 4.38; which indicates that the acceptance of the service by customers is high, but it is necessary to improve some indicators, such as the speed and flexibility of payment.*

**Keywords:** Quality, clients, evaluation, SERVQUAL model, service.

## Introducción

Las empresas que esperan tener éxito deben incorporar a su modelo de gestión una estrategia de calidad del servicio que se centre en la satisfacción del cliente, la innovación y otros factores que impulsan la ventaja competitiva.

En el entorno económico globalizado actual, las empresas necesitan mejorar la eficiencia y la competitividad para obtener las preferencias de los clientes, por lo que, independientemente de los servicios que brinden, la calidad del servicio es una ventaja para la empresa sobre sus competidores (Espinosa-Espinel & Parra-Ferié, 2020).

Algunos autores sugieren que la calidad del servicio se refleja en el desempeño que tienen las empresas en la atención al cliente y argumentan que el impacto del servicio depende de estrategias que definen la mejora continua al combinar dimensiones cualitativas con análisis en profundidad sobre comportamientos de calidad de servicio fundamentales para la satisfacción del cliente (Nunkoo et al., 2020). De esta forma, en las investigaciones relacionadas con la evaluación de la calidad en las empresas de servicios han utilizado herramientas como el instrumento del modelo SERVQUAL aportando información relevante de los casos estudiados (Córdova Caiza, 2022).

Interpretando los resultados de la investigación de (González Ayala, 2022) sobre la calidad del servicio en las farmacias privadas según el modelo Servqual, se obtuvo que un 79.2% determinaron que el servicio es de alta calidad y las cinco dimensiones evaluadas presentan una buena aceptación por parte de los usuarios; sin embargo, se encontró que la dimensión confiabilidad muestra características que se deben mejorar.

De igual forma (Calsina Calsina y otros, 2022) en su estudio sobre la relación entre “Calidad de servicio” y “Satisfacción del cliente” en restaurante, los resultados más significativos, mostraron que la satisfacción del cliente se relaciona con la calidad del servicio, determinándose por medio de las dimensiones de: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Sin embargo en la investigación realizada por (Trujillo Meza, 2022); para medir la calidad del servicio de la empresa Serpost, los resultados mostraron que existe una correlación negativa significativa entre la calidad percibida y la calidad esperada; es decir, el servicio de la empresa no cumple con las expectativas del cliente, teniendo una mayor deficiencia en la dimensión de capacidad de respuesta, siendo así que las evaluaciones de la calidad en las empresas de servicio es crucial en la actualidad, ya que de esta manera se puede tener una idea clara

sobre la percepción que tienen los clientes en base al servicio recibido y permitiendo que las empresas de acuerdo a los resultados puedan establecer las mejoras pertinentes.

En Ecuador, la industria pesquera tiene un lugar privilegiado en la geografía del mar, como resultado, la pesca del atún predomina. Cuando el pescado capturado llega a puerto, una parte se procesa en la industria y otra se congela antes de ser comercializada (iCEX, 2019). La ciudad de Manta, también conocida como "La Puerta del Pacífico", es uno de los puertos más importantes de la economía ecuatoriana, en este sector la actividad pesquera es de gran importancia, con un gran volumen de pesca de embarcaciones artesanales e industriales (Toala Reyes, 2018). De esta manera la empresa STROKEN S.A. brinda servicios de almacenamiento de pescado que cumplen con los estándares de calidad y seguridad alimentaria que se rige en el país.

Este estudio se realizó ya que en la empresa STROKEN S.A. no existe una evaluación de la calidad del servicio de almacenamiento que brinda, por medio de la investigación busca conocer cuál es la calidad del servicio, por lo que se aplica a los clientes de la empresa el cuestionario SERVQUAL con el objetivo de evaluar su percepción respecto al servicio ofrecido por la empresa, de manera siendo posible determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles del servicio prestado. En base a los resultados podrá establecer una propuesta de mejora relacionadas al logro de la satisfacción del cliente y como base de información para posteriores investigaciones.

Desarrollo de la literatura

### **Calidad**

De acuerdo con la norma internacional ISO 9000:2015, la calidad se refiere al grado en que el conjunto de propiedades características (propiedades distintivas) de un objeto cumple con los requisitos (necesidades o expectativas expresadas) que pueden surgir de varias partes interesadas u organizaciones que se convierten en un elemento esencial para la supervivencia de la empresa (Alcalde, 2019).

### **Empresas de servicio**

Las empresas de servicios son actividades que no producen bienes, sino que solo prestan servicios, es decir, elementos intangibles que satisfacen las necesidades específicas del sector industrial para el apoyo, abastecimiento y su mejora (Phuong et al., 2020).

### **Expectativa**

Se llama expectativas a lo que se puede esperar de una empresa al recibir un servicio; este nivel es diferente para cada cliente y está relacionado con la experiencia del servicio recibido (Cevallos et al., 2018).

### **Percepción**

Se refiere al nivel de servicio evaluado subjetivamente por los clientes en base a la calidad asociada a la experiencia del servicio, lo que determina si el cliente está satisfecho con el servicio recibido (Ramírez-Asís y otros, 2020). Es importante señalar que la característica que el cliente asigna al servicio prestado, no se corresponde necesariamente con la calidad medida por la organización o el diseño de las características del servicio ofrecido, estos valores dependen completamente del cliente y un aspecto a destacar en la percepción es la atención del empleado hacia el cliente (Mateos de Pablo Blanco , 2019).

### **Calidad del servicio**

La calidad del servicio trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes del servicio que brinda la empresa, en relación con la satisfacción resultante se ve reflejado en aspectos como: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, sensibilidad y empatía que la empresa muestre y que sea percibido por el cliente (Caicay Arbieto, 2017).

### **Satisfacción del cliente**

Sentimiento de placer o decepción que surge al comparar la experiencia del servicio recibido (o el resultado esperado) con las expectativas esperadas; si el resultado está por debajo de las expectativas, el cliente no está satisfecho, si el resultado es el esperado, el cliente está satisfecho (Morocho Revollo & Burgos Chávez, 2020).

### **Evaluación de calidad**

Busca garantizar que el servicio de la empresa responda efectivamente a las necesidades del cliente, evaluando la realidad actual se puede entender los parámetros de la empresa que le faltan y ayudar a mejorar aumentando la flujo de recomendaciones por parte de los clientes para brindar un servicio de calidad (Miranda-Cruz et al., 2021).

### **Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL mide la calidad del servicio y fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry para mejorar la calidad del servicio que una organización brinda a sus clientes. Para ello, se utilizan cuestionarios estandarizados que pueden adaptarse a las necesidades de la organización individual (Parasuraman et al., 1988). El modelo es una técnica de medición de la calidad del servicio para comprender las preferencias de los

clientes y cómo evalúan los servicios, para analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, así como para comprender los factores incontrolables e impredecibles de los clientes (Bustamante y otros, 2019).

### **Dimensiones del modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL a través de sus 5 dimensiones permite medir la calidad del servicio de una empresa en relación con la satisfacción resultante, son:

- **Confiabilidad:** la forma en que la empresa presta sus servicios es segura, confiable y discreta.
- **Seguridad:** incluye la confiabilidad que la organización brinda a los clientes, incluyendo aspectos de honestidad y confiabilidad.
- **Capacidad de respuesta:** es la actitud de la organización hacia la prestación de servicios para ayudar a los clientes y actuar rápidamente.
- **Empatía:** Es la relación que una organización crea con sus clientes.
- **Elementos tangibles:** se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Silva-Treviño et al., 2021).

### **Servicio de almacenamiento de pescado**

Para el almacenamiento de pescado capturado en la industria pesquera, el proceso de congelación es uno de los sistemas de conservación de alimentos perecederos más efectivos a nivel mundial, ya que preserva y conserva el valor nutricional del producto. Si la cámara frigorífica tiene suficiente temperatura de congelación, durante el resto del proceso, detiene el crecimiento bacteriano, manteniendo las propiedades higiénicas, nutricionales y organolépticas originales incluso después de la descongelación (Salvatierra Marchant, 2019).

### **Metodología**

El presente estudio se realizó en la empresa STROKEN S.A., la cual ofrece el servicio de almacenamiento de pescado mediante cámaras frigoríficas en la ciudad de Manta hace 6 años, con la finalidad de evaluar la calidad del servicio brindado por medio de la aplicación de un cuestionario propuesto por los autores del modelo SERVQUAL modificado (ALVARADO CHIQUILLO, 2017), que incluye las características de las empresas de servicios de almacenamiento de pescado.

### **Tipo de investigación**

Fue de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental de corte transversal (Ramos Galarza , 2020).

### **Técnica de investigación**

Se utilizó la encuesta, que fue gestionada de manera electrónica a los clientes de la empresa, mediante un link para dar respuesta a las preguntas del modelo SERVQUAL ajustado al caso de estudio desde el 26 de noviembre al 4 de diciembre de 2022.

### **Instrumento de evaluación**

Se basó en el cuestionario SERVQUAL enfocado en la diferencia 5, contextualizado a la empresa objeto de estudio, se añaden 9 preguntas que se consideran útiles en el actual campo de aplicación (Vinueza Jara & Vizúete Toctaquiza, 2021), como: consideración de un buen precio por el servicio, disponibilidad para recibir sus productos, flexibilidad de pago y ubicación de la empresa.

Para validar el instrumento se realizó una prueba estadística del coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento según la consistencia interna de su escala y la unidimensionalidad de la estructura de la encuesta (Rodríguez-Rodríguez & Reguant-Álvarez, 2020).

Utilizando el análisis factorial de componentes principales, la calidad se evaluó mediante el coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett (Pizarro Romero & Martínez Mora, 2020), y los valores de KMO superiores a 0,6 se consideraron asociaciones fuertes. En ambos casos se utilizó SPSS versión 25.00.

El análisis de la fiabilidad arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0,954, lo que indica que la escala utilizada tiene una fuerte consistencia interna y que el constructo en estudio es unidimensional. También se realizó un análisis de componentes principales, que mostró una fuerte correlación entre los ítems utilizados, respaldada por un KMO de 0,683.

### **Población de este estudio**

En el contexto del estudio, la población analizada fueron los 21 clientes que tiene actualmente la empresa, siendo esta un estudio crucial ya que se evalúa al 100% de los clientes, por lo que el error de muestra es nulo.

## **Resultados**

### **Fase 1: Análisis de variables de segmentación**

El análisis correspondiente se realizó con referencia a la calidad percibida, representada por preguntas de control, que se refieren a la valoración general de la calidad del servicio

en función de la cantidad de existencias, divididas en cuatro categorías: hasta 10; 11-20; 21-30; 31-40; más de 41 años. La misma se interpreta como escala ordinal de 5 categorías, por lo que se establece la Prueba no paramétrica H de Kruscal Walls, basada en la región crítica siguiente:

Ho: Homogeneidad entre los grupos estudiados

H1: Existen diferencias entre los grupos estudiados

Región crítica: Sig.  $\leq 0,05$  Rechazo Ho

Las variables de segmentación estudiadas son: sector al que pertenecen de la pesca, tiempo que llevan recibiendo el servicio de almacenamiento de pescado en la empresa STROKEN S.A y la cantidad que frecuenta almacenar.

En base a la pregunta del sector de pertenencia se obtuvo que el 85,7% de los clientes corresponden al sector industrial, el 9,5% a pesca de arrastre y el 4,8% a la pesca artesanal. De acuerdo al tiempo que tienen los clientes tienen recibiendo el servicio el 23,8% de 3 a 5 años, el 57,1% de 1 a 3 años y el 19% menos de 1 año.

Respecto a la cantidad de pescado que frecuentan almacenar los clientes se obtiene que el 4,8% de 1 a 10 toneladas, el 14,3% de 11 a 20 toneladas, el 47,6% de 21 a 30 toneladas, el 19% de 31 a 40 toneladas y el 14,3% más de 41 toneladas.

Se plantea la relación de la valoración general con el servicio, con escala ordinal de 1 a 5; con las cantidades de almacenamiento agrupadas en cinco categorías por lo que se maneja como variable factor para establecer relaciones mediante la utilización de la prueba H de Cruskal Wallis. Mediante esta prueba se estableció la presencia de diferencias entre los grupos por una Sig. asintótica menor que 0,05. Los rangos medios mostraron que los clientes de entre 1 y 3 años son los que tienen una menor percepción del servicio.

## **Fase 2: Análisis de resultados del instrumento SERVQUAL**

Para el procesamiento de la información recolectada se utilizó una calificación de puntos de encuesta con una escala de 5 categorías: 1: Muy por debajo de las expectativas; 2: por debajo de lo esperado; 3: igual a lo esperado; 4: Superó las expectativas; 5: Mucho más allá de las expectativas.

A continuación se resumen los resultados de las diferentes afirmaciones incluidas en el cuestionario adaptado según las 5 dimensiones de calidad propuestas por Parasuraman y Zeithaml en su enfoque SERVQUAL para medir la satisfacción con el servicio prestado por la empresa STROKEN S.A., como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1.**

*Evaluación de la calidad del servicio con el modelo SERVQUAL*

PREGUNTA	Media	Mediana	Xm	Atributo
Recibe una atención individualizada como cliente	4,71	5		
La empresa tiene horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.	4,09	4		
El personal es atento, educado y respetuoso al relacionarse con sus clientes.	4,61	5		
El personal conoce las necesidades de sus clientes.	4,33	4		
La empresa muestra interés por sus clientes y toma en cuenta sus opiniones y comentarios.	4,19	5	4,30	Empatía
Los horarios de atención son lo bastante cómodos para sus clientes.	4,23	4		
El personal se preocupa por brindarle un buen servicio	4,52	5		
El personal comunica cuándo concluirá el servicio	3,76	4		
La empresa brinda respuesta a los reclamos y quejas	4,66	5		
Sus reclamos son atendidos diligentemente y con prontitud.	4,33	5		
El personal se muestra disponible para atenderlo.	4,38	4		
La empresa coordina una recepción del producto pronta	4,52	5	4,35	Capacidad de Respuesta
El despacho del producto se realiza con prontitud cuando es requerido por el cliente.	4,00	4		
Es eficaz el despacho que realiza la empresa	4,28	4		
Se brinda flexibilidad ante los pedidos particulares de llegada o despacho de producto.	4,33	4		
El comportamiento del personal transmite confianza	4,28	4		
Usted se siente seguro al realizar almacenamiento de sus productos en la empresa.	4,42	5	4,35	Seguridad



En la empresa realizan el registro de su servicio sin errores.	4,33	4		
Los servicios prometidos por la empresa se han desarrollado como le indicaron.	4,47	5		
El servicio brindado por la empresa cumple con sus expectativas.	4,23	5		
La organización cumple con el servicio prometido	4,71	5	4,43	Flexibilidad
Considera un buen precio por el servicio de almacenamiento	4,38	5		
La empresa siempre ha tenido la disponibilidad para recibir sus productos sin inconvenientes.	4,71	4		
La empresa le brinda flexibilidad de pago	4,23	4		
La empresa se encuentra en una ubicación estratégica	4,43	4		
La empresa posee equipos nuevos y modernas tecnologías.	4,43	4		
La empresa posee tecnologías de la información para el ofrecimiento de sus servicios (página web, televisores, teléfonos).	4,66	5	4,47	Elementos tangibles
El personal refleja la imagen de la empresa.	4,66	5		
Las instalaciones de la empresa son limpias	4,28	4		
Los procedimientos y documentación relacionados con el servicio prestado son de fácil entendimiento.	4,42	5		
De forma general se valora que el servicio ofrecido es de calidad.	4,47	5		

Nota. Esta tabla muestra los valores de la media y la mediana de cada ítem del cuestionario SERVQUAL modificado y el valor medio de cada atributo.

El atributo que produjo el valor medio más bajo fue empatía con un valor de 4,30, el atributo con el valor medio más alto fue elementos materiales con un valor de 4,47 y el servicio tuvo una puntuación media general de 4,38. Se obtuvo un valor de mediana satisfacción de 4 a 5 en una escala de Likert de 1 a 5, lo que indica que existe un rango de satisfacción dependiendo de la percepción del cliente.

A continuación, se analizaron los elementos con un valor medio inferior a 4,30 para cada atributo, junto con la comunicación de los clientes internos al contacto externo directo se determinaron las causas del bajo nivel de estos ítems.

**Tabla 2.**

Ítems con menor valor

Atributo	Pregunta	Med	Observación
Empatía	La empresa tiene horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.	4,09	Los horarios de atención para el servicio de almacenamiento de pescado solo se dan en las horas de la mañana esto imposibilita que los clientes puedan retirar o dejar sus productos en la tarde, noche y madrugada.
	La empresa muestra interés por sus clientes y toma en cuenta sus opiniones.	4,19	En ocasiones las opiniones o sugerencias de los clientes respecto al horario y despacho no son tomadas en cuenta por la empresa.
	Los horarios de atención son lo bastante cómodos para sus clientes.	4,23	De cierta manera son cómodos ya que la pesca por lo general llega a la hora de la mañana, pero cabe aclarar que hay productos que vienen de grandes distancias y llegan en horarios diferentes a la mañana.
	El personal comunica cuándo concluirá el servicio	3,76	Por lo general el personal comunica una vez que se ingresa el producto pero cuando va a finalizar el plazo hoy hay ningún aviso al cliente de que su servicio va a concluir dicha fecha y empezara una nueva factura.
Capacidad De Respuesta	El despacho del producto se realiza con prontitud cuando es requerido por el cliente.	4,00	Algunas veces por problemas en el sistema de la empresa no se procesa con prontitud y otras veces porque hay otros clientes despachando o ingresando sus productos.
	Es eficaz el despacho que realiza la empresa	4,28	Por falta de atención del personal en el proceso del despacho surgen errores en el código de lote y hay confusiones.
Seguridad	El comportamiento del personal transmite confianza	4,28	Por temas como el de un despacho ineficaz por confusiones del personal suele surgir esta desconfianza al personal.
Flexibilidad	El servicio brindado por la empresa cumple con sus expectativas.	4,23	En algunas ocasiones surgen errores en el registro del servicio o en el despacho.
	La empresa le brinda flexibilidad de pago	4,23	La empresa cuenta con varios métodos de pagos, pero ya retirar el producto el pago debe estar completado o no se despacha.

Elementos Tangibles	Las instalaciones de la empresa son limpias	4,28	En la carga y descarga del producto suele haber derramamiento de fluidos en el piso de la instalación de almacenamiento.
---------------------	---	------	--

Nota. En esta tabla se exhibe las preguntas con menor media de cada atributo y su respectiva observación respecto a la perspectiva del el cliente.

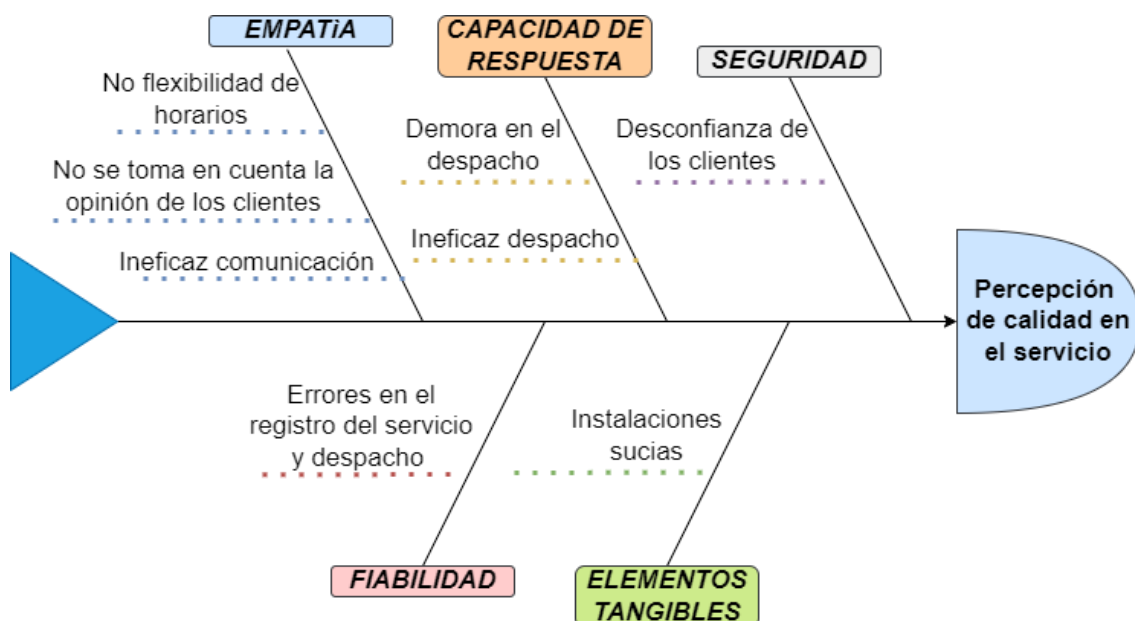
Las preguntas que muestran algún grado de dificultades en el valor de la media, se realiza un análisis de comportamiento de indicadores de problemas con una severidad para identificar fortalezas y debilidades para fortalecer la gestión de calidad del servicio de almacenamiento de la empresa.

### Fase 3: Análisis y propuesta de mejora

Las propuestas para mejorar la calidad de los servicios de almacenamiento de pescado tendrán en cuenta a la empresa STROKEN S.A., según los resultados de la investigación realizada para abordar las brechas existentes mediante el diagrama de Ishikawa.

Utilizar el diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de espina de pescado, una herramienta cuya función principal es ayudar a analizar la causa de un problema determinado (Burgasí Delgado et al., 2021). Los elementos con valores promedio bajos mediante el análisis se determinaron por qué se produjeron estos valores, para poder sugerir mejoras. El análisis anterior presenta una síntesis de los problemas representados en la Figura 1, correspondiente al diagrama de Ishikawa.

**Figura 1.**



**Figura 1.** Diagrama de Ishikawa

**Fuente:** elaboración propia.

Dentro de las acciones a considerar para la mejora del problema estudiado se sugieren las siguientes:

- **Formación de los empleados.** La formación de los empleados es una inversión, no un gasto. El análisis de las necesidades de los empleados debe combinarse con las metas y objetivos regulares de evaluación del desempeño de la empresa durante un período de tiempo.
- **Estandarización de la calidad del servicio:** Establecer la estandarización de las tareas que componen el servicio, ya que este será un medio para un fin.
- **Atención personalizada:** El personal capacitado se enfocará en satisfacer las necesidades del cliente, y el cliente quedará satisfecho porque se le dará toda la atención a su singularidad.
- **Comunicación continua:** comunicarse abiertamente con los clientes sobre los servicios que mantienen y comunicar los cambios a lo largo del tiempo.
- **Mantenimiento de instalaciones e infraestructura:** Es recomendable que las empresas mantengan las instalaciones de forma continua ya que son parte de la experiencia del cliente y un buen almacenamiento.

### Discusión

En el estudio realizado por (Hurtado Trejo, 2019); “Medición y evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo *servqual* en la cooperativa de ahorro y crédito “CREDIAMIGO” Loja Ltda, año 2018”, el servicio tuvo una calificación excelente de 93/100. De hecho, el índice de calidad del servicio -IKS- ha sido evaluado con un valor negativo de 0,07 (-7%), lo que significa que el grado de insatisfacción de los cooperativistas con los servicios es mínimo y cabe señalar que, a pesar de los resultados bajos, es posible un resultado distinto de cero. Los valores negativos se consideran insatisfactorios. De igual forma, los análisis realizados por (Vizcardo Fernández, 2017) y (Andi Andy, 2020) en otros servicios muestran oportunidades de mejora individual sin llegar a identificar las vías de diagnóstico que tienen las propuestas actuales.

Los anteriores contrastan expectativas con percepciones mediante la aplicación de la encuesta en dos momentos, en tanto la actual propuesta permite el contraste mediante la utilización de una escala diferencial que asiente el establecimiento del contraste entre ambos aspectos.

## Conclusiones

El estudio realizado demostró la adecuación y efectividad del modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio, esta vez se comprobó en una empresa de almacenamiento de pescado de la ciudad de Manta, dando como resultado una satisfacción suficiente en general.

La realización de análisis de correlaciones entre variables permitió robustecer los resultados del SERVQUAL, estableciendo que los clientes de entre 1 y 3 años son los que tienen una menor percepción del servicio, con los que deben desarrollarse estrategias más intensivas para su retención.

El análisis causal de los ítems con algún grado de dificultad permitió el establecimiento de acciones como la capacitación; la estandarización de la calidad del servicio; atención personalizada y comunicación continua; de acuerdo al criterio en contacto directo con clientes internos y clientes externos, lo que se considera como un valioso aporte práctico y metodología generalizable.

Se espera que por medio de la evaluación de la calidad realizada en dicha empresa de servicios, sea un referente para investigaciones posteriores ya que permite obtener información directa sobre cómo los perciben los clientes, cómo los posicionan en función de los servicios que reciben y a comprender las posibles ineficiencias e identificar áreas para implementar las respectivas mejoras.

Se prevee la continuidad de la investigación desde la aplicación de las restantes diferencias del modelo Servqual y su adecuación a este tipo de servicios de almacenamiento, con el fin de establecer las causales de las brechas existentes en la satisfacción de los clientes obtenidas, identificando si estas se asocian a desconocimiento de las expectativas del cliente por parte de los directivos, al proceso de estandarización o al cumplimiento de los estándares o a un inadecuado manejo de la promoción de la empresa, ofreciendo servicios que no se cumplen cabalmente por la empresa.

## Referencias

- Alcalde, P. (2019). *CALIDAD. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes*. PARAINFO EDICIONES.
- ALVARADO CHIQUILLO, J. C. (2017). *Aplicación del modelo de evaluación de la calidad servqual y establecimiento de medidas de intervención para la empresa coosalud eps-s sucursal boyacá*. [Tesis de grado, Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia].  
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1957/TGT-589.pdf;jsessionid=FC41CCE8A0DF8219ABB1BE2432907A59?sequence=1>

- Andi Andy, J. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Tagua Lodge en el Cantón Tena, Provincia de Napo. A través del modelo Servqual*. [Tesis de grado, Universidad Estatal Amazónica]. <https://repositorio.uea.edu.ec/bitstream/123456789/788/1/T.TUR.B.UEA.%20%204157.pdf>
- Burgasí Delgado, D., Cobo Panchi, D., Pérez Salazar, K., Pilacuan Pinos, R., & Rocha Guano, M. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad: Una revisión de los últimos 7 años. *Revista electrónica TAMBARA*, 14(84), 1212-1230. <https://doi.org/ISSN 2588-0977>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Caicay Arbieta, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacion de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/31be31d4-7f25-4b7f-8329-c3ef91b58035/content>
- Calsina Calsina, B., Cahuana Huichi, M., & Duran Ponce, G. (2022). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes en Mojsa restaurant de la ciudad de Puno 2019. *Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas*, 2(4), 95-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.47190/rcsaw.v2i4.45>
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I., & Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio* (28), 48-59. <https://doi.org/SSN1390-7247eISSN:2528-7907>
- Córdova Caiza, J. J. (2022). *Estrategias de mejora en la calidad de servicio de la Hacienda Hostería El Rejo, dentro de la nueva normalidad*. [Tesis de grado, Universidad Iberoamericana del Ecuador]. <http://repositorio.unibe.edu.ec/bitstream/handle/123456789/488/CÓRDOVA%20CAIZA%20JOHN%20%20%20JAIRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Espinosa-Espinell, J., & Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 42-65. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1569>
- González Ayala, J. (2022). *Calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4668>
- Hurtado Trejo, S. (2019). *“Medición y evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo SERVQUAL en la cooperativa de ahorro y crédito “CREDIAMIGO” Loja ltda, año 2018”*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21788/1/STEFANY%20LIZBETH%20HURTADO%20TREJO.pdf>
- iCEX. (2019). *El mercado de pesca y acuicultura en Ecuador*. <https://elproductor.com/2019/12/el-mercado-de-pesca-y-acuicultura-en-ecuador/#:~:text=Actualmente%20la%20industria%20camaronera%20ecuatorial,banano%2C%20que%20tradicionalmente%20ocupaba%20el>
- Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad del servicio COMM002PO*. IC Editorial.

- Miranda-Cruz, M., Romero-Flores, M., Chiriboga-Zamora, P., & Tapia-Hermida, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Morocho Revollo, T., & Burgos Chávez, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Nunkoo, R., Teeroovengadam, V., Ringle, C., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* (Vol. 62). Journal of Retailing.
- Phuong, T., Grant, D., & Menachof, D. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54-64. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Pizarro Romero, K., & Martínez Mora, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*, 5(1), 903-924. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4453224>
- Ramírez-Asís, E., Maguiña-Palma, M., & Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ramos Galarza, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, 9(3), 53-69. <https://doi.org/ISSN 1390-9592>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Salvatierra Marchant, I. (2019). *MANUAL CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS*. Arica: Inacap. <https://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/profesor/Gastronomia/Manuales/Manual Conservacion de Alimentos.pdf>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (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. *CienciaUAT*, 15(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Toala Reyes, J. (2018). *Influencia de la actividad económica pesquera en el puerto de manta periodo 2012 - 2016*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29028/1/TRABAJO%20FINAL%20TOALA%20REYES.pdf>
- Trujillo Meza, B. (2022). *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12289>

- Vinueza Jara, A., & Vizuite Toctaquiza, O. (2021). *Las dimensiones del modelo SERVQUAL en la satisfacción del cliente de la empresa CLOUDSTUDIO Cia. Ltda. en la ciudad de Quito*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7432>
- Vizcardo Fernández, S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7469/Vizcardo\\_FSADLA-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7469/Vizcardo_FSADLA-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)