

## Resumen

El sector industrial en el Ecuador representa una actividad importante para el desarrollo del país. No obstante, la calidad de servicio implica aspectos administrativos, organizativos y mercadeo que buscan mejorar la satisfacción del cliente como también optimizar la gestión laboral y económica. Ante lo expuesto, el objetivo del trabajo de investigación consiste en analizar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente en una empresa de postventa que realiza el mantenimiento de ascensores y escaleras mecánicas. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo con la finalidad de proporcionar información para analizar las relaciones entre variables y hacer recomendaciones específicas, para analizar la información respecto a la calidad de servicio que actualmente ofrece la Empresa, así como también se utilizó información bibliográfica para solventar y evidenciar científicamente. Se aplicaron 128 encuestas a usuarios que ocupan los servicios de la empresa Electro Ecuatoriana en la ciudad de Quito. Finalmente se concluyó que la empresa tiene ciertas falencias con respecto al servicio al cliente, lo que causa una variedad de problemas sobre la satisfacción del cliente, en muchos de los casos ha generado frustración debido a la mala atención, a la falta de resolución de problemas o quejas. Ante lo expuesto, se realizó una propuesta de mejoramiento con el objetivo de proponer soluciones efectivas a los problemas descubiertos en el estudio. Por ello, se buscó implementar acciones que puedan mejorar la experiencia del cliente, aumentar su nivel de satisfacción y, en consecuencia, mejorar la imagen y el rendimiento de la empresa en el mercado.

*Palabras clave:* Satisfacción, lealtad del cliente, postventa, rendimiento, mejoramiento.

### **Abstract**

The industrial sector in Ecuador represents an important activity for the development of the country. However, the quality of service implies administrative, organizational and marketing aspects that seek to improve customer satisfaction as well as optimize labor and economic management. Given the above, the objective of the research work is to analyze the relationship between the quality of the service and customer satisfaction in an after-sales company that maintains elevators and escalators. To carry out the research, a quantitative approach was used in order to provide information to analyze the relationships between variables and make specific recommendations, to analyze the information regarding the quality of service currently offered by the Company, as well as bibliographic information was used to solve and scientifically evidence. The sample consisted of 128 users who used the services of the Electro Ecuadorian company in the city of Quito. Finally, it was concluded that the company has certain shortcomings with respect to customer service, which causes a variety of problems regarding customer satisfaction, in many cases it has generated frustration due to poor service, lack of problem resolution. or complaints. Given the above, an improvement proposal was made with the aim of proposing effective solutions to the problems discovered in the study. Therefore, it was sought to implement actions that can improve the customer experience, increase their level of satisfaction and, consequently, improve the image and performance of the company in the market.

*Keywords:* Satisfaction, customer loyalty, after-sales, performance, improvement.