

Resumen

Dentro de las exigencias del mercado, las empresas enfrentan diariamente nuevos retos en cuanto a satisfacer las necesidades del cliente brindando un servicio de calidad y a su vez ser competitivo, brindando servicios adicionales para generar un valor agregado para cada cliente. El presente trabajo desarrolla un análisis del impacto de la calidad de servicio de empresas de vigilancia y seguridad privada en la satisfacción del cliente, en Quito para el periodo: 2020-2021. Se analiza las empresas de seguridad que se encuentran ubicadas en el cantón Quito, de manera cuantitativa y se planteará como modelo para la medición de nivel de calidad de servicio el modelo SERVQUAL percepción-expectativa de los clientes con respecto al servicio ofrecido por la empresa, a través del muestreo probabilístico, con el método de Muestreo Aleatorio Simple (MAS). Procurando hacer análisis descriptivos, bajo la evidencia estadística que se obtenga del estudio.

Se consideró como instrumento la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 230 clientes, para llegar a los resultados, los cuales estuvieron muy marcados hacia la tendencia de que la percepción de la calidad del servicio ofertado por las empresas de vigilancia y seguridad privada es satisfactoria ante el servicio que brindan las empresas a sus clientes.

Palabras clave: satisfacción del cliente, calidad de servicio, vigilancia y seguridad, impacto, modelo SERVQUAL.

Abstract

Within the demands of the market, companies face new challenges every day in terms of satisfying customer needs by providing quality service and at the same time being competitive, providing additional services to generate added value for each client. This paper develops an analysis of the impact of the quality of service of private security and surveillance companies on customer satisfaction in Quito for the period: 2020-2021. The security companies located in the Quito canton will be analyzed quantitatively and the SERVQUAL model will be used as a model for measuring the level of service quality, the perception-expectation of customers with respect to the service offered by the company, through probability sampling, with the Simple Random Sampling (SRS) method. The aim was to make descriptive analyses, under the statistical evidence obtained from the study.

The survey was considered as an instrument, which was applied to a sample of 230 clients, to arrive at the results, which were very marked towards the tendency that the perception of the quality of the service offered by the private security and surveillance companies is satisfactory in view of the service provided by the companies to their clients.

Keywords: customer satisfaction, quality of service, surveillance and security, impact, SERVQUAL model.