



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Calidad en el servicio, un fundamento potenciador
de la competitividad en el mercado informal de calzado”**

AUTORA: Lisseth Alexandra Pérez Arias

TUTORA: Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas

AMBATO – ECUADOR

Octubre 2019



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Calidad en el servicio, un fundamento potenciador de la competitividad en el mercado informal de calzado**” presentado por la señorita **Liseth Alexandra Pérez Arias** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 14 de octubre del 2019



Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas

C.I. 1802289320

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Liseth Alexandra Pérez Arias**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

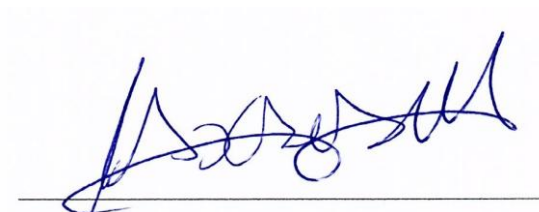
A handwritten signature in blue ink, reading "LISETH PEREZ", is written over a horizontal line. The signature is stylized with loops and a flourish at the end.

Liseth Alexandra Pérez Arias

C.I.1804412797

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina

C.I.1803415015



Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez

C.I.1803845325

Ambato, 14 de octubre del 2019

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in blue ink, reading "LISSETH PEREZ", is written over a horizontal line.

Lisseth Alexandra Pérez Arias

C.I.1804412797

RESUMEN EJECUTIVO

Los comerciantes informales de la ciudad de Ambato se dedican a la venta de calzado de forma empírica sin contar con un sitio específico o un horario establecido para la venta, ellos crean sus puestos de trabajo en las principales calles y avenidas de la ciudad o alrededor de los mercados más conocidos y concurridos en los llamados días de feria.

Este estudio se realizó con el fin de estudiar las diferentes variables del Modelo SERQUAL para poder medir la calidad en el servicio que brinda los comerciantes informales de acuerdo a las necesidades de los consumidores.

Los datos arrojados por la investigación de campo aplicada a los clientes que frecuentemente compran a los comerciantes informales indican que hace falta mejorar los elementos tangibles según el estudio del modelo SERQUAL los cuales constituyen el espacio físico, las instalaciones de trabajo, todo esto debido a que los puntos de venta son improvisados.

Así la propuesta resultante de la investigación refiere a realizar charlas a los comerciantes informales para indicarles que podrían obtener mejores beneficios si se constituyen sus propios emprendimientos, mejorando de esta manera su calidad de vida y la de sus familias, ya que, por desconocimiento o por miedo a intentar; estas personas se quedan en el limbo de la informalidad. Además, se deja abierta la posibilidad de que las autoridades mediante este estudio planten nuevas políticas públicas que ayuden a este segmento de personas para que las mismas contribuyan a mejorar la economía del país.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO CIENTÍFICO, CALIDAD, SERVICIO, MERCADO INFORMAL.

ABSTRACT

Informal merchants in the city of Ambato are engaged in the sale of footwear empirically without having a specific site or a set schedule for sale, they create their jobs in the main streets and avenues of the city or around the best known and busiest markets in the so-called fair days.

This study was carried out in order to study the different variables of the SERQUAL Model to be able to measure the quality of service provided by informal traders according to the needs of consumers.

The data provided by the field research applied to customers who frequently buy from informal merchants indicates that tangible elements need to be improved according to the study of the SERQUAL model which constitute the physical space, the work facilities, all this because The outlets are improvised.

Thus the proposal resulting from the investigation refers to making talks to informal traders to indicate that they could obtain better benefits if their own ventures are constituted, thus improving their quality of life and that of their families, since, due to ignorance or fear of trying; These people remain in the limbo of informality. In addition, the possibility that the authorities through this study plant new public policies that help this segment of people so that they contribute to improve the economy of the country is left open.

Guayaquil, 4 octubre del 2019

Lisseth Alexandra Pérez Aria
Jenny Margoth Gamboa Salinas
Daniela Judith Bermúdez Santana

Presente

REF.: **ACEPTACION DE ARTÍCULO REVISTA ESPIRALES**

De mi mayor consideración. -

Por medio de la presente me dirijo a Ustedes para comunicarles que su artículo titulado: "**Calidad en el servicio, un fundamento potenciador de la competitividad en el mercado informal de calzado.**", luego de la evaluación de pares académicos ciegos y revisión de estilo, ha sido aceptado para publicación en EspiraLES Revista Multidisciplinaria de investigación VOL. 4 NO 32 diciembre publicada en 2019 con ISSN 2550-6862 Indexada en EBSCO Information Service Fuente Académica Plus, Scientific Indexing Service, International Innovative Journal Impact Factor, Latindex catálogo 2.0 folio 26456, MIAR, DOAJ, Actualidad Iberoamericana entre otras.

Queremos extenderle un reconocimiento por los esfuerzos evidenciados en su artículo y le ofrecemos nuestra más cordial invitación a continuar contribuyendo con la producción del conocimiento científico.


Sunny Bores Froment
DIRECTORA DE PUBLICACIÓN GRUPO COMPÁS

Grupo de capacitación e investigación pedagógica