



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**TEMA: “Calidad del servicio y la satisfacción de
clientes en el sector apícola”**

AUTORES:

Joel Steveen Gamboa Maldonado

Kevin Estif Medina Valencia

TUTOR: Ing. Amparito Cecilia León Saltos, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Junio 2026



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Amparito Cecilia León Saltos, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Calidad del Servicio y la Satisfacción de Clientes en el Sector Apícola**” presentado por los señores **Joel Steveen Gamboa Maldonado** y **Kevin Estif Medina Valencia**, para optar por el título de Licenciados en Administración 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, 16 de junio del 2026

Ing. Amparito Cecilia León Saltos, MBA.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Joel Steveen Gamboa Maldonado y Kevin Estif Medina Valencia**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Joel Steveen Gamboa Maldonado

Kevin Estif Medina Valencia

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. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

Ing. Cesar Maximiliano Calvache Vargas, Mg.

Ambato, 16 de junio del 2026

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos 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.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos 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 nuestros derechos de autores.

Joel Steveen Gamboa Maldonado

Kevin Estif Medina Valencia

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la salud necesarias para culminar mis estudios, y por guiarme siempre por el camino correcto, incluso en los momentos de incertidumbre.

A mi madre y a mi abuelita, **Marivel Maldonado** y **María Padilla**, quienes han sido el pilar fundamental de mi vida. Gracias por su amor incondicional, por ser mi refugio en los momentos difíciles y por enseñarme a nunca rendirme, a luchar siempre por mis sueños sin importar que difíciles parezcan.

A mis hermanas, **Kerly Gamboa** y **Sheyla Gamboa**, quienes han sido mi mayor motivación. Su amor, apoyo y confianza han sido esenciales para convertirme en la persona que soy.

A todos mis amigos, en especial a **Abigail Ubilluz**, **Sebastian Ramírez** y **Andrea Espín**, quienes han hecho de esta etapa una de las más memorables de mi vida. Gracias por su compañía, su apoyo constante y por cada momento compartido que aportó a mi crecimiento personal y académico.

A la familia **Hidalgo**, en especial al **Ing. Esteban Hidalgo**, **Alejandra Hidalgo**, y **Paquita Cedeño**, por abrirme las puertas de su vida con tanto cariño. Su apoyo, consejos y amistad han sido un gran respaldo a lo largo de mi formación.

A mi amigo y compañero de artículo, **Kevin Medina**, por su compromiso, dedicación y amistad sincera, reflejados en cada esfuerzo compartido durante este camino.

Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi vida. En sus palabras, en sus acciones y en su apoyo encontré la fuerza para seguir adelante en cada etapa. Este logro no es solo mío, es también de ustedes, porque en cada paso han estado presentes. Por ello, este artículo representa no solo un esfuerzo académico, sino el reflejo del amor, la fe y la confianza que sembraron en mí.

Joel Steven Gamboa Maldonado

DEDICATORIA

Este logro marca el cierre de una etapa importante, construida con esfuerzo, aprendizaje y el apoyo de personas fundamentales en mi vida.

A lo largo de este camino, la fe ha sido un pilar esencial, brindándome fortaleza y claridad en los momentos más exigentes, permitiéndome avanzar con convicción hacia esta meta.

A mis padres, **Alexandra Valencia** y **Estif Medina**, por su ejemplo de vida, por cada sacrificio realizado y por impulsarme a nunca rendirme. Su apoyo constante ha sido clave en cada paso que he dado.

A mis abuelos, **Ramiro Valencia**, **Nelly Espinoza**, **Víctor Medina** y **Teresa Castillo**, quienes con su sabiduría, valores y cariño han contribuido significativamente a mi formación como persona.

A mi hermana, **Megan Medina**, por su compañía y respaldo incondicional, siendo parte importante de este proceso.

A mis amigos, **Gerald Rosado**, **Joel Gamboa** y **Monserath Rodríguez**, por su amistad y por acompañarme durante esta etapa, haciendo de este recorrido una experiencia más llevadera y significativa. De manera especial, a **Joel Gamboa**, por el compromiso y la colaboración demostrada en el desarrollo de este trabajo.

A **Nathaly Freire**, mi novia, por su apoyo constante, su paciencia y por ser una motivación permanente en los momentos de dificultad.

Cada uno de ustedes ha sido parte esencial de este camino. Este logro refleja no solo dedicación académica, sino también el respaldo, la confianza y los valores compartidos a lo largo de este proceso.

Kevin Estif Medina Valencia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar esta etapa tan importante de nuestras vidas, brindándonos fortaleza, sabiduría y perseverancia en cada desafío.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a todos nuestros docentes, quienes a lo largo de nuestra formación académica compartieron sus conocimientos, experiencias y valores, contribuyendo significativamente a nuestro desarrollo profesional y personal.

De manera muy especial, a la Ing. Amparito León, tutora de este trabajo, por su constante guía, paciencia y dedicación. Gracias por el cariño, la confianza depositada en nosotros y el apoyo brindado en cada etapa de este proceso, siendo no solo una guía académica, sino también un ejemplo de compromiso y vocación.

Agradecemos a todas las personas que estuvieron presentes durante este proceso, quienes de una u otra manera aportaron a la culminación de este logro tan importante en nuestras vidas.

Finalmente, los autores expresamos nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y a la carrera de Administración de Empresas, por el respaldo institucional brindado para el desarrollo del presente trabajo de titulación. Asimismo, se reconoce que este artículo se deriva del proyecto de vinculación con la sociedad denominado “Innovación de productos y servicios como estrategia de ventas para el clúster apícola provincial de Tungurahua”, Código 3.4, aprobado mediante las Resoluciones Nro. FCA-CD-P-115-2025 y FCA-CD-P-176-2026.

Joel Steven Gamboa Maldonado

Kevin Estif Medina Valencia

RESUMEN EJECUTIVO

En este estudio se analiza la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente dentro del sector apícola. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, con un análisis cuantitativo mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, el cual analiza cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

La recolección de datos se realizó a través de encuestas dirigidas a los consumidores, permitiendo identificar sus percepciones y expectativas respecto al servicio recibido. Los resultados evidencian que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente, resaltando la importancia de factores como la atención, la confianza y la experiencia de compra.

De igual manera, las dimensiones evaluadas mediante el modelo SERVQUAL presentaron brechas positivas entre las expectativas y percepciones de los consumidores, destacándose la seguridad y la empatía como los factores mejor valorados dentro de la experiencia de servicio.

Finalmente, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la capacitación del servicio al cliente, la implementación de estrategias de rebranding y el uso de herramientas digitales, orientadas a fortalecer la competitividad y sostenibilidad del sector.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, SECTOR APÍCOLA, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CALIDAD DEL SERVICIO.

ABSTRACT

This study examines the relationship between service quality and customer satisfaction within the beekeeping sector. The research was conducted using a mixed-methods approach, incorporating a quantitative analysis through the application of the SERVQUAL model, which evaluates five key dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible elements.

Data collection was carried out through surveys administered to consumers, allowing to identify their perceptions and expectations regarding the service received. The findings indicate that service quality has a significant impact on customer satisfaction, highlighting the importance of factors such as attention, trust, and the overall purchasing experience.

Similarly, the dimensions assessed through the SERVQUAL model exhibited positive gaps between consumers' expectations and perceptions, with assurance and empathy emerging as the most highly valued dimensions of the service experience.

Finally, the study identifies opportunities for improvement related to customer service training, the implementation of rebranding strategies, and the use of digital tools, all aimed at strengthening the competitiveness and sustainability of the sector.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE APICULTURAL SECTOR, CUSTOMER SATISFACTION, SERVICE QUALITY.

ENLACE DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

<https://minerva.autanabooks.com/index.php/Minerva/article/view/298>