

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE MANABÍ – CAMPUS PORTOVIEJO**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA  
DE HIDROCARBUROS PETROCALCETA S.A.**

**PREVIO AL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES  
PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE Y LOCAL**

**SUBLÍNEA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA PRODUCTIVIDAD**

**AUTORA  
SAYDY ANTONELLA VERA BARRE**

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN  
MGTR. ÁLVARO DANNY MENDOZA CEDEÑO**

**DICIEMBRE 2023**

**PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR**

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Mgtr. Álvaro Danny Mendoza Cedeño

**TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR****CERTIFICA**

En mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

---

Mgtr. Álvaro Danny Mendoza Cedeño

**TUTOR TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CC: 1310166648**

## **ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí.

---

**MGTR. ÁLVARO MENDOZA CEDEÑO**  
**C.C. 131016664-8**  
**PRIMER LECTOR**

---

**MGTR. DAVID ZALDUMBIDE PERALVO**  
**C.C. 172053685-1**  
**SEGUNDO LECTOR**

---

**DR. HILARIÓN VEGAS MELÉNDEZ, PhD**  
**C.C. 175861773-0**  
**TERCER LECTOR**

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad de la autora, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de integración curricular infringe los derechos de autor de nadie.

Portoviejo, noviembre 2023

(f): \_\_\_\_\_

**Saydy Antonella Vera Barre**

**CC:** 1316049202

**Email:** svera9202@pucesm.edu.ec

**Teléfono:** 0995073659

## **DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR Y CO-AUTORÍA**

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general. Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo

**(f):** \_\_\_\_\_

**Saydy Antonella Vera Barre**

**CC: 1316049202**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a Dios quien ha sido mi guía en todas las etapas de mi vida, me ha dado salud y fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, aquellos que siempre confiaron en mi cabida y han sido mi pilar fundamental en toda mi formación académica dando lo mejor de si para lograr esta meta soñada.

Dedicado a Jordan mi compañero de aventuras que ha estado presente en todo momento dentro de mi formación universitaria motivandome, apoyandome y dándome fuerzas cuando más lo he necesitado, es mi principal razón para seguir adelante idealizando un mejor futuro.

Hermano Cristhian, Mami Estrella, Abuelito Sergio se que estan orgullosos de este logro, dedicado a ustedes que han sido mi punto de partida y fortaleza para salir adelante.

Mi familia en general por el apoyo y a las personas que forman parte de mi vida que han estado presentes en cada una de mis etapas.

A mi por tener carácter de superación constante ante las adversidades que se me presentaron en la vida, paciencia y perseverancia para lograr lo que planteé en un momento de mi vida.

*Saydy Antonella Vera Barre*

## AGRADECIMIENTO

A mi tutor de tesis que estuvo presente en todo mi proceso como tesista, gracias por sus enseñanzas, por su paciencia y constancia en este trabajo.

A la empresa comercializadora de hidrocarburos PetroCalceta S.A. quienes me dieron la oportunidad de realizar un análisis de investigación a la entidad para mejorar la calidad de atención en la misma.

A la PUCEM que me recibió con las puertas abiertas, gracias a los profesionales que me brindaron su apoyo y enseñanza de calidad, son los mejores! Por todo muchas gracias.

*Saydy Antonella Vera Barre*

## Resumen

Esta investigación cualitativa analizó la calidad del servicio que ofrece la Empresa Comercializadora de Hidrocarburos PetroCalceta S.A., ubicada en la urbe comercial de Calceta, provincia de Manabí, dada la importancia de los temas logísticos en atención al usuario en este negocio. Consecuentemente, este estudio descriptivo-explicativo se ejecutó desde abril hasta septiembre de 2023, realizando una revisión bibliográfica e identificando los principales parámetros que definen la calidad del servicio en esta gasolinera y las áreas a mejorar, mediante una entrevista estructurada de tipo *focus group* con la gerente propietaria y cuatro despachadores. Los resultados de la revisión bibliográfica evidencian que, entre los factores críticos de éxito, el liderazgo cumple un rol esencial para que esta empresa mantenga altos estándares de calidad en el servicio a sus usuarios. Los resultados de las entrevistas reflejan un servicio ágil, eficiente y práctico por parte de los despachadores, quienes reciben capacitaciones mensuales en atención al cliente. Además, se destaca la estandarización de los precios ofertados en la empresa, evitando temas de inflación frente a otras gasolineras. Considerando los modelos de calidad utilizados, es relevante señalar que este negocio busca mejorar continuamente la atención al usuario, y pretende diversificar los servicios ofertados implementando un *hipermarket* con autoservicio, que ayude a mejorar sus ingresos y a fomentar la experiencia de sus colaboradores. Se concluye que, una adecuada administración junto con la participación activa de los trabajadores es fundamental para garantizar la calidad del producto ofertado y mantener niveles óptimos de atención al cliente en este negocio.

*Palabras clave:* calidad, hidrocarburos, diversificación, estándares, liderazgo

### **Abstract**

This qualitative research paper measured service quality at *PetroCalceta S.A.* Oil and Gas Company, located in the commercial area of *Calceta* Canton, Province of *Manabí*, as regards the importance of customer service in logistics in this business. Thus, this descriptive-explanatory research study was carried out from April through September 2023, by conducting a literature review and identifying the main parameters for quality of service and areas for improvement at this gas station, from a structured focus group interview with the owner/manager and four gas station attendants. The literature review findings show that among the critical success factors, leadership plays a major role in maintaining high standards of customer service at this business. The findings from the interviews evidence agile, efficient and practical customer service on behalf of the gas station attendants, who receive monthly customer service training. Also, it is relevant to point out price standardization in this business, as a way to avoid problems with inflation, when compared to other gas stations. As regards the quality model, this business promotes continuous service improvement, which is the reason why this company aims to diversify product offering by starting a self-service hypermarket that helps to boost income and improve employee experience. In conclusion, good management along with workers' active participation is key to ensure good quality product and maintain a high level of customer service at this gas station.

*Keywords:* quality, hydrocarbons, diversification, standards, leadership

## TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR .....	ii
ACTA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iii
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	iv
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR Y CO-AUTORÍA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
TABLA DE CONTENIDOS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
MARCO TEÓRICO .....	13
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
MATERIALES Y MÉTODOS .....	19
TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	19
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	21
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	22
RESULTADOS ESPERADOS .....	28
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	30
DISCUSIÓN .....	34
CONCLUSIONES .....	36
ANEXOS .....	41
BIBLIOGRAFÍA .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestreo y Población de la investigación .....	17
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Presencia y desempeño de Petróleos y Servicios en el Cantón Bolívar .....	3
Gráfico 2 Matriz F.O.D.A .....	10
Gráfico 3 Matriz Modelo de Calidad Malcon Baldrige .....	11
Gráfico 4 Matriz de Factores Críticos de Éxito .....	12
Gráfico 5 Factores Críticos de Éxito .....	12

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 El comercio gasolineras en Ecuador .....	2
Imagen 2 Presencia de Petróleos y Servicios en Manabí .....	3
Imagen 3 Entrevista realizada a despachador.....	31
Imagen 4 Entrevista realizada a despachador.....	31
Imagen 5 Entrevista realizada a servicios generales.....	32
Imagen 6 Afluencia de clientes en la entrevista.....	32

## **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE HIDROCARBUROS PETROCALCETA S.A.**

### **INTRODUCCIÓN**

Cuando se habla sobre el análisis de la calidad en las empresas, se debe tener claro en primera instancia que es la calidad en términos generales; si bien es cierto la calidad es considerada un término el cual permite que algo sea valorado, es decir que es la capacidad que posee una cosa u objeto y en este caso un servicio que satisface necesidades a personas o a usuarios, a su vez abarca muchos campos de estudio, y precisamente hoy en día se hace mención de la calidad en este tipo de industria en la que la investigación estará inmersa.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad fortalecer el análisis de la calidad en cuanto al servicio que las empresas comercializadoras de hidrocarburos contemplan, acorde a lo mencionado a simple vista es un proceso que se lleva a cabo en las instituciones las cuales cualifican y al mismo tiempo cuantifican algún tipo de imperfección que se esté dando a notar en las empresas lo cual estará afectando mas que a su imagen corporativa.

La calidad de los servicios que las empresas de este tipo de giro comercial pretenden ofrecer van de la mano con la estabilidad local a la que pertenecen, tomado en cuenta como modelo necesario para el diseño de estrategias que impulsen la economía de la misma enfocados en el rendimiento de la satisfacción de los clientes.

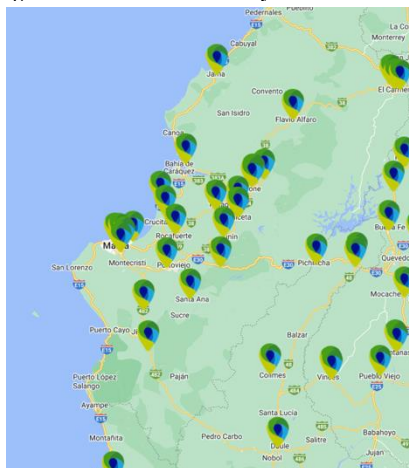
Tal como se ha mencionado la calidad del servicio en las empresas son recursos que les permite en un tiempo oportuno generar grandes fuentes y niveles de productividad (Hammond, 2023) menciona que:

“La calidad de servicio es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes, lo que quiere decir que es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores experimentan al utilizar un determinado



En la provincia de Manabí de acuerdo a datos otorgados por (Petróleos y Servicios, 2023) existen 29 estaciones de servicio que cumplen con las expectativas de los clientes así mismo representados como el centro del mundo, lo que da a conocer que están al alcance de las personas en cada rincón de la provincia; a su vez radica en que son una empresa líder a través de la innovación de productos y servicios que satisfagan las necesidades, logrando una rentabilidad que permita cumplir las expectativas de los asociados.

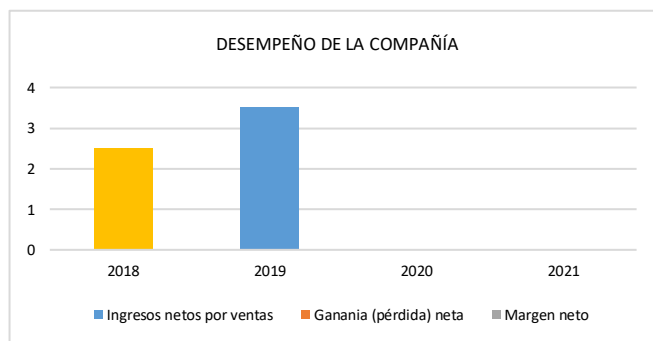
**Imagen 2 Presencia de Petróleos y Servicios en Manabí**



Fuente: Petróleos y Servicios

En el Cantón Bolívar la empresa Petroleos De Calceta S.A. Petrocalceta se dedica a venta al por menor de combustibles para vehículos automotores y motocicletas en establecimientos especializados (EMIS, 2023).

**Gráfico 1 Presencia y Desempeño de Petróleos y Servicios en el Cantón Bolívar**



Fuente: EMIS

Tal como se ha presenciado PetroCalceta S.A. es una empresa que esta dedicada netamente a la comercialización de combustible al por menor para lo que son automotores, motocicletas e incluso incorporan el servicio de lubricación:

“Inició sus actividades comerciales el 06 de junio del año 2010 como sociedad comprendiendo un registro tributario, que el estado de su actividad este en orden activo, que la categoria jerarquica este dirigida por las PYMES” (Ecuador Negocios, 2023).

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Cuando se habla de empresas que comercializan hidrocarburos se están tratando sobre entidades comerciales que abastecen de líquido volátil a una gran parte de la población a la que pertenecen, este tipo de empresas comprenden varios sectores estructurales los cuales las hacen netamente diferentes a otro tipo de giro comercial, y es que están netamente basadas en proveer combustibles a los usuarios o familias que tienen vehículos y requieren de movilización, de esta manera se ejecuta la acción de negociar haciendo más dinámica la actividad económica de cierta ciudad en la que se establezca la empresa.

De acuerdo a la investigación realizada por (Toapaxi, 2020) en Ecuador existen aproximadamente 1.097 estaciones de servicio autorizadas para la distribución de combustibles: super, extra, eco país, diésel a las 24 provincias que contempla el país, dichas estaciones de servicio están en la capacidad de adecuar sus instalaciones acorde a sus preferencias para otorgar un servicio único y personalizado a los usuarios que acuden a dichas estaciones.

Las estaciones de servicio tienen como objetivo principal al cliente, es la persona que da uso a un servicio otorgado por alguna empresa o por algún profesional, sin lugar a dudas es la clave el cual da a conocer cuales son las inconformidades que están siendo evidentes (estación de servicios) y cuales son las cosas que hay que mejorar; de acuerdo a lo que se prueba, las empresas van realizando estudios que le permiten el mejoramiento como tal para la buena administración de sus recursos y encontrar la estabilidad apropiada siendo esta competitiva frente a otras.

De acuerdo a datos investigados sobre un monitoreo de verificación de precios como de calidad y cantidad de los combustibles menciona que las gasolineras verificadas cumplen con dar la cantidad y pago justo por el combustible, de igual manera cumplen con las medidas de seguridad ambiental e industrial, establecidas dentro de la tolerancia aceptable en ley (Orozco, 2018).

En nuestro territorio regional las estaciones de servicio por lo general cumplen con su logística de tanqueo de combustible, lo que quiere decir que cuentan generalmente con cuatro

surtidores para el correcto tanqueo de gasolina tipo extra, súper y eco país a demás contemplan la bomba para tanquear diésel de los cuales muchos clientes presentan inconvenientes ante las necesidades que requieren de acuerdo a la cantidad y el pago injusto de los combustibles que se solicitan en una estación de servicios; respecto a lo antes mencionado (Castro, 2017) menciona que:

La empresa EDSP S.A. se incorpora al mercado ecuatoriano en el año 2006 como resultado de la compra de estaciones de servicio a dos de las comercializadoras multinacionales posicionadas en el país durante aquel año, en la actualidad se ha convertido en una de las comercializadoras con mayor participación en el mercado de combustibles del país es la comercializadora privada con la red más importante de estaciones de servicio en el Ecuador, sus altos estándares internacionales y la excelencia en la calidad del combustible ofertada al cliente hace de esta compañía una empresa dedicada totalmente a la satisfacción del consumidor en base al producto adquirido en la red de estaciones (Castro, 2017).

Referente a lo que menciona el autor hay que reconocer que las entidades obtienen mérito empresarial gracias a las gestiones que emplean internamente para sacar lo mejor de si esto las hace reconocidas a nivel regional y local. En el canton Bolívar se encuentra establecida la empresa PetroCalceta S.A. de la familia de Petróleos y servicios (P&S) ubicada en el centro de la urbe comercial de la ciudad, de la misma manera es una empresa que sustenta en cierto porcentaje a los habitantes del cantón, aproximadamente a unas 47.000 personas.

Cuando se habla de impacto en la comunidad hay que tener en cuenta principalmente cuales son los grados de afectación de un proyecto grande como lo es el de una comercializadora de hidrocarburos en la ciudad de Calceta; a su vez hay tener claro cuales son las incidencias que tiene el mismo frente a un grupo de personas o comunidad en general; es decir se debe considerar el grado de alteración social por la presencia de la gasolinera u operaciones en la estación de servicios

recordando que el grado de alteración depende muchas veces de la afluencia de usuarios o limitaciones ambientales dentro del entorno en el que se han establecido.

Es necesario resaltar el por qué es importante investigar la calidad del servicio de una empresa que comercializa hidrocarburos, dado el caso de la investigación hay que reconocer que la calidad dentro de las empresas es un punto fundamental y algo que define a una institución de otra, del como ha ido surgiendo a través del tiempo y a través de sus experiencias como organización, es importante porque como investigador se está al tanto de las estrategias que una comercializadora de hidrocarburos emplea sobre el empoderamiento de la misma y cuales son las medidas necesarias que hacen que una empresa sea exitosa. Si hablamos de la importancia de la calidad de una estación de servicios en la ciudad de Calceta debemos primeramente identificar cuales son los puntos clave que les van a permitir a la mismas obtener mérito empresarial teniendo en cuenta que la calidad va desde que empieza el servicio hasta que finaliza.

Por consiguiente, para la presente investigación se realizará un análisis de la calidad a una empresa comercializadora de hidrocarburos en la ciudad de Calceta con fines de mejora en cuanto a la calidad del servicio que se ofrece.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

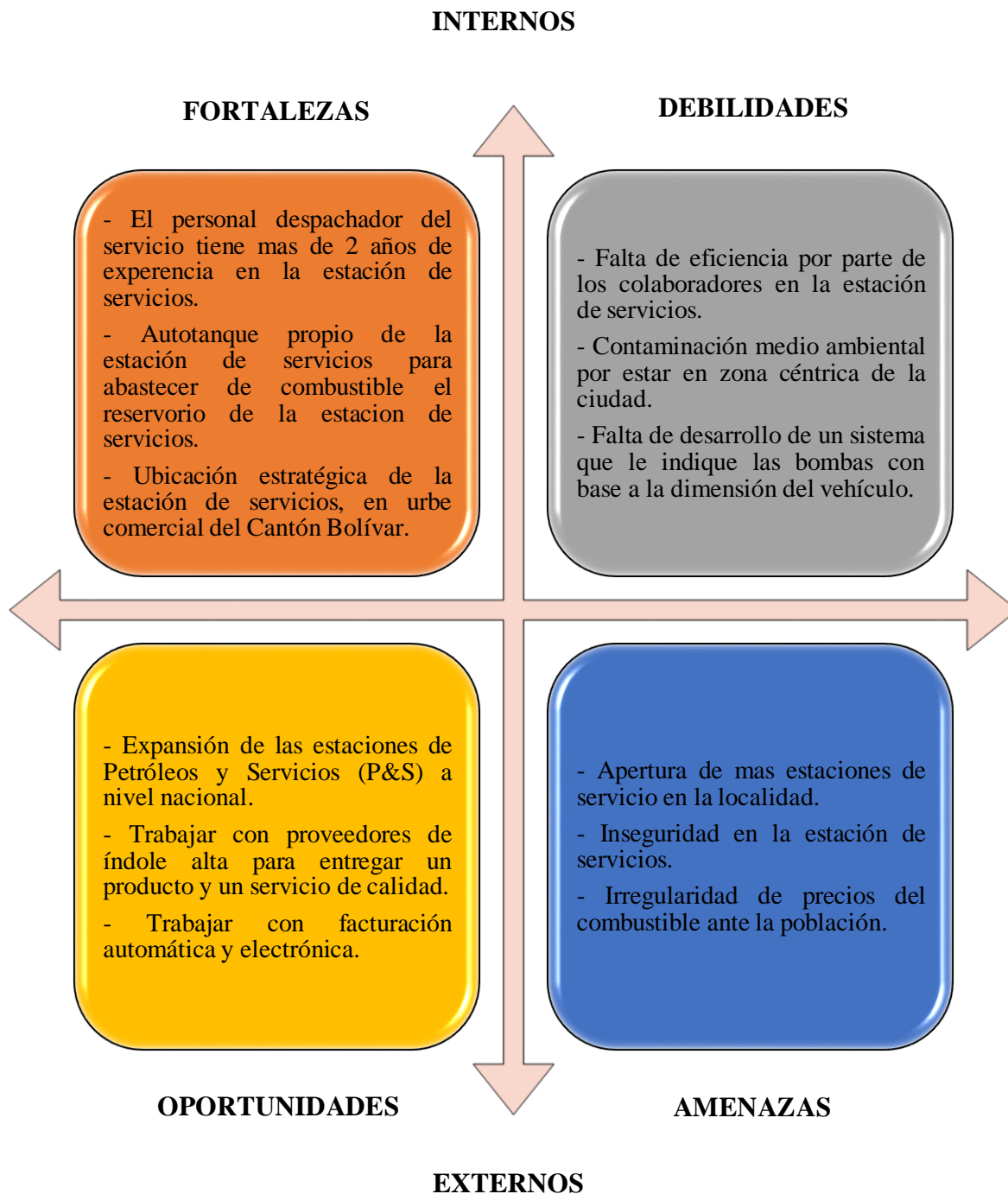
PetroCalceta es una empresa que genera ingresos a través del tanqueo de combustible como: súper, ecopaís y diesel a la ciudadanía pero existen factores que la hacen diferente a otra sucursal que queda frente a la misma; esta estación de servicios tiene como objetivo fundamental ofrecer un servicio de calidad en cuanto a la atención de los clientes. Cuando se toma en cuenta la calidad de atención al consumidor en este tipo de industrias se tiene presente que la calidad de atención está por encima de todo y es ahí donde un 70% de empresas se equivocan, como se sabe la calidad es la excelencia en el producto que se quiere presentar aportando en un 99% al crecimiento de la misma.

La gasolinera de la compañía de PetroCalceta S.A. se caracteriza por presentar una alta concurrencia de clientes debido a su ubicación en el centro de la ciudad y al número de propietarios de vehículos que requieren los servicios de esta compañía para abastecerlos de combustible, a pesar de esto es frecuente por parte de los colaboradores de la compañía el trato inapropiado a los clientes que solicitan los servicios de la estación, la demora al momento de despachar, insuficientes despachadores, indisponibilidad para pagos electrónicos y en efectivo con billetes mayores a \$10.00 dólares americanos, surtidores análogos de tecnología antigua, insatisfacción de parte de los clientes debido a que la gasolina no rinde lo esperado y la suspensión del servicio por tener reservorios vacíos.

El personal de la gasolinera PetroCalceta descuida continuamente parámetros de calidad de atención al cliente, lo que puede llevar a la empresa a una pérdida de competitividad comercial, PetroCalceta S.A. es una empresa que busca la mejora continua en cuanto a su estructura local y a los servicios que ofrece en la estación donde se encuentre establecida de tal manera que aumenten sus ventas y promuevan sus condiciones financieras de la misma. De manera que se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué parámetros de calidad de atención al cliente son descuidados por los colaboradores de la compañía PetroCalceta y a que consecuencias conlleva esto a la empresa?

## MATRIZ F.O.D.A.

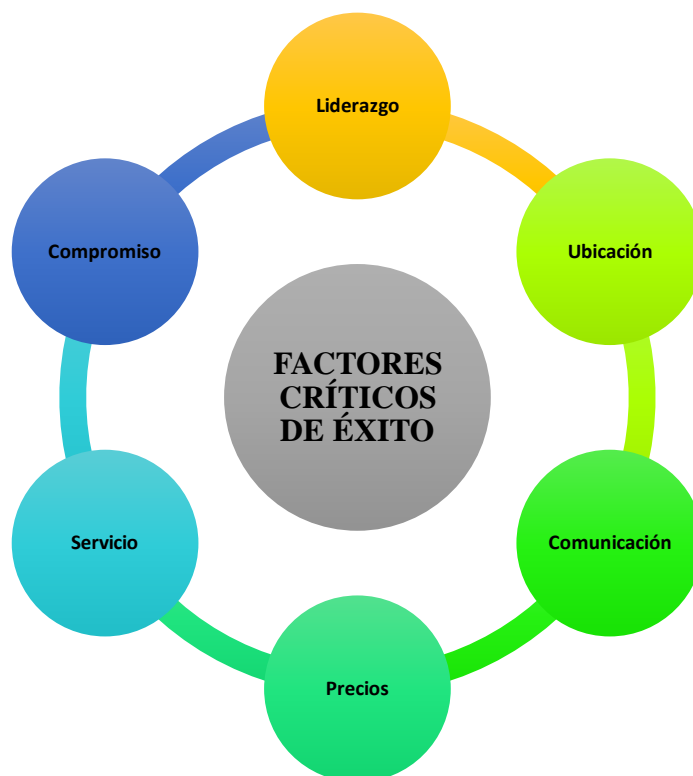


## MATRÍZ DE LOS MODELOS DE CALIDAD

MODELO DE EXCELENCIA	OBJETIVOS	ESTRUCTURA DEL MODELO (CRITERIOS)
<p><b>Modelo Malcon Baldrige</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consiste en brindar una experiencia única la cual se apoya en el pronóstico de las necesidades del cliente.</li> <li>- Permite conocer más profundamente la parte operacional de la empresa, cómo está el negocio y conocer la situación económica actual de la empresa.</li> <li>- Ayuda a conseguir resultados favorables tanto grupal como individual sobre cada uno de los colaboradores.</li> <li>- Permite la optimización de los recursos en la empresa, reduciendo costos operativos y de gestión.</li> <li>- Ayuda a tomar decisiones dentro de la empresa, algo que lo vuelve dinámico al momento de presentar tareas informativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque al cliente</li> <li>- Resultados del negocio</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Proceso administrativo</li> <li>- Información y análisis</li> </ul>

## MATRÍZ DE FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Factores Críticos de Éxito	Valor	PETROCALCETA S.A.		SINDICATO DE CHOFERES S.A.		SAN CRISTOBAL DE BOLÍVAR	
		Clasificación	Puntaje	Clasificación	Puntaje	Clasificación	Puntaje
		Ubicación	0,20	4	0,80	4	0,80
Comunicación	0,10	3	0,60	3	0,60	3	0,60
Precios	0,15	4	0,80	4	0,80	4	0,80
Calidad del servicio	0,20	2	0,40	2	0,40	2	0,40
Compromiso empresarial	0,20	4	0,80	4	0,80	3	0,60
Liderazgo	0,15	3	0,60	2	0,40	2	0,40
<b>TOTALES</b>	<b>1,00</b>		<b>4,00</b>		<b>3,80</b>		<b>3,20</b>



## **MARCO TEÓRICO**

### **La calidad**

De acuerdo con la International Standardization Organization que por sus siglas es conocida como ISO la calidad es considerada como la adaptación y conformidad de los requisitos que la propia norma y los clientes establecen en otras palabras, la calidad es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto entregado por su empresa, de modo que cumpla con las exigencias definidas por la ISO y, por supuesto, por sus clientes (Barbosa, 2021).

Claramente habla de los niveles que como empresa o personas se deben tomar en consideración, la calidad desde un punto de vista es la manera de ofrecer o en este caso otorgar algo a la perfección, pues como se ha visto es una cadena de adaptación, llevando a cabo un proceso de exactitud que permita la satisfacción total a los clientes.

### **Tipos de calidad**

La garantía es fundamental dentro de la calidad de productos o servicios; aquello indica que se debe tener presente antes de ser entregado, quiere decir que a consideración se deben asegurar siempre todas las operaciones que fijen si el producto o servicio cumple con los requerimientos de calidad desde que inicia su proceso hasta el fin donde el producto o servicio ya esta culminado. De acuerdo con (Vision México, 2021) los tipos de calidad son:

- Calidad en el diseño y en el producto
- Calidad en las compras
- Calidad en la producción

## **Calidad en el diseño y en el producto**

La calidad en el diseño y en el producto es considerado por entidades que netamente fijan su giro comercial sobre productos o servicios hacia el cliente a cual se vayan a enfrentar, claramente deben tener asegurado el tipo de clientes potenciales que esten interesados en adquirir el bien o el servicio, pero es quien desea conseguir el mejor producto depende de lo que la empresa le ofrezca en cuanto a beneficios sobre aquello.

De acuerdo con las especificaciones de (Vision México, 2021) tenemos que:

“Uno de los elementos que ayudan a atraer al consumidor es el diseño, el cual se relaciona casi que de inmediato con la aplicación de técnicas de calidad no dejando a un lado a la innovación que traen como resultado un impulso económico” (Vision México, 2021).

Hay que reconocer que el diseño o la forma de un producto que llame la atención de los consumidores conllevan la aptitud de fabricar artículos bajo las exigencias que se basan en las especificaciones de los clientes lo que quiere decir que el diseño del producto cuida los tiempos y costos de elaboración y la evaluación de la calidad de este y es posible conocerla bajo su conformidad y su funcionamiento, que es el resultado de múltiples etapas interrelacionadas (Vision México, 2021).

## **Calidad en las compras**

Para (Vision México, 2021) la calidad de los materiales que se adquieren para la cadena de producción es de gran importancia debido a que se relaciona estrechamente con el resultado final que tendrán los productos. Por ello, hablamos de la relevancia que tienen los diferentes tipos de calidad en cada etapa.

Cuando se habla de la calidad en compras se debe tener presente que la adquisición de un producto a medias o sea (que esta en el proceso de culminación o un producto finalizado completamente), el departamento de compras en una empresa es una de las áreas que mas conlleva responsabilidades ya que debe velar los activos tangibles que conforman un producto terminado y custodian que estos esten siendo realizados con la mas alta calidad y cumplan con estándares y características requeridas para la produccion global (Vision México, 2021) especifica que:

La calidad en compras también implica el tiempo de entrega, ya que la ocurrencia de un retraso se traduce en pérdidas empresariales lo que implica que la calidad del producto final al mismo tiempo depende de los proveedores, ya que para concretar nuevos lanzamientos con un alto nivel de fiabilidad es necesario incluirlos desde el inicio del proyecto, su colaboración expresada en materias primas apoya en la continuidad de producción (Vision México, 2021).

### **Calidad en la producción**

Cuando el producto esta inmerso en la producción es evidente que la misma forma parte de una actividad que concreta el bien o el servicio o sea que aporta valor agregado por la creación de un nuevo objeto o servicio (Vision México, 2021) explica que la calidad excepcional de un producto final habla de la calidad aplicada durante el proceso de transformación por ello, una adecuada gestión de calidad en esta etapa trae consigo resultados positivos que se traducen en una mayor capacidad de flexibilidad de fabricación, reducción de tiempos de elaboración y de entrega, etc.

La calidad en la producción deja claro que la planificación sobre los controles o estándares que establecen las normativas de la cadena de producción es explícita lo que resulta que para este tipo de procedimientos no deben existir fallos a simple vista, aquellos deben cumplir con todos los requerimientos y pautas de realización las cuales resguardan en todo momento oportuno la

perfección o aptitud de un bien garantizando el agrado o la satisfacción total de un usuario consumidor.

### **Calidad del servicio**

Desde la perspectiva investigativa la calidad del servicio tiene que ver con la satisfacción neta del consumidor, quiere decir que entrar en el área de servicio requiere tener presente que todo debe estar planificado y preparado para un buen resultado.

La calidad del servicio es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas; se debe entender que existen maneras de cómo mejorar la calidad del servicio de tu producto y reconocer que es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización (Ortega, 2023).

De acuerdo a lo que menciona el autor se hace hincapié de que la calidad del servicio es una medida de como la empresa acude a las insuficiencias de los clientes que acuden a la empresa y de como logra satisfacer plenamente las necesidades. La calidad del servicio trae consigo conceptualizaciones que esclarecen la sinergia empresarial es por eso que (Ortega, 2023) define que:

“El Medir y mejorar la calidad del servicio es indispensable para hacer crecer tu negocio.

Pero esto requiere investigación y experiencia” (Ortega, 2023).

### **Componentes en la calidad del servicio**

Los componentes son aquellas dimensiones principales que acogen las empresas, mismas que son tomadas como clave fundamental para un funcionamiento productivo, aquellas se clasifican en cinco componentes en cuanto a la calidad del servicio que ofrece una empresa los cuales son:

- Fiabilidad
- Tangibilidad
- Capacidad de respuesta
- Garantía de calidad del servicio
- Empatía

## **Hidrocarburo**

Los hidrocarburos son moléculas formadas únicamente por átomos de hidrógeno y carbono a su vez tienen un pasado increíble, en su mayoría el hidrocarburo es antiguo, quiere decir que los orígenes de aquello remonta a cientos de millones de años (StudySmarter, 2023).

## **Hidrocarburo en Ecuador**

De acuerdo con el informe del (Ministerio de Energía y Minas, 2023) en Ecuador los ingresos provenientes de la exploración de hidrocarburos constituyen el principal aporte de ingresos para la conformación del presupuesto general del estado, quiere decir que la renta petrolera está conformada tanto de exportaciones como de la comercialización interna de sus derivados a nivel nacional.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Analizar la calidad del servicio de la empresa comercializadora de hidrocarburos PetroCalceta S.A.

### **Objetivos Específicos**

**OE1:** Identificar los parámetros mínimos que definen la calidad en el servicio de atención a los clientes de la gasolinera PetroCalceta S.A.

**OE2:** Determinar factores críticos de éxito en la mejora de la calidad del servicio al cliente en la estación de servicio PetroCalceta S.A.

**OE3:** Establecer un modelo de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en la gasolinera PetroCalceta S.A.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Materiales**

Generalmente los materiales describen como tal al diseño de la investigación y de que manera se han llevado a cabo los puntos en la misma, si bien es cierto es una de las partes mas considerables de la indagación y es aquella en la que se evalua con mayor exactitud el proceso de la investigación en este apartado se revisan datos a favor y datos que estén siendo vulnerados por el indagador y su material.

### **Focus Group**

Lisboa, (2019) menciona que el Focus Group es un método de investigación cualitativa que reúne participantes de una entrevista, en la cual se exponen opiniones sobre productos o servicios.

### **Matriz F.O.D.A.**

La matriz F.O.D.A. es tambien conocida como el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se hace en una entidad; es una herramienta que permite analizar la situación actual de la misma asi como tambien la situación de las personas o de algun proyecto encaminado, la cual analiza todos los factores internos y externos mediante una matriz compartida (Raeburn, 2021).

## **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**Descriptiva:** El tipo de investigación descriptivo es la manera en la que se va a conocer el análisis de la calidad del trabajo que se realiza en la estación de servicios presentando un nivel descriptivo el cual va a brindar una buena percepción del funcionamiento de una problemática y de las maneras en que se comportan las variables administradas analizando, clasificando, identificando

y midiendo los elementos inmersos que la componen. De acuerdo con (Nieto, 2018) la investigación descriptiva es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales.

**Explicativa-Analítica:** En cuanto a Nieto, (2018) la investigación explicativa trabaja con hipótesis causales, es decir explican causas de hechos, fenómenos y procesos naturales o sociales, este nivel de investigación la formulación de hipótesis es primordial, porque sirve para orientar el camino de la investigación.

### **Enfoque de investigación**

El análisis de la calidad en la atención al cliente de la empresa comercializadora de Hidrocarburo PetroCalceta S.A. se basará en una investigación cualitativa (entrevista) con el fin de analizar y presentar datos verídicos sobre la calidad del servicio que se ofrece en la misma. De acuerdo a lo que explica (Rivas, 2022) el enfoque metodológico es la parte del escrito se argumentan los métodos, procedimientos y limitaciones para la recopilación de datos con relación a un tema o un problema en específico.

Si se habla del enfoque metodológico cualitativo se tiene presente que aquel tipo de enfoque trabaja con información irrefutable, lo que quiere decir que debe estar documentada y fundamentada a datos explicativos, los cuales deben estar con mención a un autor quien ha trabajado en una investigación, a su vez el enfoque cualitativo debe ser un estudio con discursos individuales entre los autores.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### Población

En la investigación propuesta la población esta compuesta por la cantidad de colaboradores que va desde despachadores y personal administrativo que conforma la empresa PetroCalceta S.A. en total son 5 colaboradores con 4 despachadores que estan en el área de los surtidores y atención al cliente y 1 que pertenece al departamento del personal en administración.

### Muestra

Para la presente, la investigación cuenta con una población estadística baja, aquella representa el 100% de la población solicitada, por lo tanto cuenta con (4) despachadores y (1) administrativo en la que estarán prestos a la entrevista.

**Tabla 1** Muestreo y Población de la investigación

Número	Descripción	Cantidad
<b>01</b>	Gerente Propietaria	1
<b>02</b>	Servicios Generales	1
<b>03</b>	Despachadores	3
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

### ENTREVISTA A LA GERENTE PROPIETARIA FLOR PÁRRAGA

**1. Cómo Gerente Propietaria de la estación de servicios PetroCalceta S.A. ¿Qué factores críticos de éxito considera usted los mas importantes para la empresa?**

Como Gerenta propietaria de la empresa considero como factores críticos de éxito más importantes para la empresa el:

**Liderazgo:** teniendo un cuerpo estructurado de personal 100% capacitado, guiado y supervisado por esta servidora con la finalidad de mantener a la institución con los mas altos estandares de servicio a la ciudadanía.

**Comunicación:** pieza fundamental y pilar estructural para mantener un activo flujo laboral y organizacional.

**Tecnología:** equipamiento de surtidores análogos de ultima generación capaces de abastecer la demanda que la sociedad amerite.

**Compromiso con nivel directivo:** continuar con las capacitaciones al personal, trabajar dentro de las políticas del buen trato, receptar quejas y sugerencias dandole trámite con un plan de acción inmediato y creacion de un comité de calidad al servicio

**2. ¿Considera usted que la tecnología es un factor crítico de éxito fundamental que fomenta la calidad del servicio al cliente en la empresa?**

Si porque los equipos de ultima generacion y de ultima tecnología agilitan el trabajo tanto de transporte como de almacenamiento, tanqueo, gestión de datos, emisión de facturas, entre otros.

**3. ¿De que manera cree usted que los fce ayuden al mejoramiento continuo organizacional de la estación de servicios PetroCalceta?**

Porque fueron creados para potenciar el conocimiento a nivel institucional general teniendo como objetivo principal lograr el éxito en la empresa.

## **ENTREVISTA AL SEÑOR LUIS MOREIRA: SERVICIOS GENERALES**

### **1. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio que se le ofrece a los clientes?**

La atención que se le brinda a los clientes en la gasolinera es muy buena, por lo que se atiende rápidamente al momento de despachar el combustible, y desde mi punto de vista como colaborador polifuncional cada vez que se llena mucho la gasolinera acudo para que no haya colapso de usuarios y todos esten a gusto con el servicio que se entrega en la empresa.

### **2. ¿Cuál es su opinión sobre la implementación de capacitaciones a los colaboradores en temas sobre atención al cliente?**

Son muy buenas por lo que se le puede brindar mejor atención al cliente y puede haber mas acogida por el buen servicio que se les da, obteniendo más ingresos en la empresa. Conforme a la capacitación al grupo de trabajo sería bastante buena e importante para nuestra formación porque nos capacitan como atender desde que llegan hasta que se van pese a las circunstancias de como llega un cliente, entonces nosotros como colaboradores primeramente mantener la calma y atenderlo bien y entregar un buen servicio.

### **3. ¿Cuáles son los temas relevantes que deben saber los colaboradores al momento de tener contacto con un usuario?**

- El trato que se les tiene que dar a las personas
- Que el servicio que sea rapido, mas eficiente
- Estar altamente capacitados en temas contraincendios
- Tener en cuenta primeros auxilios para no llegar a mayores en caso de que surga un acontecimiento inoportuno en nuestros compañeros o clientes

## **ENTREVISTA AL SEÑOR BERNALDO SOLÓRZANO: DESPACHADOR 1**

- 1. ¿Considera usted factible para la gasolinera PetroCalceta S.A. establecer un modelo de calidad que permita el mejoramiento de la atención al cliente?**

Claro que si porque aquello nos favorece como colaboradores de la empresa al momento de tener un servicio completo e integral para la ciudadanía.

- 2. ¿Cuáles son los modelos de calidad que usted propone para el mejoramiento de la atención al cliente en la gasolinera PetroCalceta S.A.?**

- Que haya una Infraestructura complementaria
- Que el espacio no este limitado o reducido para poner negocios
- Que el stock de cambio no sea escaso

- 3. ¿Desde su punto de vista como parte de la empresa cree usted conveniente planificar, hacer, verificar y luego actuar para establecer el modelo de calidad en la Gasolinera PetroCalceta S.A. y porque?**

Si porque de esa manera se estarán cumpliendo los objetivos planteados por la gasolinera PetroCalceta S.A.

## **ENTREVISTA AL SEÑOR JEAN VALENCIA: DESPACHADOR 2**

- 1. ¿Considera usted factible para la gasolinera PetroCalceta S.A. establecer un modelo de calidad que permita el mejoramiento de la atención al cliente?**

Los modelos de calidad son factibles siempre y cuando se ejecuten de la mejor manera, y si es factible ya que de aquello se van a considerar puntos esenciales que van a permitir a los colaboradores dar una mejor atención al cliente.

- 2. ¿Cuáles son los modelos de calidad que usted propone para el mejoramiento de la atención al cliente en la gasolinera PetroCalceta S.A.?**

- Tanqueo constante de gasolina
- Calidad del producto que se ofrece

- 3. ¿Desde su punto de vista como parte de la empresa cree usted conveniente planificar, hacer, verificar y luego actuar para establecer el modelo de calidad en la Gasolinera PetroCalceta S.A. y porque?**

Si es conveniente ya que para que una empresa funcione y en este caso la gasolinera lleve su proceso con normalidad y eficiencia debe existir el proceso de calidad que se empieza planificando y termina actuando cumpliendo los objetivos establecidos en una ocasión.

## **ENTREVISTA AL SEÑOR JOSÉ ZAMBRANO. DESPACHADOR 3**

**1. ¿Considera usted factible para la gasolinera PetroCalceta S.A. establecer un modelo de calidad que permita el mejoramiento de la atención al cliente?**

Si es factible ya que en la atención al cliente lo que se puede mejorar en primera instancia es el control que se lleva a la hora de atender, así se puede generar una facilidad y agilidad entre despachador y cliente haciendo que la empresa tenga una imagen corporativa impecable e intachable permitiéndole surgir en el mercado laboral.

**2. ¿Cuáles son los modelos de calidad que usted propone para el mejoramiento de la atención al cliente en la gasolinera PetroCalceta S.A.?**

- Las capacitaciones mensuales nos ayudan a tener más conocimiento y formación respecto a la atención al cliente.
- Precios estandarizados del combustible ofrecido en la gasolinera

**3. ¿Desde su punto de vista como parte de la empresa cree usted conveniente planificar, hacer, verificar y luego actuar para establecer el modelo de calidad en la Gasolinera PetroCalceta S.A. y porque?**

Si, pero si hablamos de mejoramiento de calidad para la atención primeramente debemos tomar en cuenta el proceso antes de atender al cliente empezando por la mejora del combustible teniendo un control diario desde que ingresa la gasolina del tanquero a los reservorios teniendo en cuenta filtros, cañerías y pistolas.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Conforme al impacto y relevancia de los hallazgos en la investigación se obtuvo que consideran eficiente la calidad del servicio brindada a los clientes, garantizando calidad ante las necesidades de los mismos; sin embargo la empresa se encuentra trabajando para el mejoramiento del servicio en cuanto a la atención dando lo justo a lo solicitado al momento del despacho del servicio considerandose una empresa eficiente; a su vez se encuentra trabajando en temas ecológicos que permitan el mejoramiento humanitario cuidando y preservando el medio ambiente para que no existan daños locales frente a los habitantes de la localidad.

Respecto a la entrevista realizada a los colaboradores de la estación de servicios expresan que la tecnología es un factor que rinde varios beneficios respecto a pagos digitalizados al momento de recibir el producto por un pago justo, considerando a la tecnología un factor indispensable en la gasolinera ya que este ayudaría de cierta forma al trabajador y al cliente convirtiendo más confiable la negociación.

A propósito de la entrevista realizada hacia los colaboradores y a la gerente propietaria de la estación de servicios PetroCalceta S.A. los resultados esperados se reflejan en un servicio ágil, eficiente y práctico no dejando a un lado la estandarización de los precios del combustible ofertados en la gasolinera.

Dentro de la trayectoria de la estación de servicios PetroCalceta S.A. se ha considerado importante que en su mayoría de contrataciones hayan estado direccionadas en colaboradores de sexo masculino especificando que aquellos muestran mayor conocimiento referente a lo que se ofrece en la gasolinera con respecto al servicio; en alguno de los casos aquellos se demarcan a la cantidad que le solicita el usuario consumidor, el respeto y la amabilidad son puntos fundamentales que se toman

en cuenta al momento de surgir en la industria de hidrocarburos.

Los modelos de calidad que se pretenden establecer van de la mano con el mejoramiento de la atención al cliente en la estación de servicios, aquellos se enfocan en la diversificación del servicio donde esta establecida la empresa; aquello favorece tanto a la empresa como al fortalecimiento de la formación en los colaboradores.

Respecto a la mejora continua de la entidad está presente el fortalecimiento de un servicio completo e integral, manifestando a que haya una infraestructura complementaria y una atención de primera.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### Entrevistas estructuradas y no estructuradas

**COMPONENTE 1:** Identificar los parámetros mínimos que definen la calidad en el servicio de atención a los clientes de la gasolinera PetroCalceta S.A.

Conforme al análisis de las entrevistas estructuradas y no estructuradas realizada a los colaboradores de la comercializadora de hidrocarburos PetroCalceta S.A. se obtuvo que si consideran eficiente la calidad del servicio que se le ofrece a los clientes, en el cual añaden que la empresa brinda un servicio garantizando de calidad tanto en su producción como en el trato donde existe calidez y agilidad para satisfacer las necesidades de los clientes; por otro lado la empresa está trabajando para mejorar el servicio atendiendo bien al cliente dando lo justo a lo que se ha solicitado al momento del despacho del servicio por tanto los colaboradores incluyendo a la gerente propietaria la consideran eficiente, dando a conocer que la empresa da un servicio garantizando de calidad.

Acorde a la segunda interrogante donde se pide la opinión sobre el implemento de las capacitaciones en la gasolinera PetroCalceta S.A los colaboradores mencionan que son muy necesarias y que gracias a estas capacitaciones ellos como parte de PetroCalceta S.A. pueden mejorar el servicio cada día incrementando sus habilidades como colaborador. Uno de los despachadores comenta que las capacitaciones dadas son muy buenas ya que sirven de mucho para entregar un buen trabajo y que muy aparte de todo los forma profesionalmente en atención al cliente lo cual les ayudara a dar un buen servicio en la misma.

En relación con los temas que los colaboradores deben tener en mente al mantener contacto con un usuario se obtuvo que es indispensable la bioseguridad al momento de despachar al cliente lo que quiere decir que se debe priorizar la atención con calidad y sobre todo que se mantenga un ambiente agradable de trabajo. De igual manera uno de los trabajadores argumentó su respuesta diciendo que uno de los temas relevantes que se deben considerar es el buen trato que se les tiene que dar a las personas y que el servicio sea rápido y eficiente, sin embargo una de las respuestas que más llamó la atención fue la de tener en cuenta temas sobre primeros auxilios y servicios contra incendios.

**COMPONENTE 2:** Determinar factores críticos de éxito en la calidad del servicio al cliente en la estación de servicio PetroCalceta S.A.

Una de las preguntas realizadas en la entrevista a la gerenta propietaria donde se cuestiona sobre que factores críticos de éxito considera de mucha importancia para la empresa y su crecimiento, añade que ella se basa en 3 factores principales con los que ha venido trabajando en su trayecto como gerenta y por los cuales siguen trabajando como lo son el liderazgo, la comunicación y el compromiso con nivel directivo considerándolos de vital importancia ya que aquellos factores son los que han llevado a PetroCalceta S.A. al éxito total durante años.

Respecto a la quinta pregunta de la entrevista realizada a los colaboradores de la estación de servicios expresan que la tecnología es un factor que rinde varios beneficios respecto a los pagos digitalizados al momento de recibir el producto por un pago justo, muy aparte de todo la tecnología es considerada un factor indispensable en la gasolinera ya que este ayudaría de cierta forma al trabajador y al cliente convirtiendo una relación compra venta más confiable.

Cuando se habla de los fce estamos tratando de factores que ayudan el mejoramiento continuo organizacional de una empresa, en el caso de PetroCalceta S.A. se cuestionó a los colaboradores de que manera creen que lo antes mencionado ayude a la empresa a impulsar su éxito organizacional donde uno de ellos corrobora que aquello ayuda primordialmente a identificar las diferencias de la estación de servicios con otra, que los hace únicos y que hace que aquella sea la mas acudida por clientes, así mismo incrementan sus ganancias y por parte de la administración aquello ayuda a minimizar riesgos de pérdidas.

**COPONENTE 3:** Establecer un modelo de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en la gasolinera PetroCalceta S.A.

De la séptima interrogante consideraron factible establecer el modelo de calidad que propone Malcon Baldrige el cual que les permita el mejoramiento del enfoque al cliente en cuanto a la atención ya que de aquello se podrá brindar una atención apropiada como resultado de un trabajo en equipo integrado, favoreciendo el proceso administrativo de la empresa con ingresos y reconocimientos brindando un servicio completo y sistémico, plenario y de calidad en la ciudad de Calceta.

En cuanto a los modelos de calidad propuestos para el mejoramiento de la atención al cliente se consideran importantes la diversificación del serivico en la gasolinera, que exista una atención oportuna y amable, que existan mantenimientos inquebrantables en cada área de trabajo, que el tanqueo a reservorios sea impecable y en los horarios apropiados permiento así un stock constante e ilimitado al alcance de los clientes, que existan capacitaciones mensuales y que no fallen para la obtención de conocimientos oportunos.

La última y novena interrogante tiene como propósito analizar desde cada punto de vista de los colaboradores la conveniencia de planificar, hacer, verificar y actuar donde se obtuvo que aquello es de vital importancia ya que es un proceso que permite llevar a cabo los objetivos planteados en la empresa, así mismo es un proceso que principalmente favorece a la organización obteniendo experiencia en cuanto al desenvolvimiento de los colaboradores, aquello por su parte permite que la empresa efectúe un proceso apropiado con normalidad y eficiencia ante la sociedad.

## DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos de la investigación realizada en la empresa comercializadora de hidrocarburos PetroCalceta S.A. se identificaron las características más sobresalientes de la calidad del servicio que se ofrece en la gasolinera PetroCalceta S.A. lo cual influye en los usuarios al momento de elegir entre la estación de servicios de otra que ofrezca un servicio similar considerando que no todas las gasolineras cuentan con servicios adicionales como lo es la estación de servicios PetroCalceta S.A. frente a los usuarios que acuden a las mismas. La investigación determina los servicios que realmente presta la empresa hasta la actualidad basandose en el pensamiento de que pueden hacer la diferencia concibiendo fidelidad de parte de los usuarios.

Vivar, (2013) sostiene que las características de los servicios que las gasolineras ofrecen engloban a los clientes al momento de ingresar a una estación de servicios como tal abarca temas relevantes como lo son las necesidades físicas de los clientes, especiales y de atención que requieren cubrir con el servicio que se ofrece en este tipo de empresas. Señala que es muy importante establecer el tipo de preferencia del servicio que se desea obtener.

“La importancia de brindar un buen servicio en las estaciones de gasolina aunque pareciera un negocio en el cual no se necesita mas que proveer de combustible al vehículo, se reafirman al constatar la recurrencia de usuarios a estas estaciones de servicio, demostrando que el 52% provee de gasolina a sus vehículos semanalmente, el 29% lo hacen dos veces por semana y el 14% lo hacen diariamente, indicando que es un negocio que genera mucha demanda y que por lo tanto adquiere competencia ante lo cual las gasolineras buscan alternativas para destacarse en el mercado” (Vivar, 2013).

Conforme a Chase & Jacobs, (2013) citado por Orozco, (2018) en su investigación mencionan que el servicio al cliente es un proceso intangible que no se pesa ni se mide, por su intangibilidad de los servicios, al cliente no lo pueden probar antes de la compra; quiere decir que las especificaciones de un servicio se definen y evalúan en forma de paquete de elementos que afectan a los cinco sentidos, tal como lo puede ser las instalaciones de soporte, de apoyo, de bienes que faciliten las cosas y los beneficios observables por los sentidos. En la investigación de campo que se llevo a cabo en la estación de servicios PetroCalceta S.A. se obtuvo información la cual nos ha permitido obtener resultados sobre lo que los colaboradores han experimentado a través de sus experiencias, cuales son las fallas ante el servicio que se le ofrece al cliente y cuales son las cosas que han estado bien y que hay que mejorar desde que inicia la negociación hasta que finaliza por completo.

La investigación realizada en la estación de servicios PetroCalceta S.A. engloba todo sobre la calidad del servicio que se ofrece en dicha estación para lo cual se sabe que la relación entre el cliente y el vendedor debe ser impecable de acuerdo a lo que nos dice (Arenal, 2019) en su criterio de indagador tiene que:

“El objeto de cualquier proceso de calidad enmarcado en la relación con los clientes es desarrollar una cultura de servicio de calidad a los clientes, señalando que todo cliente espera de una empresa sentirse bien recibido, apreciar que es un punto fundamental para la empresa o sea que se sienta que es importante y valorado por los colaboradores” en una de sus especificaciones de la indagación hace referencia a las respuestas de los que forman parte de la gasolinera donde recalca las actividades que realizan como institución para atraer clientes tales como publicidades o promociones aun sabiendo que no es necesario hacer este tipo de proyecciones ya que los usuarios con vehículos por necesidad tienen que acudir a las mismas y sobre las actividades para fidelizarlos (Arenal, 2019).

## CONCLUSIONES

A través del desarrollo de la investigación se procedió a realizar la entrevista al personal que conforma la empresa PetroCalceta S.A. donde se comprobó que se han identificado los parámetros mínimos que definen la calidad del servicio en cuanto a la atención del cliente en la estación de servicios PetroCalceta S.A. garantizando tanto la calidad del producto como la agilidad de los colaboradores al momento de atender a las necesidades de los usuarios; en cuanto a la identificación de parámetros mínimos que definen la calidad del servicio en la empresa se destacó como parte importante de la investigación la opinión de los colaboradores sobre el implemento de las capacitaciones donde mencionan que aquellas son de vital importancia ya que pueden mejorar el rendimiento y manera de trabajo en equipo; a su vez obtienen mayor conocimiento sobre temas interesantes que les sirven al momento de ofrecer sus servicios, desarrollándose específicamente en el campo al cual están dirigiendo su trabajo.

La revisión bibliográfica permitió conocer los diversos sistemas o métodos para determinar los factores críticos de éxito en la calidad del servicio que se le ofrece al cliente en la estación de servicios PetroCalceta S.A. donde se hizo hincapié al liderazgo con la finalidad de que la empresa mantenga los más altos estándares de calidad en el servicio a la ciudadanía, la comunicación la cual es una pieza fundamental en la empresa con el propósito de mantener un activo flujo laboral y a su vez organizacional, la tecnología con el objetivo de fomentar en la empresa surtidores análogos de última generación capaces de abastecer la alta demanda de usuarios en la ciudad y el compromiso considerado como factor crítico de éxito para continuar con capacitaciones y estar inmersos en las políticas del buen trato, aceptando primordialmente quejas y sugerencias a las cuales se les asigne trámites emergentes con planes de acción inmediato.

Finalmente, conforme al componente específico de la investigación se consideró factible un modelo de calidad del servicio para mejorar la atención del cliente en la gasolinera PetroCalceta S.A. con la finalidad de mejorar organizacionalmente, brindando una atención personalizada y apropiada resultado del trabajo íntegro que mantiene la empresa como tal, obteniendo a su vez ingresos favorables y reconocimientos frente a otras estaciones de servicios. Los modelos de calidad que se consideraron de vital importancia para el crecimiento organizacional de la empresa fueron la diversificación del servicio, y los mantenimientos inquebrantables en cada área de trabajo, lo que quiere decir que el tanqueo del combustible sea en reservorios con cánulas de alto flujo y en horarios apropiados para no desabastecer la estación y mantener la demanda local en la empresa.



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**MANABÍ**

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar la calidad del servicio de la empresa comercializadora de hidrocarburos PetroCalceta S.A.

### **ENTREVISTA A LA GERENTE PROPIETARIA FLOR PÁRRAGA**

- 1. Cómo Gerente Propietaria de la estación de servicios PetroCalceta S.A. ¿Qué factores críticos de éxito considera usted los mas importantes para la empresa?**
- 2. ¿Considera usted que la tecnología es un factor crítico de éxito fundamental que fomenta la calidad del servicio al cliente en la empresa?**
- 3. ¿De que manera cree usted que los fce ayuden al mejoramiento continuo organizacional de la estación de servicios PetroCalceta?**



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**MANABÍ**

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar la calidad del servicio de la empresa comercializadora de hidrocarburos PetroCalceta S.A.

### **ENTREVISTA AL SEÑOR LUIS MOREIRA: SERVICIOS GENERALES**

- 1. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio que se le ofrece a los clientes?**
- 2. ¿Cuál es su opinión sobre la implementación de capacitaciones a los colaboradores en temas sobre atención al cliente?**
- 3. ¿Cuáles son los temas relevantes que deben saber los colaboradores al momento de tener contacto con un usuario?**



**Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador**  
Seréis mis testigos

**MANABÍ**

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar la calidad del servicio de la empresa comercializadora de hidrocarburos PetroCalceta S.A.

**ENTREVISTA AL SEÑOR BERNALDO SOLÓRZANO: DESPACHADOR 1**

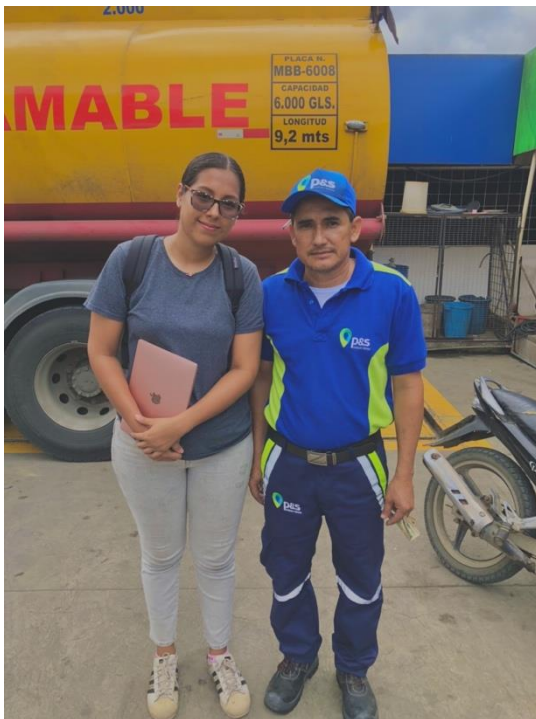
**ENTREVISTA AL SEÑOR JEAN VALENCIA: DESPACHADOR 2**

**ENTREVISTA AL SEÑOR JOSÉ ZAMBRANO: DESPACHADOR 3**

- 1. ¿Considera usted factible para la gasolinera PetroCalceta S.A. establecer un modelo de calidad que permita el mejoramiento de la atención al cliente?**
- 2. ¿Cuáles son los modelos de calidad que usted propone para el mejoramiento de la atención al cliente en la gasolinera PetroCalceta S.A.?**
- 3. ¿Desde su punto de vista como parte de la empresa cree usted conveniente planificar, hacer, verificar y luego actuar para establecer el modelo de calidad en la Gasolinera PetroCalceta S.A. y porque?**

## ANEXOS

Imagen 3 Entrevista realizada a despachador



Fuente: Propia

Imagen 4 Entrevista realizada a despachador



Fuente: Propia

**Imagen 5** Entrevista realizada a servicios generales



**Fuente:** Propia

**Imagen 6** Afluencia de clientes en la entrevista



**Fuente:** Propia

## Bibliografía

- Hammond, M. (17 de 05 de 2023). *Calidad del servicio como medirla y como mejorarla*. Obtenido de HubSpot: obtenido de: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio#:~:text=La%20calidad%20de%20servicio%20es,al%20utilizar%20un%20determinado%20servicio.>
- Mendoza, K. (28 de 12 de 2022). Gasolineras en Ecuador. *Gasolineras proliferan unas al lado de otras, con menores restricciones normativas y un mercado de bajo retorno*, pág. s/n.
- Petróleos y Servicios. (2023). *P&S Petróleos y Servicios*. Obtenido de Petróleos y Servicios en Ecuador: Obtenido de: <https://www.petroleosyservicios.com/web/contenido/item/quienes-somos>
- EMIS. (09 de 04 de 2023). *Petroleos de Calceta PetroCalceta S.A.* Obtenido de EMIS: [https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Petroleos\\_de\\_Calceta\\_SA\\_Petrocalceta\\_es\\_3964463.html](https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Petroleos_de_Calceta_SA_Petrocalceta_es_3964463.html)
- Ecuador Negocios. (22 de 03 de 2023). *Petroleos de Calceta*. Obtenido de Petro Negocios: <https://ecuadornegocios.com/info/estacion-de-servicios-petrocalceta-CE6F5A107A45EA98>
- Toapaxi, J. (2020). *Diseño de estrategias sobre calidad del servicio para mejorar la productividad en la estación de combustible de la empresa Estserhmiel S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: UCSG.
- Orozco, K. (2018). *Servicio al cliente en las estaciones de servicio de la cabecera departamental de San Marcos*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Castro, M. (2017). *Mejoramiento de la atención al cliente en estaciones de servicio*. Quito: PUCEM.
- Rivas, A. (09 de 09 de 2022). *Normas APA*. Obtenido de Marco metodológico: <https://normasapa.in/marco-metodologico/>
- Nieto, E. (2018). *Tipos de investigación*. Perú: Universidad Santo Domingo de Guzman.

Barbosa, S. (11 de 11 de 2021). *Conceptos de Calidad*. Obtenido de Paripassu:

[https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad#:~:text=Calidad%2C%20según%20la%20ISO%20\(International,norma%20y%20los%20clientes%20establecen.](https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad#:~:text=Calidad%2C%20según%20la%20ISO%20(International,norma%20y%20los%20clientes%20establecen.)

Vision México. (2021). *Tipos de calidad*. Obtenido de <https://visualmexico.com.mx/tipos-de-calidad/>

Ortega, C. (2023). *Calidad de servicio*. Obtenido de QuestionPro:

<https://www.questionpro.com/blog/es/calidad-del-servicio/#:~:text=La%20calidad%20del%20servicio%20es,el%20crecimiento%20de%20cualquier%20organización.>

StudySmarter. (2023). *Hidrocarburos*. Obtenido de

<https://www.studysmarter.es/resumenes/quimica/quimica-organica/hidrocarburos/#:~:text=Hidrocarburos%20%2D%20Puntos%20clave-,Los%20hidrocarburos%20son%20moléculas%20formadas%20únicamente%20por%20átomos%20de%20hidrógeno,uno%20o%20más%20enlaces%20triples.>

Ministerio de Energía y Minas. (04 de 2023). *Hidrocarburos en Ecuador*. Obtenido de

<https://www.recursoyenergia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/04/Estadisticas-hidrocarburiferas.pdf>

Vivar, M. (2013). *Características de servicio más valoradas por los usuarios de gasolineras en la ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad del Azuay.

Chase, R., & Jacobs, R. (2013). *Administración de operacioens*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente*. San Millan: Tutor Formación.

Raeburn, A. (2021). *Asana*. Obtenido de Análisis F.O.D.A.: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

Lisboa, R. (2019). *Rockcontent*. Obtenido de El focus group, Significado de la metodología

aplicada: <https://rockcontent.com/es/blog/focus-group/>