

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES DE EMPRESAS CONSTRUCTORAS EN EL ESTADO DE TABASCO

Aransazú Avalos Díaz¹

Gladys Hernández Romero²

RESUMEN

Esta investigación tiene un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & & Baptista Lucio, 2006: p.5).

Se procedió a la aplicación de un cuestionario estructurado en un marco muestra en distintos fraccionamientos del municipio del Centro, Tabasco los cuales fueron los candidatos idóneos para responder el cuestionario de una forma razonable y objetiva. De igual forma se utilizó el método cualitativo ya que se analizaron las respuestas obtenidas a una pequeña entrevista que se realizó en las empresas constructoras objeto de estudio, ya que no se busca medir de manera numérica los resultados si no buscar un entendimiento profundo a las características, procesos y a las bondades de la empresa buscando la recolección de datos sin medición numérica.

El alcance de esta investigación es de tipo descriptiva, “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et al., 2006:102). Además “un estudio

¹ Maestría en Administración de Empresas, UJAT, aransazu.avadi@gmail.com

² Doctorado en Educación, UJAT, gladiolita6@hotmail.com

descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga”

Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos las variables a las que se refiere, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas (Hernández et al., 2006:102).

El universo poblacional de este trabajo lo conforman las casas edificadas del fraccionamiento Rincón Azul de la calle Vicente Guerrero S/n., Col. Vicente Guerrero, Villa Ocuilzapotlan, municipio de Centro y el conjunto habitacional Colinas de Santo Domingo ubicado en la carretera Villahermosa-Frontera km. 15, mismo municipio.

Para la obtención de los datos se recurrió a la aplicación de una escala de Likert el cual se adaptó a los aspectos considerados en análisis es decir con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los clientes, el cual consta de 10 ítems destinados a medir el nivel del servicio de la empresa, los cuales pueden ser evaluados por el encuestado (cliente) en una escala Likert con amplitud 4, donde el menor valor posible es 1 cuyo significado es que el cliente considera los servicios Malo y la clasificación más alta es 4, la cual indica que el encuestado considera los servicios de la misma Muy bueno.

Las constructoras entrevistadas fueron San Jorge Construcciones una empresa que se dedica a edificar viviendas, tanto de interés social, como de viviendas de manera pública pero más de manera residencial y Grupo Gori quien busca ser un líder en Tabasco en el ramo de la vivienda.

REFERENCIAS

González Hernández, J. E. (2008). *Valuación de empresas constructoras en México*. México, DF: UNAM

Hernández Sampiere, D. R., Fernández Collado, D. C., & Baptista Lucio, D. P. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México DF: McGrawHill Interamericana.

González, H., 2008, "Como medir la satisfacción del cliente", *Sitio Web*, Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad, disponible en: <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/09/15/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/> [23/05/2017].

EXPANSION. 2009. Obtenido de LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE: disponible en: http://expansion.mx/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente?internal_source=PLAYLIST

SEDESOL. 2017. Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social 2017. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/46732/Tabasco_004.pdf

Evaluación de la satisfacción a los clientes de empresas constructoras en el estado de Tabasco

M.A.E. Aransazú Avalos Díaz, Dra. Gladys Hernández Romero



MODALIDAD DEL TRABAJO

• Investigación concluida.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento de la industria de la construcción de viviendas va ligado al ciclo económico de una entidad, esto debido a la necesidad básica y derecho humano de las personas a tener una vivienda que proporcione seguridad y bienestar. De acuerdo al informe anual 2017 de la Secretaría de Desarrollo Social, en el estado de Tabasco hay una población de 2,395,272 habitantes al censo 2015, y existen alrededor de 646,059 viviendas en la entidad. Por lo general, las viviendas que proveen las constructoras son adquiridas a través de créditos hipotecarios de entre 20 y 30 años. Es importante conocer el nivel de satisfacción de las personas que adquieren viviendas a constructoras y conocer sus opiniones sobre las expectativas no cubiertas

OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción y las expectativas que tienen los clientes de las empresas constructoras del estado de Tabasco sobre las viviendas entregadas por esta, considerando los objetivos estratégicos de estas empresas en busca de la satisfacción de sus clientes.



HIPÓTESIS

Los clientes de las empresas constructoras en el municipio del Centro del estado de Tabasco están satisfechos con las viviendas dignas y de buena calidad recibidas.



PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son las expectativas que tienen los clientes de las constructoras en la adquisición de viviendas?
- ¿Cómo fue el servicio brindado por las empresas constructoras durante el proceso de compra-venta?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los clientes de las empresas constructoras sobre la vivienda que compraron?



RESULTADOS

Tabla 1. Rango de edades por sexo de los encuestados

EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
20-35	9%	9%	18%
35-55	9%	36%	45%
45+	18%	18%	36%
TOTAL	36%	64%	100%

Figura 1. Expectativas de los clientes sobre el proyecto realizado por la constructora considerando ubicación, costo, y servicios públicos.



Figura 2. Nivel de satisfacción de los clientes que adquirieron vivienda considerando el tamaño y distribución de la vivienda, acabados e instalaciones, acceso y comunicaciones, parques y transporte.

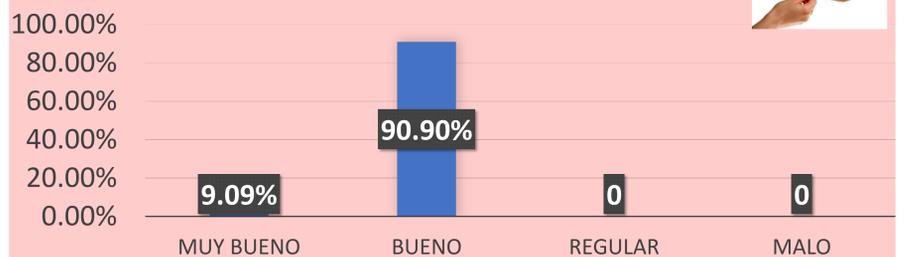


Figura 3. Nivel de satisfacción de los clientes considerando la relación calidad-precio de las viviendas.

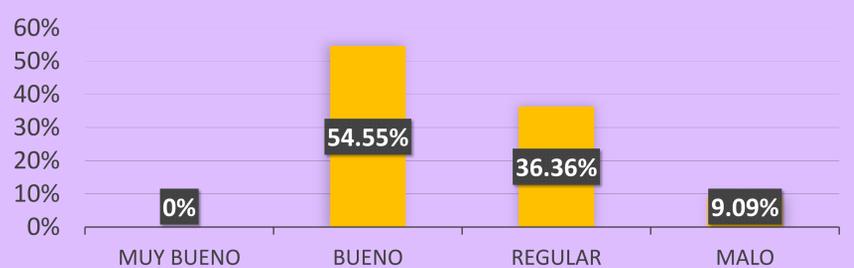
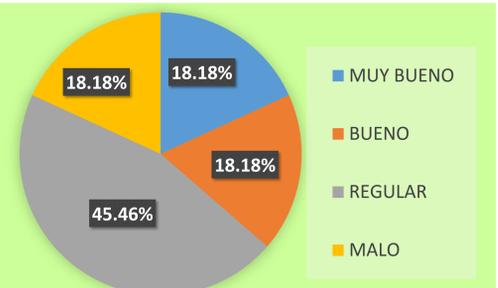


Figura 4. Nivel de satisfacción al servicio brindado a los clientes durante los trámites entre la constructora, notaría e institución crediticia para obtener su casa.



CONCLUSIONES

- Las empresas constructoras consideran entre sus valores respeto, honestidad, servicio, lealtad, calidad, cortesía, utilidad, transparencia y creatividad, esto resulta en que la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos con las expectativas del tipo de casa que ellos buscaban. Consideran que las casas ofertadas por las constructoras son de buena calidad considerando los factores analizados, y a pesar de que no están muy convencidos con el precio están dispuestos a pagarlo. El bajo nivel de satisfacción encontrado en la gente fue en la realización de sus trámites para la adquisición de sus casas, exige mucho papeleo, tiempo, esfuerzo y dinero realizar las gestiones entre constructora, institución crediticia y notaría pública. Por lo tanto, se sugiere realizar un estudio en este tema para sugerir propuesta de mejora.

