



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019.**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

TOMALÁ GABINO JOSÉ ARMANDO

PROFESOR GUÍA:

ING. JESSICA SORAYA LINZAN RODRÍGUEZ, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

OCTUBRE DE 2020



CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019.

AUTOR:

Tomalá Gabino José Armando

PROFESOR GUÍA:

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, Msc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lo llevó a cabo en la empresa AGUAPEN E.P, la cual se encuentra ubicada en el cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, el problema de esta investigación se lo formuló de la siguiente manera, ¿Cómo es la gestión de la calidad de los servicios que brinda la empresa Aguapen E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena? Donde se planteó como objetivo general de investigación, describir los principales criterios y teorías que sirvan como base fundamental para la evaluación de la calidad del servicio que se brinda en la empresa Aguapen EP, a través de una investigación exploratoria.

Se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que se emplearon herramientas de recolección de datos como entrevistas y encuestas, que fueron aplicadas al personal administrativo y ejecutivo de la empresa, las mismas que sirvieron de utilidad para recopilar la información pertinente para el desarrollo del trabajo, dando como resultados los aspectos en que la empresa debe trabajar para mejorar la calidad de sus servicios.

Palabras claves: Calidad, servicio, gestión.



**CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019.**

AUTOR:

Tomalá Gabino José Armando

PROFESOR GUÍA:

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, Msc.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the company AGUAPEN EP, which is located in the Salinas canton of the province of Santa Elena, the main problem of this research was raised in the following way, how is the management of the quality of services provided by the company Aguapen EP, Salinas canton, Santa Elena province? Where it was raised as a general research objective, to describe the main criteria and theories that serve as a fundamental basis for the evaluation of the quality of the service provided in the Aguapen EP company, through exploratory research.

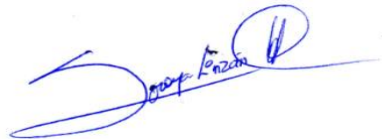
A qualitative and quantitative approach was used, due to the fact that data collection tools such as interviews and surveys were used, which were applied to the administrative and executive staff of the company, which were useful to collect relevant information for the development of the work, giving as results the aspects in which the company must work to improve the quality of its services.

Keywords: Quality, service, management.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo Titulado, “CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019.”, elaborado por el señor José Armando Tomalá Gabino, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad Examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Soraya Linzán Rodríguez', with a stylized flourish at the end.

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.
PROFESOR GUÍA

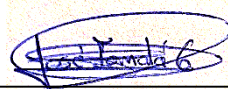
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Ensayo titulado “CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019.”, elaborado por José Armando Tomalá Gabino, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Administración de Empresas, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



José Armando Tomalá Gabino

2450108697

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a nuestro padre Dios todo poderoso, quien me permite vivir día a día y gozar de buena salud, por brindarme la fuerza para superar cada una de las adversidades que se presentan, la voluntad y sabiduría necesaria para continuar con mis estudios y poder cumplir un objetivo más en mi formación académica y profesional, como lo es la culminación de mi carrera universitaria.

A mis padres Mario Tomalá y Nanci Gabino, porque gracias a todos los consejos que me han dado, se han asegurado de guiarme por el camino correcto y que con su inmenso sacrificio que realizan cada día me han brindado su apoyo incondicional y la ayuda necesaria para que pueda continuar con mis estudios, por eso y una infinidad de cosas más les agradezco y estaré agradecido toda mi vida, ya que sin ellos no podría haber llegado a estas instancias de mi vida. A mis hermanos Mario y Jennifer, que también me brindan su apoyo incondicional y me aconsejan para que pueda tomar las mejores decisiones en mis estudios.

A todos los docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que día tras día con su trabajo constante nos imparten sus conocimientos en las aulas de clases, en especial a los docentes con los que he podido establecer una buena relación desde los inicios de mi carrera universitaria. A mi profesora guía quien estuvo pendiente constantemente del desarrollo este trabajo.

Al ing. Oswaldo Roca, por brindarme la oportunidad de desarrollar mi investigación en su prestigiosa institución, así como también a los trabajadores de la misma que siempre se mostraron predispuestos a brindarme la información pertinente y solicitada.

José Tomalá Gabino

DEDICATORIA

En la trayectoria de mi carrera profesional he recibido la ayuda y el apoyo incondicional de muchas personas, es por esta razón que quiero dedicar este logro a:

Principalmente a Dios, ya que es quien me brinda la fortaleza que necesito para afrontar y superar los malos momentos, y por mostrarme siempre el camino correcto que tengo que seguir.

A mi mamá, ya que ella es mi mayor inspiración y quien me motiva día a día para poder cumplir mis objetivos exitosamente.

A mi papá, por haber sido un pilar fundamental en mi vida y en mi formación académica, y porque para mí es el mejor ejemplo de lucha, perseverancia y ganas de salir adelante.

A mi familia en general, porque ellos me han demostrado que con esfuerzo y sacrificio cualquier meta que uno se proponga, se puede lograr.

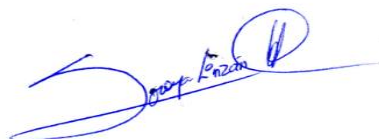
José Tomalá Gabino

TRIBUNAL DE GRADO



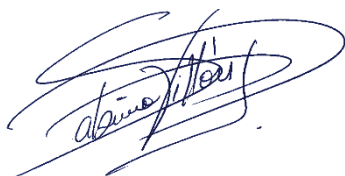
Econ. William Caiche, MSc.

**DELEGADO DEL DIRECTOR
DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



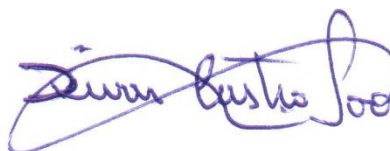
Ing. Soraya Linzán R., MSc.

**DOCENTE GUÍA (E) CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



Ing. Sabina Villón Perero, Mgt.

**DOCENTE TUTOR (E)
CARRERA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



Ing. Divar Castro, MSc.

**DELEGADO ESPECIALISTA
DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

INDICE

RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	IV
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
TRIBUNAL DE GRADO.....	VIII
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema.....	6
Sistematización del problema.....	6
Objetivos de la investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
Antecedentes de la investigación	7
Marco conceptual.....	12
CAPITULO II	16
METODOLOGÍA	16
Tipos de investigación.....	16
Investigación exploratoria	16
Investigación descriptiva.....	16
Investigación documental.....	17

Enfoque de la investigación	17
Enfoque cualitativo.....	17
Enfoque cuantitativo.....	18
Diseño de muestreo	18
Población	18
Muestra	18
Diseño de instrumentos de recolección de datos.....	20
Entrevista.....	20
Encuesta.....	20
CAPITULO III.....	21
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	21
Análisis de los resultados de la entrevista.....	21
Análisis de los resultados de las encuestas	23
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	27
BIBLIOGRAFÍA	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y muestra.....	19
Tabla 2: Edad	37
Tabla 3: Género.....	37
Tabla 4: Personal capacitado.....	38
Tabla 5: Capacitaciones	39
Tabla 6: Atención al cliente	39
Tabla 7: Tiempo de respuesta	40
Tabla 8: Cumplimiento	41
Tabla 9: Satisfacción.....	41
Tabla 10: Percepción del cliente	42
Tabla 11: Eficiencia	43
Tabla 12: Personal.....	43
Tabla 13: Disponibilidad.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad	37
Gráfico 2: Género.....	38
Gráfico 3: Personal capacitado	38
Gráfico 4: Capacitaciones	39
Gráfico 5: Atención al cliente	40
Gráfico 6: Tiempo de respuesta	40
Gráfico 7: Cumplimiento	41
Gráfico 8: Satisfacción.....	42
Gráfico 9: Percepción del cliente	42
Gráfico 10: Eficiencia	43
Gráfico 11: Personal.....	44
Gráfico 12: Disponibilidad.....	44

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable	32
Anexo 2: Conceptualización de la variable	33
Anexo 3: Árbol de problemas	34
Anexo 4: Árbol de objetivos.....	34
Anexo 5: Formato de entrevista.....	35
Anexo 6: Formato de encuesta	36

INTRODUCCIÓN

Cuando se habla del tema de calidad del servicio, no se refiere únicamente al aspecto de establecer normas o requisitos que avalúen la calidad en los servicios que se está ofreciendo, sino más bien todo este concepto se traduce y resume al nivel de satisfacción por parte de los usuarios al recibir los servicios que brindan las empresas. Es por aquello que es de suma importancia que, en toda empresa, ya sea pública o privada, se establezcan procesos de mejora continua con el objetivo de optimizar todos los procesos y actividades que se desarrollen dentro de una empresa u organización y minimizar el margen de error, obteniendo como resultado una entrega de los servicios a los clientes con un mayor grado de eficiencia y eficacia, logrando de esta forma que el cliente alcance un alto nivel de satisfacción.

Realizar una gestión de la calidad óptima y eficiente dentro de una empresa u organización es vital para la misma, ya que de esta manera se logra un mejor establecimiento de los procedimientos en cada una de las actividades y se consigue mejorar la productividad de la empresa al mismo tiempo que se optimizan los recursos, todo este ciclo tiene como finalidad la entrega al cliente de un servicio de calidad que cumpla todas sus necesidades.

En la actualidad las empresas deben tener la capacidad de captar con destreza y profesionalismo las necesidades que posean cada uno de sus clientes, y a su vez desarrollar procesos selectivos para brindar el tipo de servicio que más se ajuste a dichas necesidades y de esta manera generar un alto grado de satisfacción.

En el Ecuador a partir del año 1998 incorpora dentro de la Constitución, el derecho de los ciudadanos a disponer bienes y servicios públicos con una calidad óptima y excelente, lo cual permite a las personas controlar y evaluar la calidad de

los servicios que reciben por parte de la administración pública, estos a su vez pueden exigir el cumplimiento y la satisfacción de sus necesidades y expectativas por cada servicio o bien que adquiere por parte del estado. Todo este trabajo del estado en conjunto con la ciudadanía crea un tipo de retroalimentación cuya finalidad es de generar una mejora continua en relación a la calidad de los servicios públicos.

En la Provincia de Santa Elena, los servicios de calidad forman parte de la orientación que una organización debe efectuar, con el propósito de satisfacer las necesidades de un mercado consumidor. En la actualidad se puede apreciar que la satisfacción que el cliente recibe se ve afectada proporcionalmente en relación a la calidad de los servicios que ofertan las empresas, lo cual genera un impacto económico y social en la comunidad, ya que el cliente mismo es el encargado de evaluar y definir si el servicio recibido cumple satisfactoriamente con el grado de calidad deseado.

La empresa Aguapen E.P es una entidad pública que se encarga principalmente del abastecimiento del agua potable en toda la provincia de Santa Elena, de la misma manera ofrece servicios como: tratamiento de aguas servidas, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial. A través de un duro y continuo trabajo Aguapen ha ido implementado nuevos métodos y técnicas que han permitido ofrecer un mejor servicio a través del tiempo, en la actualidad continúa gestionando eficientemente los procesos y actividades con el fin de brindar un óptimo servicio a los habitantes de la provincia de Santa Elena.

El presente trabajo de investigación está compuesto por tres capítulos: marco teórico, marco metodológico y los resultados de la investigación.

En el capítulo I se abarca los fundamentos y conceptos más relevantes con lo cual se llevó a cabo el desarrollo de la teoría, el mismo que consta de términos y conceptualizaciones científicas relacionadas con la variable a investigar que es la calidad del servicio. En este capítulo constarán los factores claves e importantes que contribuirán significativamente a la sustentación de la presente investigación.

En el capítulo II, se muestra y explica el desarrollo metodológico de la investigación, así como también los distintos métodos y tipos de investigación, el diseño de muestro, las herramientas que se aplicaron para la recolección de datos e información pertinentes utilizada para el respectivo desarrollo de la investigación, con lo cual se pudo determinar los parámetros que permitieran evaluar la calidad del servicio de la empresa con la finalidad de maximizar los beneficios tanto para los usuarios como para la misma empresa.

En el capítulo III, se expone a detalle el análisis de los resultados obtenidos de los datos recolectados previamente, así como también la interpretación de los mismos. De igual manera se expone el resultado final que se pudo concluir del presente trabajo de investigación, en este último capítulo se determinó las circunstancias en que la calidad del servicio genera un impacto en la satisfacción de los clientes, y por último se exponen las conclusiones y recomendaciones correspondientes al trabajo de investigación.

Planteamiento del problema

En el Ecuador existe una preocupación en cuanto a la calidad de los servicios públicos se refiere, debido a que generan un cierto nivel de confianza en la

ciudadanía ante la utilización de los distintos servicios que ofrecen las empresas. Rivera (2019) Indica que: “La calidad del servicio ayuda a fortalecer la relación entre los clientes y la organización a través de un flujo bidireccional”, esto quiere decir que, para que se genere una excelente relación entre los usuarios y las empresas es de gran relevancia que esta última se enfoque en desarrollar la sostenibilidad a largo plazo con sus clientes, lo cual se traduce como cumplir y mantener la satisfacción de los mismos.

Los clientes al momento de recibir o hacer uso de un servicio público, esperan apreciar la fiabilidad del trabajo que realizan las empresas, la capacidad de respuesta que anhelan recibir ante cada necesidad que posean, una accesibilidad fácil y rápida a cada servicio que demanden, estos y muchos más son factores que pueden determinar la excelencia en la calidad de los servicios, por lo tanto es muy importante identificar como las personas reaccionan y califican la atención y el servicio recibido por parte de las empresas proveedoras de servicios.

En la provincia de Santa Elena, se puede apreciar que en las empresas públicas muchas veces no se logra satisfacer al conglomerado de personas que acuden a ellas, lo cual genera consecuencias negativas a la entidades públicas, así lo determina (Cordero, 2017), esto se debe a que en muchas empresas no se tiene el conocimiento adecuado sobre la importancia de brindar un servicio con altos estándares de calidad y la repercusión que tiene esto en la satisfacción de los clientes. Es muy notorio que en ocasiones el trato que brinda a los clientes no es el adecuado y por ende muchas veces no se logra alcanzar a cumplir las expectativas de los usuarios.

Sin lugar a dudas en la provincia de Santa Elena existen muchas empresas públicas y privadas que están conscientes del impacto que tiene la calidad del servicio e invierten en gestionar eficientemente todos los parámetros relacionados a la calidad. Sin embargo, no son todas las empresas quienes han logrado establecer una legítima integración de la calidad en su sistema de gestión, por lo cual necesitan realizar un esfuerzo para mejorar las condiciones de la organización.

Aguapen E.P es una empresa pública de servicios que se encuentra localizada en el cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, cuenta con el personal necesario e idóneo para ofrecer a los usuarios un servicio de buena calidad, sin embargo, muchas veces este no alcanza los niveles adecuado de calidad por lo que genera en algunas ocasiones inconformidad en algunos usuarios debido a que este no alcanza un óptimo nivel de satisfacción tras recibir el servicio, por lo general este problema se genera en una sola área en mayor proporción relacionado con otras. Esto se debe a varios factores, uno de ellos es que el personal que se encarga de llevar el servicio al cliente, muchas veces no se encuentra totalmente capacitado para realizar un trabajo de calidad.

La organización debe tomar medidas que contrarresten este problema poco a poco hasta el punto de erradicarlo completamente, optar por nuevas e innovadores técnicas que permitan mejorar la calidad de sus servicios, de lo contrario en el peor de los casos la calidad disminuya considerablemente trayendo consigo otros problemas mayores. Ya que es una empresa pública que se dedica a brindar servicios, debería centrarse más en la importancia que tiene brindar a los usuarios un servicio de alta calidad.

Formulación del problema

¿Cómo es la gestión de la calidad de los servicios que brinda la empresa Aguapen E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

Sistematización del problema

¿Cuáles son las herramientas y técnicas de calidad que se aplican actualmente en la empresa?

¿Cuál es nivel actual de calidad de los servicios que brinda a los clientes la empresa?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los clientes en relación a la calidad del servicio que reciben?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Describir los principales criterios y teorías que sirvan como base fundamental para la evaluación de la calidad del servicio que se brinda en la empresa Aguapen E.P, a través de una investigación exploratoria.

Objetivos específicos

Identificar indicadores de la calidad del servicio que se aplican en la empresa.

Determinar cuál es el nivel de la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

Distinguir el sistema de gestión de calidad que se aplica dentro de la organización.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

En la Universidad Católica San Antonio se desarrolló un trabajo de titulación denominado “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, en donde señala que en la actualidad para muchas empresas y organizaciones es fundamental darle la importancia debida al tema de brindar un servicio de calidad, para lograr como objetivo principal la satisfacción absoluta de los consumidores, de esta manera lo menciona Alejandro Ros (2016). También es muy importante añadir que las empresas deberían brindar un servicio de alta calidad para todo tipo de clientes, sin distinción de estatus social o económico ni por alguna discapacidad de cualquier tipo ya sea esta física o intelectual, porque todos como personas tenemos el derecho de recibir un servicio de calidad, mucho más aún si este proviene de una institución pública.

En otros países como Chile, Francisco Droguett, (2012) realizó una investigación denominada “Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”, en donde menciona que los muchos usuarios necesitan que las empresas proveedores de servicio cumplan principalmente con las promesas de brindar un servicio digno y de calidad que permita satisfacer sus requerimientos.

De aquel trabajo investigativo se puede concluir que los usuarios al momento de adquirir un servicio, estos esperan que las empresas realicen un trabajo de eficiencia con el cual puedan satisfacer con todos sus requisitos, y una vez

logrado ese objetivo los mismos clientes desarrollan un sentido de preferencia y fiabilidad hacia la empresa. De esta manera se genera una buena relación entre cliente y empresa donde ambos obtienen mayores beneficios.

Con el transcurso del tiempo se han ido desarrollando nuevas técnicas y herramientas que han permitido ir cumpliendo satisfactoriamente las necesidades y expectativas de los clientes, manteniendo y asegurando un alto nivel de calidad en los servicios, según lo menciona Aby Sánchez (2017). En la actualidad dichas herramientas han sido de mucha utilidad, ya que con la implementación de las mismas se han logrado obtener importantes beneficios como pueden ser la optimización de recursos, procesos más eficientes, mayor productividad, entre otros, lo cual han conducido a un resultado final de mejorar el nivel de calidad en sus servicios.

Eduardo Armada (2015), realizó un trabajo de investigación denominado “La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución” en el cual concluye que la calidad ha sido denominada como una herramienta que permite restaurar la utilidad del sector público a través de la prestación de bienes o servicios, con la optimización de recursos. Al mismo tiempo podemos concluir que en el transcurso del tiempo se ha ido priorizando en mayor rango la participación de la ciudadanía en los procesos de mejora continua, lo cual cabe recalcar que es muy importante que se les brinde este espacio a los clientes, ya que son ellos quienes reciben en primera instancia los servicios y son estos los entes más idóneos para evaluar la calidad del servicio. El mismo autor también hace énfasis en el enfoque de la cultura de calidad, la cual se la puede traducir como el conjunto de aptitudes y comportamientos de las personas

que laboral dentro de una organización, la misma que se basa y se rige bajo ciertos parámetros y valores, cuya finalidad es de lograr una mejora continua en los procesos, así como también alcanzar los objetivos de la organización de una manera más eficiente.

Manuel Civera (2008), en su trabajo de titulación denominado: “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido” establece la relación que existe entre la calidad experimentada y la calidad esperada, en donde una depende de la otra, es decir que, la calidad percibida se logra una vez que los usuarios alcanzan la satisfacción a través de la calidad experimentada, en otras palabras se puede decir que, si el cliente logra cumplir con todas sus expectativas que mantenía antes de hacer uso del servicio se podrá realizar una evaluación a la calidad percibida.

Héctor Miranda (2017), presentó un trabajo de titulación denominado “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017” en el cual indica y resalta la importancia que se debe tener en una organización para realizar capacitaciones a todos los integrantes y aplicar estos conocimientos al momento de efectuar los trabajos. Con lo cual podemos determinar que es necesario y de suma importancia que en todas las empresas se deba capacitar a todos los integrantes en temas relacionados a la calidad de servicio, tomando en cuenta los alcances, procesos y estrategias para establecer un posicionamiento de los servicios que ofrecen, al mismo tiempo se necesitará de un trabajo constante y continuo a lo largo del tiempo con la finalidad de mantener un excelente nivel de productividad.

Maritza Díaz (2017), en su trabajo de investigación denominado "Modelo de Gestión de Calidad y su incidencia en la Satisfacción del Cliente de la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato" expone las técnicas que se pueden aplicar para llevar un mejor control de la calidad en una organización. Donde en base a ese estudio podemos concluir que, para llevar un adecuado control de la calidad se debe de emplear técnicas que permitan normalizar y evaluar los procesos que se realizan en una organización, con el objetivo de suprimir lo mayor posible el número de posibles defectos que se puedan generar durante el desarrollo de las actividades.

La gestión de calidad representa un conjunto de normas interrelacionadas dentro de una empresa, la cual busca cumplir las necesidades de los clientes a través de una administración regulada de la calidad, así lo expresa Díaz (2010) en su trabajo investigativo.

Maritza Díaz (2010) a través de su tesis de grado, también nos indica su apreciación sobre lo que es un modelo de gestión de calidad, el cual detalla no detalla la importancia y la relevancia que tiene un modelo de gestión en la empresa u organización y la influencia que tiene el mismo en el alcance de objetivos y metas de una empresa.

Gracias a esas apreciaciones podemos determinar que un modelo de gestión de calidad se basa en la dirección y el control de las actividades que mantiene una organización para lograr un mejoramiento en el sistema de calidad, lo cual contribuye a un establecimiento óptimo de los objetivos y estándares que permitirán cumplir con las expectativas y satisfacer las necesidades de los clientes.

Daniela López (2018) desarrolló un trabajo de titulación en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en la cual hace mención en que los gran parte de los clientes prefieren que se les brinde una atención amena con cortesía, ya que es importante antes de querer cumplir con un simple trabajo, hacer sentir a las personas en un ambiente de conformidad que le permita sentirse satisfecho con el servicio.

Por lo cual se puede determinar que el factor principal que deben tomar en cuenta todas las empresas u organizaciones en la actualidad debe ser la calidad en el servicio que brinda, ya que es una realidad que la mayoría de usuarios en el mundo son muy exigentes al momento de adquirir un bien o servicio, y estos buscan sentirse a gusto y satisfechos con la atención recibida independientemente del costo que tenga el servicio.

Gira Muñoz (2017) a través de su trabajo de titulación en la Universidad Católica del Ecuador, nos señala algunos aspectos a tomar en cuenta para efectuar un diagnostico adecuado en la empresa sobre el servicio al cliente y cómo influye esto con la calidad interna de la empresa.

De acuerdo a estas apreciaciones sobre el servicio al cliente, se puede establecer la relación que existe con la calidad del servicio, ya que la calidad es el resultado del trabajo que se realiza como un conjunto de actividades que tiene con principal objetivo mejorar la atención al cliente logrando el mayor grado posible de satisfacción.

En el trabajo de investigación desarrollado por María Abad y David Pincay (2017), el cual se denomina “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y

externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil” expresan que:

En un mercado tan competitivo en el que se desarrolla la empresa entregar un producto al cliente para satisfacer una necesidad, no es suficiente, ahora además de un producto de alta calidad la atención se centra en brindarles un servicio de excelencia manteniéndoles a gusto, cumpliendo con todas sus expectativas. (pág. 2)

Por medio de este concepto podemos concluir que actualmente no basta el hecho de ofrecer un bien o servicio capaz de satisfacer una necesidad de los clientes, sino más bien se debe ampliar la visión y elevar la percepción que tiene el cliente el servicio recibido a través de un trabajo en conjunto de toda la organización.

Sonia Reyes (2014) en su tesis de grado titulada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango” explica la manera en que se puede llevar un mejor control de las necesidades de los clientes y los beneficios que genera una buena calidad del servicio. A partir de aquella investigación, podemos concluir que, para lograr brindar un servicio de calidad, se debe hacer énfasis en identificar y controlar los gustos y preferencias que tienen los clientes, y de esta manera una vez logrado aquello se maximizará la rentabilidad de la empresa, cabe recalcar que el autor menciona que el resultado de todo este trabajo debe ser medible.

Marco conceptual

Es necesario y fundamental llevar a cabo una planificación adecuada, un mejor proceso de mejora, así como tener un mejor control en las actividades para poder asegurar la calidad en el servicio. Así lo indica Carmen Arenal (2019).

Alcaide (2010) En su obra titulada Fidelización de clientes, determina que: “La calidad del servicio que entregará el personal de contacto a los clientes será una resultante directa de la calidad de los servicios internos que se produzcan en el proceso de elaboración en todos sus pasos”. (pág. 186), por lo tanto, se puede determinar que en primer lugar se debe realizar un trabajo interno con todos los miembros de la empresa, especialmente el personal que se encuentra en contacto directo constantemente con los clientes, de esta manera una vez mejorada la calidad interna de la organización, se conseguirán mejores resultados en la calidad del servicio percibida por el cliente.

De acuerdo a (Ortega & Suárez, 2009) en su libro titulado “Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería” determinan que:

La calidad comienza con el compromiso explícito del equipo directivo de hacer funcionar una organización, de manera paulatina, para que responda a las necesidades y expectativas de sus usuarios, mediante la mejora continua y sistemática de sus procesos y la participación creciente de todo el personal. Esto requiere de un liderazgo idóneo que induzca a todos los participantes a asumir un verdadero compromiso. (pág. 20)

Por lo tanto, podemos concluir que, para un correcto control de calidad, todos los miembros de la organización deben estar capacitados y actualizados en temas de gestión de calidad, principalmente quienes se encuentran en los cargos altos, es decir, el personal administrativo y ejecutivo. Ya que cuando los líderes de una empresa u organización manifiestan su compromiso con la institución, tienen a transmitir este sentido de responsabilidad a quienes se encuentran bajo su cargo. Es

indispensable que se transmita una cultura de calidad a todas las personas que conforman la organización, de esta manera se lograra una mejora continua en la productividad de la misma.

(Pérez, 2010) En su libro titulado “Calidad Total en la Atención Al Cliente” nos brinda una apreciación acerca de los principios de la atención al cliente, en la cual se puede rescatar que la calidad se constituye como una herramienta estratégica que permite crear un valor agregado que añadido a los productos o servicios generará un mayor nivel de su calidad. Por ende, se puede decir que las empresas deberían definir en primer lugar, estrategias y políticas que le permitan ofrecer un servicio de calidad, a través del desarrollo e implementación de un sistema que ofrezca un valor añadido y mejore la propuesta de valor en sus bienes o servicios, de esta manera estaría incrementando los niveles de productividad y competitividad.

Se podría considerar que esto es la clave importante para conseguir un alto grado de lealtad en los clientes, ya que unos clientes satisfechos tienden a volver adquirir los bienes o servicios y con una mayor frecuencia, lo cual maximiza la rentabilidad de la empresa, y al momento que ocurre esto únicamente no solo se logra alcanzar la satisfacción de los clientes, sino que también consigue un alto nivel de satisfacción de quienes proveen los bienes o servicios, es decir, de los trabajadores de la empresa, lo cual genera un impacto positivo en el ambiente laboral.

En su libro titulado “estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015” (Burckhardt, Gisbert, & Ana, 2016) indican lo siguiente: “La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son

pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.” (pág. 42) De acuerdo a aquello, se concluye que para lograr el nivel de calidad apropiado debe existir un conocimiento general por parte de los empleados en cuanto a los factores tanto internos como externos de la empresa, además de tener un sentido de compromiso y disposición para brindar un servicio, de lo contrario se dará paso a que el sistema de calidad sea deficiente.

Además, se resalta que no es suficiente con comprender las necesidades de los clientes, sino que también se debe aplicar una fuerza de trabajo capacitada y cumplir con las normas y políticas que se establezcan para incrementar los niveles de calidad.

Las empresas deberían priorizar el pensamiento de que, los conocimientos en relación a la calidad no deben quedarse en un solo departamento, sino que debe de generalizarse y ser compartido con todos los integrantes de una organización. Si bien es cierto, los directivos de una empresa deben ser los primeros en adquirir estos nuevos conocimientos, y una vez revisados y evaluados, estos deben capacitar de la misma manera al resto de la organización, para realizar un trabajo en conjunto y obtener mejores resultados.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Tipos de investigación

A continuación, se describirán los diferentes tipos de investigación que se utilizarán para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Investigación exploratoria

De acuerdo a (Benassini, 2014) una investigación de tipo exploratoria ofrece al investigador una visión mucho más amplia y generalizada del objeto que se propone a estudiar e investigar, en la cual durante se desarrolló se van generando hipótesis planteadas por el mismo. La finalidad de este tipo de investigación es de recopilar las bases e información fundamental para realizar un estudio más acertado.

Por ende, se decidió aplicar una investigación exploratoria ya que esta nos permite obtener una visión general para tener una mayor aproximación respecto a la realidad que se está estudiando. Gracias a la investigación exploratoria se pudo establecer un diagnóstico acertado a la situación actual del problema de estudio, en conjunto con un trabajo de recolección de información que se efectuó a través de las herramientas correspondientes. Esto al mismo tiempo permitió determinar cómo obtener una mejor calidad en los servicios que brinda la empresa Aguapen E.P.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva como su mismo nombre lo indica, nos permite realizar una descripción de forma sistémica y precisa sobre un grupo de personas y para describir las casusas por la cual se dan ciertas situaciones o porque ocurre un fenómeno en particular.

Este tipo de investigación fue de gran utilidad para el desarrollo del presente trabajo, ya que permitió describir las diferentes situaciones que se manifiestan dentro de la organización, con el objetivo de determinar el comportamiento del grupo de personas que se tomó como muestra para aplicar las respectivas encuestas para desarrollar oportunamente la investigación, así como también la identificación de los factores que influyen en la calidad del servicio que brinda Aguapen E.

Investigación documental

La investigación de carácter documental se basa en la revisión de artículos, libros, documentos (ya sea de manera física o virtual) que se encuentren asociados con la variable de estudio. Tiene como objetivo principal la recopilación de información esencial e importante para el desarrollo de un tema de investigación.

El presente trabajo de investigación es de carácter documental debido a que se tuvo que recurrir a la revisión de libros y fuentes bibliográficas con la finalidad de recopilar, seleccionar y analizar información relacionada con el objeto de estudio y que fueron aportados previamente por varios autores.

Enfoque de la investigación

Enfoque cualitativo

La siguiente investigación tiene un enfoque cualitativo debido que se recolecta e investiga información sobre la variable que se está estudiando, por lo cual se interactuó y se estableció contacto directo con parte del personal directivo de la empresa Aguapen E.P para la correspondiente aplicación del instrumento de recolección de datos que en este caso fue la entrevista. Por medio del respectivo análisis de la misma, se pudo obtener información veraz y confiable con lo cual obtener un diagnóstico acertado para la presente investigación.

Enfoque cuantitativo

Esta investigación también presenta un enfoque cuantitativo, ya que, para la recolección de los datos necesarios para el desarrollo de este trabajo, se aplicó instrumentos de medición y cuantificación de datos como lo es la encuesta. Para la aplicación de esta herramienta, en primera instancia se determinó la población y muestra del objeto de estudio, por consiguiente, se tomó como muestra parte del personal técnico-administrativo de la empresa Aguapen E.P.

Diseño de muestreo

Población

La población se trata del conjunto de todos los individuos que comparten características similares y de los cuales podemos extraer información pertinente al objeto de estudio de una investigación. Tomás (2010)

En la actualidad la empresa de servicios Aguapen E.P cuenta con una población de 425 trabajadores en total, en donde están incluido el personal ejecutivo, administrativo, y operativo.

Muestra

La muestra se basa en un subconjunto de individuos que conforma una población, es decir, es una porción pequeña que se extrae de un “total”. La muestra seleccionada para el desarrollo de una investigación debe poseer característica e información que representen a toda la población.

Muestreo no probabilístico

El muestro no probabilístico o también llamado no aleatorio, consiste en la selección y toma de muestra a partir de ciertos parámetros y criterios que el

investigador considere oportunos y necesarios para su estudio. Generalmente este tipo de muestreo se lo aplica cuando el cálculo por muestra aleatoria sea muy complejo o simplemente no sea posible efectuarlo.

La muestra que se seleccionó para la aplicación de la herramienta de recolección de información y desarrollar la presente investigación, fue de 10 trabajadores de la empresa Aguapen E.P, los mismos que forman parte del personal técnico – administrativo, quienes desempeñan cargos como: jefes de área, coordinadores de departamentos, supervisores e inspectores.

El motivo por el cual se consideró esta muestra se debe a que estas personas se encargan de dirigir, controlar y supervisar al personal operativo, es decir, se encuentran a cargo de los trabajadores que se encargan de realizar los distintos servicios de la empresa, y estos mismos se encuentran en contacto directo con los usuarios, y deben presentar informes y reportes diariamente, por lo tanto, estos poseen la información consolidada y generalizada por cada departamento, la misma que era necesaria esta investigación.

Tabla 1:

Población y muestra

POBLACIÓN	MUESTRA
Total de trabajadores de Aguapen E. P	Total de trabajadores por tipo de muestreo
425 trabajadores	10 trabajadores

Diseño de instrumentos de recolección de datos

Entrevista

La entrevista es una técnica cualitativa que generalmente es aplicada a investigaciones de carácter exploratorio, se trata de un diálogo que se establece entre dos más personas, en donde el entrevistador realiza una serie de preguntas al entrevistado, con la finalidad de obtener información veraz y concisa que abarca un tema de estudio en específico para el desarrollo de una investigación.

La entrevista en la presente investigación se aplicó a la ingeniera Ángela Rivas Gavilánez, quien desempeña el cargo de Directora de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, dentro de las instalaciones de la empresa Aguapen E.P. Con el principal objetivo de conocer la situación actual de la empresa en relación a la calidad del servicio que brinda la misma.

Encuesta

Una encuesta es un instrumento de recolección de datos de carácter cuantitativo, donde el investigador formula un cuestionario con preguntas abiertas o cerradas, deben estar correctamente estructurada y sistematizada, de acuerdo a ciertos criterios planteados previamente, tiene como objetivo la recopilación de datos e información sobre un tema en específico de un grupo de personas.

Para la presente investigación se aplicó 10 encuestas a distinto personal de la empresa Aguapen E.P, para su aplicación se tomó en cuenta al personal técnico-administrativo de la institución.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Análisis de los resultados de la entrevista

Dentro de la empresa ¿Qué herramientas de calidad se aplican?

Las herramientas para mejorar la calidad de los servicios que brinda Aguapen son diversos, debido a que es una empresa Técnica-administrativa. Por lo general se llevan datos de interacción con el usuario sobre sus inquietudes, además de los datos que exigen las normas internas para atención y calidad.

¿Cómo mide o evalúa usted el grado de satisfacción de los clientes?

Mediante sondeos en redes sociales, medios de comunicación y atención al público (empresa), donde se receptan las quejas o inquietudes de los usuarios, así como también por llamada a usuarios de varios sectores.

¿Qué aspectos considera usted que se debería mejorar para incrementar la calidad del servicio? ¿Por qué?

Definitivamente la principal queja es el desabastecimiento que baja considerablemente la calidad del servicio que se presta. Se debe mejorar en la producción de agua potable.

¿Con que frecuencia se aplican nuevas técnicas o métodos para brindar una mejor calidad en el servicio?

Cada cuatro meses, ya que se debe capacitar al personal operacional constantemente para un mejor manejo en cuanto a la producción de agua potable, manejo de sistemas lagunares, y gestión ambiental. Además, de poder adquirir nuevas habilidades para realizar eficaz y eficientemente un trabajo de calidad y calidez.

¿Considera usted que la eficiencia y la eficacia son factores que influyen en la calidad del servicio? ¿Por qué?

Efectivamente, son métodos que llevan a un mismo objetivo pero que no cumplen los mismos roles de normas que se tienen implantados para un servicio de calidad. Aguapen es una empresa que busca la excelencia en sus servicios, dando continuamente lo que el usuario busca, calidad y eficiencia.

¿Cree usted que la aplicación de una excelente gestión de calidad mejora la productividad y competitividad de la empresa? ¿Por qué?

Definitivamente mejora, ya que eleva no solo la calidad en la parte operativa, sino también en la personal, quién está directamente involucrado en calidad del servicio. No sólo Aguapen es una empresa de atención y servicios sino una empresa de un grupo determinado que busca la satisfacción del cliente, por ello una gestión de Calidad siempre lleva consigo la preparación y experiencia del personal a cargo quienes se encargarán de ejecutar las acciones pertinentes que realcen la empresa de todos los Peninsulares.

Análisis de los resultados de las encuestas

¿Considera usted que es importante que todo el personal que establece contacto directo con el usuario, deba estar completamente capacitado para ofrecer un servicio de calidad?

En base a los resultados obtenidos de la encuesta, se puede concluir que más de la mitad de los encuestado consideran que el personal operativo siempre debe encontrarse bien capacitado para realizar cada trabajo con altos niveles de calidad, mientras que unos pocos indicaron que no siempre es necesario estar capacitados, esto se debe a que algunos trabajos no presentan altos grado de dificultad para su ejecución.

¿Recibe usted capacitaciones con temas relacionados a la calidad del servicio?

En relación a esta pregunta, se pudo determinar que si reciben capacitaciones, pero no son tan frecuentes como debería ser, sin embargo, existe un mínimo porcentaje que supo manifestar que casi nunca reciben estas capacitaciones, esto se da a que algunas personas ya cuentan con años de experiencia en su trabajo por lo que no las capacitaciones no son frecuentes en ellos, sin embargo, es importante mantenerse actualizados en cuanto a la calidad del servicio.

¿Considera usted que la atención que se le brinda a los usuarios es la adecuada?

De acuerdo a las respuestas de los encuestados, se determinó que casi en su totalidad indicaron que siempre se le brinda una atención adecuada y de calidad a los clientes, mientras que solo 30% de esto mencionaron que casi siempre se realiza un trabajo con una excelente atención, esto se puede dar por factores como la falta de motivación o capacitación.

¿Considera usted que el tiempo de respuesta para resolver un trabajo es el adecuado?

A partir de los resultados obtenidos se puede determinar que en un 30% siempre se logra cumplir con los trabajos en el tiempo planificado, mientras que la mitad de los encuestados indicaron que el tiempo que tardan en atender un caso casi siempre es el adecuado, sin embargo, unos pocos mencionaron que esto solo sucede a veces.

¿Se logra cumplir exitosamente todos los trabajos que se generan durante el día?

Un mínimo porcentaje de encuestados indicaron que siempre se cumplen con todos los trabajos exitosamente y con calidad, mientras que el mayor porcentaje de estos mencionaron que el cumplimiento exitoso de todos los trabajos durante el día casi siempre y a veces, pero también hubo alguien que indicó que casi nunca se pueden cumplir con los trabajos, debido a que hay ocasiones que el número de trabajos aumenta significativamente.

¿Los usuarios quedan totalmente satisfechos con el servicio que se realiza?

El mayor porcentaje de respuestas reflejan que siempre y casi siempre los usuarios quedan totalmente satisfechos con la calidad del servicio que reciben, lo cual indica que la empresa posee un nivel de calidad muy bueno, sin embargo, aún hay que trabajar en el mejoramiento de la misma porque hubo un pequeño porcentaje en el cual indican que solo a veces se logra la satisfacción plena de los usuarios.

¿Cree usted que es importante valorar la percepción que tiene el usuario sobre el servicio que recibe?

La mayoría de los encuestados supieron mencionar que siempre es importante valorar la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio recibido, ya

que es necesario conocer la opinión de los clientes para conocer las fallas y corregirlas, mientras que unos pocos piensan lo mismo, pero en una escala menor.

¿Considera usted que el servicio que se ofrece, se lo realiza eficientemente?

El mayor porcentaje de los encuestados mencionaron que siempre se logra realizar un servicio con eficiencia, mientras que unos pocos señalaron que casi siempre se logra la eficiencia en los trabajos, estos son resultados positivos que determinan una buena calidad del servicio de la empresa.

¿Considera usted que el personal que posee la empresa es suficiente para concluir con un servicio de calidad?

En base a los resultados se pudo concluir que de los encuestados en su totalidad indican que la empresa siempre cuenta con el personal adecuado y suficiente para realizar un servicio con un excelente nivel de calidad, y algunos también manifestaron que esto ocurre casi siempre.

¿La empresa cuenta con disponibilidad de personal para atender las necesidades de todos los clientes?

De acuerdo a las respuestas de los implicados en las encuestas, se pudo determinar que la empresa siempre cuenta con disponibilidad de personal para atender y satisfacer las necesidades de todos sus clientes, también se pudo evidenciar que en un porcentaje pequeño esto también se da casi siempre

CONCLUSIONES

❖ Se pudo evidenciar que la empresa Aguapen E.P cuenta con un nivel aceptable en lo que respecta a la calidad de los servicios que brinda a la comunidad, sin embargo, debe seguir trabajando en aspectos como capacitaciones referentes a este tema, debido a que existe una parte del personal que no poseen los conocimientos necesarios y suficientes para lograr un 100% de satisfacción en relación a la calidad del servicio que reciben.

❖ En el transcurso de la investigación se determinó que el principal problema, donde se genera mayor inconformidad por parte de los clientes en cuanto a la calidad del servicio proviene del departamento de Agua potable, a causa del desabastecimiento del agua.

❖ Se determinó que la empresa Aguapen E.P dentro de su sistema de gestión de la calidad, si cuenta con técnicas y herramientas que le permiten conocer y medir el nivel de satisfacción de sus clientes, con lo cual se puede realizar una efectiva evaluación de la calidad de sus servicios.

❖ La implementación de un eficiente y óptimo sistema de gestión de la calidad contribuyen significativamente no únicamente a la mejora de la calidad operativa, sino también a la calidad personal, dando como resultando positivos en la calidad del servicio, con lo cual los clientes habrán alcanzado todas sus expectativas.

RECOMENDACIONES

❖ Elaborar un programa de capacitaciones frecuentes con temas relacionados con la calidad del servicio en todo el personal que conforman la institución, sobre todo en el personal operativo que son los encargados de efectuar el servicio a la comunidad, ya que es importante estar actualizados con nuevas formas, técnicas y herramientas que permiten alcanzar mejores niveles de calidad.

❖ Realizar campañas constantes que permita fomentar en los trabajadores la importancia que tiene priorizar la calidad en los servicios que realiza, así como también los grandes beneficios que puede generar tanto para los clientes como para la empresa.

❖ En cuanto al sistema de gestión de la calidad se deben aplicar nuevas técnicas y herramientas con la finalidad de realizar un óptimo y mejor proceso de evaluación de la calidad de los servicios, en consecuencia, a esto se podrá alcanzar la excelencia en los servicios.

❖ En cuanto al problema de desabastecimiento de agua potable, que es el factor que más afecta a la empresa debido a la inconformidad de los usuarios, aunque si bien es cierto que muchas veces esto es ocasionado por factores y entes externos a la institución, se recomienda que la empresa debe trabajar mucho más en medidas preventivas que contrarresten el gran impacto que generan dichos factores en la calidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil [Tesis de ingeniería, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de clientes*. ESIC Editorial.
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Tutor Formación.
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1>
- Benassini, M. (2014). *Introducción a la investigación de mercados: enfoque para América Latina*. Pearson Educación de México.
- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Ana, P. (2016). *ESTRATEGIA Y DESARROLLO DE UNA GUÍA DE IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.: APLICACIÓN PYMES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA*. 3Ciencias.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido [Tesis doctoral, Universidad Jaume]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Cordero, D. (2017). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL GAD MUNICIPAL DE SANTA ELENA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017 [Tesis de ingeniería, Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4692/UPSE-TAE-2019-0037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, M. (2010). *Modelo de Gestión de Calidad y su incidencia en la Satisfacción del Cliente de la empresa MEGAPROFER S.A. de la ciudad de Ambato* [Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1468/1/229%20Ing.pdf>
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* [Tesis de ingeniería, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Miranda, H. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV_FCE_CAN_TE_Miranda_Torres_2017.pdf
- Muñoz, G. (2017). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL PERLA VERDE DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1116/1/MU%C3%91OZ%20BENAVIDES%20GIRA.pdf>
- Ortega, M., & Suárez, M. (2009). *Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería*. Ed. Médica Panamericana.

- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Reyes, S. (2014). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis de doctorado, Universidad Católica San Antonio]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Sánchez, A. (2017). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE PIZZA BURGER DINER DE GUALAN, ZACAPA*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Tomás, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Univ. Autònoma de Barcelona.

ANEXOS

Anexo I:
Matriz de operacionalización de la variable

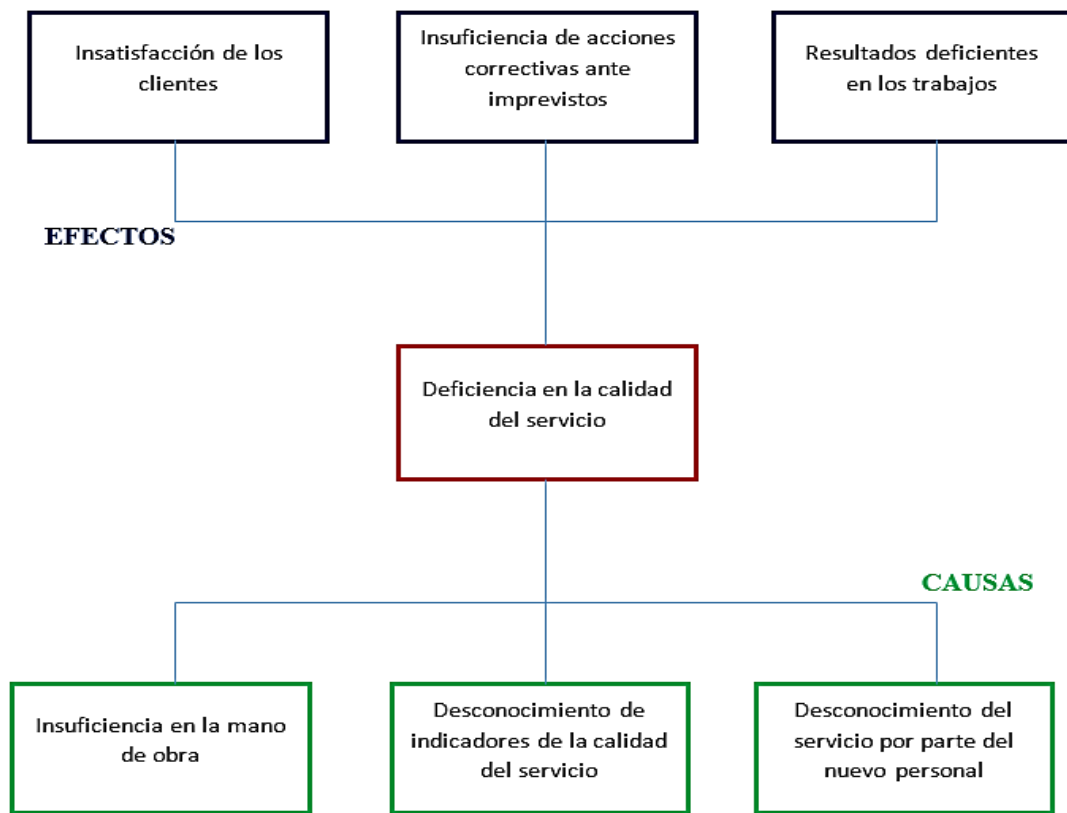
VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Calidad del servicio	La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades , es por ello que actualmente las organizaciones tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de que estos mismos clientes recomienden los productos o servicios ofertados a otros.	Satisfacción de necesidades	Satisfacción al cliente Tiempo de respuesta	¿Cuál es el nivel y tiempo de respuesta al resolver un trabajo? ¿Cómo mide el grado de satisfacción de los clientes?	Likert	Guía de entrevista Cuestionario de encuesta
		Metodologías	Herramientas de calidad	¿Qué herramientas de calidad se aplican en la empresa? ¿Con que frecuencia aplican nuevas herramientas o métodos para brindar una mejor calidad en el servicio?		
		Nivel de satisfacción	Calidad del servicio Atención al cliente	¿Cuál es el tipo de atención que se brinda a los usuarios? ¿Cuál es el porcentaje estimado de clientes insatisfechos con el servicio recibido?		
		Servicios ofertados	Efectividad Continuidad del servicio	¿Cuál es la frecuencia con la que se generan los trabajos? ¿Cuál es el promedio de trabajos que se generan diariamente y cuántos de ellos se realizan exitosamente?		

Anexo 2:

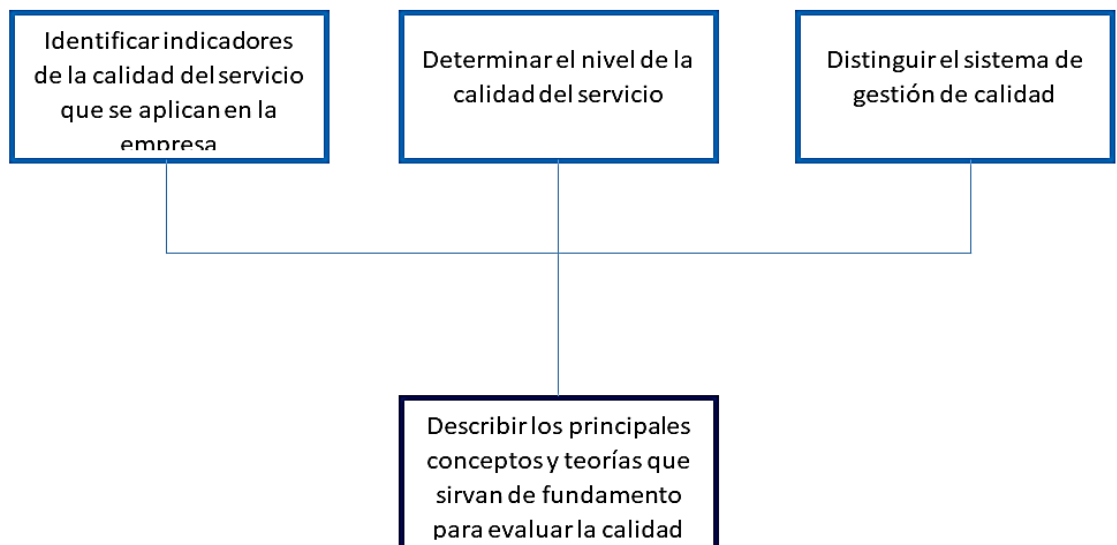
Conceptualización de la variable

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, es por ello que actualmente las organizaciones tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de que estos mismos clientes recomienden los productos o servicios ofertados a otros	1
Calidad en el servicio a los clientes describe la forma en que muchas de estas compañías consiguen medir y evaluar el servicio, tarea ésta que no siempre es fácil, pero que a menudo es esencial.	2
El enfoque de la calidad está estrechamente relacionado con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno específico como para el familiar, la empresa privada o la entidad estatal. Se sabe que el comportamiento humano es el que crea y desarrolla una cultura organizacional y sus valores, que son identificadores y diferenciadores en las organizaciones.	3
La calidad de servicio se define como el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio. Desde este punto de vista, la calidad en servicio es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado.	4
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalan que los clientes tienen más dificultades para evaluar la calidad de los servicios que la calidad de los productos, ya que la primera incluye valuaciones no sólo de los resultados obtenidos sino también del proceso de presentación del servicio. Además, las percepciones de calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio.	5

Anexo 3:
Árbol de problemas



Anexo 4:
Árbol de objetivos



Anexo 5:
Formato de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL TÉCNICO-
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA AGUAPEN E.P



Tema: Calidad del servicio de la empresa Aguapen E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2019.

Datos generales: Edad: _____ Género: Masculino ___ Femenino ___
--

Soy estudiante de la UPSE, estamos conversando con usted sobre importantes temas. Todo cuanto pueda decir será de mucha utilidad y le agradezco su colaboración.

Instrucciones: Con la finalidad de recopilar información sobre la calidad del servicio que brinda la institución, solicito su colaboración para relleno de la siguiente encuesta. A continuación, procederé a leer las respectivas preguntas, por favor indique cuan de acuerdo está conforme a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	Cuestionario	Valoración				
		1	2	3	4	5
Variable: Calidad del servicio						
1	¿Considera usted que es importante que todo el personal que establece contacto directo con el usuario, deba estar completamente capacitado para ofrecer un servicio de calidad?					
2	¿Recibe usted capacitaciones con temas relacionados a la calidad del servicio?					
3	¿Considera usted que la atención que se le brinda a los usuarios es la adecuada?					
4	¿Considera usted que el tiempo de respuesta para resolver un trabajo es el adecuado?					
5	¿Se logra cumplir exitosamente todos los trabajos que se generan durante el día?					
6	¿Los usuarios quedan totalmente satisfechos con el servicio que se realiza?					
7	¿Cree usted que es importante valorar la percepción que tiene el usuario sobre el servicio que recibe?					
8	¿Considera usted que el servicio que se ofrece, se lo realiza eficientemente?					
9	¿Considera usted que el personal que posee la empresa es suficiente para concluir con un servicio de calidad?					
10	¿La empresa cuenta con disponibilidad de personal para atender las necesidades de todos los clientes?					

Anexo 6:
Formato de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA AGUAPEN E.P



Tema: Calidad del servicio de la empresa Aguapen E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2019.

Soy estudiante de la UPSE, estamos conversando con usted sobre importantes temas. Todo cuanto pueda decir será de mucha utilidad y le agradezco su colaboración.

Objetivo: Recopilar información importante sobre el sistema de gestión de calidad que aplica actualmente la empresa Aguapen E.P.

ENTREVISTA

1. Dentro de la empresa ¿Qué herramientas de calidad se aplican?

2. ¿Cómo mide o evalúa usted el grado de satisfacción de los clientes?

3. ¿Qué aspectos considera usted que se debería mejorar para incrementar la calidad del servicio? ¿Por qué?

4. ¿Con que frecuencia se aplican nuevas técnicas o métodos para brindar una mejor calidad en el servicio?

5. ¿Considera usted que la eficiencia y la eficacia son factores que influyen en la calidad del servicio? ¿Por qué?

6. ¿Cree usted que la aplicación de una excelente gestión de calidad mejora la productividad y competitividad de la empresa? ¿Por qué?

Tabla 2:
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18-24	2	20.0	20.0	20.0
25-34	4	40.0	40.0	60.0
35-54	3	30.0	30.0	90.0
55 en adelante	1	10.0	10.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 1:
Edad

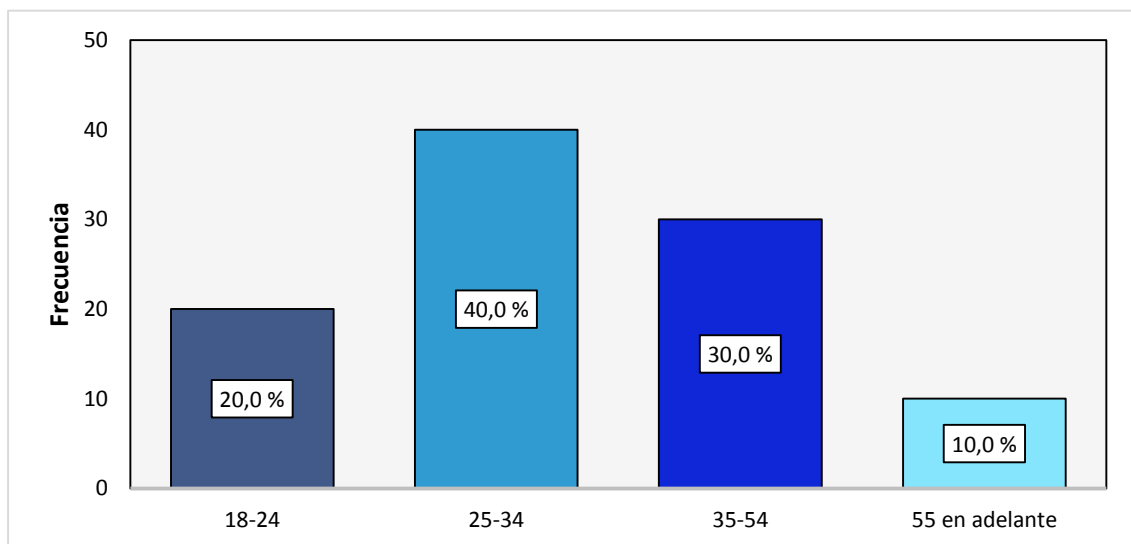


Tabla 3:
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	8	80.0	80.0	80.0
Femenino	2	20.0	20.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 2:
Género

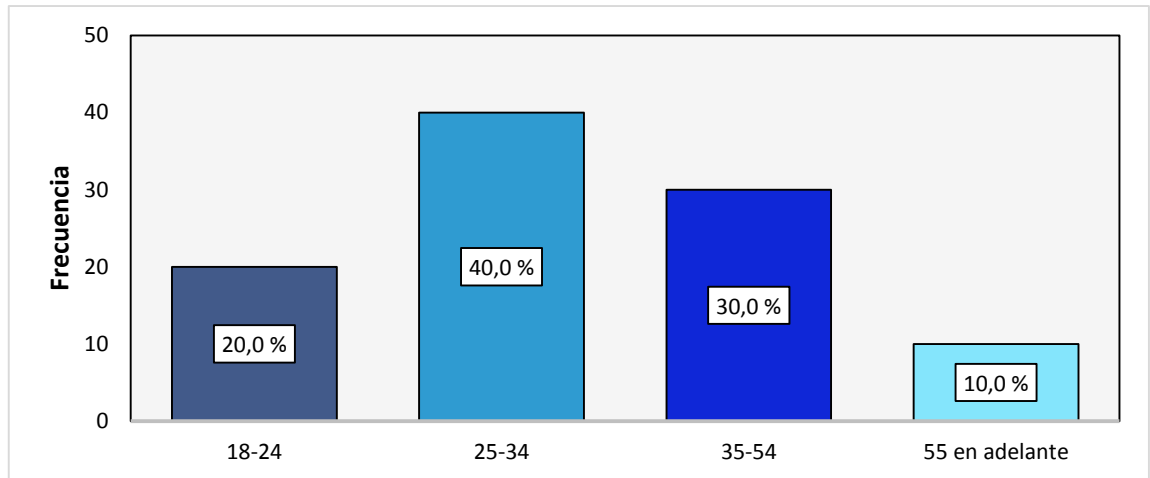


Tabla 4:
Personal capacitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	60.0	60.0	60.0
	Casi siempre	3	30.0	30.0	90.0
	A veces	1	10.0	10.0	100.0
	Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 3:
Personal capacitado

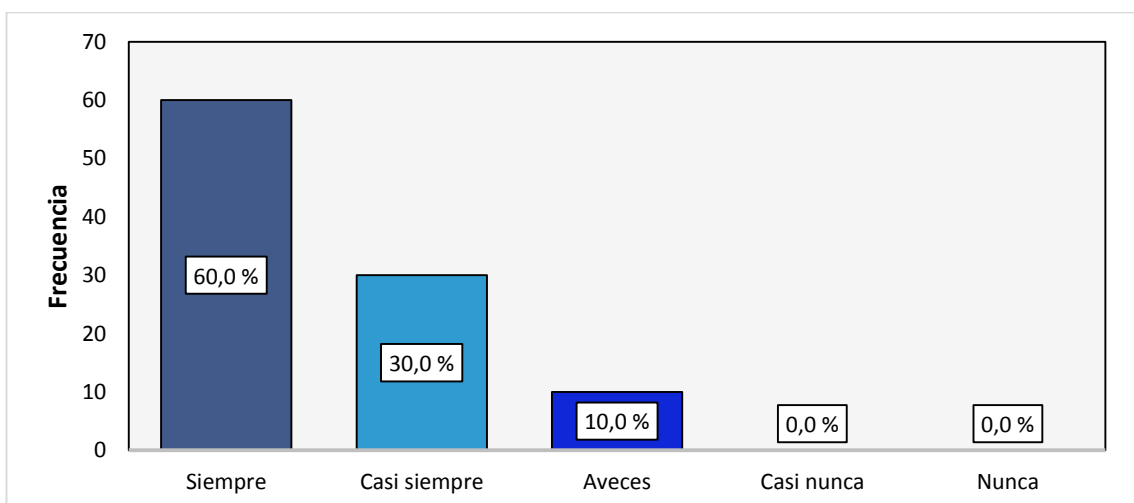


Tabla 5:
Capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	3	30.0	30.0	30.0
A veces	3	30.0	30.0	60.0
Casi nunca	4	40.0	40.0	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 4:
Capacitaciones

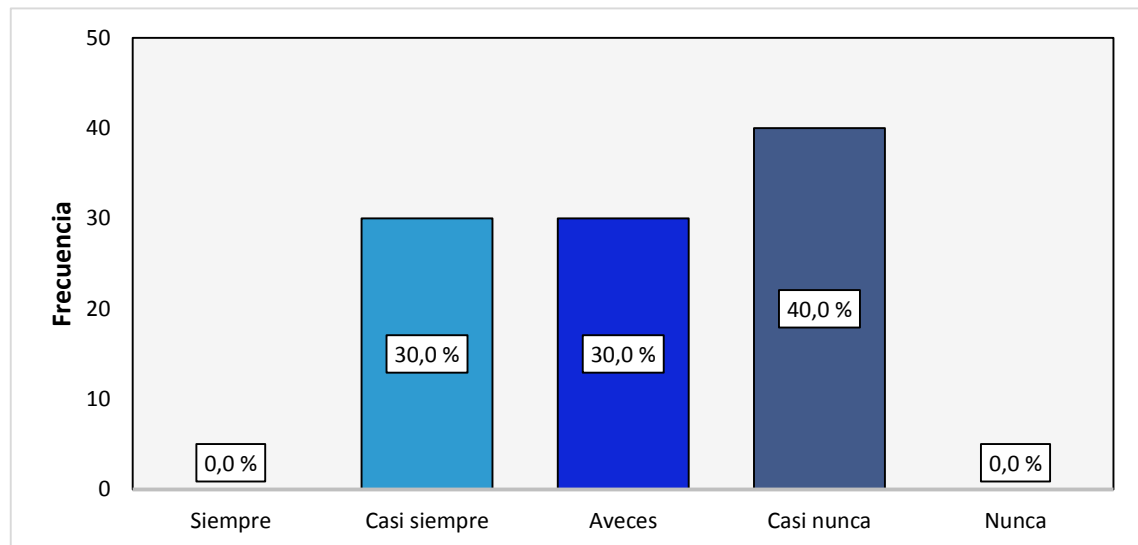


Tabla 6:
Atención al cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	7	70.0	70.0	70.0
Casi siempre	3	30.0	30.0	100.0
A veces	0	0.0	0.0	100.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 5:
Atención al cliente

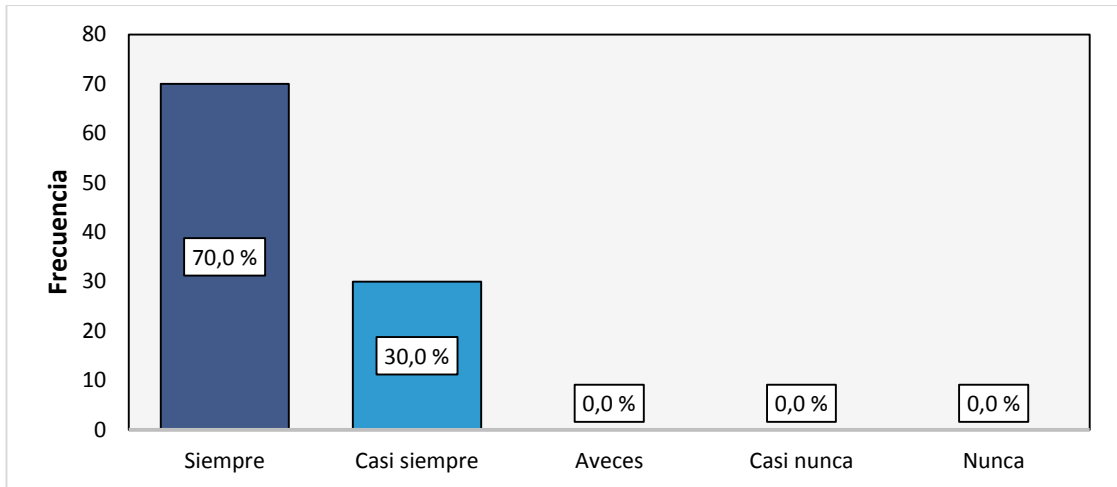


Tabla 7:
Tiempo de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	3	30.0	30.0	30.0
Casi siempre	5	50.0	50.0	80.0
A veces	2	20.0	20.0	100.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 6:
Tiempo de respuesta

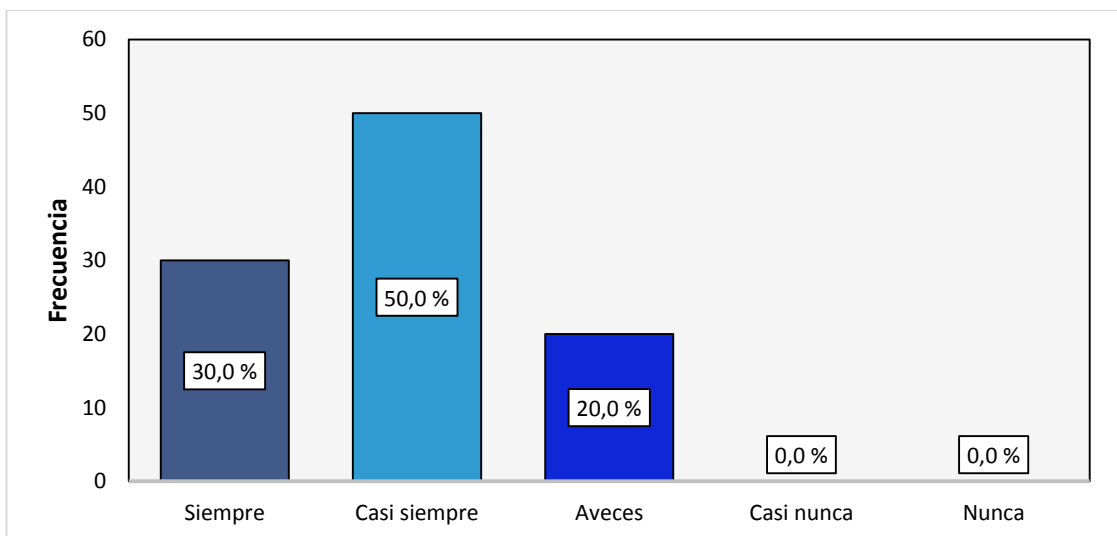


Tabla 8:
Cumplimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	20.0	20.0	20.0
Casi siempre	4	40.0	40.0	60.0
A veces	3	30.0	30.0	90.0
Casi nunca	1	10.0	10.0	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 7:
Cumplimiento

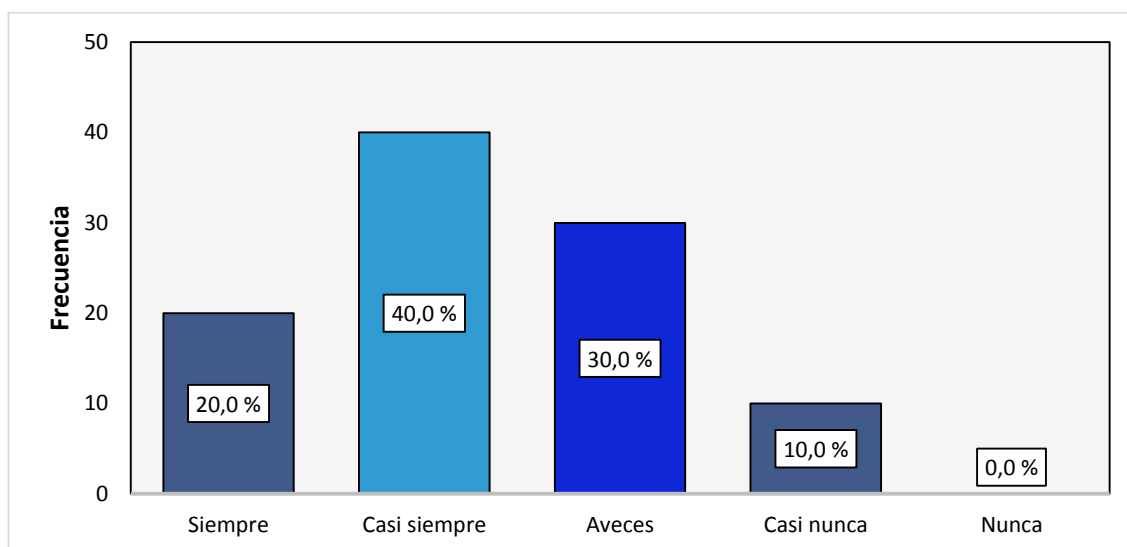


Tabla 9:
Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	3	30.0	30.0	30.0
Casi siempre	6	60.0	60.0	90.0
A veces	1	10.0	10.0	100.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 8:
Satisfacción

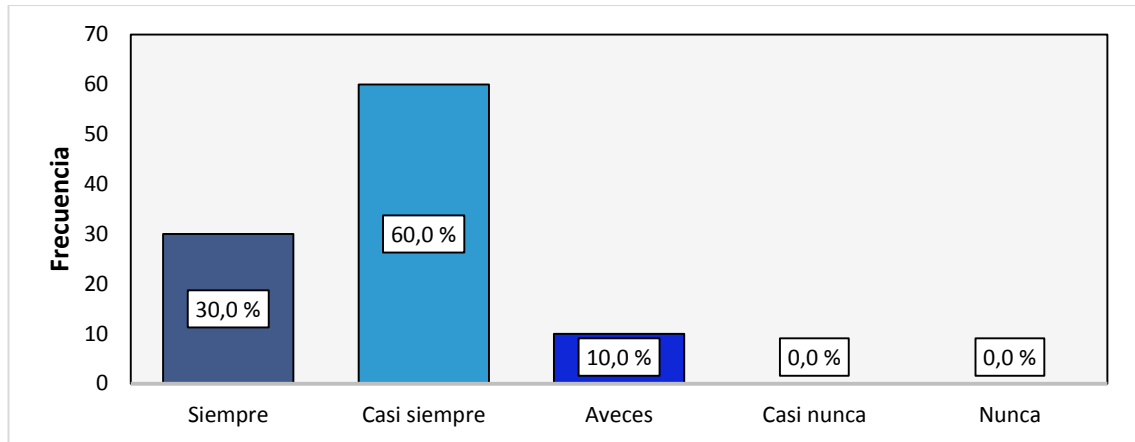


Tabla 10:
Percepción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	9	90.0	90.0	90.0
Casi siempre	1	10.0	10.0	100.0
A veces	0	0.0	0.0	100.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 9:
Percepción del cliente

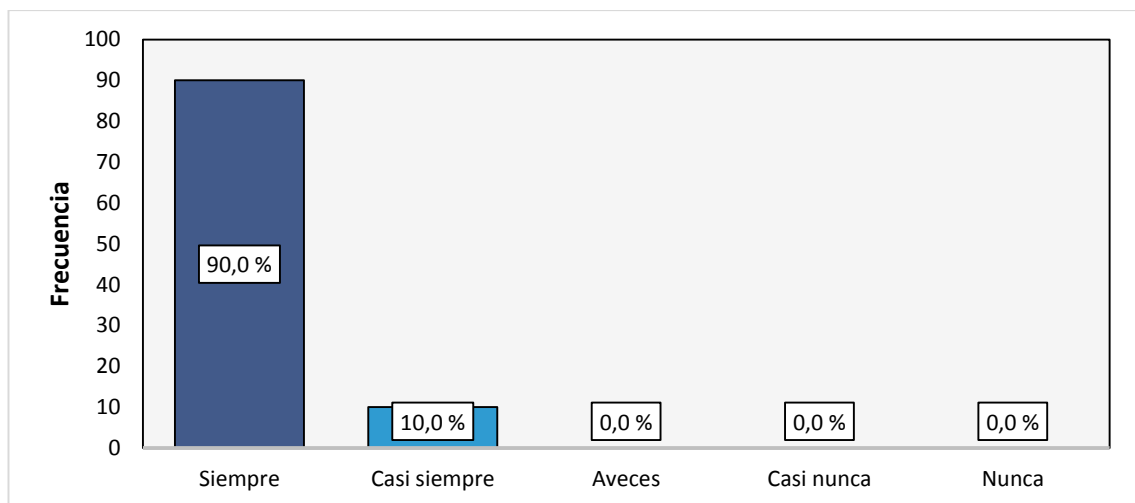


Tabla 11:
Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	80.0	80.0	80.0
	Casi siempre	2	20.0	20.0	100.0
	A veces	0	0.0	0.0	100.0
	Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 10:
Eficiencia

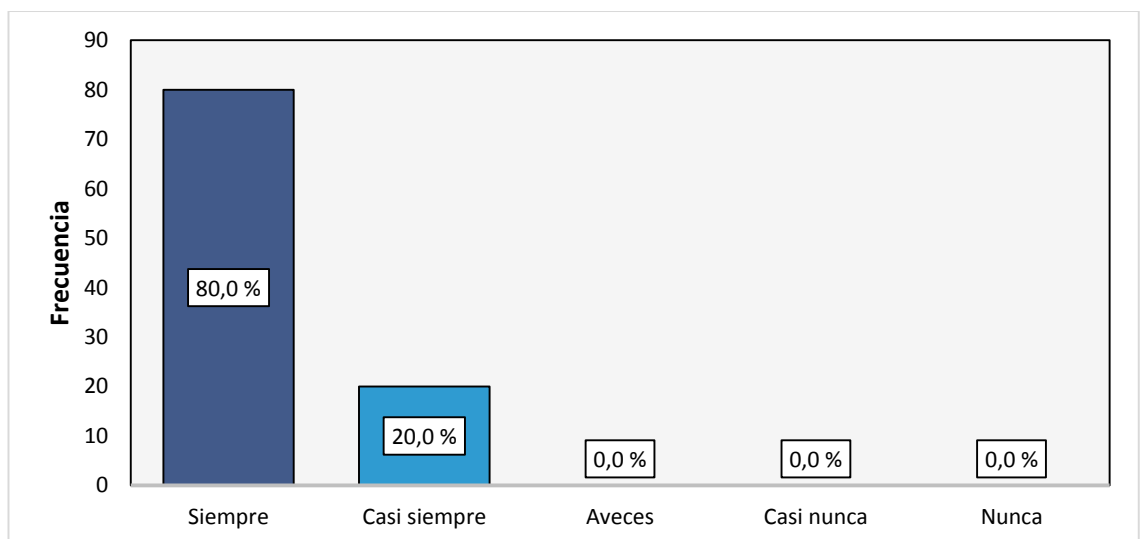


Tabla 12:
Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	90.0	90.0	90.0
	Casi siempre	1	10.0	10.0	100.0
	A veces	0	0.0	0.0	100.0
	Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
	Nunca	0	0.0	0.0	100.0
	TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 11:
Personal

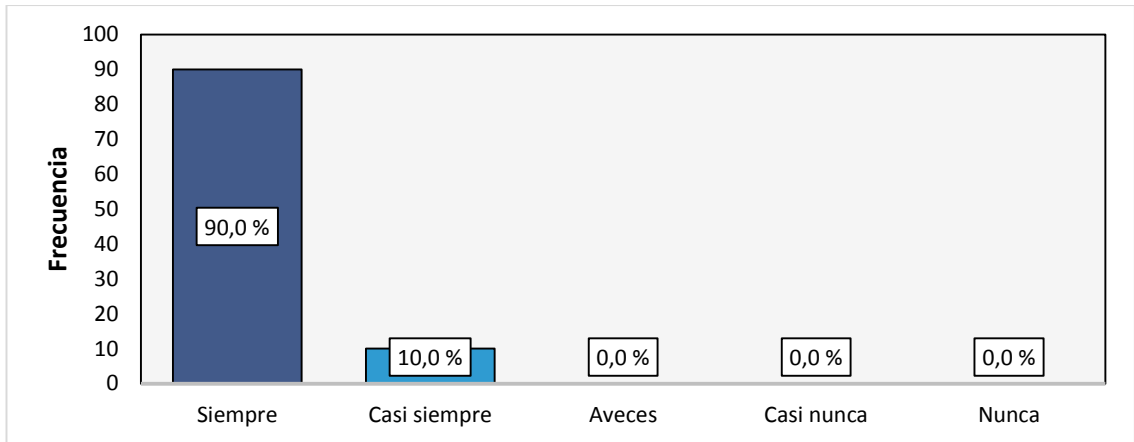


Tabla 13:
Disponibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	8	80.0	80.0	80.0
Casi siempre	2	20.0	20.0	100.0
A veces	0	0.0	0.0	100.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
TOTAL	10	100.0	100.0	

Gráfico 12:
Disponibilidad

