



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v7i12.0292>

GESTIÓN DE CALIDAD EN SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD DE PORTOVIEJO

SERVICE QUALITY MANAGEMENT AND USER SATISFACTION IN PORTOVIEJO'S GAD

Correa-Hidalgo Daniel Ricardo ¹; Vélez-Mendoza Leither Pamela ²

¹ Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: dcorreahidalgo@gmail.com.

² Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: leither.velez@utm.edu.ec.

Resumen

La gestión de la calidad es un conjunto de procesos sistemáticos que permiten a cualquier organización planificar, ejecutar y controlar las diferentes actividades que realiza. Este tipo de gestión es necesaria independientemente del tamaño de la empresa, no solo enfocándose en la calidad del servicio o producto, sino también ayudando a asegurar el control de los procesos de la organización para un mejor desempeño y cumplimiento de las metas establecidas. Por ello, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la Gestión de la Calidad de los servicios para satisfacer al Usuario del Municipal del Cantón Portoviejo. Para dar alcance al fin investigativo se usó una metodología mediante un estudio analítico y descriptivo, fundamentado en trabajo de campo, gabinete y coordinación permanente. Los principales resultados evidencian que los principios básicos de una buena atención a los usuarios son la agilidad, precisión, colaboración, claridad, conveniencia, personalización y privacidad. Además, se evidenció que los encuestados consideran que sí existe buena gestión de calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado, esto puede deberse a su experiencia en situaciones anteriores, los encuestados mencionaron que el personal en general atiende de manera eficiente sus problemas. Se concluyó que la gestión de la calidad de los servicios para satisfacer al usuario del GAD en Portoviejo es eficiente y permite que la atención al cliente sea optima.

Palabras claves: Gestión de la Calidad, atención al cliente, calidad de los servicios.

Abstract

Quality management is a set of systematic processes that allow any organization to plan, execute and control the different activities it performs. This type of management is necessary regardless of the size of the company, not only focusing on the quality of the service or product, but also helping to ensure the control of the organization's processes for better performance and compliance with the established goals. Therefore, the objective of this research work was to evaluate the quality management of services to satisfy the user of the Municipal of Portoviejo. In order to achieve the research objective, a methodology was used through an analytical and descriptive study, based on field work, cabinet and permanent coordination. The main results show that the basic principles of good customer service are agility, precision, collaboration, clarity, convenience, personalization and privacy. In addition, it was evidenced that the respondents consider that there is good quality management of services in the Decentralized Autonomous Government, this may be due to their experience in previous situations, the respondents mentioned that the staff in general attends efficiently to their problems. It was concluded that the management of the quality of services to satisfy the user of the GAD in Portoviejo is efficient and allows for optimal customer service.

Keywords: Quality management, customer service, quality of services.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 05 de octubre de 2022.

Fecha de aceptación: 04 de enero de 2023.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2023.



1. Introducción

La gestión de la calidad es un conjunto de procesos sistemáticos que permiten a cualquier organización planificar, ejecutar y controlar las diferentes actividades que realiza. Esto asegura la estabilidad y consistencia del desempeño para cumplir con las expectativas del cliente. De acuerdo con Hernández, (2009):

Desde los últimos años del siglo pasado se desarrolló en el mundo la serie de normas ISO 9000 que establece los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad y fue ganando terreno en el mundo empresarial. Estas normas hoy son utilizadas por un número cada vez mayor de empresas como referencia para la implementación de sistemas de gestión que garanticen la calidad de las producciones y los servicios que se prestan, y, por consiguiente, una mayor satisfacción de las necesidades de los clientes. (p. 29)

Con ello se puede indicar que la gestión de calidad trata de instituir los requerimientos para autenticar que una organización tiene un

sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan. Todos los ordenamientos se establecen en estas normas y se establece que deben llevarse a cabo durante la actividad productiva de la empresa. El objetivo final es cumplir a cabalidad con las normas de calidad establecidas para garantizar que un resultado óptimo para nuestros los clientes, como por ejemplo la satisfacción de estos al cumplir o superar sus expectativas.

Cabe señalar que la gestión de la calidad se produce en todas las etapas del ciclo de vida del producto. El proceso comienza con la concepción de una idea y el desarrollo de la documentación del proyecto. Incluso después de que el producto se haya vendido y puesto en servicio, el gerente de calidad recopila información para mejorar los lotes posteriores. Con base en la presente información se pretendió evaluar la Gestión de la Calidad de los servicios para satisfacer al Usuario del Municipal del Cantón Portoviejo, mediante un estudio analítico y descriptivo, fundamentado en trabajo de campo, gabinete y coordinación permanente.



2. Metodología

La metodología se basó sobre tres pilares esenciales, que han tenido una presencia diferencial en cada una de las fases del trabajo: trabajo de campo; relación y coordinación permanente; y Trabajo de gabinete. Donde el trabajo de campo ha sido uno de los elementos más centrales del trabajo. Se ha realizado mediante entrevistas personales, entrevistas telefónicas, encuestas y la realización de estudios de caso. Así mismo el trabajo de gabinete formó parte importante ya que es donde se centró el análisis de los criterios e indicadores de seguimiento y evaluación establecidos en la evaluación previa y de las estadísticas existentes. Cabe destacar que su finalidad fue lograr una perspectiva más amplia y profunda del estudio.

El tipo de investigación planteada fue descriptiva ya que trató sobre realidades de hecho y su característica fundamental fue la de presentar una interpretación correcta. En este tipo de investigación se pueden incluir los siguientes tipos de estudio: encuestas, casos exploratorios, casuales, de desarrollo, predictivos,

de conjunto y de correlación, en este trabajo se utilizó las encuestas.

La población usada para llevar a cabo el trabajo fueron los usuarios y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo, se consideró a las personas de la tercera edad como una población de 500 individuos, la muestra de la misma fueron 100 después de aplicar la debida formula $m = \frac{N}{(N-1)*K^2+1}$. Dentro de esta población se pudieron distinguir dos tipos de poblaciones: Absoluta — total de individuos que viven en una zona geográfica— y relativa — personas habitan por metro cuadrado—, de esta forma se pudo comparar los datos de dos lugares diferentes para saber cuál tiene mayor concentración de gente.

Para el presente trabajo de investigación fue necesaria la utilización de las siguientes técnicas: Entrevista, Encuestas y Análisis Documental. Donde la entrevista se realizó al Director Cantonal de Desarrollo Institucional referente a la eficiencia del trabajador en su área hacia los usuarios. Las encuestas por su parte permitieron la obtención de información que ayudó a

determinar si la prestación hacia los usuarios es la correcta y que mejoras nos indican. Además, el análisis documental fue de suma importancia por cuanto nos permitirá evaluar y analizar la atención al público en la Municipalidad de Portoviejo.

3. Resultados y discusión

3.1. Análisis documental

Calidad

La calidad es uno de los principales pilares de la mejora organizacional y está involucrada en la construcción del futuro, apuntando principalmente a la capacidad de entregar productos y servicios a un mercado cada vez más exigente y competitivo. Por lo tanto, los empresarios (tomadores de decisiones) tienen un interés legítimo en encontrar mecanismos o indicadores para evaluar la calidad de sus productos y servicios.

De acuerdo con Monroy y Urcádiz (2019) "El concepto "calidad" ha adquirido sin duda alguna un fuerte protagonismo sea cual sea su enfoque, tanto desde la perspectiva académica como aquella que se origina desde el sector productivo o aspecto práctico" (p. 56). La calidad

del Servicio (SC) y la Satisfacción del Cliente (CS) son ampliamente utilizadas en diferentes sectores industriales para fortalecer la relación existente entre los consumidores y las empresas.

La calidad según Terán et al., (2021) está relacionada con el proceso de evaluación, ya sea por el propio proceso de evaluación o por la percepción de empoderamiento y participación de los usuarios dentro o fuera de la organización. Del mismo modo, Gutiérrez et al., (2018), determinaron que el nivel de calidad del servicio hace que la gran mayoría de los clientes estén satisfechos con el servicio prestado. Además, la calidad del servicio es un indicador de qué tan respetuoso y amable son tratados por los colaboradores y el nivel de confianza que desarrollan en ellos.

Servicios

El término empresa según Pincay y Parra (2020) constituye uno de los conceptos más significativos, ya que puede albergar múltiples puntos de vista, para algunos autores la definición gira en torno a la economía, identificándola como una entidad autónoma responsable de la



producción de bienes o servicios, en armonía con los medios de producción. Así también, Hernangómez (2016) indicó que el objetivo de la empresa es obtener beneficios satisfaciendo la demanda del mercado realizada en la prestación del producto (empresa agrícola o primer sector, industrial o segundo sector, servicios o tercer sector) ofreciendo el precio contrario.

Gestión de la Calidad de servicios

La gestión de la calidad de servicios, de acuerdo con Pérez, (2017) son “Los procesos, el conjunto de normas y mecanismos correspondientes a una organización para administrar de manera organizada la calidad”(p. 34). Consecuentemente, Alayo (2017) indicó que este tipo de gestión es necesaria independientemente del tamaño de la empresa, no solo enfocándose en la calidad del servicio o producto, sino también ayudando a asegurar el control de los procesos de la organización para un mejor desempeño y cumplimiento de las metas establecidas.

De lo anterior se desprende que la dimensión de la gestión de la calidad es la atención al cliente, es decir, los

servicios que brinda una empresa para brindar un producto y que estos servicios se pueden obtener más rápidamente, es decir, la capacidad de conectarse con los clientes y anticiparnos a sus necesidades Satisfacción para la fidelización a largo plazo.

Indicadores de gestión

De acuerdo con Morejón et al., (2021) los indicadores de gestión son elementos que objetivan políticas, planes y programas. Estas medidas miden el impacto de las acciones, racionalizan el gasto y ayudan a controlar y evaluar metas y objetivos. Además, se utilizan para el seguimiento y evolución de bienes y servicios y permiten la identificación de áreas, debilidades y fortalezas en una organización.

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario según lo expresaron Mero et al., (2021) es uno de los aspectos que más atención ha recibido en la evaluación de los servicios de salud pública y la calidad de enfermería, y se considera uno de los ejes de la evaluación de los servicios de salud en la última década. En diferentes

organizaciones públicas y privadas utilizan sistemas o herramientas para medir métricas de satisfacción de los clientes sobre los servicios prestados con el fin de entender en qué circunstancias los usuarios externos se encuentran insatisfechos o insatisfechos.

Normas ISO

ISO (Organización Internacional para la Estandarización) es la entidad internacional encargada de promover la estandarización en todo el mundo. Con sede en Ginebra, es un consorcio de organizaciones, que a su vez son oficinas de normalización, representadas en cada país, y en España, la oficina de normalización es AENOR, cuyos comités técnicos finalizan las normas. Fue creado para hacer más efectivos los estándares nacionales. El propósito principal de las normas ISO es guiarlas, armonizarlas, simplificarlas y usarlas de manera uniforme para reducir el costo y la eficacia.

De acuerdo con Sotelo (2007) la satisfacción del usuario en una organización es una variable clave en la calidad de los servicios que brinda, y para las organizaciones

certificadas ISO 9001:2008, contar con una herramienta que les permita entender cómo perciben sus usuarios las dimensiones de calidad significa responsabilidad según la norma. En el servicio, los análisis están disponibles para proporcionar una retroalimentación efectiva en cada proceso.

3.2. Indicadores de gestión

Si bien es cierto los indicadores de gestión son aspectos necesarios para identificar el nivel de calidad en un servicio, por ellos se utilizaron medios matemáticos y analíticos para evaluar la gestión de la calidad de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo y así medir el nivel de satisfacción que tiene cada cliente. Para ello los indicadores a considerar son:

- Rendimiento de un proceso
- Calidad de los servicios

Rendimiento de un proceso

El rendimiento de un proceso se medirá mediante la siguiente fórmula:

$$Rp = \frac{\text{Tiempo de valor añadido}}{\text{tiempo total de producción}}$$



En este caso se divide el tiempo de servicio por cliente, con el tiempo de atención diario estándar de los laboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo, por lo que se indica que normalmente el tiempo de atención por usuario es de 15 minutos y al día se atiende cerca de 20 personas:

$$Rp = \frac{15 \text{ minutos}}{300 \text{ minutos}} = 5\%$$

Se puede indicar que la efectividad en el proceso de atención a los usuarios es del 5% por lo que se cree que el proceso es medianamente optimo, esto podría deberse a que la cantidad de personas que asisten diario al lugar de estudio obtienen información en el tiempo estipulado.

Calidad de los servicios

La calidad de los servicios ofrecidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo se puede medir mediante la siguiente fórmula:

$$OEE = \text{Disponibilidad} \times \text{Rendimiento} \times \text{Calidad}$$

Para ello es preciso indicar que la disponibilidad del servicio es a la semana de 40 horas lo que significa el 25% del mes, el rendimiento es de

100% (100) y la calidad del servicio es del 90% (90).

$$OEE = 40 \times 100 \times 90 = 360 = 3,6\%$$

Según fue posible identificar el porcentaje correspondiente a la calidad del servicio es de 3,6%, esto puede deberse a que el servicio se brinda con la cantidad de horas adecuadas, que el rendimiento es el óptimo ya que se brinda lo que el usuario desea, por ello el servicio es de calidad.

3.3. Entrevista

El Director Cantonal de Desarrollo Institucional Ing. Diego Vicente Vélez Mendoza comentó en la entrevista que considera que los principios básicos de una buena atención a los usuarios son algunos entre los que puede destacar: Agilidad, Precisión, Colaboración, Claridad, Conveniencia, Personalización y Privacidad. Menciona que de acuerdo a su experiencia en su cargo la atención al usuario es una prioridad para la institución en que labora ya que es primordial brindar el mejor servicio.

Así también, expresó que las estrategias que utiliza el personal para brindar una atención de calidad

son tres fundamentalmente: autoservicio —los clientes valoran los productos que les permiten resolver sus propios problemas—, estar presentes siempre —visualizar las necesidades del usuario en todo momento para brindar apoyo pertinente y el proceso sea ágil— y ser empáticos —ya que los usuarios buscan una solución por parte de una persona que se preocupe por ello—.

Además, explicó que con frecuencia realiza encuestas de satisfacción para identificar la perspectiva de los clientes en cuanto a la atención que este recibe, por ello reconoce que las respuestas son positivas y concluye en que los usuarios están satisfechos. Finalmente, indicó que los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo tienen plena satisfacción con la atención que reciben ya que tienen respeto, empatía y soluciones prontas a sus problemas.

3.4. Encuesta

1. ¿Hace Ud., uso frecuente de los servicios provenientes del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo?

Tabla 1. Frecuencia de uso de los servicios del GAD

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	55	55%
Casi siempre	17	17%
A veces	24	24%
Casi nunca	4	4%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Correa (2022)

Se pudo identificar en la tabla 1 que la frecuencia con la que los usuarios acceden a los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo, cerca del 55%

asegura hacer uso siempre, mientras que el 24% solo a veces, esto puede suceder debido a las diferentes situaciones que los individuos confrontan en su día a día.



2. ¿Considera Ud., que existe buena gestión de calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo?

Tabla 2. Gestión de calidad de los servicios en el GAD

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	61	61%
De acuerdo	32	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Correa (2022)

En este apartado se logró identificar que cerca del 61% de los encuestados consideran que sí existe buena gestión de calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado, esto

puede deberse a su experiencia en situaciones anteriores, los encuestados mencionaron que el personal en general atiende de manera eficiente sus problemas.

3. De acuerdo a su experiencia como usuario ¿Cuáles considera usted son los principios básicos de una buena atención?

Tabla 3. Principios básicos de una buena atención

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
El usuario es lo más importante	34	34%
El usuario siempre tiene la razón	6	6%
Marcar la diferencia	15	15%
La satisfacción del usuario por encima de todo.	25	25%
Ofrecer una buena calidad de atención al usuario	10	10%
No todos los usuarios son iguales	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Correa (2022)

Gran parte de los encuestados mencionaron que el principio básico de mayor impacto para una buena atención es “el usuario es lo más importante” haciendo referencia a

que se debe atender de forma responsable y atenta a las necesidades de los demás individuos.

4. De acuerdo con su criterio, ¿considera usted que existe relación entre atención y satisfacción del usuario?

Tabla 4. Relación entre atención y satisfacción del usuario

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	98	98%
Muy poco	2	2%
No existe	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Correa (2022)

Según los resultados de la tabla 4 los usuarios del GAD en Portoviejo consideran que existe mucha relación entre la atención y la satisfacción del cliente, mencionaron que eso es porque al ser atendidos de la mejor manera generan satisfacción general.

5. ¿Cómo califica Ud. la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo?

Tabla 5. Atención al usuario en el GAD

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	99	99%
Poco eficiente	1	1%
Ineficiente	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Correa (2022)

Se pudo identificar que cerca del 99% de los usuarios expresaron que la atención al cliente es eficiente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo, explican que al llegar al lugar siempre encuentran un profesional que agiliza la resolución de sus problemas.

6. ¿Ud., considera que los trámites que realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo son atendidos con agilidad?

Tabla 6. Agilidad de los trámites en el GAD

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	87	87%
A veces	13	13%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Correa (2022)



Se logró identificar que cerca del 87% de los encuestados expresaron que siempre se resuelven los trámites con agilidad, no obstante, el 13% indicó que la agilidad con la que se responde a los problemas es solo a veces, ya que en otras ocasiones ha sido deficiente.

4. Conclusiones

Se concluye que la calidad es uno de los principales pilares de la mejora organizacional y está involucrada en la construcción del futuro, apuntando principalmente a la capacidad de entregar productos y servicios a un mercado cada vez más exigente y competitivo. Por lo tanto, los empresarios (tomadores de decisiones) tienen un interés legítimo en encontrar mecanismos o indicadores para evaluar la calidad de sus productos y servicios. Por otro lado, la atención al cliente es sumamente necesaria ya que permiten la satisfacción y fidelidad del cliente al servicio o producto.

Así también, se develó que las estrategias que utiliza el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo para brindar una atención

de calidad son tres, el autoservicio, el estar presentes siempre y ser empáticos ya que los usuarios buscan una solución por parte de una persona que se preocupe por ello. Se descubrió entre la opinión de los usuarios que la institución siempre se resuelven los trámites con agilidad con la que se responde a los problemas. Se concluyó que la gestión de la calidad de los servicios para satisfacer al usuario del GAD en Portoviejo es eficiente y permite que la atención al cliente sea optima.

Bibliografía

- Alayo, A. (2017). Gestión de la Calidad en Atención al Cliente de las Micro y pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Jugueterías, Centro de la Ciudad de Chimbote. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Escuela Profesional de Administración
- Eduarte, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, Vol. 7(Núm. 1). Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006

- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, pp. 381-398. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gutiérrez, G., Vásquez, K., & Vilca, M. (2018). influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Veal Plaza Trujillo primer semestre. *Revistas de investigaciones aplicadas*, Vol. 22(Núm. 2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2019.013>
- Hernández, A. (2009). Gestión de calidad y gestión del conocimiento. *Boletín Científico Técnico INIMET*(Núm. 2), pp. 28-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2230/223018305004.pdf>
- Hernangómez, J. (2016). La empresa como organización: Una propuesta de delimitación de su concepto. *Anales de estudios económicos y empresariales*(Núm. 3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=785516>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista espacios*, Vol. 42(Núm. 2). <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, Vol. 48(Núm. 123). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Pérez, A. (2017). Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco. . Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio ciencia*, Vol. 6(Núm. 3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Vol. 5(Núm. 1). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320



Terrero, G., Martín, F., & Leyva, Y.
(2017). La calidad en la atención al cliente: propuesta principal del plan de marketing de servicios para el palacio de computación del municipio Guantánamo. Revista: Caribeña de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/08/calidad-atencion-cliente.html>

Torres, O., Enríquez, J., & Vallejos, A. (2019). Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la. HOLOPRAXIS Ciencia, Tecnología e Innovación. I.