

67

Fecha de presentación: julio, 2023
Fecha de aceptación: octubre, 2023
Fecha de publicación: diciembre, 2023

GESTIÓN DE LA CALIDAD

EN EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA,
ECUADOR

QUALITY MANAGEMENT IN SERVICE COMPANIES IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA, ECUADOR

Ariel José Romero Fernández ¹

E-mail: dir.investigacion@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Iruma Alfonso González ¹

E-mail: ua.irumaalfonso@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6866-4944>

Gustavo Adolfo Álvarez Gómez ¹

E-mail: rectorado@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7898-3076>

¹ Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Romero Fernández, A., J., Alfonso González, I. & Álvarez Gómez, G., A. (2023). Gestión de la calidad en empresas de servicios en la provincia de Tungurahua, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 15(S3), 659-667.

RESUMEN

La presente investigación evaluó la implementación de la gestión de la calidad en empresas de servicio en la provincia de Tungurahua mediante un enfoque mixto que combinó elementos cualitativos y cuantitativos. Se utilizó el método de expertos para seleccionar un grupo de especialistas altamente competentes que identificaron los ítems o estándares para la evaluación de la gestión de la calidad. A partir de ello, se elaboró e implementó una lista de chequeo para verificar la evaluación de la gestión de la calidad en las empresas seleccionadas. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar la necesidad de mejorar la implementación de la gestión de la calidad en estas empresas. A partir de las deficiencias obtenidas, se propuso un plan estratégico para la implementación de la gestión de la calidad en estas empresas. Se recomienda que las empresas adopten un enfoque más sistemático y proactivo hacia la gestión de la calidad y que implementen el plan estratégico propuesto en este estudio. Las mejoras propuestas pueden ayudar a aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la posición de las empresas en el mercado.

Palabras clave: gestión de la calidad, estándares de calidad, empresas de servicios.

ABSTRACT

The present research evaluated the implementation of quality management in service companies in the Tungurahua province using a mixed approach that combined qualitative and quantitative elements. The expert method was employed to select a group of highly competent specialists who identified the items or standards for evaluating quality management. Based on this, a checklist was developed and implemented to assess the quality management in the selected companies. The obtained results highlighted the need to enhance the implementation of quality management in these companies. A strategic plan for the implementation of quality management we proposed, considering the identified deficiencies. The authors recommended that companies adopt a more systematic and initiative-taking approach to quality management and implement the proposed strategic plan outlined in this study. The proposed improvements can contribute to increasing customer satisfaction, enhancing operational efficiency, and strengthening the company's market position.

Keywords: quality management, quality standards, service companies.

INTRODUCCIÓN

El sector de los servicios ha ganado espacio en la participación de la economía mundial, ha sido el sector de mayor crecimiento en los últimos cinco años muy por encima de la producción de bienes. En el caso de las economías en desarrollo los servicios representan el 55% del PIB, mientras que en los países desarrollados sobrepasa el 75%, es decir más de la tercera parte del PIB de los países desarrollados corresponde a los servicios (Organización Mundial del Comercio, 2019).

En el contexto ecuatoriano se ha logrado observar un despertar de la economía postpandemia pues se crece en un 4,2% muy superior al decrecimiento de un 7,8% del año anterior. En este crecimiento tiene un gran impacto el comercio de servicios pues entre los principales sectores que contribuyeron al crecimiento de la economía se pueden mencionar los servicios de alojamiento y alimentos con un aporte del 17,4%, así como el transporte con un 13,1% (Ecuador. Banco Central, 2022).

Berto, et al. (2019) manifiestan que el avance acelerado del sector de los servicios y la alta competitividad imperante exigen a estas empresas superarse y generar altos estándares de calidad y satisfacción de los clientes. Ya no es una opción, sino la única alternativa posible para subsistir en un mercado incierto, turbulento y convulso que exige innovación para garantizar la sostenibilidad de los negocios.

América Latina y el Caribe es una de las regiones de mayor importancia para el sector de los servicios, en los países que conforman la región los servicios componen el 62% del valor añadido dentro de sus economías, lo que implica que la mayoría de estas economías son de servicios. Indudablemente el sector de los servicios es vital en el contexto latinoamericano lo que implica que las empresas deben implementar la gestión de la calidad como ventaja competitiva (Zavala & Vélez, 2020).

Es vital para cualquier empresa u organización garantizar la calidad de sus productos o servicios para mantenerse en el mercado. En este sentido, es necesario asegurar la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes como estrategia de promoción y publicidad de los productos pues son los usuarios la principal vía de divulgación de las bondades o deficiencias de los productos y servicios que consumen. La satisfacción ejerce una influencia muy positiva sobre la posible recomendación de los productos y servicios que ofertan las empresas u organizaciones (López, 2020).

Según Pincay y Parra (2020) los objetivos que persigue la calidad desde sus inicios han estado ligados a la

satisfacción de los clientes, a las respuestas a las necesidades y demandas del mercado, a los precios más competitivos y a la disminución de los tiempos de entrega. No obstante, también consideran que el éxito debe enfocarse a disminuir o eliminar las deficiencias y obstáculos que encuentra el consumidor para acceder al producto-servicio.

Las ciencias empresariales han evolucionado en los últimos años a una velocidad impresionante y han generado estándares de desarrollo enfocados en la sostenibilidad de los sistemas organizacionales. En este sentido Hernández, et al. (2018) consideran que en las ciencias empresariales hay tres elementos que deben estar siempre presentes, la necesidad del cambio constante, la calidad de los productos y servicios, y la mejora continua.

La calidad, como pilar fundamental de todos los procesos organizacionales, se refleja en un grupo de estándares y características que implican acceso al servicio, fiabilidad y oportunidad, seguridad en la prestación de los servicios, satisfacción de las necesidades del cliente, adecuarse a lo que solicita el cliente, manejar los riesgos de incumplimientos, definir indicadores de gestión y sobre todo igualar o superar las expectativas de los clientes. (Roque, et al. 2020)

Según Orozco, et al. (2020), el aseguramiento y gestión de la calidad en garantiza la mejora continua de los estándares institucionales. Esto implica que para garantizar altos estándares de calidad es necesario planificar los procesos con un alto grado de certidumbre, evaluar el cumplimiento de los procesos planificados y tener evidencias e información relevante de los aspectos en los que se debe mejorar. (Chamoly & Palomino, 2021)

De acuerdo con Amaya, et al. (2020), uno de los principales problemas que enfrentan las empresas de servicio está asociado a la no existencia de indicadores o estándares claros para la implementación de la gestión de la calidad. Es así como para las empresas se hace difícil definir los mecanismos para la implementación de la gestión de la calidad como estrategia de desarrollo. Atendiendo a esta realidad se propone la siguiente investigación con el objetivo de evaluar la implementación de la gestión de la calidad en empresas de servicio en la provincia de Tungurahua.

MÉTODOS

La investigación realizada presenta un enfoque mixto, es decir, se combinan elementos cualitativos y cuantitativos para la evaluación de los mecanismos de gestión de la calidad en empresas de servicios. Por su objetivo la

investigación es de tipo aplicada pues se trata la gestión de la calidad en las empresas de servicios como estrategia para el perfeccionamiento empresarial.

Atendiendo a su alcance se trata de una investigación descriptiva encaminada a la caracterización de la gestión de la calidad en el sector empresarial destinado a la prestación de servicios. Para el estudio se escogieron 37 empresas de servicios de la provincia Tungurahua distribuidas de la siguiente manera:

Turismo y hotelería: 20 empresas

Restaurantes: 11 empresas

Transporte: 6 empresas

Se seleccionaron 9 especialistas con alto nivel científico y experiencia en la gestión de la calidad de empresas de servicios. Esta muestra inicial estuvo conformada por especialistas con títulos de cuarto nivel y un mínimo de doce años de experiencia en la gestión de la calidad. Todos los especialistas evaluados estaban vinculados a los servicios. Estos especialistas se sometieron a un proceso de verificación de sus competencias mediante autoevaluación y posterior selección entre ellos. Para la selección de los expertos se estableció como estándar el coeficiente de competencia igual o superior a 0,80, es decir, se seleccionaron los expertos que tenían un 80% o más de competencias vinculadas a la gestión de la calidad de empresas de servicios.

Finalmente, como se muestra en la tabla 1, se contó con 7 especialistas durante el desarrollo del estudio.

Tabla 1: Competencias de los especialistas para ser considerados expertos

Especialista	Kc (conocimientos)	Ka (argumentación)	Kcomp (competencias)	Seleccionado como experto
1	0,9	0,8	0,85	Sí
2	1,0	0,9	0,95	Sí
3	0,8	0,7	0,75	No
4	0,7	0,7	0,7	No
5	1,0	1,0	1,0	Sí
6	0,8	0,8	0,8	Sí
7	0,8	0,9	0,85	Sí
8	1,0	0,9	0,95	Sí
9	0,9	0,8	0,85	Sí

Fuente: Elaboración propia

Para el diagnóstico de la gestión de la calidad en las empresas seleccionadas se tomó como referencia teórica la trilogía de Josef Juran sobre la gestión de la calidad que incluye la planificación, el control y la mejora. Además, se adicionaron estándares relacionados con la evaluación de la satisfacción de los clientes. Se les solicitó a los expertos escogidos que identificaran los ítems que deben incluirse en el diagnóstico y, posteriormente, que seleccionaran los de mayor importancia. Para ello se aplicaron rondas de trabajo hasta lograr un consenso general de, al menos, el 70%, de acuerdo con lo recomendado por Díaz, et al. (2020).

Tomando como base estos ítems identificados, se elaboró una lista de verificación para evaluar la implementación de la gestión de la calidad en empresas de servicios. El instrumento propuesto, busca evaluar los mecanismos empleados para la gestión de la calidad en empresas de servicio en la provincia Tungurahua. La lista de verificación se aplicó en las empresas seleccionadas para evaluar los estándares para la evaluación de la implementación de la gestión de la calidad. Los resultados obtenidos fueron procesados y discutidos en consecuencia.

RESULTADOS

Los siete expertos seleccionados para que identifiquen los ítems o estándares para la evaluación de la implementación de la gestión de la calidad decidieron, en dos rondas de trabajo, aquellos ítems a evaluar en las empresas de servicio analizadas. En total se identificaron 26 ítems, 10 relacionados con planificación y evaluación, 8 de control y

otros 8 de mejora que, de acuerdo con los expertos seleccionados, permiten evaluar de manera efectiva la gestión de la calidad de estas empresas. Estos ítems seleccionados se incorporaron en los instrumentos para el diagnóstico de las empresas de servicios que se incluyeron en el estudio. La tabla 2 muestra los ítems seleccionados y el porcentaje de coincidencia de los expertos.

Tabla 2. Ítems seleccionados por los expertos para el diagnóstico

Ítems	Porcentaje de coincidencia
Planificación de la calidad	
Identificación de necesidades del cliente	100
Política de calidad	100
Objetivos de calidad institucional y por áreas	100
Mecanismos de evaluación de la satisfacción de los clientes	100
Misión y visión institucional	89
Definición de características de calidad de los servicios	89
Definición de estándares de tiempo de atención	89
Mecanismos de información de los clientes	77
Definición de los procesos	77
Herramientas de evaluación de la calidad	77
Control de la calidad	
Validación de estándares de servicios	100
Evaluación de los procesos	100
Ciclo de los servicios	89
Procedimientos de trabajo	89
Desviaciones en la prestación de los servicios	89
Herramientas de control de calidad	77
Registro de quejas y reclamaciones	77
Desarrollo de capacitaciones por áreas de trabajo	77
Mejora de la calidad	
Datos para la definición de las acciones de mejora	100
Plan de mejoras a corto plazo	100
Plan de mejoras a mediano plazo	89
Seguimiento a acciones de mejora	89
Indicadores de eficacia	89
Indicadores de eficiencia	89
Costos de calidad	77
Grupos de mejora	77

Fuente: Elaboración propia

La selección de estos ítems permitió la elaboración y aplicación de una lista de chequeo cuyos resultados tras su aplicación en las empresas seleccionadas, se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3. Resultados aplicación lista de chequeo en las empresas de servicio analizadas

Ítems	Sí	No
Evidencias de la identificación de los clientes	16	21
Evidencias de identificación de las necesidades de los clientes	5	32
Existencia de política de calidad	3	34
Identificación de los objetivos de calidad institucional	6	31
Identificación de los objetivos de calidad por áreas	12	25
Misión y visión institucional	33	4
Definición de características de calidad de los servicios	2	35
Definición de estándares de tiempo de atención	4	33
Base de datos con información de los clientes	12	25
Definición de los procesos	2	35
Herramientas de evaluación de la calidad	4	33
Validación de estándares de servicios	1	36
Evaluación de los procesos	4	33
Ciclo de los servicios	1	36
Procedimientos de trabajo	23	14
Desviaciones en la prestación de los servicios	0	37
Herramientas de control de calidad	3	34
Registro de quejas y reclamaciones	9	28
Desarrollo de capacitaciones por áreas de trabajo	18	19
Datos para la definición de las acciones de mejora	7	30
Plan de mejoras a corto plazo	2	35
Plan de mejoras a mediano plazo	1	36
Seguimiento a acciones de mejora	0	37
Indicadores de eficacia	4	33
Indicadores de eficiencia	7	30
Costos de calidad	0	37
Grupos de mejora	0	37
Total	179	820

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran que hay una variación considerable en los resultados obtenidos para cada ítem evaluado. Por un lado, solo el 43% de las empresas evaluadas mostraron evidencias de haber identificado a sus clientes. Esto indica que una parte considerable de las empresas no cuenta con un proceso formal para identificar y comprender las necesidades de sus clientes.

En relación con esto, solamente el 13.5% de las empresas evaluadas demostraron haber identificado efectivamente las necesidades de sus clientes. Esta falta de comprensión de las necesidades de los clientes puede dificultar la entrega de servicios que satisfagan plenamente sus expectativas, así como la pérdida progresiva de los clientes actuales y la pérdida de oportunidad de adquirir nuevos clientes potenciales.

Por su parte, solo el 8% de las empresas evaluadas contaron con una política de calidad establecida. Esto indica que la mayoría de las empresas no tienen un enfoque claro y documentado hacia la calidad en sus operaciones.

En consecuencia, menos del 6% de estas empresas han definido claramente las características de calidad de sus servicios. Esta falta de definición puede resultar en inconsistencias y falta de uniformidad en la entrega de servicios.

Por otro lado, se observó que el 62.2% de las empresas evaluadas han desarrollado procedimientos de trabajo. Si bien es un porcentaje relativamente alto, aún queda un margen de mejora para aquellas empresas que no han establecido procedimientos claros y estandarizados. Asimismo, se pudo notar que ninguna de las empresas evaluadas reportó desviaciones en la prestación de los servicios. Esto podría indicar que, o bien las empresas no están registrando adecuadamente las desviaciones, o que están ocurriendo pocas o ninguna desviación en la prestación de los servicios.

Adicionalmente, es notable destacar que ninguna de las empresas evaluadas demostró un seguimiento a las acciones de mejora implementadas. Esto sugiere que las empresas no están realizando un seguimiento adecuado para evaluar la efectividad de las acciones tomadas para mejorar la calidad de los servicios o los procesos. Igualmente, ninguna de estas empresas mostró evidencias de los registros asociados a los costos de calidad ni tenían establecidos grupos de mejora. Esto puede indicar una falta de conciencia sobre la importancia de medir los costos asociados con la calidad y de promover la participación de los empleados en la mejora continua.

De manera general, con la aplicación de la lista de verificación se pudo identificar que solo el 13,5% empresas identifican las necesidades de los clientes, menos del 10% tienen política de calidad establecida, solamente el 15% tienen definidos objetivos de calidad, menos del 5% poseen características de calidad y estándares de atención. En cuanto al control de la calidad menos del 5% de las empresas estudiadas definen los procesos, tienen establecido el ciclo de los servicios, evalúan los procesos, poseen herramientas para la evaluación de la calidad, validan los estándares de servicio y tienen el control de las desviaciones en el producto y los procesos, además, no cuentan con herramientas para el control de la calidad. Por último, existen importantes falencias en cuanto a la definición de acciones de mejoras, no poseen planes de mejora a corto y mediano plazo, no dan seguimiento a acciones de mejoramiento, no tienen definidos indicadores de eficacia y eficiencia, no evalúan los costos de calidad y no poseen grupos de mejora para la implementación de la mejora continua de la calidad.

En general, los resultados obtenidos muestran que las empresas evaluadas presentan deficiencias en varios

aspectos relacionados con la implementación de la gestión de la calidad. Es evidente la necesidad de mejorar la identificación de los clientes y sus necesidades, así como la definición de políticas y estándares de calidad. Además, se requiere un mayor énfasis en el seguimiento de acciones de mejora y en la medición de indicadores de eficacia y eficiencia. En base a las deficiencias detectadas, el equipo de trabajo elaboró un plan estratégico para la Implementación de la Gestión de la Calidad en Empresas de Servicio en la provincia de Tungurahua. La propuesta se muestra a continuación y está basado en las deficiencias detectadas tras la aplicación del instrumento elaborado.

Plan Estratégico para la Implementación de la Gestión de la Calidad en Empresas de Servicio en la provincia de Tungurahua

1. Profundizar en el análisis de la situación actual:
 - a) Realizar un diagnóstico detallado de la situación actual de cada empresa en términos de implementación de la gestión de la calidad.
 - b) Identificar las deficiencias específicas detectadas en la lista de chequeo y realizar un análisis de causa raíz para comprender las razones detrás cada una de estas deficiencias.
 - c) Evaluar el grado de compromiso y conciencia sobre la importancia de la calidad en cada empresa.
2. Establecimiento de objetivos:
 - a) Definir objetivos claros y medibles para la implementación de la gestión de la calidad en cada empresa, centrándose en las áreas identificadas como deficientes en el análisis de la situación actual.
 - b) Establecer metas a corto, mediano y largo plazo para lograr una mejora continua en la calidad de los servicios.
3. Diseño de políticas y estándares de calidad:
 - a) Desarrollar políticas de calidad que establezcan el compromiso de la alta dirección y la importancia de la calidad en todas las áreas de la empresa.
 - b) Definir estándares de calidad claros y medibles para los servicios prestados, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes.
4. Identificación de clientes y necesidades:
 - a) Implementar métodos sistemáticos para identificar a los clientes y comprender sus necesidades y expectativas.
 - b) Establecer mecanismos de retroalimentación de los clientes para evaluar su satisfacción y realizar mejoras basadas en sus comentarios.

5. Desarrollo de procedimientos de trabajo y capacitaciones:
 - a) Elaborar procedimientos de trabajo detallados y estandarizados para garantizar la consistencia en la prestación de los servicios.
 - b) Implementar programas de capacitación para los empleados, brindando las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con los estándares de calidad establecidos.
6. Implementación de herramientas de evaluación y control de calidad:
 - a) Establecer herramientas de evaluación de la calidad, como auditorías internas y encuestas de satisfacción, para monitorear y medir el desempeño de la calidad.
 - b) Planificar e implementar mecanismos de control de calidad para detectar desviaciones y tomar acciones correctivas de manera oportuna.
7. Seguimiento y mejora continua:
 - a) Establecer un sistema de seguimiento y medición de los indicadores de eficacia y eficiencia, para evaluar el progreso hacia los objetivos de calidad establecidos.
 - b) Fomentar una cultura de mejora continua, promoviendo la participación de los empleados en la identificación de oportunidades de mejora y en la implementación de acciones correctivas y preventivas.
8. Evaluación periódica y revisión del plan estratégico:
 - a) Establecer plazos creíbles y realizar evaluaciones periódicas del plan estratégico para asegurar su eficacia y hacer ajustes necesarios.
 - b) Realizar revisiones anuales de los resultados y establecer nuevas metas y objetivos de calidad para seguir avanzando.

Al seguir el plan propuesto, las empresas pueden fortalecer su enfoque en la calidad, mejorar la satisfacción del cliente y lograr una ventaja competitiva en el mercado. Es importante destacar que este plan debe adaptarse a las necesidades y características específicas de cada empresa, considerando sus recursos y capacidades disponibles.

DISCUSIÓN.

Los servicios conforman uno de los principales sectores del desarrollo económico en gran parte de los países del mundo, aspecto en el que coinciden Agra, et al. (2019) que consideran a los servicios como el renglón de mayor valor para la economía. La gestión de la calidad es vital para todas las organizaciones, pero en el caso de las empresas de servicios es mucho más importante. El principal juez de la calidad es el cliente y en este tipo de

empresas la interacción cliente-organización es mucho mayor (Araya, et al., 2020). Las empresas de servicios deben diseñar instrumentos que le permitan implementar la gestión de la calidad en todos sus procesos.

Los resultados obtenidos en el presente estudio revelan deficiencias significativas en diversos aspectos clave de la gestión de la calidad en las empresas evaluadas. En cuanto a la identificación de los clientes y sus necesidades, se observa que solo el 43% de las empresas evaluadas mostraron evidencias de haber identificado a sus clientes, y solo el 13.5% demostró haber identificado efectivamente las necesidades de los clientes. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas que han destacado la importancia de comprender las necesidades de los clientes para ofrecer servicios satisfactorios y mantener la lealtad de los clientes (Özkan et al., 2020). Es evidente que las empresas evaluadas necesitan mejorar en este aspecto, implementando métodos más efectivos para la identificación y comprensión de las necesidades de sus clientes.

La falta de una política de calidad establecida es otra deficiencia destacada, ya que solo el 8% de las empresas evaluadas contaban con una política de calidad. La literatura científica ha demostrado que una política de calidad claramente definida y comunicada es fundamental para orientar a la organización hacia la mejora continua y garantizar un enfoque consistente en la entrega de servicios de calidad (Lucero-Narváez et al., 2020). Por lo tanto, se recomienda a las empresas evaluadas desarrollar e implementar políticas de calidad que reflejen su compromiso con la excelencia en el servicio. La definición de estándares de calidad y características de los servicios también es una debilidad importante identificada en el estudio. Menos del 6% de las empresas evaluadas habían definido claramente las características de calidad de sus servicios, lo que puede resultar en inconsistencias y falta de uniformidad en la entrega de servicios. Esto se alinea con la investigación previa que ha resaltado la importancia de establecer estándares de calidad para garantizar la consistencia y la satisfacción del cliente (Palma et al., 2018). Es fundamental que las empresas definan estándares de calidad claros y medibles que guíen sus operaciones y sirvan como referencia para evaluar el desempeño.

Otra área de mejora identificada se relaciona con el control de la calidad. Menos del 5% de las empresas evaluadas habían definido los procesos, establecido el ciclo de los servicios, evaluado los procesos y validado los estándares de servicio. Además, ninguna de las empresas demostró tener herramientas para el control de la calidad ni registró desviaciones en la prestación de los servicios. Estos hallazgos son consistentes con la importancia de

contar con procesos bien definidos, sistemas de control de calidad y mecanismos para detectar y corregir desviaciones (Pincay-Morales & Parra-Ferié, 2020). Se recomienda a las empresas implementar procesos claros, establecer controles de calidad efectivos y registrar y analizar las desviaciones para tomar acciones correctivas.

En términos de mejora continua, los resultados muestran que ninguna de las empresas evaluadas realizaba un seguimiento adecuado a las acciones de mejora implementadas. Además, ninguna de ellas evaluaba los costos de calidad ni tenía establecidos grupos de mejora. Estos hallazgos sugieren una falta de enfoque en la mejora continua y la falta de una cultura organizacional que promueva la participación de los empleados en la identificación y resolución de problemas. La literatura científica destaca la importancia de establecer mecanismos de seguimiento, evaluar los costos de calidad y fomentar la participación de los empleados para lograr una mejora continua efectiva (Montilla et al., 2019). Por lo tanto, se recomienda a las empresas implementar sistemas de seguimiento, evaluar los costos asociados con la calidad y fomentar la participación de los empleados a través de grupos de mejora.

Estos hallazgos refuerzan la importancia de abordar estas deficiencias y enfocarse en el desarrollo e implementación de prácticas de gestión de calidad efectivas.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió evaluar la implementación de la gestión de la calidad en empresas de servicio en la provincia de Tungurahua, utilizando un enfoque mixto que combina elementos cualitativos y cuantitativos. Con la aplicación del método de expertos se pudo seleccionar un conjunto de especialistas con un alto nivel de competencias que identificaron los ítems o estándares para la evaluación de la implementación de la gestión de la calidad a utilizar. Se empleó como sustento teórico la trilogía de la gestión de la calidad de Juran (planificación, control y mejora) y mediante varias rondas de trabajo se seleccionaron aquellos con un nivel de coincidencia mayor. El diagnóstico realizado a las empresas de servicio evaluadas permitió identificar las principales insuficiencias en la planificación, control y mejora de la calidad. La aplicación de la lista de verificación permitió evidenciar que las empresas de servicio en la provincia tienen una oportunidad de mejora significativa en términos de implementación de la gestión de la calidad. Se recomienda que las empresas adopten un enfoque más sistemático y proactivo hacia la gestión de la calidad e implementen el plan estratégico propuesto a los fines del presente estudio. Esto puede ayudar a las empresas a aumentar la

satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer su posición en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Agra, I., Hernández, H., Castellá, M., & Muñoz, M. D. (2019). Comentarios sobre la utilización de los servicios de salud de atención primaria en los pacientes crónicos según nivel de riesgo. *Revista Española de Salud Pública*, 93, 1-2. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v93/1135-5727-resp-93-e201910108.pdf>
- Amaya, P. M., Félix, E. C. L., Rojas, S., & Díaz, L. P. (2020). Gestión de la calidad: un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/29063559014.pdf>
- Araya, L., Jiménez, C. G., Barrientos, N., Rivera, Y., Yáñez, V., & Contreras, N. (2020). Importancia de la calidad de servicio en la Educación superior a distancia. *Arandu UTIC*, 7(2), 259-275. <https://www.utic.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/117>
- Banco Central del Ecuador (2022). Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2021 y perspectivas del 2022. Disponible en: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2021pers2022.pdf
- Bento, P., Murta, L., & Sáez, J. (2019). La calidad de los servicios de las empresas de turismo activo en Portugal. *Cuadernos de Turismo*, (44), 27-41. Disponible en: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/404721>
- Chamoly, K. M. A., & Palomino, G. D. P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239>
- Díaz, Y., Cruz, M., Pérez, M. C., & Ortiz, T. (2020). El método criterio de expertos en las investigaciones educacionales: visión desde una muestra de tesis doctorales. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(1), 1-12. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S025743142020000100018&script=sci_arttext&lng=pt
- Hernández, H. G., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- López, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-37. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e/74>

- Lucero-Narváez, J. C., Hidalgo-Flor, R., & Cueva-Sánchez, E. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Estudios de La Gestión: Revista Internacional de Administración*, 8, 11–33. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2406>
- Montilla, M., Alizo, S., Salazar, D., & Rivas, N. (2019). Costos de calidad como estrategia de gestión en el central azucarero Trujillo, SA, Venezuela. *Cuadernos de Contabilidad*, 20(50), 1–21. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/20-50\(2019\)/151561447010/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/20-50(2019)/151561447010/)
- Organización Mundial del Comercio (2019). La importancia del comercio de servicios. Disponible en: https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/04_wtr19_3_s.pdf
- Orozco, E. E., Jaya, A. I., Ramos, F. J., & Guerra, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista de Educación Médica Superior*, 34(2), 1-14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412020000200019
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405.
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Pincay, Y. M., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>
- Roque, R., Ruiz, J. F., Torres, R. D. L. C., Brito, G., Guerra, D., & Guerra, R. M. (2020). Gestión de la calidad y el conocimiento en los servicios hospitalarios en tiempos de pandemia. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (33) 1-17. <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/850>
- Zavala, F. N., & Vélez, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>