

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COHORTE 2018

Tema: “Gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención en Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente

Autora: Ingeniera Liseth Estefanía Yáñez Villagómez

Director: Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Iván Fernando Silva Ordoñez, MBA. e Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PHD., designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Gestión de la Calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.” elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Liseth Estefanía Yáñez Villagómez, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención en Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Iván Fernando Silva Ordoñez, MBA.
Miembro del Tribunal

Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PHD.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Gestión de la Calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Liseth Estefanía Yánez Villagómez, Autora bajo la Dirección de Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Liseth Estefanía Yánez Villagómez

c.c.: 060333696-7

AUTORA

Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, MBA.

c.c.: 180309812-6

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Liseth Estefanía Yánez Villagómez

c.c.: 060333696-7

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento infinito al todo poderoso por haberme permitido alcanzar un peldaño más en mi formación académica.

Eterno agradecimiento a mis padres y mi hijo por su apoyo constante e incondicional, como también por haber sido siempre un ejemplo de lucha, perseverancia y humildad.

Inmensa gratitud con el Ing. Fernando Jiménez, por su guía y paciencia que finalmente me llevaron a culminar con el sueño anhelado.

Gracias a mis profesores y compañeros de aula, por compartir conocimientos y experiencias que aportaron a mi vida.

Un agradecimiento afectuoso a todas las demás personas, familiares y amigos que, con sus consejos, palabras de aliento y al compartir momentos amenos, lograron que este largo sendero sea mucho más agradable.

DEDICATORIA

A mi adorado Suquito de Oro, quien siempre será el impulso para querer ser mejor cada día.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	3
2.1 Área de conocimiento.....	3
2.2 Líneas de investigación	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	3
3.1. Tiempo de ejecución	3
3.2. Financiamiento	3
3.3. Autor/es	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	4
4.1. Definición del problema de la investigación.....	4
4.2. Objetivos de la investigación	6
4.2.1. Objetivo general	6
4.2.2. Objetivo(s) específico(s)	6
4.2.3. Justificación de la investigación.....	7
4.3. Marco teórico referencial	9
4.3.1. Antecedentes	9
4.3.2. Fundamentación teórica	1
4.4. Metodología.....	31
4.4.1. Paradigma.....	31
4.4.2. Diseño de la investigación.....	32
4.4.3. Tipo de investigación	32
4.4.4. Nivel de investigación	33
4.4.5. Población y muestra	33
4.4.6. Operacionalización de variables.....	35
4.4.7. Técnicas.....	38

4.4.8.	Instrumentos	38
4.4.9.	Validación de los instrumentos	39
4.4.10.	Encuesta de diagnóstico de la Gestión de Calidad en las certificadoras agrícolas	42
4.4.11.	Encuesta dirigida al Talento Humano de BCS Öko Garantie Cía. Ltda.	49
4.4.12.	Resultados del Cuestionario SERVQUAL.....	55
4.4.13.	Elementos tangibles.....	55
4.4.14.	Fiabilidad.....	57
4.4.15.	Capacidad de respuesta o sensibilidad	59
4.4.16.	Seguridad.....	62
4.4.17.	Empatía.....	64
4.5.	Verificación de la hipótesis	69
4.5.1.	Hipótesis nula.....	69
4.5.2.	Hipótesis alterna	70
4.6.	Verificación de la hipótesis	71
4.6.1.	Decisión.....	75
5.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	75
5.1.	Conclusiones	75
5.2.	Recomendaciones	77
6.	PROPUESTA	78
6.1.	Desarrollo de la propuesta.....	78
6.1.1.	Tema de la propuesta.....	78
6.1.2.	Objetivo general	78
6.1.3.	Objetivos específicos.....	78
6.1.4.	Justificación de la propuesta.....	78
6.1.5.	Antecedentes históricos	79
6.1.6.	Desarrollo del producto	82
6.1.7.	Conclusiones de la propuesta	101
III.	REFERENCIAS CITADAS.....	102
IV.	ANEXOS.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Financiamiento	3
Tabla 2: Reseña histórica y la gestión de calidad.	28
Tabla 3. Empresas de certificación agrícola orgánica del Ecuador.	34
Tabla 4. Operacionalización de la variable independiente: Gestión de la calidad.	36
Tabla 5. Operacionalización de la variable dependiente: Servicio en los procesos administrativos.	37
Tabla 6. Evaluación del contenido por jueces para la Encuesta.	40
Tabla 7. Certificación ISO 9001 para el SGC.	42
Tabla 8. Aplica gestión por procesos.....	43
Tabla 9. Modelos para satisfacción al cliente.....	43
Tabla 10. Indicadores de la gestión administrativa.	44
Tabla 11. Programas de capacitación para el talento humano.....	45
Tabla 12. Modelo de mejora continua en los procesos.....	46
Tabla 13. Auditorías internas.....	47
Tabla 14. Grado de efectividad de la empresa con los clientes.....	47
Tabla 15. Expectativas.....	66
Tabla 16. Percepciones.....	66
Tabla 17. Estructura de la Encuesta dirigida al Talento Humano de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda.....	70
Tabla 18. Escala Likert equivalente para cada variable.	70
Tabla 19. Datos para la prueba estadística.	72
Tabla 20. Coeficiente de correlación de Pearson y significado.....	74
Tabla 21. Coeficiente de correlación de Pearson.....	75
Tabla 22: Historia de kiwa.....	79
Tabla 23: Matriz para asumir riesgos y oportunidades.....	87
Tabla 24: Formulario para quejas	93
Tabla 25. Puntos críticos durante el proceso de emisión del certificado orgánico.....	94
Tabla 26: Formato de evaluación de quejas ponderado	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Categorías fundamentales	11
Figura 2: Constelación de ideas de la variable independiente.....	12
Figura 3: Constelación de ideas de la variable dependiente.....	13
Figura 4: Principios de la gestión de la calidad.....	4
Figura 5: Modelo de la administración de la calidad	5
Figura 6: Sistema de Gestión de la Calidad	9
Figura 7: Etapas de la gestión administrativa.....	16
Figura 8: Dimensiones de la gestión administrativa	17
Figura 9: Las 9S	19
Figura 10: Importancia de las cinco dimensiones de Servqual	25
Figura 11: Proceso de certificación.....	27
Figura 12: Organismos de certificación en el Ecuador	28
Figura 13: Organigrama BCS Öko Garantie Cía. Ltda.	81
Figura 14: Principios de orientación.	84
Figura 15: Tratamiento de quejas (ISO 10002:2018).....	86
Figura 16: Mapa de procesos.	89
Figura 17: Diagrama de flujo de los procesos en la empresa BCS Öko Garantie Cía.	90
Figura 18: Tratamiento y eliminación de quejas en el proceso de prestación del servicio basado en la ISO 10002: 2018.....	92
Figura 19: Mejora de la capacidad operativa.	97
Figura 20: Atención y valoración al cliente.	98
Figura 21: Protagonista de la calidad en la atención al cliente.	99
Figura 22: Plan de tratamiento de quejas.	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Certificados ISO 9001, SGC.....	5
Gráfico 2: Certificación ISO 9001.	42
Gráfico 3: Aplica Gestión por procesos.	43
Gráfico 4: Aplica modelo para satisfacción al cliente.....	44
Gráfico 5: Indicadores de la gestión administrativa.	44
Gráfico 6: Programas de capacitación para el talento humano	45
Gráfico 7: Modelo de mejora continua en los procesos.	46
Gráfico 8: Auditorías internas.	47
Gráfico 9: Grado de efectividad de la empresa con los clientes.....	48
Gráfico 10: Importancia de la política de calidad, capacitación al T.H. e información de partes interesadas.....	49
Gráfico 11: Determinación de elementos de entrada y salida de los procesos y asignación de responsabilidades.	50
Gráfico 12: Frecuencia para tomar acciones para el cumplimiento de objetivos y resultados.	51
Gráfico 13: Medida en la que el T.H. conoce la identidad, productos, servicios y planes corporativos.	52
Gráfico 14: Frecuencia con la que la dirección asigna y comunica las responsabilidades del T.H., conserva información e involucra en la toma de decisiones.	53
Gráfico 15: La implementación del SGC mejorará los servicios administrativos.	54
Gráfico 16: Elementos tangibles expectativas.....	55
Gráfico 17: Elementos tangibles percepciones.....	56
Gráfico 18: Fiabilidad expectativas.....	57
Gráfico 19: Fiabilidad percepciones.....	58
Gráfico 20: Capacidad de respuesta o sensibilidad expectativas.	60
Gráfico 21: Capacidad de respuesta o sensibilidad percepciones.	61
Gráfico 22: Seguridad expectativas.....	62
Gráfico 23: Seguridad percepciones.....	63
Gráfico 24: Empatía expectativas.....	64
Gráfico 25: Empatía percepciones.....	65

Gráfico 26: Promedio de las puntuaciones por dimensión de los cuestionarios SERVQUAL.	67
Gráfico 27: Diagrama de cajas de las puntuaciones de los cuestionarios SERVQUAL. ...	68
Gráfico 28: Correlación Gestión de la Calidad vs Servicio en los Procesos Administrativos.	74

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COHORTE 2018

TEMA: “Gestión de la Calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador”

AUTORA: *Ingeniera Liseth Estefanía Yáñez Villagómez*

DIRECTOR: *Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster*

FECHA: *13 de junio de 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda. es una de las primeras certificadoras alemanas independiente y privada, certificada en base a estándares de la comunidad europea, Estados Unidos, Japón y normas privadas (EurepGap) referentes a productos orgánicos, con el fin de promover y fortalecer la producción orgánica. La investigación tuvo como objetivo analizar la Gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador. Bajo esa perspectiva, el estudio se refleja en la necesidad de una mejora en el ámbito empresarial y en alcanzar un impacto económico, social y científico. Por tanto, se desarrolló una fundamentación teórica de las variables, en la que se menciona que la gestión de la calidad ha ido trascendido a nivel mundial, a través del empleo de adecuados procesos administrativos, la participación y comunicación de todas las partes interesadas y como resultado un conocimiento amplio de las operaciones técnicas a seguir. La metodología aplicada para la recopilación de información fue el método científico deductivo, porque sigue un curso descendente, de lo general a lo particular, con un enfoque cuantitativo. Así mismo, el diseño de investigación es no experimental porque los datos e información tomados fueron en su situación natural, sin manipular las condiciones del entorno. La técnica aplicada fue la encuesta, la validación del instrumento se realizó por jueces y la fiabilidad con el Alfa de Cronbach. Como resultados de la aplicación de la encuesta dirigida a los gerentes de las empresas de certificación orgánica agrícola de Ecuador, el 25% de estas entidades consideran que la efectividad de la relación de la empresa con los clientes es excelente, otro 25% estiman que

esa relación es muy buena, igual proporción admiten que es aceptable y el restante 25% mencionan que la relación es regular. Igualmente, la situación de la gestión de la calidad en la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., se analizó mediante una encuesta al talento humano de la organización, en la que la capacitación en gestión de la calidad en un 36.1% tiene regular importancia, el 25% total importancia, el 22.2% mucha importancia, el 11.1% poca importancia y el 5.6% restante ninguna importancia. En el mismo sentido, se aplicó los cuestionarios SERVQUAL para las expectativas y percepciones a una muestra de 186 clientes externos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., para conocer la satisfacción de servicio a los clientes y así posteriormente realizar la verificación de la hipótesis, mediante la Correlación de Pearson, en donde se alcanzó $r = 0.7717$. Finalmente se concluye, que se propusieron lineamientos estratégicos que identifiquen la idoneidad de la calidad con base a la mejora de la satisfacción de servicio en la empresa BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda., mediante tratamiento y eliminación de quejas en el proceso de prestación del servicio basado en la ISO 10002: 2018 y la Norma ISO 9001:2015. Es importante satisfacer requerimientos y expectativas del cliente, a través de una gestión de calidad eficiente con capacidad técnica, compromiso y una comunicación fluida interna y externa.

DESCRIPTORES: ADMINISTRACIÓN, CALIDAD, CLIENTE, INVESTIGACIÓN, GESTIÓN, SERVICIO, PROCESOS, SISTEMA, ISO 9001:2015, SERVQUAL.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COHORTE 2018

TEMA: “Gestión de la Calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador”

AUTHOR: *Ingeniera Liseth Estefanía Yáñez Villagómez*

DIRECTED BY: *Ingeniero Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster*

DATE: *June 13, 2020*

EXECUTIVE SUMMARY

The company BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda. is one of the independent and private German certifiers based on European Community, United States of America, and Japan standards, and private standards (EurepGap) for organic products, in order to promote and strengthen organic production. The research aimed to analyze quality management and service in administrative processes in organic certification companies in Ecuador. Under this perspective, the study reflects the need for an improvement in the business environment and to achieve an economic, social and scientific impact. Therefore, a theoretical foundation of the variables was developed, in which it is mentioned that quality management has been transcending worldwide, through the use of adequate administrative processes, the participation and communication of all interested parties, giving as a result a broad knowledge of the technical operations to follow. The applied methodology for the collection of information was the scientific deductive method because it follows a descending course, from the general to the particular, with a quantitative approach. Likewise, the research design is non-experimental because the data and information were in their natural situation, without manipulating the conditions. The survey was the applied technique, the validation of the instrument was carried out by judges and the reliability with Cronbach's Alpha. Results of the survey application directed to the managers of the organic certification companies of Ecuador, shows that 25% of these entities consider that the effectiveness of the relationship of the company with the clients is excellent, another 25% consider that this ratio is very good, equal proportion admit that it is acceptable and the remaining 25% mention

that the relationship is regular. Likewise, the situation of the quality management of the company BCS Öko Garantie Cía. Ltda. was analyzed through a survey of the organization's human talent, in which 36.1% quality management training is of regular importance, 25% totally important, 22.2% very important, 11.1% little importance and the remaining 5.6% no importance. In the same sense, the SERVQUAL questionnaires for expectations and perceptions were applied to a sample of 186 external clients of the company BCS Öko Garantie Cía. Ltda. to know the service satisfaction to later carry out a hypothesis verification, through the Pearson Correlation, where $r = 0.7717$ was reached. Finally, it is concluded that strategic guidelines were proposed to identify the suitability of quality based on the improvement of satisfaction service in the company BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda., Through treatment and elimination of complaints in the service provision process based on ISO 10002: 2018 and ISO 9001: 2015. It is important to satisfy customer requirements and expectations, through efficient quality management with technical capacity, commitment and fluid internal and external communication.

KEYWORDS: ADMINISTRATION, CLIENT, INVESTIGATION, MANAGEMENT, SERVICE, PROCESSES, QUALITY, SYSTEM, ISO 9001:2015, SERVQUAL.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la demanda de productos saludables a nivel mundial se ha incrementado y esto ha permitido que los agricultores del Ecuador, como también sus empresas exportadoras, comercialicen sus productos calificados bajo estrictos parámetros de calidad, conocidos también como productos orgánicos. Estos, son certificados por Organismos de Control, acreditados por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), quienes tienen la obligación de inspeccionar los procesos, para determinar si se cumplen con ciertos aspectos normativos en lo que respecta a materia orgánica y finalmente mediante la extensión de un certificado, dar una garantía escrita de los métodos de producción, procesamiento y comercialización.

Para toda esta calificación, el servicio que se brinda a los clientes es un aspecto muy importante, sin embargo, al ser más difícil la identificación de las características de un servicio comparado con los de un producto físico, se ha obstaculizado la evaluación de los servicios, logrando desconocer las perspectivas y expectativas de los clientes, como también su grado de satisfacción.

Con el propósito de indagar la Gestión de Calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador, el presente trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

1. La definición del problema del proyecto de titulación.
2. La determinación del área de conocimiento, y a su vez la línea de investigación.
3. La información general e inicial del trabajo de titulación, como su tiempo de ejecución, costos de investigación requeridos y autores.
4. En esta sección se desarrollan los objetivos tanto general como específicos, la justificación, el marco teórico y la metodología de investigación con su respectiva verificación de hipótesis.

5. En este apartado se comparten los resultados de la investigación, incluyendo las conclusiones y recomendaciones determinadas.

6. Se concluye el trabajo de titulación, estableciendo una propuesta para la problemática identificada.

Finalmente se presentan las referencias citadas, y los anexos que sustentan la presente investigación.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1 Área de conocimiento

Ciencias Sociales.

2.2 Líneas de investigación

Desarrollo territorial y empresarial (Sistema productivo y desarrollo).

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

11 de mayo 2019 al 16 de marzo 2020.

3.2. Financiamiento

Tabla 1. Financiamiento

Institución	Responsable	Actividades	Presupuesto	
Universidad Técnica de Ambato	Autora: de Yánez	Liseth	Internet	\$ 198,00
			Hojas A4	\$20,00
			Impresiones	\$80,00
			Transporte	\$50,00
			Libros	\$60,00
			Gastos imprevistos	\$75,00
Total			\$ 483.00	

Elaborado por: Liseth Yánez (2020)

3.3. Autor/es

Nombre: Yánez Villagómez Liseth Estefanía

Grado académico: Ingeniera en Comercio Exterior

Teléfono: 0983207221

Correo electrónico: lisethyavi@yahoo.de

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

En los últimos años se han generado varios cambios y transformaciones en el mercado, y las empresas a convertirse en entes competitivos, que a través de propuestas y soluciones han logrado responder a los requerimientos y expectativas del mismo. El enfoque basado en la introducción de la calidad, en los diversos procesos de una organización, ha permitido generar ventajas competitivas, considerándola como adaptable a cualquier tipo de actividad empresarial, organización e incluso a todos los servicios, productos intermedios, y clientes externos e internos (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007).

Según un estudio realizado al sur de España y norte de Marruecos, se analizaron los niveles de implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y los beneficios, obstáculos e impactos que éste podía generar en los clientes. Se analizaron alrededor de 322 empresas, se tiene como resultado que el 35% del sector empresarial en el sur de España, posee un SGC, mientras que la muestra al norte de Marruecos indica un nivel más bajo, lo que alcanza a solo el 17.5% (Carmona, Suárez, Calvo, & Periañez, 2015). Sin embargo, la diferencia existente en la implementación radica en la dimensión de las empresas, como también en la antigüedad de las mismas, debido al tiempo que se requiere para cumplir con lo demandado por los estándares internacionales.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), organismo responsable de las certificaciones en Ecuador, dirigidos a 3 secciones como laboratorios, organismos de inspección y organismos de certificación, afirma a través de la Encuesta ISO (ISO Survey), el crecimiento presentado en los últimos años en las empresas certificadas bajo la norma ISO 9001, representa un aumento del 154% de 486 certificados en el 2006 a 1233 en el 2016, donde únicamente el 97 % corresponde a la versión 2008 y el 3% restante a la versión actual 2015 (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2016).

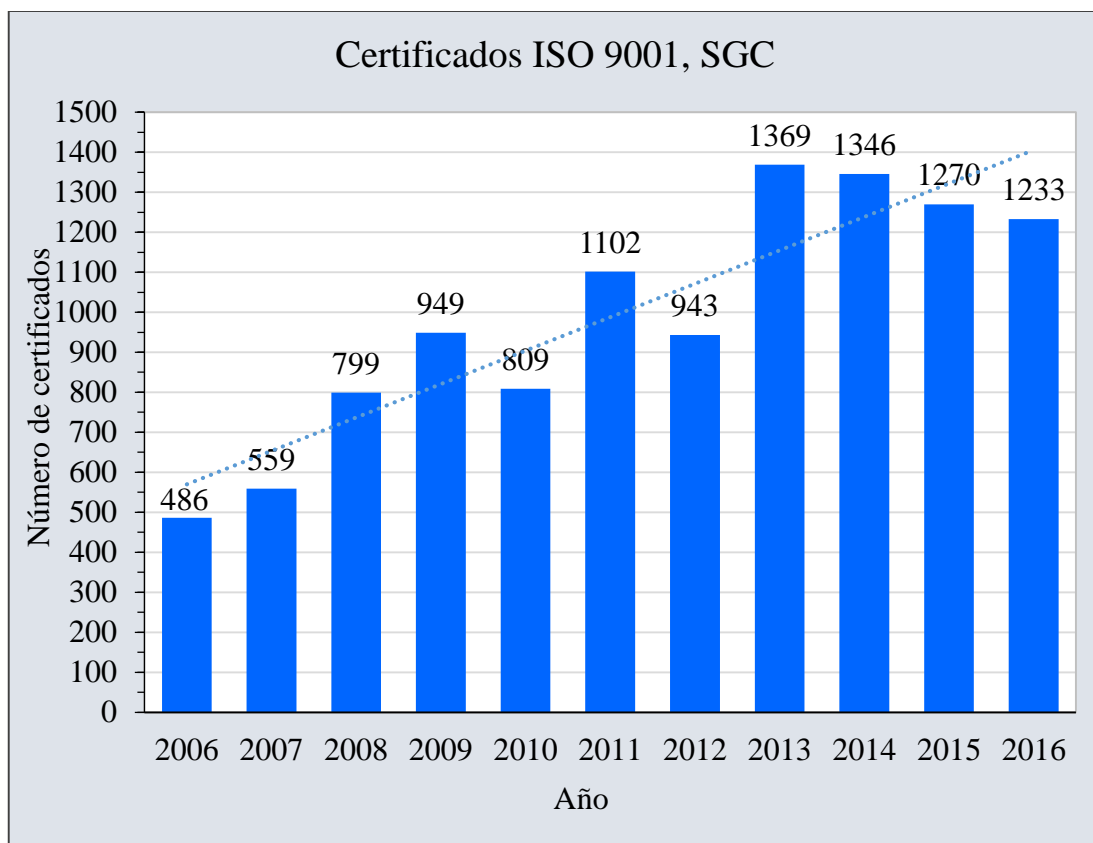


Gráfico 1: Certificados ISO 9001, SGC.

Fuente: (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2016).

En la actualidad la norma más conocida y aplicada en las organizaciones es la ISO 9001, donde según datos de la International Organization for Standardization (ISO) alrededor de 1.138.155 certificados han sido emitidos en más de 180 países a finales del 2014. (Carmona, Suárez, Calvo, & Periañez, 2016), mientras que en el 2017 se han emitido alrededor de 1.058.504, presenta una disminución del 7% a nivel mundial (ISO Survery, 2018)

Cabe recalcar que según los beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad que destacan (Camisón , Cruz, & Gonzáles , Gestion de la Calidad, 2006), estos pueden ser internos y externos. Los internos se enfocan en la satisfacción y la seguridad en el trabajo, el absentismo, la remuneración de los trabajadores, la eficiencia con la cual realizan sus operaciones, el cumplimiento y tiempo de entrega de sus pedidos o requerimientos y la disminución de errores. En contraste de éstos, los beneficios externos se ven reflejados mediante la satisfacción de los clientes, el número de quejas y reclamos, la cartera de clientes y por ende las ventas de una empresa.

Sin embargo, la calidad ha sido enfocada más al ámbito operativo, sin ser aprovechada en el campo de servicios debido a la diferencia que existe entre las expectativas del cliente y la satisfacción del servicio brindado, donde según (Carmen Regina Berdugo-Correa, 2016)“Para las organizaciones es un obstáculo medir la calidad del servicio ofrecido a sus clientes porque a estos se les dificulta emitir un juicio de algo intangible.” Así mismo, de acuerdo con (Mejía, Godoy, & Piña, 2018) muchas empresas se ven afectadas debido a la poca investigación en el tema de calidad de los servicios que estas ofrecen, lo que conlleva a una planificación inadecuada en cuanto a tiempos de entrega y como resultado la pérdida de clientes potenciales.

Otra problemática identificada, es la satisfacción del cliente interno, ya que según Spinelli y Canavos, citados por (Peña, 2017) señalan que la conservación de los trabajadores satisfechos, permite la satisfacción del servicio y logra tener un equipo de trabajo comprometido con la organización, donde la aplicación de sus habilidades, su personalidad y motivación serán los factores que contribuyan al cumplimiento de las expectativas del cliente, mediante su desempeño laboral.

Ante lo expuesto, se genera la siguiente hipótesis: La gestión de la calidad no incide en el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1. Objetivo general

Analizar la Gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.

4.2.2. Objetivo(s) específico(s)

- Diagnosticar la situación actual de la Gestión de la Calidad en las empresas Certificadoras Orgánicas del Ecuador y el servicio brindado dentro de los procesos administrativos de las mismas.
- Examinar la satisfacción del cliente interno y externo con énfasis en las empresas de certificación orgánica del Ecuador mediante el método SERVQUAL.
- Estructurar lineamientos estratégicos que identifiquen la idoneidad de la calidad con base a la mejora de la satisfacción de servicio.

4.2.3. Justificación de la investigación

La importancia de la presente investigación se refleja en la necesidad de una mejora en el ámbito empresarial, que mediante la Gestión de la calidad pueda alcanzar un impacto económico, social y científico. La calidad como tal, ha trascendido a nivel mundial, lo que genera protagonismo y convirtiéndose en una herramienta fundamental para la demanda de los clientes o usuarios. Los Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones, garantizan la participación y comunicación a todo el personal de los principios de la misma, como resultado un conocimiento amplio de los procesos y las operaciones a seguir para la prevención y reducción de errores tanto en la elaboración de productos como en la prestación de servicios (Charón, 2017).

Al mismo tiempo notar la trascendencia de la satisfacción del servicio es imprescindible, considerar que por lo general las empresas de esta categoría se enfocan principalmente a la entrega y cumplimiento de sus actividades, pero no a una medición de la satisfacción de sus trabajadores y la calidad con la que han sido generados sus servicios (Pavón, Baquero, & Góngora, 2018). Esta medición y los lineamientos estratégicos les permitirán a las empresas de certificación orgánica, mejorar sus servicios, fortalecer la confianza de sus clientes y ser competitivos en el mercado de los organismos de control.

El sustento teórico se realizará mediante revisión bibliográfica, artículos científicos, trabajos previos de investigación magistral y doctorales que, a través de los diferentes enfoques y teorías de problemáticas similares, permitan desarrollar un pensamiento crítico

que será justificado mediante argumentos y bases científicas. El aporte teórico de esta investigación brindará la apertura a nuevas generaciones que, mediante conocimientos generales, es decir principios, ideas interpretativas, axiomas entre otros puedan presentar soluciones a las problemáticas identificadas y contribuyan tanto al sector académico como al laboral, particularmente a las certificadoras orgánicas.

La parte práctica de esta investigación se llevará a cabo en la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., aplicó como herramienta la encuesta a los trabajadores, donde su comportamiento, actitudes, aptitudes, actividades, habilidades y destrezas denotarán la aplicación de la gestión de calidad y la calidad de servicio que, por supuesto se diferencia de la calidad de un producto y como tal debe ser tratada en cuanto a su medición, su proceso y el resultado del servicio. Una de las herramientas que serán aplicadas para el estudio de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, será SERVQUAL la cual según Mejías, Godoy, y Piña (2018) se encarga de deducir las controversias entre las expectativas y las percepciones del cliente.

En el entorno social los lineamientos estratégicos basados en la gestión de calidad dentro de los procesos administrativos, garantizarán, la satisfacción de servicio genera o incrementa la confianza de los clientes hacia la organización, por medio de un canal de comunicación adecuado donde prevalezca el respeto y la honestidad, donde las instalaciones físicas originen un sentimiento de confort y la capacidad de respuesta sea rápida y oportuna. De la misma manera, que el cliente perciba la capacidad de los trabajadores y reciban un trato cordial, donde la calidez humana logre crear una atención personalizada.

En virtud de lo antes detallado, se determina que este estudio es factible debido a la predisposición existente de la organización sujeta a investigación, que de igual manera se interesa por la gestión de calidad dentro de su organización y cada uno de los procesos, como por el bienestar de sus trabajadores, lo que comprende la interacción de ambos factores facilitará la satisfacción del cliente.

4.3. Marco teórico referencial

4.3.1. Antecedentes

En una investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”, realizado por el autor (Larrañaga, 2017) en el cual el estudio tenía como objetivo, determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en Sedapal – Comas 2016. La problemática parte por la inexistencia de un análisis del nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la organización, la metodología aplicada fue con un enfoque cuantitativo, para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario al talento humano de la organización y el tipo de investigación fue transversal correlacional. Como resultados principales es que en un 99% la gestión administrativa se relaciona con la eficiencia del servicio y con la satisfacción del talento humano y compromiso empresarial. Por consiguiente, el estudio antes mencionado aporta al presente proyecto la importancia de aplicar el liderazgo desde el nivel corporativo y de la alta dirección porque influye en gran medida a instaurar una cultura y una estructura organizativa a fin de que propicien participación y motivación en cada componente de la empresa.

En el mismo sentido, la revista contaduría y administración ha publicado la investigación titulada “Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio” por el autor (Ibarra & Casas, 2015). La investigación tiene como objetivo identificar los factores que determinan la calidad de los servicios que ofrece la empresa. La problemática suscita por detectar los factores que inciden en la calidad de servicio. La metodología aplicada para la recolección de información se realizó con un enfoque cuantitativo y tipo de investigación de tipo bibliográfico y de campo. La técnica utilizada fue la encuesta. Se concluye que la calidad se suscribe a las características del producto y servicio como resultado de la relación con el cliente interno y externo. En conclusión, el estudio contribuye al proyecto de investigación a la mejora de los atributos de la calidad en servicios de certificación, lo que promoviene la optimización de proceso, cumplimiento de normas y el uso responsable de los recursos naturales a fin de lograr una ventaja competitivas, una efectiva inserción en los mercados internacionales, se implantó parámetros de sostenibilidad y satisfacción al cliente.

A su vez, la revista científica productividad y gestión de calidad ha publicado la investigación titulada “Impacto de la gestión de calidad total en el cliente satisfacción en el sector bancario indio” por el autor (Durgesh & Punyatoya, 2015). La indagación tenía como objetivo investigar la relación entre el factor crítico de éxito de TQM (gestión de la calidad total) y CS en las organizaciones bancarias. La metodología utilizada fue la técnica de la encuesta aplicada al talento humano del banco minorista en India, el tipo de investigación fue correlacional, el análisis factorial fue exploratorio y la validación del instrumento fue realizado por el alfa de Cronbach, en el cual, se alcanzó una confiabilidad del 0,844. Como principales resultados de la investigación es que se suma a proporcionar conocimientos sobre el TQM en la industria bancaria. Además, la implementación del TQM en las organizaciones contribuye a la sostenibilidad como una ventaja competitiva porque trae excelencia empresarial en el servicio bancario. De esta manera, el estudio antes mencionado contribuye al proyecto de investigación desde el punto de vista que es importante la gestión de calidad como herramienta de planificación para la administración por calidad, ya que permite que se minore los costes de mala calidad y las pérdidas de ventas, de este modo, se garantiza el bienestar comercial y la optimización de los procesos administrativos.

En la investigación titulada “entrega de calidad de servicio y satisfacción del cliente: Caso usuarios de teléfonos móviles de Ethio Telecom en la ciudad de Addis Abeba” por el autor (Yeshewas, 2017), el objetivo de la investigación es evaluar y analizar el nivel de satisfacción del cliente con el servicio prestado por Ethio-Telecom. La problemática del estudio es que hay quejas de los clientes sobre la prestación de servicios del proveedor de la red de telecomunicaciones móviles. La metodología aplicada es por la técnica de la encuesta con un cuestionario previamente estructurado y el enfoque de la investigación fue cuantitativa. El resultado principal del estudio es que se evaluó la satisfacción del cliente se utilizó el modelo SERVQUAL con el propósito de saber cómo perciben los clientes el servicio y mejorar la satisfacción del cliente en la organización. Además, la medición de la calidad de servicio ayuda a la alta dirección a monitorear, mejorar y mantener un servicio que satisfaga los requerimientos del cliente. Bajo esa perspectiva, el estudio antes mencionado contribuye al tema de investigación desde el punto de vista que pasa a ser un medio para entregar valor a los clientes, para facilitar los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos.

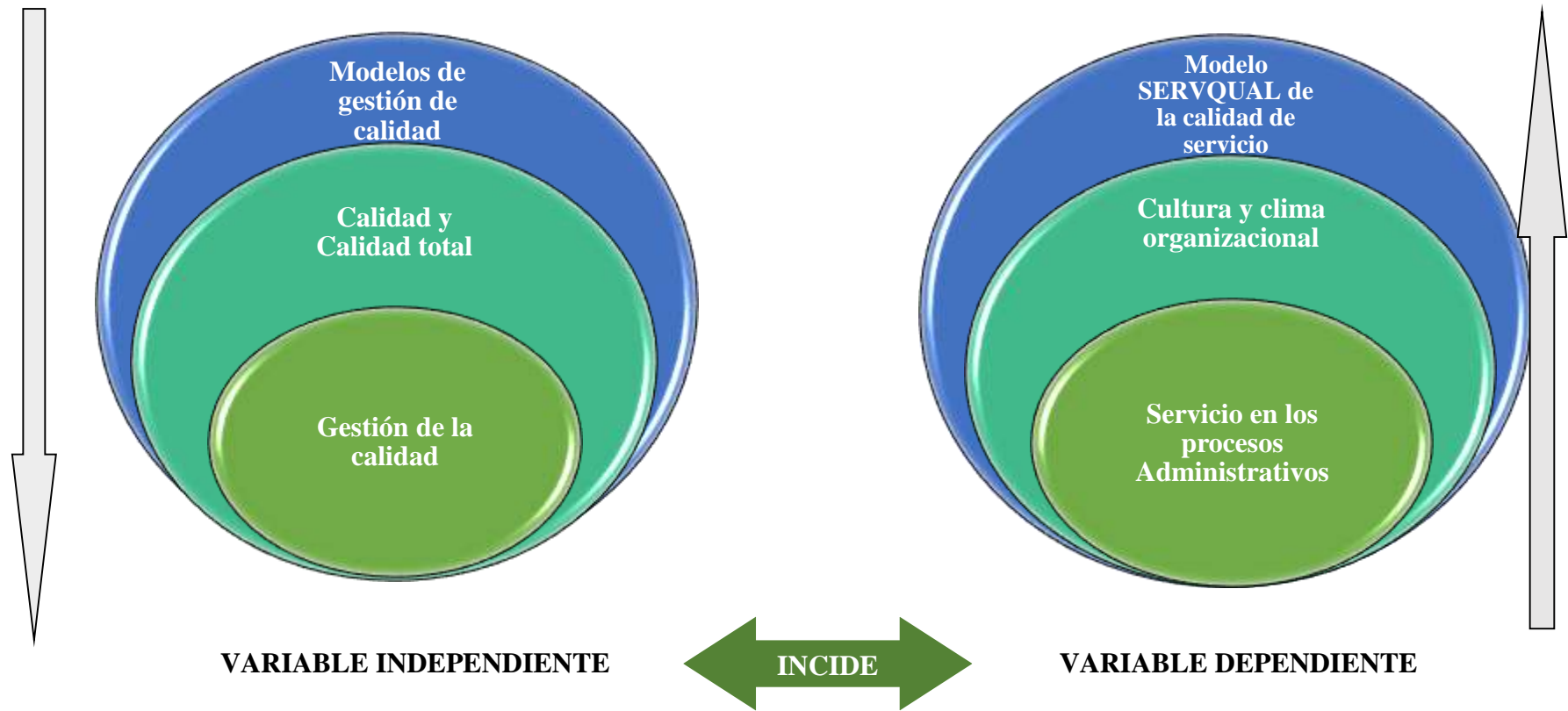


Figura 1: Categorías fundamentales
 Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

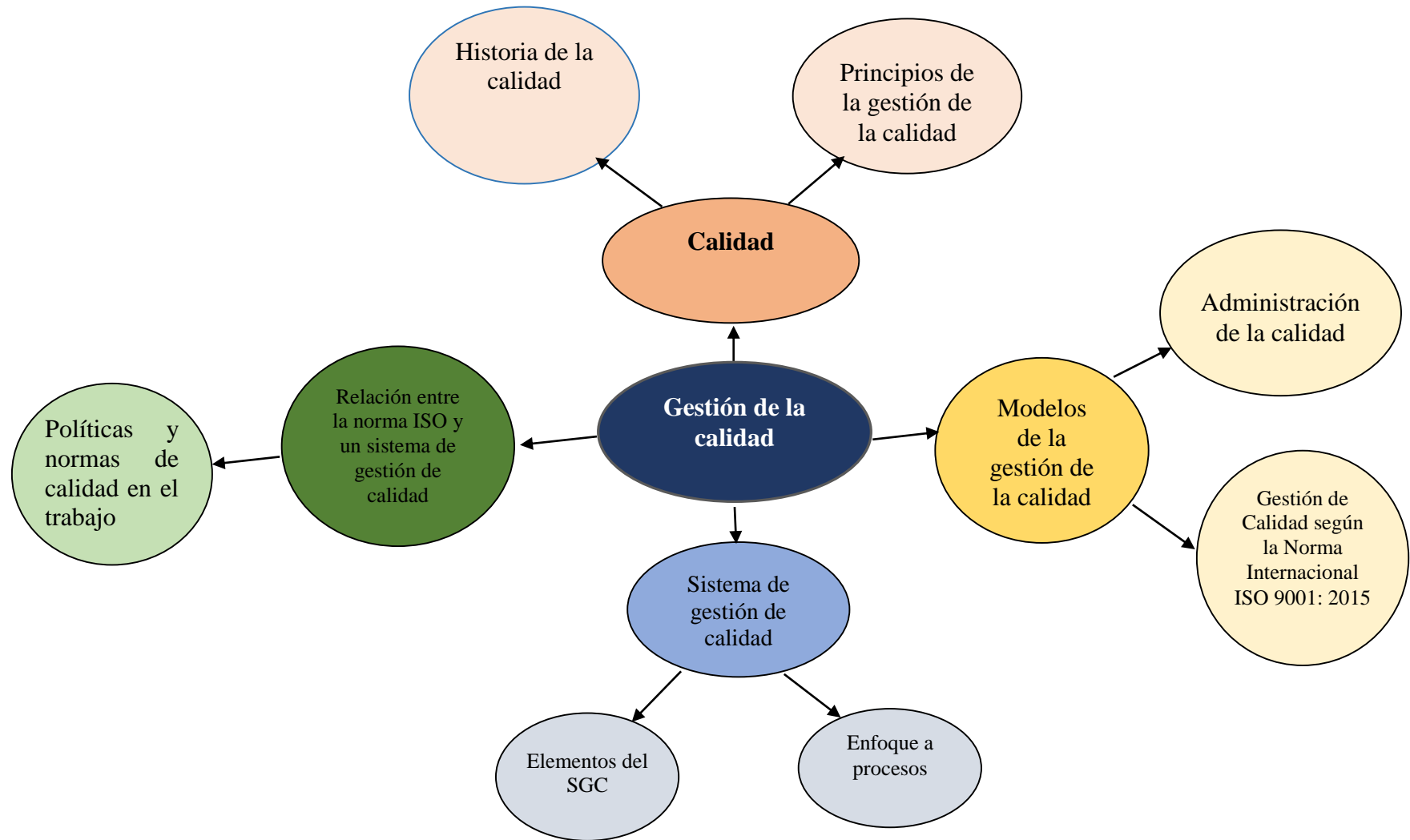


Figura 2: Constelación de ideas de la variable independiente

Fuente: Categorías Fundamentales

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

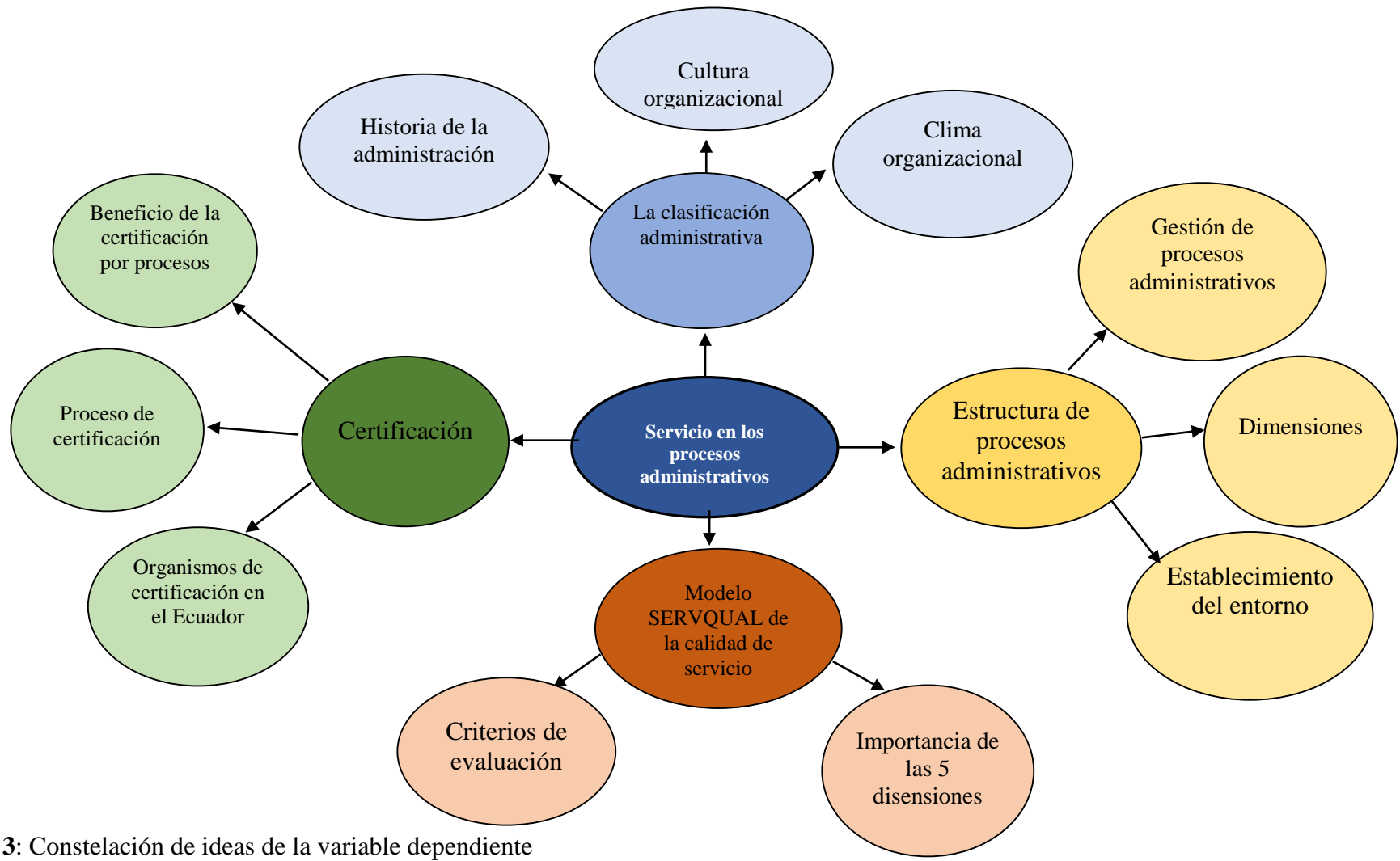


Figura 3: Constelación de ideas de la variable dependiente
Fuente: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

4.3.2. Fundamentación teórica

4.3.2.1. Gestión de la calidad

Historia de la calidad

“La calidad tuvo sus inicios en Estados Unidos, pero fue Japón el primer país en adoptarla como instrumento de competitividad, para la generación de productos y servicios, mismos que sirvieron para conquistar el liderazgo de importantes sectores durante el siglo XX” (Guajardo Garza, 1996). La calidad inicia en el siglo antes mencionado por organismos que tuvieron la necesidad de normalizar piezas, de acuerdo a especificaciones, a través de la aplicación de técnicas estadísticas, cuyo propósito era controlar e inspeccionar procesos del campo industrial (Camisón, Cruz, & González, 2006). En el siglo XXI la calidad se orienta a empresas de producción en lotes y en servicios con la finalidad de aportar competitividad a escala mundial.

En el año 1940 las entidades se enfocan a la satisfacción del cliente, mediante el aseguramiento de la calidad para prevenir la salida de productos defectuosos. En el año 1960 las entidades se centran en una calidad total mediante el establecimiento de una mejora continua por parte de la alta dirección, la elaboración de productos sin defectos y el proveer confianza al cliente. En 1980 aparece el término excelencia en todas las actividades empresariales, a través de la gestión de responsabilidad y el cumplimiento de objetivos empresariales (Pedro Emilio Sanabria Rangel, 2014).

Por tanto, el gurú Juran en 1961 define a la calidad como un conjunto de características de un bien o servicio que tienen como finalidad satisfacer necesidades del cliente a través de la disminución de procesos innecesarios y la disminución de errores (Guajardo Garza, 1996). A su vez, indica Ishikawa en 1986 que la calidad se enfoca en manufacturar, diseñar y mantener un producto útil, económico y satisfactorio para el cliente como una ventaja competitiva para la empresa. Mientras que Crosby en 1994 menciona que la calidad inicia con un gran compromiso de mejora continua por parte de la alta dirección y tener cero defectos aplicado a buenos procesos de producción desde la primera vez. Además, en ese mismo año se realizó la primera revisión de la norma ISO 9001.

A esto, Crosby Philip añade que “La calidad es intangible; calidad es bondad. Por ello, se habla de alta calidad, servicio excelente o pésimo. Para cambiar nuestra actitud hacia la calidad debemos definirla como algo tangible y no como un valor filosófico y abstracto” (Cleves, Fonseca, & Jarma, 2013). Además, según Ishikawa (1997) definen la calidad total como el trabajo en equipo con la aplicación de métodos estadísticos como el diagrama de causa y efecto y la optimización de procesos innecesarios que incrementan costos. En el mismo sentido, en el año 2000 se realizó la segunda revisión de la norma ISO 9001 con la difusión de la ISO 9002 y 9003. En el 2008 se da la tercera revisión de la norma ISO 9001 y en septiembre del año 2015 se tiene la versión actual de la norma ISO 9001: 2015 (Maya, 2013).

Calidad

Prosiguiendo Maya (2013) menciona que “la calidad son atributos que cumple un bien o un servicio para satisfacer necesidades del cliente”, bajo esa perspectiva, se puede mencionar que la calidad contribuye a la competitividad de la empresa y la satisfacción de clientes internos y externos. Por tanto, la calidad según los autores Pavón-Sicilia, Baquero-Guilarte, & Góngora-Díaz, (2018) en su artículo científico “Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos”, señala que la mayor parte de investigaciones, se enfocan a la satisfacción del cliente externo como la principal fuente de ingresos, sin considerar la importancia de la gestión de la calidad dentro de la organización, para el desarrollo de sus trabajadores y de sus actividades.

Así mismo, la investigación realizada por (Pavón, Baquero, & Góngora, 2018, pp.1-4) acerca de la evaluación de calidad a nivel de los servicios, fue creado en la “Empresa de Cigarros Lázaro Peña” según la NC ISO/TR 10013/2005 “Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad”, un procedimiento que permita tomar acciones correctivas y proporcionar una mejora en la prestación de servicios. Durante el período de aplicación del mismo, se llegó a la conclusión que la capacitación del personal es fundamental en el transcurso de todo el proceso, como también el involucramiento de éste que finalmente permita alcanzar un incremento en la satisfacción del cliente.

Llegar a establecer un concepto claro y preciso acerca de la calidad sería lo óptimo, sin embargo, es una palabra demasiado amplia, que según los precursores de la Calidad han determinado varios criterios, con diferencias notorias entre sí. No obstante, estas aportaciones realizadas por Ishikawa, Demming, Crosby, entre otros, han permitido observar las similitudes y dar paso a un concepto general, la calidad es una herramienta usada para lograr la mejora continua no únicamente a nivel productivo, sino también con respecto al servicio, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, el trabajador y la sociedad en sí, marcando una pendiente en la competitividad del mercado.

A inicios de la aparición del concepto de calidad, este fue interpretado o relacionado únicamente con el producto, mientras que al pasar de los años se cambió adaptándose a cada una de las organizaciones, como también a cada uno de sus trabajadores, desde el más alto nivel jerárquico, hasta el más inferior, se cumple con la calidad debe ser en su totalidad, es decir, involucrar cada aspecto y proceso empresarial. La calidad total En el mismo sentido la calidad total es “Un conjunto de métodos y herramientas para el mejoramiento y administración de los procesos” (Carmona, Suárez, Calvo, & Periañez, 2016) con la finalidad de brindar durabilidad, seguridad, fiabilidad, facilidad de uso y satisfacción al cliente. Así mismo, es una forma de asegurar la entrega de un bien o servicio a tiempo, la disminución de errores, desperdicios, incrementar la eficiencia, desempeño laboral y es una manera de mantener condiciones seguras de trabajo.

Conceptualizaciones de la gestión de calidad

La gestión de la calidad está formada por un conjunto de dimensiones sistemáticas idóneas para satisfacer necesidades del cliente interno y externo. Es así que “la gestión de calidad es una destreza a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general” (Carmona, Suárez, Calvo, & Periañez, 2016). En este orden de idea conviene señalar que la norma internacional de la gestión de la calidad es un generador de innovación continua, que contribuye a la implementación de tecnología para la productividad y la competitividad de las organizaciones.

Por tanto, la gestión de la calidad apunta al aseguramiento de la calidad y la mitigación de errores con la finalidad de garantizar un producto consistente, coadyuvando a que la empresa sea competitiva en el mercado. Con enfoque a las ideas antes expuestas un sistema de gestión de calidad según la Norma Internacional ISO 9001 (2015) establece que “La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” En este sentido, un SGC se enfoca a la medición, mejora, evaluación y control de los procesos de la empresa.

La gestión de la calidad es el resultado de un sistema de gestión de calidad porque es una herramienta sistemática que emplea la planificación, organización, dirección, control y mejora continua de un bien o servicio (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018). Es decir, actúa como un instrumento que interrelaciona los procesos estratégicos, técnico y de apoyo como la finalidad de satisfacer necesidades del cliente, alcanzar objetivos y que la empresa tenga una ventaja competitiva en el mercado. A continuación, se presenta los principios de un SGC.

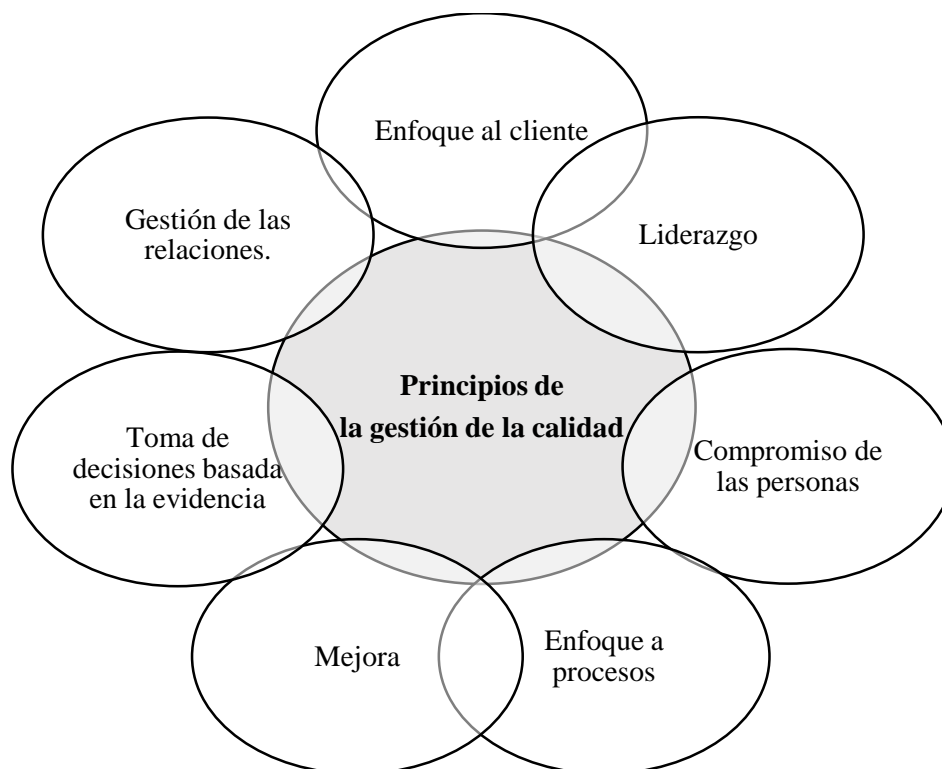


Figura 4: Principios de la gestión de la calidad.

Fuente: Norma Internacional ISO 9001 (2015)

Modelo de gestión de la calidad

El modelo de gestión de la calidad se enfoca en un marco que busca brindar métodos de control, mejora continua, y una guía documentada. Bajo ese criterio, se presenta los elementos en enmarcan el modelo (Camisón, Cruz, & González, 2006).

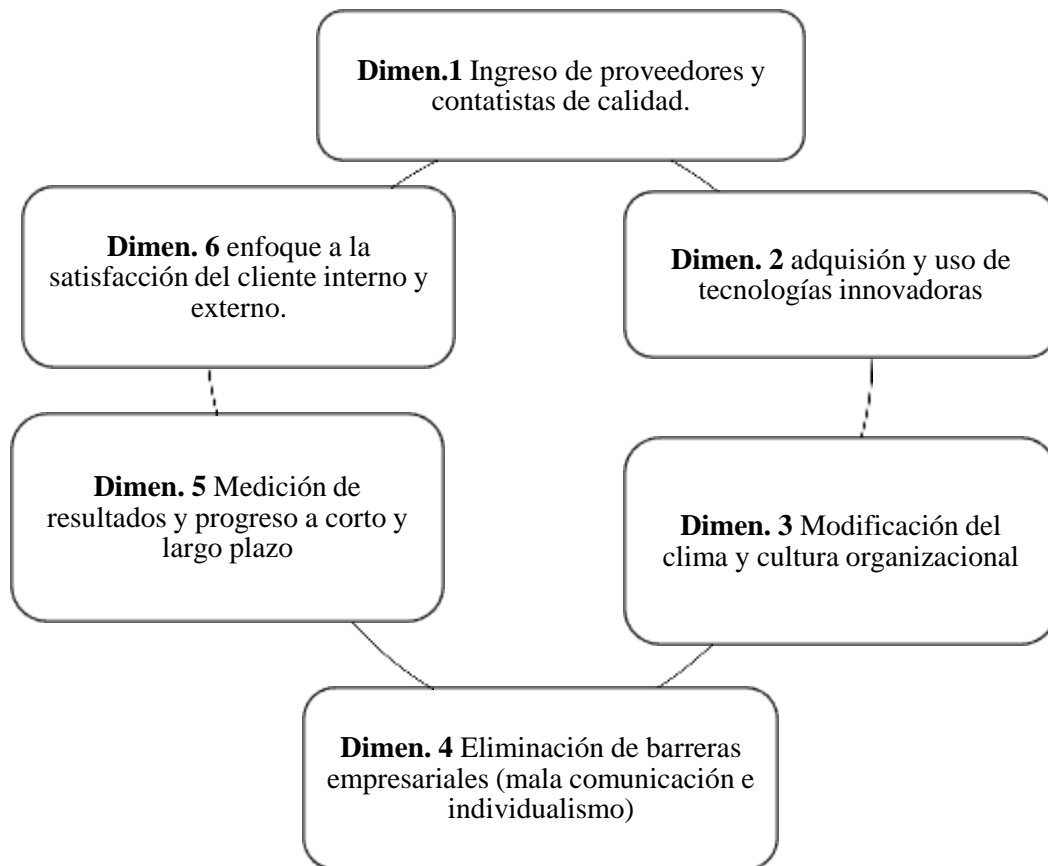


Figura 5: Modelo de la administración de la calidad

Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

Por tanto, el modelo de gestión de la calidad se enfoca en actividades formadas por un buen equipo de trabajo acompañado de liderazgo, según Bordas (2016) menciona que el modelo antes mencionado se trata de un análisis organizacional, como una disciplina que tiene por objetivo examinar y organizar a la empresa en todos los ámbitos” (p. 13).

En otras palabras, pretende estudiar a profundidad en qué estado se encuentra la empresa, para el abordaje y tratamiento de las falencias en los procesos administrativos y organizacionales, en concordancia con la misión, visión, objetivos, clientes internos y externos, con la finalidad de que intervenga como agente de cambio y optimización de

procesos innecesarios, disminución de costos, optimización de tiempos, entre otros. Hace referencia a la orientación y formulación de los propósitos que tiene una institución comercial, en el cual, se plantean los objetivos y metas ya sean a corto o largo plazo, el direccionamiento estratégico conlleva al crecimiento y desarrollo empresarial (Banguero, 2018). Por ende, es importante añadir, que este proceso define las estrategias de mercadeo necesarias, que impulsan a que se conozcan las necesidades de los clientes, y de este modo, garantizar la toma de decisiones que permita la satisfacción de dichas necesidades, con miras a que se logre un desempeño significativo dentro del mercado competitivo.

Bajo esa perspectiva, el modelo de la gestión de la calidad busca desarrollar una planificación, en el que además de ser proactivo cede a que se eviten eventualidades inesperadas, la disminución de errores en un producto o servicio, para González (2016) “es indispensable planificar la forma en cómo manejar una compañía, con el fin de impedir el desperdicio tanto de los recursos como también de los esfuerzos por parte de los responsables de la empresa” (p. 83).

Mi primer certificado INEN

(Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018) El servicio ecuatoriano de normalización (INEN), el 29 de junio de 2018, basado en la ley del sistema ecuatoriano de calidad, declara la gratuidad de “Mi Primera Certificación (INEN)”, por esto, brinda herramientas claves para el fortalecimiento y motivación de las micro, pequeñas y medianas empresas, a fin, de competir con productos y servicios de calidad, con valor agregado y eficacia en mercado nacionales y mundiales, apoya a organismos de Economía Popular y Solidaria, previo cumplimiento de los requisitos básicos de un sistema de gestión.

Actualmente hay un porcentaje de micros, pequeñas y medianas empresa que ya implantaron “Mi primera certificación (INEN)” que evidencia el cumplimiento de los requisitos expedidos tanto en la gestión financiera, gestión de recursos humanos, servicio al cliente, gestión de compras, control de la producción, calidad del producto, conservación y entrega del producto, con esto, simultáneamente la empresa proyecta innovación y emprendimiento en los productos y servicios que brinda.

Dentro de las Mipymes las empresas se clasifican en:

Microempresa: se caracteriza por disponer de 1 a 9 trabajadores para la producción diaria, ingresos brutos iguales o menores a \$100.000,00.

Pequeña empresa: se identifica por disponer de 10 a 49 trabajadores para la producción diaria, ingresos brutos entre \$100.001,00 y un millón \$1'000.000,00.

Mediana empresa: aquella que tiene de 50 a 199 trabajadores, ingresos brutos entre \$1'000.001,00 y un millón \$5'000.000,00.

Como obtener Mi Primer Certificado INEN

(Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018) Para la obtención del certificado es necesario seguir los siguientes pasos:

- Solicitud escrita, en la que se especifique nombre de la organización, dirección completa, actividad productiva, producto y marca comercial o tipo de servicio. El modelo de solicitud está disponible en la página web normalización.gob.ec.
- El solicitante debe adjuntar copia de los siguientes documentos: registros que evidencien la calificación como micro, pequeñas, medianas empresas y organizaciones de economía popular y solidaria, RUC o RISE y documento legal de constitución de la organización.
- Una vez recibida la solicitud, el personal técnico competente designado revisará la solicitud y la documentación pertinente.
- Determinada la viabilidad de la certificación solicitada, se pasa al proceso de evaluación in situ para verificar el cumplimiento con los requisitos de la certificación establecidos en el procedimiento.

Modelo del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma Internacional ISO 9001: 2015

¿Qué es gestión de la calidad?

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la gestión de la calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. La calidad como tal es indispensable a fin de integrar todos los recursos de la empresa en base a una serie de acciones y procedimientos, que posibiliten a los clientes percibir la calidad del servicio de una forma mucho más amplia, de modo que se vuelve necesario aplicar cada una de las directrices en materia de política de calidad acogiéndose a normas y estándares del sistema de gestión empresarial (Camisón , Cruz, & Gonzáles , 2006).

Principios de la gestión de la calidad

(Secretaría Central de ISO en Ginebra , 2015) Esta norma internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué estos son importantes para la organización: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejoras, toma de decisiones basado en la evidencia, gestión de las relaciones. Mediante estos elementos descritos anteriormente conlleva a la aplicación de cada una de las directrices (normas y políticas) planteadas por la empresa, fundamentadas en las Normas ISO 9000.

Enfoque a procesos

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos, de acuerdo a la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. Es así como el sistema de gestión de la calidad presenta una serie de directrices, previo al cumplimiento con eficacia y eficiencia que conlleva a la satisfacción del cliente y a su vez coadyuva al logro de objetivos de la

organización mediante el conjunto de actividades interrelacionadas con cada recurso de la empresa (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

El carácter sistémico de los principios y prácticas del sistema de gestión de calidad

Otros trabajos, que parte de la premisa de que el liderazgo de la dirección y su concreción en la estrategia organizativa, se configura como un requisito para el desarrollo con éxito de la TQM. Predicen que el esfuerzo de la dirección hará posible que se implanten los componentes sociales y técnicos, por ello, dichos esfuerzos deben ir dirigidos simultáneamente hacia ambos grupos de factores. El liderazgo de la dirección sería además el elemento que determina la definición de la estrategia y política de la organización (Camisón, Cruz, & Gonzáles, Gestion de la calidad, 2006).

Ciclo planificar-hacer-verificar-actuar

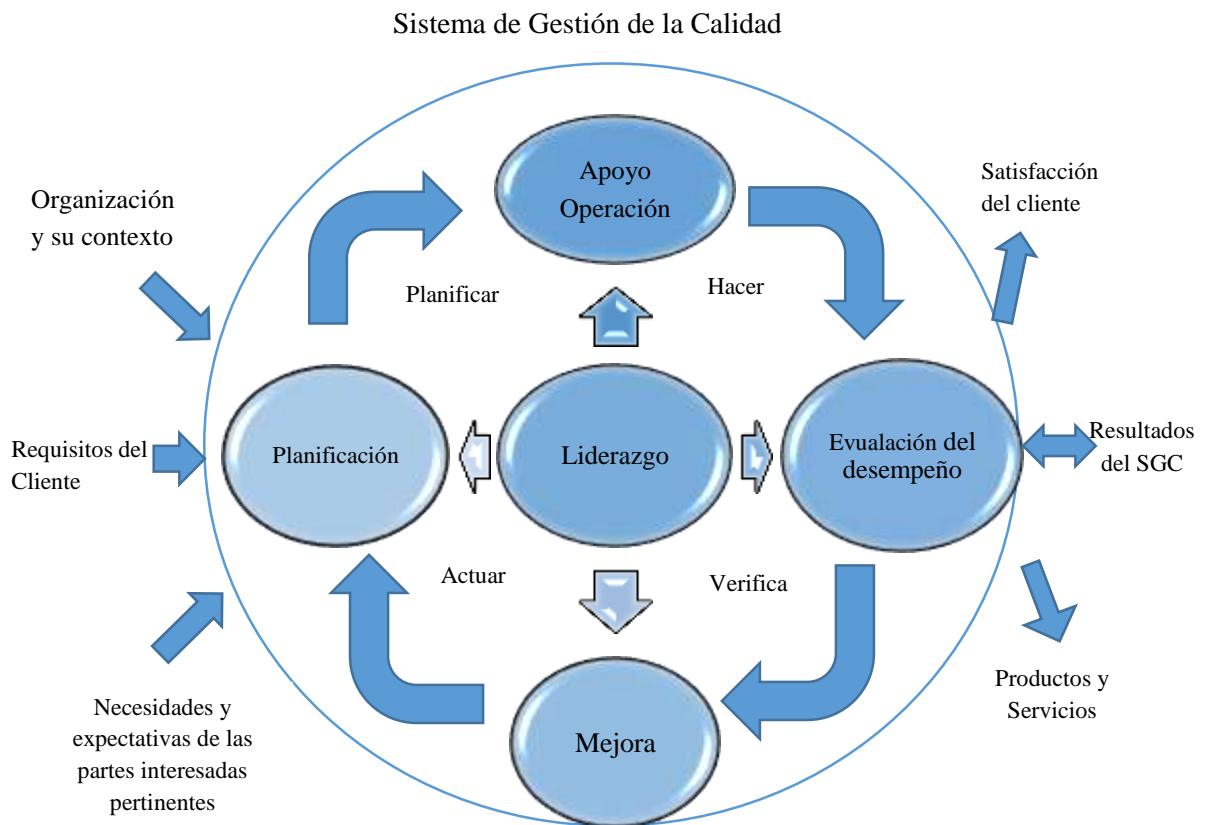


Figura 6: Sistema de Gestión de la Calidad

Fuente: (Norma Internacional ISO 9001, 2015)

Sistema de gestión de la calidad – requisitos objeto y campo de aplicación

El sistema de gestión de calidad genera mediante la aplicación de la normativa ISO 9001, con el objeto de incrementar la satisfacción del cliente, y a su vez la organización tendrá la capacidad de ofrecer productos o servicios de acuerdo a las exigencias del cliente, además de los requisitos tanto en el ámbito legal y reglamentario. Independientemente del tamaño, tipo de empresa, o de los productos y servicios que presta la organización, la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001 son genéricos que abarca todas las áreas de la empresa (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

Elementos de como implanta un sistema de gestión de calidad

Recursos humanos: se tiene en consideración que el talento humano es el factor más importante de una organización, debido a que son quienes encaminan hacia el logro de objetivos empresariales. Si bien es cierto cada persona es un mundo diferente, por lo tanto, es necesario establecer claramente las actividades y competencias para cada puesto de trabajo, a fin de contar con un talento humano idóneo, y desempeña las funciones descritas para cada área (Torres, 2016).

Recursos económicos: para la implementación de un sistema de calidad la inversión no cuantifica montos alto, de lo contrario, depende de un sistema de gestión basado en protocolos de actuación, procedimientos y registros de control mediante el cual se podrá llevar un registro en documentos de textos y hojas de cálculo. Acorde a lo antes descrito, es importante que la organización facilite la identificación y la trazabilidad de los distintos procesos y registros de control que se lleva a cabo para una acertada toma de decisiones (Torres, 2016).

Infraestructura y equipos: la importancia radica al igual que el talento humano debido a que por medio de estos recursos es posible el trabajo diario, al disponer de una buena infraestructura promueve el adecuado desenvolvimiento de cada proceso. Así mismo si la infraestructura es sobredimensionada por lo general representará costos altos en mantenimiento, de lo contrario si la infraestructura es por debajo de las dimensiones acarrea dificultades en el proceso de producción diaria, o la limitación del espacio no permite ubicar

nuevas maquinarias necesarias para la entrega del producto o la prestación del servicio. En consecuencia, la adecuada dimensión de las instalaciones permitirá realizar un correcto mantenimiento (preventivo o correctivo) tanto en infraestructura como en los equipos disponibles (Torres, 2016).

Conocimiento y experiencia: Dos aspectos intangibles pero fundamentales dentro de la organización, adquisición de experiencia y conocimientos durante el tiempo de gestión, conlleva, al ejercicio de una gestión de la calidad y excelencia dentro de la organización. Lo importante en dicho trayecto es el grado de percepción de las lecciones aprendidas, mismas que ayudaran a gestionar de mejor manera la empresa. El registro de lecciones aprendidas está contenido por el conjunto de experiencias de los éxitos obtenidos y los errores del pasado (Torres, 2016).

Estrecha relación entre la norma ISO y un sistema de gestión de calidad

La ISO 9001 es una norma internacional que establece una serie de requisitos obligatorios para certificar una organización basada en estándares de calidad. La norma ISO 9001 dispone de varios elementos principales, además, cuenta con otros requisitos y evaluadores externos necesarios para la certificación de la organización. Para ello se debe identificar la necesidad de la organización e implementar el sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO (Torres, 2016).

Políticas y normas de calidad en el trabajo

Una política de calidad (pautas o reglas) es considerada como el pilar básico para el ejercicio de las actividades diarias de una organización, misma que debe ser formalizada para la toma de decisiones sobre procesos y productos. La política de calidad debe ser definida por la alta gerencia contenida por orientaciones generales, enlazada a la misión, visión y valores de la alta dirección. Por otra parte, la política de calidad dispone de cuatro factores como son los requisitos de las normas ISO 9001: 2015, la satisfacción del cliente, lineamientos de la empresa y la gestión de la alta dirección (Torres, 2016).

4.3.2.2.Servicio en los procesos administrativos

Historia de la administración

La administración surge a partir de que el hombre sintió la necesidad de llevar un control de las labores comerciales, desde entonces se empieza a originar un cambio progresivo mucho más complejo en relación a esta disciplina. Jurado (2017) en su libro titulado “Historia de la administración” expone que desde las culturas primitivas se evidencia la necesidad de alinear, planificar, controlar las labores diarias de diferentes índoles, por lo cual, con el paso de los años la administración como ciencia recobra importancia, por tal motivo, incorpora herramientas de desarrollo, innovación, gestión y estrategias basadas en la manera de administrar los recursos existentes para que sean provechosos (p.105).

Se parte de lo antes indicado, se añade que desde los tiempos arcaicos los seres humanos han desarrollado formas organizativas para obtener empresas eficaces, mucho antes de que se concibiera la terminología “administración” como ciencia de organización empresarial, y que a través de la evolución de la sociedad se ha ido transformando.

Al mismo tiempo, cabe destacar, que el concepto sistemático acerca de la administración empieza en plena Revolución Industrial a partir del siglo XIX, cuando comienzan a fundarse las grandes compañías, las cuales requerían organizar, controlar, alinear sus recursos financieros y humanos para consumir sus objetivos definidos de forma eficiente y en base a los resultados establecer planes y estrategias comerciales significativas tanto para la empresa como para los beneficiarios.

Bajo esa perspectiva, se puede conceptualizar a la administración como una disciplina que tiene como finalidad la planificación, ordenación, dirección y control de todos los recursos empresariales. Para Rodríguez (2016) la administración “permite que las entidades comerciales tengan un control organizativo de sus recursos tanto materiales como humanos, a fin de garantizar un mejor manejo de las operaciones comerciales que asume cierta institución” (p. 97). Por ende, esta ciencia social conlleva a que las organizaciones se mantengan direccionadas bajo una coordinación y control para la mejoría del

funcionamiento de éstas, y del mismo modo, las metas que se han propuesto previamente sean alcanzadas de forma satisfactoria.

La clasificación de la cultura y clima organizacional

La cultura organizacional se refiere a la forma en que se toman decisiones empresariales, en este sentido, según Rodríguez (2017) se puede clasificar en tres tipos con el propósito de facilitar el análisis de la información:

Cultura responsable, está referida a los grupos de interés con una misión ética e integral, en la cultura responsable está presente tres elementos básicos:

- **Principios:** se conciben como valores y comportamientos morales de la entidad comercial.
- **Sostenibilidad:** se encarga de promover la utilización eficaz de los recursos con los que cuenta la empresa, para satisfacer las demandas actuales sin comprometer las operaciones futuras.
- **Clientes:** se basa en cómo la empresa debe regir sus movimientos que permitan la satisfacción de las necesidades de su clientela, con fines a que se encuentren complacidos por el desempeño comercial.

Cultura humanista, contempla el desarrollo de los talentos de los recursos humanos, a través de estimular en este sentido, mejores relaciones personales y garantiza la buena comunicación. En la cultura humanista organizacional según Mendoza (2016) también se precisan tres aspectos que se deben considerar:

- **Gente:** Requiere que se escoja al personal capacitado con buenos talentos para obtener el alcance de los objetivos propuestos de forma factible.
- **Relaciones:** Debido a que esta cultura promueve el trabajo en equipo, la tolerancia, la ayuda mutua, la solidaridad con el fin de conseguir los resultados esperados.

- **Comunicación:** Promueve las relaciones personales y accede a que se conserve la comunicación efectiva, conjuntamente con el respeto.

Cultura competitiva, dado a que la cultura es un proceso sociológico, permite que se integre la eficiencia de las operaciones del ámbito comercial, para conservar un equilibrio con el mercado competitivo. Del mismo modo, según Pardo (2016) este tipo de cultura contempla tres características:

- **Innovación:** Por lo que la innovación esta enlazada con la creatividad y dinamismo, lo que admite a que cada proceso administrativo pueda estar sujeto a posibles cambios de ser necesario.
- **Logro:** Esta cultura implica la obtención de objetivos propuestos para que se desarrolle el desempeño empresarial de manera óptima.
- **Liderazgo:** Debido a que toda empresa debe valorar el liderazgo como el arte para dirigir y movilizar al recurso humano, a fin de afianzar la organización de la empresa en todos los ámbitos.

Clima organizacional

El clima organizacional, hace referencia al ambiente o contexto en el cual se desempeña la labor comercial cada día. Para Corredor (2016) el clima organizacional “es la relación personal que desarrolla los miembros que compone una empresa formado por las emociones y la dinámica de grupo” (p. 19).

Por consiguiente, toda organización para que sea exitosa necesita que el ambiente donde se desenvuelve el trabajo sea agradable, de la misma forma, los integrantes de la compañía tienen la oportunidad de interferir en la toma de decisiones, puesto que un clima negativo puede afectar el estado de la empresa, por tanto, es necesario que la convivencia entre los miembros sea armoniosa enfocada a su vez en el respeto mutuo.

Estructura por procesos administrativos

Cipriano (2015) indica que el proceso administrativo “es la manera en la que se desarrolla las operaciones comerciales que se planifican por medio de un flujo continuo interrelacionado” (p. 89). Por consiguiente, la estructura de procesos administrativos conlleva al máximo rendimiento de los esfuerzos subordinados hacia los objetivos, en esta estructura se consideran dos fases importantes:

- **Fase mecánica**, representa la construcción de los procesos formales o informales que se deben considerar en el futuro, se tomó en cuenta los aspectos generales de la administración. La fase mecánica se encuentra conformada por dos dimensiones, la planificación y la organización.
- **Fase dinámica**, incorpora el desarrollo eficiente de las funcionalidades de los procesos administrativos de manera coordinada, adecuándose a los objetivos empresariales. En esta fase está presente otras dos dimensiones de gestión administrativa como la dirección y el control.

A su vez, Díaz (2019) define a los procesos administrativa como “el conjunto de actividades que permite la planificación de los movimientos de índole empresarial se tomó en cuenta los recursos tanto humanos como materiales y financieros” (p. 95). Por tanto, la gestión administrativa se encarga del establecimiento de un orden y control de los recursos disponibles de una entidad comercial, con el fin de llevar una coherencia y disciplina para garantizar un desempeño eficiente en correspondencia a los objetivos propuestos previamente.

Gestión por procesos administrativos

Para que se garantice una gestión administrativa eficaz, resulta pertinente, considerar cuatro etapas básicas, según Martín (2017) son las que se precisan a continuación:

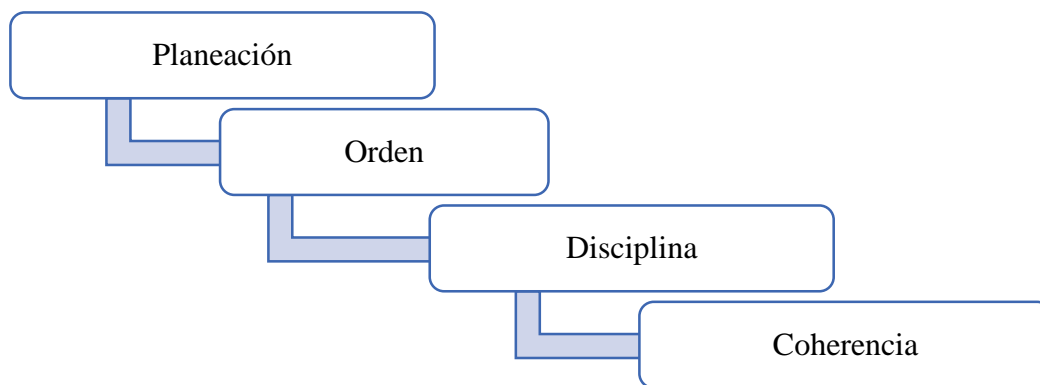


Figura 7: Etapas de la gestión administrativa

Fuente: Martín (2017)

- **Planeación**, está vinculada con la delimitación de los objetivos de la empresa, a partir de este momento, se despliega el plan de acción que acceda a la priorización de las operaciones más relevantes para lograr la consecución de dichos objetivos.
- **Orden**, representa la manera sistemática de alinear las fases que accederán a la obtención de los objetivos de forma satisfactoria.
- **Disciplina**, representa el conjunto de reglas que deben seguirse de forma puntual, para que se lleven a cabo las tareas determinadas de manera metódica y organizada.
- **Coherencia**, como última etapa y no menos importante, está vinculada con la relación lógica que debe llevar cada proceso administrativo empresarial, a fin de evitar que se produzcan contradicciones al momento de poner en marcha el plan de acción establecido.

Dimensiones de la gestión de procesos administrativa

La dimensión de la gestión administrativa está formada por cuatro niveles que comprometen el desempeño favorable de los objetivos y su desarrollo. Lacalle (2016) revela que estas dimensiones integran un proceso que describe las habilidades y aptitudes que desarrollan los gerentes, interrelacionadas con los propósitos en analogía con la consecución de las metas, dichas dimensiones son las siguientes:

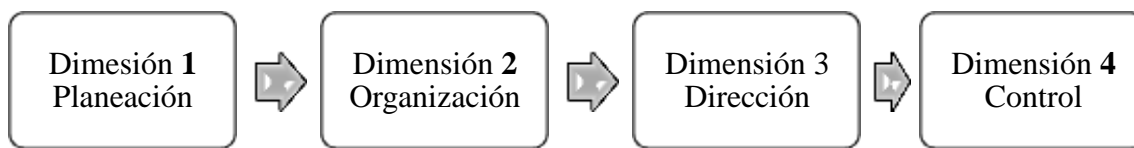


Figura 8: Dimensiones de la gestión administrativa

Fuente: Lacalle (2016)

- **Planeación**, el proceso administrativo inicia por la planeación, ya que en esta parte se debe precisar las políticas, así como los objetivos por alcanzar ya sea a corto, a mediano o a largo plazo, también se abre paso a la contestación de estas interrogantes: ¿Qué se va hacer? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Con quién? ¿Forma de realizarlo?, etc.
- **Organización**, dado a que se procede a definir la alineación y coordinación de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, para tener una apreciación de cómo será distribuido en la empresa de manera favorable.
- **Dirección**, en esta fase se lleva a cabo la ejecución de los planes establecidos previamente, es decir, poner en marcha las metas trazadas mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación.
- **Control**, la compañía desarrolla la valoración de los resultados, para tener una noción clara y concisa de que, si es necesario la modificación de los objetivos definidos, a fin de garantizar el mejor desempeño empresarial.

Las 9 S

Se denominan las 9 S a las etapas correspondientes al mantenimiento empresarial, Cemiot Internacional (2013) precisa que éstas se deben a la denominación japonesa, que designa:

Seiri (Ordenar y clasificar), consiste en ubicar cada recurso en los lugares óptimos de la organización sea por clases, tamaños, tipos, categorías e inclusive frecuencia de uso, por ende, se eliminan elementos innecesarios y se optimiza el espacio de trabajo.

Seiton (Organización), se determina como “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”, su importancia refleja el óptimo desempeño del trabajo y organizarlo ahorra espacio. Clasificar todos los elementos disponibles para su uso y disponerlos en momento oportuno.

Seiso (Limpieza), considera el ámbito de mantener el orden, la limpieza y el buen estado tanto en las áreas de trabajo, maquinarias, herramientas e infraestructura, para ello, es necesario implementar un plan de limpieza integral, de lo contrario se realizará el proceso de restauración que consiste en la eliminación de grietas y agujeros, mediante este proceso se evidencia la mejora visual y ergonómica.

Seiketsu (Bienestar personal o equilibrio), se unifica las tres “S” del mismo modo no se pueden aislar, debido a que trabajan de forma conjunta, es decir que el colaborador realiza sus actividades en el espacio adecuado y ergonómico.

Shitsuke (Disciplina y compromiso), luego de efectuar los pasos anteriores, se considera esta última fase, disciplina y compromiso para lograr la conservación de las actividades que direccionan el proceso productivo.

Shikari (Constancia), consiste en que el colaborador mantenga firme sus buenos hábitos en las funciones encomendadas y voluntad para lograr las metas.

Shitsunkoku (Compromiso), contempla la responsabilidad en las obligaciones contraídas, en esta etapa se ve reflejada la disciplina, constancia y compromiso, mediante el cual alimenta el espíritu de ejecutar las labores diarias con entusiasmo y buen ánimo.

Seishoo (Coordinación), está relacionada con el liderazgo por medio del cual se imparte la motivación al personal a fin de generar experiencia, autoridad e influencia a fin de crear un ambiente armónico y agradable.

Seido (Estandarización), corresponde al desempeño de las funciones mediante normas y procedimientos a fin de interactuar esfuerzos individuales y generar calidad.

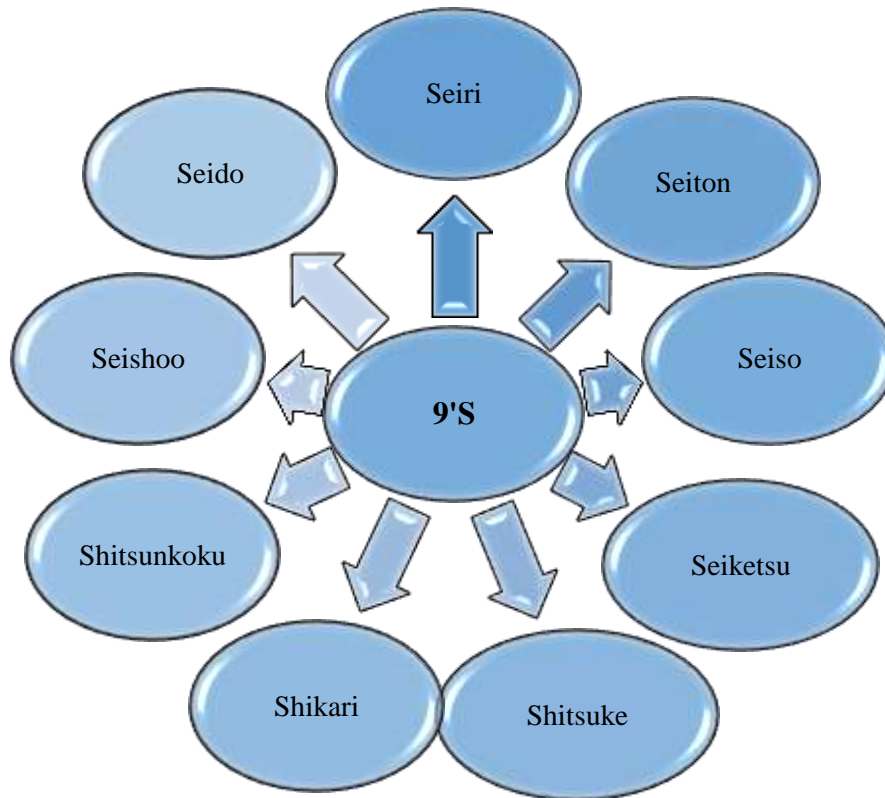


Figura 9: Las 9S
Fuente: (Cemiot Internacional , 2013)

Conceptualización del servicio en los procesos administrativos

Para llegar a la comprensión de qué son los procesos administrativos se hace muy necesario comprender a qué se dedica la administración como tal y es así como en términos generales se llega a determinar que ésta se puede definir como las actividades y tareas que se ejecutan en una empresa dirigida por un representante legal, encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar. “Las empresas han alcanzado el éxito, por tomar en cuenta la planificación, organización, dirección y control de las actividades de una organización para alcanzar las metas establecidas” (Carmona, Suárez, Calvo, & Perriñez, 2015).

De la misma manera (Carmona, Suárez, Calvo, & Perriñez, 2016) manifiesta que es el conjunto de definiciones y actividades sistemáticas implementadas en una institución, con el propósito de alinear sus procesos a las estrategias y modelo de gestión, clarificar y mejorar continuamente su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios (p. 2).

Blandez (2016) expresa que “los servicios en los procesos administrativos rigen la planificación y dirección de los movimientos empresariales, a fin de conservar el sustento de los registros administrativos” (p. 135). Por tanto, en cada proceso administrativo se debe llevar una secuencia lógica y coherente, para que sea más factible la formalización de los trámites y documentos ya sea de índole administrativo y también productivo.

Según Kotler citado por (Blandez, 2016) al servicio se le define como “Cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. Es importante comprender el concepto de servicio y notar que debido a su intangibilidad se hace difícil realizar una medición, sin embargo, la última definición citada señala también a las partes involucradas que están inmersas dentro de la prestación del servicio, como es el cliente, los trabajadores y los recursos todo esto con el objetivo de cumplir con los requerimientos del cliente. Es aquí donde empieza a aparecer el concepto de calidad, relacionada con la percepción del cliente y la gestión de calidad del servicio como también la implementación o aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, donde exista la interacción o un feedback entre el personal de una empresa, respecto a los procesos, y la experiencia satisfactoria del cliente, en cuanto al servicio brindado.

De igual manera Lehtinen, Kotler, Bloom y Gummensson, citado por (Blandez, 2016) mencionan que un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que, por regla general, aunque no necesariamente, se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y/o los recursos o bienes físicos y/o los sistemas de proveedores de servicios que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente. Las características primordiales de los servicios han sido establecidas por (Valarie, Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993, pp. 17-18) según el siguiente detalle:

Intangibles: Estos están enfocados a resultados, sin presenciar un objeto al cual se le pueda calificar por su calidad, es decir, no lo podemos tocar, observar, o percibir con nuestros sentidos. Ejemplo (objeto): La fabricación de un asiento ergonómico podrá ser sometido a una medición en cuanto a especificaciones técnicas como anchura, altura,

regulación de inclinación, acolchado, etc. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 1987).

Heterogéneos: Estos están principalmente determinados por la injerencia que tiene el ser humano en la prestación, se considera que cada persona, necesidad e incluso día es distinto y se ve reflejado en el servicio brindado. Puede ser el caso de una enfermera de turno nocturno, que por motivos de estudio no ha descansado lo suficiente y su fatiga mental le provoca una falta de concentración, mientras que su compañera del turno diurno se siente emocionalmente bien por el día soleado y porque al terminar su jornada laboral irá con sus colegas por un café. Cada quien brindará un servicio acorde a su situación y estado personal, por tal motivo se genera la necesidad de crear estándares que permitan armonizar las actividades laborales y establecerlos en procedimientos que serán la base para cada uno de los trabajadores y bajo los cuales debe estar sujeta la prestación de servicios.

Inseparables: Esta característica enfatiza la interrelación que se presenta entre la producción y el consumo, ya que sin clientes no existe servicio y sin expectativas, no existen cumplimientos. Independientemente del servicio al cual se desea acceder, el cliente se convierte en la parte activa de este paralelismo cliente-proveedor, le permite una percepción de calidad al momento de la entrega del mismo, no así en el caso de bienes físicos, donde un control previo a la entrega permite asegurar que el producto ha sido fabricado bajo la descripción del usuario y llegue a sus manos sin defecto alguno.

El cliente es el ente fundamental de la empresa, por tal motivo es importante responder a las necesidades, sugerencias y reclamos. Según (Corredor, 2016) menciona que “un cliente satisfecho recomienda voz a voz el servicio o el producto y un cliente inseguro e insatisfecho puede lograr que la empresa empiece a fracasar y a volverse menos importante respecto a otras con el mismo sector económico”. En este sentido, se menciona a clientes internos y externos como entes fundamentales para el desarrollo de la empresa.

El cliente interno según (Bernal, 2014, p.4) menciona que “es aquel que satisface sus necesidades personales, de crecimiento, autoestima, profesional”. Por tanto, es el fin fundamental que persiguen un colaborador es satisfacer necesidades fisiológicas a través de formar parte de una entidad previo a un proceso de selección y reclutamiento de personal

para que realice una actividad específica en un puesto de trabajo. Mientras que un cliente externo es una persona, entidad o usuario que compra un bien o un servicio, es el principal ente que genera ingresos y estabilidad financiera en la empresa. Una característica muy importante del cliente externo es que busca satisfacer necesidades y requerimientos a través de un producto o servicio de la entidad, por lo tanto, se debe realizar un esfuerzo, innovación y mejora continua para captar la fidelización y establecer una relación a largo plazo.

Desde la perspectiva de la satisfacción del cliente según (Mejía, Godoy, & Piña, 2018) afirma que “La satisfacción del cliente es una preocupación creciente entre las organizaciones ya que, cada vez más, los ciudadanos- usuarios exigen que los servicios satisfagan y aún excedan- sus expectativas” (p.3)

Según (Bordas, 2016) afirma que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido con dedicación y eficacia.

La calidad de servicio según (Blandez, 2016) define que “es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer mejor que sus competidores las necesidades y expectativas de sus clientes externos, el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa” (p.19). Bajo esa perspectiva, se puede mencionar que la calidad de servicio es una percepción del cliente o usuario en el momento de pedir un servicio o adquirir un producto.

Según (Charón, 2017) dice que “La atención al cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa en el mercado, los cuatro factores para una buena atención al cliente son: Presentación personal, sonrisa, amabilidad”. La clave para prestar un servicio excelente al cliente está en entender que de la percepción y calidad en la atención por parte del talento humano de la empresa. Por tanto, el profesional que atiende a los clientes debe estar siempre muy cualificado y preparado para realizar sus actividades y en lo posible evitar la improvisación.

Fases del servicio al cliente y atención al cliente

Las fases del servicio al cliente son un factor indispensable para lograr los resultados adecuados en relación a las ventas de los productos ofertados por una empresa (Fernández, 2017). De las fases del servicio al cliente se derivan cuatro componentes básicos:

- **Contacto**, en esta etapa el contacto con el cliente es un paso muy importante, ya que es allí cuando el consumidor expresa las inquietudes acerca del producto o servicio, y por ende, es la oportunidad para que sea tratado con respeto y amabilidad.
- **Obtención de información**, es necesario considerar las demandas o exigencias del mercado, por lo cual, se tiene que estar preparado para la resolución de cualquier conflicto que el cliente plantee, por tanto, es imprescindible escuchar al cliente de manera proactiva y atenta.
- **Resolución**, luego de haber transitado por las fases anteriores, se procede a dar respuesta al problema planteado por el consumidor en concordancia con el producto o servicio, de este modo, el cliente estará satisfecho de las alternativas sugeridas por el vendedor ante el conflicto determinado.
- **Finalización**, en esta fase se da por culminado el proceso de atención al cliente, por tal motivo, se tiene que dejar una impresión positiva en el usuario a fin de que el interesado pueda volver, es por ello, que emplear una organización eficaz y cortés atrae resultados significativos.

Estrategias para atención al cliente

Jurado (2016) indica que “las estrategias para atención al cliente deben enfocarse en las demandas de los usuarios para que sean encaminadas hacia un objetivo definido” (p. 151), por consiguiente, cada empresa debe ser capaz de diseñar estrategias significativas que le permitan a la compañía prevalecer dentro del mercado competitivo, entre las estrategias que pueden considerarse, se destacan:

- Atención cordial y respetuosa.
- Hablar el mismo idioma del cliente.
- Demostrar profesionalismo.
- Ver al cliente como el centro de la compañía.
- Utilizar un lenguaje positivo.
- Ser proactivo.
- Actuación espontánea ante las dudas.
- Ser honesto y transparente.

Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio, está sustentado en la valoración del cliente, con relación a la calidad y excelencia del producto o servicio que ofrece una compañía, a través de este modelo se precisa la información puntualizada acerca de las opiniones y comentarios de los usuarios sobre el producto (Díaz, 2016). El objetivo de este modelo es sin duda la optimización de la calidad de servicio, y la medición de la satisfacción del consumidor, ya que las entidades comerciales deben estar al tanto de lo que están ofertando en el mercado competitivo a sus clientes, de este modo, se da respuesta a sus expectativas, lo que permite que se garantice el éxito.

SERVQUAL un instrumento para medir la calidad del servicio

Según los autores (Valarie, Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) es un instrumento desarrollado para la valoración cuantitativa de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios, mediante el diseño de escalas de medición el cual permite valorar procesos que no son directamente observables. Los distintos análisis estadísticos utilizados en la estructuración de SERVQUAL incluyen cinco criterios de la calidad del servicio como son:

Elementos tangibles: abarca a las instalaciones, equipos, personal, folletos y materiales de comunicación.

Fiabilidad: habilidad de brindar un servicio eficaz.

Capacidad de respuesta: voluntad para atender a los clientes y brindar un servicio rápido

Seguridad: conocimiento y atención de los empleados sobre de los que hacen y la habilidad para transmitir confianza.

Empatía: Capacidad para brindar una atención personalizada a los clientes.

IMPORTANCIA DE LAS CINCO DIMENSIONES DE SERVQUAL

La importancia de medir la satisfacción de un cliente, conjuntamente apoyará a la fidelización de más clientes satisfechos. Por ende, al satisfacer las necesidades de un cliente fácilmente lo relacionamos con sus expectativas, que conlleva a determinar un equilibrio entre mantener un buen servicio y una fidelización de las personas que acceden a ese servicio (Valarie, Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).



Figura 10: Importancia de las cinco dimensiones de Servqual
Fuente: (Valarie, Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)

El comportamiento de la calificación de cada una de las cinco dimensiones tiene relación en función a la percepción de los clientes ante los servicios prestados.

Evaluación de la prestación en los criterios de SERVQUAL

El desarrollo de las cinco dimensiones refleja con claridad que existe una definitiva discrepancia entre las prioridades expresadas por los clientes y los niveles del servicio prestado por la empresa. Por tanto, la discrepancia entre las puntuaciones ponderadas y no ponderadas sugiere de una oportunidad potencial con el fin de mejorar las percepciones de la calidad del servicio por medio de un cambio en el énfasis y los recursos que dedican a las áreas más importantes del servicio (Valarie, Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

Impacto de los problemas del servicio en la percepción de la calidad.

La percepción que tienen los clientes sobre la calidad de un servicio, y el hecho que hayan experimentado un problema con el servicio, la solución satisfactoria es mejorar la percepción de la calidad del servicio. Para ello, la empresa que actúa eficazmente a fin de evitar inconvenientes con el servicio de manera satisfactorio la empresa puede incrementar significativamente su índice de retención de clientes, de igual manera si una mejor gestión de las quejas es igual a una mayor satisfacción de los usuarios, lo que es igual a mayor lealtad a la marca por ende mayor rentabilidad (Valarie, Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

Impacto de la percepción en la calidad sobre las recomendaciones espontánea.

Las recomendaciones boca-a-oido es decir de amigos y familiares representan un recurso muy importante para la adquisición de servicios. Así mismo, si la empresa centra sus esfuerzos en captar sustancialmente la percepción de la calidad de los servicios de una empresa, a más de eso, es importante incrementar las posibilidades de que estos recomienden a otros usuarios potenciales (Valarie, Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

Certificación

Según Jiménez (2016) la certificación “es un procedimiento, en el que un organismo autorizado tiene la capacidad de validar ciertos factores relevantes dentro de una empresa, dicha certificación, valora la calidad de los sistemas aplicados por parte de la compañía” (p. 142). Por consiguiente, se añade, que este proceso debe contemplar determinadas condiciones las cuales serán evaluadas por el ente correspondiente.

Beneficio de la certificación por procesos

El objetivo básico de la certificación por procesos es desarrollar una serie de beneficios que permitan la alineación sistematizada de los objetivos de la empresa, en este sentido, Pombo (2016) precisa los principales:

- Prometer una ventaja competitiva para la compañía.
- Examinar los riesgos respectivos del cumplimiento de las metas establecidas.
- Valorar las situaciones de riesgo, ya sea en producción o prestación de servicios.
- Afianzar la lealtad con los usuarios.
- Minimizar los reprocesos.
- Garantizar la calidad de los productos o servicios.
- Eficacia y efectividad en cuanto al alcance de los objetivos.

Proceso de certificación

Para que se garantice un proceso de certificación es fundamental tomar en consideración la valoración de los sistemas empresariales a fin de afianzar las operaciones sistemáticas y la capacidad competitiva, por tanto, el proceso de certificación según González (2017) contempla seis aspectos básicos:

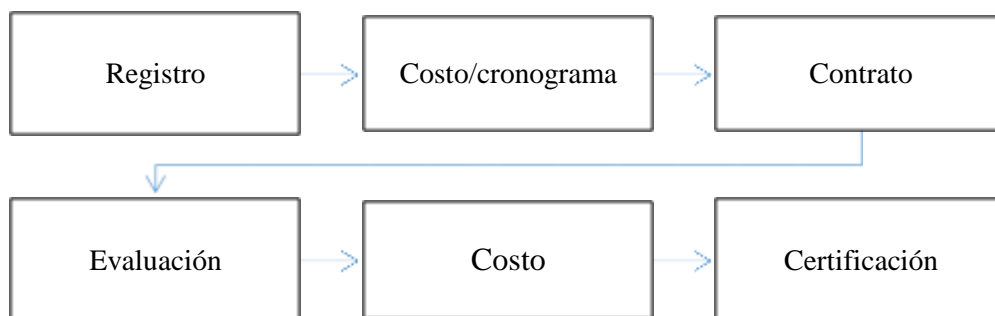


Figura 11: Proceso de certificación
Fuente: González (2017)

- **Registro**, en el cual se debe llenar los espacios del formulario registrado en la página web.
- **Costo/cronograma**, estipular los costos por registro y por valoración- certificación. Exteriorizar el cronograma de evaluación.
- **Contrato**, exhibir la aceptación de términos de contrato, y de la misma forma, la firma.
- **Evaluación**, cumplimiento del cronograma de evaluación formulado.
- **Costo**, dispendio por el costo de valoración.
- **Certificación**, contempla la entrega del informe final y el certificado de evaluación.

Organismos de certificación en el Ecuador

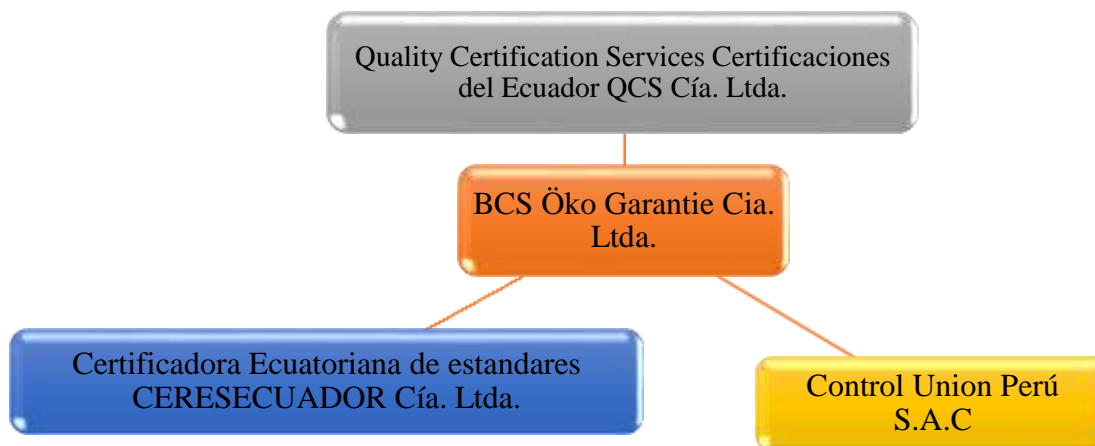


Figura 12: Organismos de certificación en el Ecuador

Fuente: (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca, 2016)

Reseña histórica y la gestión de calidad en las empresas certificadoras del Ecuador

En Ecuador se cuenta con cuatro empresas certificadoras, reconocidas por el SAE, que se detallan a continuación:

Tabla 2: Reseña histórica y la gestión de calidad.

1	Quality Certification Services Certificaciones del Ecuador QCS Cía. Ltda.
---	---

Es una compañía constituida el 14 de agosto de 2009 con capital ecuatoriano y estadounidense, sin fines de lucro, un organismo joven registrado en el SAE que cuenta con diferentes tipos de alcance para la certificación, tanto de productores y consumidores orgánicos, gestiona actividades basado en valores corporativos como eficiencia, transparencia/integridad y calidad de servicio, garantiza que el producto certificado sea insumo o producto agrícola producido deberá ser vendido, etiquetado, o representado como “orgánico” “ecológico” y “biológico”. Cuenta con más de 850 clientes en Estados Unidos y proyectos certificados en 37 estados. A nivel mundial trabajan en 11 países. Con respecto a la gestión de calidad la entidad busca siempre atender las necesidades de las operaciones independientemente del tipo, la ubicación o el tamaño de la operación y se caracteriza por estar comprometida a satisfacer las necesidades únicas de su negocio de una manera oportuna y a un precio justo (Quality Certification Serivece, 2009).

2	Certificadora ecuatoriana de estándares CERESCUADOR Cía. Ltda.
----------	---

Un organismo independiente de certificación ligada a la ley alemana (GmbH), registrada ante la autoridad nacional competente de control de la agricultura orgánica, con una trayectoria de 20 años en el Ecuador. Ceres, gestiona inspecciones y certificaciones para la producción de alimentos orgánicos a fin de posesionarse como las mejores agencias certificadoras internacionales, tanto, en la calidad de trabajo, como en el procesamiento de alimentos, comprometido con la política de calidad, reglamento, y respectivos principios de certificación. El objetivo principal de esta entidad es dar a sus clientes un servicio de calidad a través de garantizar una certificación orgánica con transparencia entre el productor y el consumidor/comprador. La organización presta su servicio en Brasil, Argentina, Paraguay, Estados Unidos, Ecuador y Colombia (Ceresecuador, 2013).

3	Control Union Perú S.A.C
----------	---------------------------------

Se creó en el año 2002 por una compañía holandesa Skal International, comenzó como una empresa conjunta, y en la actualidad se ha convertido en una empresa con el 100% de su patrimonio propio. Se extiende en más de 70 países, y cuenta con más de 1000 empleados en todas sus entidades. Control Union Certifications se encuentra en una posición única para gestionar los desafíos que presenta el mercado mundial actual, porque es un organismo enfocado a la inspección, verificación, supervisión, y certificación independiente, promueve soluciones innovadoras en administración y control para empresas cuyo objetivo es facilitar y dar impulso a las operaciones de crédito, comerciales, y productivas del país, ofertando un amplio paquete de programas de certificación, además aplica evaluaciones de riesgo en cuanto a la imparcialidad y posibles conflictos de intereses. Enfoca sus esfuerzos en desarrollar servicios basándose en la sostenibilidad, lo que satisface desafíos únicos ante las distintas cadenas de suministros que aprovisiona a los mercados de alimentos. Con respecto a la gestión de calidad, la empresa ha implementado un sólido sistema de gestión de calidad que garantiza un adecuado servicio de certificación, un buen desempeño del talento humano, y la correcta toma decisiones por parte de la alta dirección. Además, todo el personal interno en certificación ha recibido formación sobre el SGC con el propósito de que se tenga conocimiento de cómo se tiene que llevar a cabo los programas de certificación y se basa en los principios de acreditación y es revisado por el consejo asesor de Control Union Certifications, que consta de representantes de agricultores, procesadores y consumidores.

El consejo asesora al equipo directivo de Control Union Certifications sobre el sistema de gestión de calidad, se garantizó que las decisiones de certificación se tomen de forma independiente, y respeta las normas existentes y los derechos de los consumidores.

Control Union Certifications está acreditada por diversas organizaciones de acreditación local e internacionales como el Consejo holandés de acreditación (RVA) y los Servicios de Acreditación Internacional (ASI). La ISO 9001:2015 es un programa acreditado de certificación en conformidad con la ISO 17021-1:2015 (Contol Unión, 2014).

4	BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda.
----------	------------------------------------

Una de las primeras certificadoras alemanas independiente y privada, creada en 1990, en la oficina de Riobamba – Ecuador; actualmente cuenta con 36 colaboradores. Mientras que en todas sus entidades cuenta de 51 a 200 empleados. La entidad certifica en base a estándares de la comunidad europea, Estados Unidos, Japón y normas privadas (EurepGap) a productos orgánicos, a fin de promover y fortalecer la producción orgánica y contar con la satisfacción de lograr que productores latinoamericanos ingresen a mercados internacionales a través de certificaciones que no representan un simple sello sino, que son garantías del respeto por la naturaleza y el ser humano, sobre todo. La empresa con respecto a la gestión de la calidad se basa a la ISO/IEC 17065 Sistema de gestión de calidad para organismos que certifican productos. El objetivo principal de la ISO antes mencionada es que busca cumplir condiciones de impactos ambientales, garantizar la seguridad y salud del cliente y consumidor, alcanzar una competitividad e idoneidad de uso (Montero, 2013).

Fuente: (Montero, 2013).

Hipótesis

La gestión de la calidad incide en el servicio de los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.

4.4. Metodología

4.4.1. Paradigma

Los paradigmas son las maneras de ver la vida, enmarcadas dentro de un modelo o patrón, que se traducen en creencias, valores y técnicas que se comparten en la sociedad. Es decir, representan ciertos modelos de acción que permiten acceder al conocimiento pleno, y establecer procedimientos para precisar la manera correcta de hacer ciencia. La función del paradigma es la representación objetiva de un conocimiento adquirido, para confirmar una percepción de la realidad mediante un lenguaje específico y una apreciación singular de análisis.

El paradigma bajo el que se desarrolla la presente investigación es el postpositivista. Según Corbetta (2007), desde el punto de vista ontológico el paradigma postpositivista se centra en el realismo crítico, donde la realidad social es real pero conocible sólo de un modo imperfecto y probabilístico. Desde el punto de vista epistemológico, el postpositivismo recurre al dualismo y objetividad modificados. Los resultados son probablemente ciertos, el objetivo del estudio se centra en la explicación y las generalizaciones son provisionales y susceptibles de revisión. Además en este paradigma se emplea el método deductivo y se utilizan técnicas cuantitativas y cualitativas (p. 10).

Método científico deductivo

Según (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012) el método deductivo “Segue un curso descendente, de lo general a lo particular, o se mantiene en el plano de las generalizaciones” (p.81). Es decir que el método deductivo toma conclusiones generales para obtener explicaciones particulares.

El desarrollo de la investigación se realizó de lo general a lo particular, en este caso a la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., se considera que se parte de resultados obtenidos por otros investigadores, así como de herramientas de evaluación de la gestión de la calidad y de la satisfacción del servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica.

4.4.2. Diseño de la investigación

No experimental

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014), una investigación no experimental corresponde a “estudios que se realizan sin manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

Se atiende a la definición anterior y a las características del presente trabajo, se trata de una investigación no experimental, en la que la autora se limitó a recopilar la información en referencia a la gestión de la calidad y al servicio en los procesos administrativos en la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., en su situación natural, sin manipular las condiciones del entorno.

4.4.3. Tipo de investigación

De Campo

De acuerdo a (Supo, 2013) la modalidad de investigación De campo (No controlada) “Es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos investigados” (p. 23). El presente trabajo corresponde a una investigación de campo, porque el levantamiento de la información se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa BCS Öko Garantie, con la finalidad de que la información sea confiable y real, se aplicaron encuestas dirigidas a los clientes internos y externos, para recopilar información acerca de la problemática existente y con miras a que sirvan de base para el planteamiento de una alternativa de solución.

Transversal

De acuerdo a Bernal-Torres (2010), una investigación transversal es aquellas en la que “se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un

momento dado” (p. 118). Además, añade que una investigación de este tipo puede ser descriptiva o explicativa.

En el presente caso los instrumentos utilizados para la recolección de la información, constituidos por los tres cuestionarios (Anexos 1, 2 y 4), se aplicaron en una sola oportunidad; con el objeto de medir la situación actual respecto a la gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos, en las empresas de certificación orgánica del Ecuador en general y en la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda en particular.

4.4.4. Nivel de investigación

Descriptivo

Según (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012) menciona que este tipo de investigación “el propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual composición o procesos de los fenómenos” (p. 92). La investigación descriptiva comprende la identificación y medición de las dimensiones de la gestión de calidad y el servicio en los procesos administrativos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., con el propósito de estudiar, describir y comparar las variables de estudio, sin establecer relaciones de causalidad entre las variables de estudio.

4.4.5. Población y muestra

La población corresponde a los individuos que son objeto de observación para el suministro de la información y los datos. La población corresponde a las empresas de certificación orgánica del Ecuador, registradas en el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE).

Tabla 3. Empresas de certificación agrícola orgánica del Ecuador.

Denominación	Certificado SAE
BCS ÖKO GARANTIE CÍA. LTDA.	OAE CP C 07-001
CERTIFICADORA ECUATORIANA DE ESTÁNDARES CERES CÍA. LTDA.	OAE OCP 07-C02
CONTROL UNION PERÚ S.A.C.	OAE OCP 07-C01
QUALITYN CERTIFICATION SERVICE QCS	OAE CP C10-001

Fuente: Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Para obtener información respecto a la gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos de las empresas de la Tabla 3, se requiere acceder a tomar contacto con el talento humano que ejerce sus labores en las mencionadas empresas. En este sentido, se consideró la elección de una muestra por conveniencia, representada por un directivo de cada una de las organizaciones de certificación agrícola orgánica en mención. De esta manera, la muestra que participó del estudio para el suministro de información inherente a las empresas del sector fueron 4 directivos.

Por otra parte, al considerar el caso particular de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., se toman como unidades de análisis a los clientes internos y externos de dicha organización. Los primeros que son quienes forman parte del talento humano de la empresa y los clientes externos corresponden a los usuarios del servicio de certificación orgánica. En el caso de los clientes internos, son quienes están registrados en la nómina de la empresa, y corresponden a 36 colaboradores.

Al tratarse de 36 individuos, la población de los clientes internos, corresponde a una población finita. Según (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012) “la población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 6). En este sentido, es factible acceder a toda la población, por lo cual no es necesario aplicar una muestra a los clientes internos.

No obstante, en el caso de los clientes externos, que corresponde a los usuarios del servicio de certificación orgánica de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., la población está conformada por 358 clientes externos de los diferentes tipos de certificación (ver Anexo 8) (NAC, NOP, EU, JAS, GG, GRASP, FSMA, UTZ, SPP, BPM, BPA, COR, NAT, KRAV,

BIOSU, TSA, BRC, PVS, DEMETER) y de los distintos alcances (Agricultura, Procesamiento, Comercialización y Exportación, entre otros). En razón de que no es factible acceder a la totalidad de esta población, se recurre a la obtención de una muestra, a partir de la utilización de la fórmula de cálculo de muestreo probabilístico, conforme se detalla a continuación:

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q} \quad (1)$$

En donde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

p = Probabilidad a favor, $p = 0,5$ (50%).

q = Probabilidad en contra $q = 0,5$.

Z = Valor del nivel de confianza. Se considera del 95%, en cuyo caso $Z = 1,96$.

e = Error de estimación, $e = 0,05$ (5%).

Datos:

$N = 358$ clientes externos.

Se utilizó la fórmula (1), se tiene:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50 \cdot 358}{(358) (0,05^2) + (1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50)}$$

$$n = 186 \text{ clientes externos}$$

La muestra necesaria es de 186 clientes externos, quienes participan en la investigación, a través de la entrega de la información mediante la aplicación de los instrumentos utilizados.

4.4.6. Operacionalización de variables

Tabla 4. Operacionalización de la variable independiente: Gestión de la calidad.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos	
La gestión de la calidad es la adopción de un conjunto de herramientas y acciones, estandarizadas en normativas universales, tales como la ISO 9001:2015, cuya finalidad se centra en asegurar el cumplimiento o conformidad de los requisitos del servicio de certificación orgánica.	Acciones estandarizadas	4. Contexto de la organización	Importancia que le da la empresa a la gestión de los aspectos inherentes al contexto de la organización.	Encuesta a los directivos de empresas certificadoras Encuesta al talento humano (Clientes internos)	Cuestionario de Diagnóstico de la calidad en empresas certificadoras (Anexo 1)	
		5. Liderazgo	Importancia que le da la organización a la alta dirección para que demuestre liderazgo respecto al sistema de gestión de calidad y se define con claridad la política de calidad.			
	Norma ISO 9001:2015	6. Planificación	Importancia que la organización le da a la planificación de acciones para abordar los riesgos y oportunidades			
		7. Apoyo	Medida en que la organización determina y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación del sistema de gestión de la calidad.			
	Requisitos	8. Operación	Grado en que la organización planifica, implementa y controla los procesos, establece los requisitos de los servicios y establece el control respectivo.			
		9. Evaluación del desempeño	Medida en que la organización tiene establecida una evaluación del desempeño, con base en los criterios de seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección.			
	Servicio de certificación	Herramientas	10. Mejora			Grado en que la organización tiene establecidas las oportunidades de mejora e implementada cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Tabla 5. Operacionalización de la variable dependiente: Servicio en los procesos administrativos.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	Instrumentos
El servicio en los procesos administrativos de certificación orgánica es el conjunto de actividades, acciones y estrategias para la satisfacción de las necesidades o expectativas de los clientes, cuyo resultado se mide mediante la identificación de las percepciones de los clientes, una vez recibido el servicio.	Acciones y estrategias	Elementos tangibles	Nivel de expectativas y percepciones de los clientes con respecto a los elementos tangibles de la empresa certificadora		Cuestionarios: SERVQUAL Expectativas SERVQUAL Percepciones (Anexo 3)
	Expectativas	Fiabilidad	Nivel de expectativas y percepciones de los clientes con respecto a la fiabilidad del servicio de la empresa certificadora		
	Estructura organizacional	Sensibilidad	Nivel de expectativas y percepciones de los clientes con respecto a la sensibilidad del servicio de la empresa certificadora	Encuesta (Clientes externos)	Índice de calidad del servicio. Índice de certificaciones otorgadas.
	Percepciones de la satisfacción del cliente	Seguridad	Nivel de expectativas y percepciones de los clientes con respecto a la seguridad del servicio de la empresa certificadora		
		Empatía	Nivel de expectativas y percepciones de los clientes con respecto a la empatía de los colaboradores de la empresa certificadora		

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

4.4.7. Técnicas

Encuesta

Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de la información, a través de tres cuestionarios, el primero dirigido a cinco directivos de las empresas de certificación agrícola orgánica, el segundo dirigido a los clientes internos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., y el tercero a la muestra de clientes externos de la misma empresa. La finalidad fue la de obtener información que permita medir la gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos en la certificación orgánica. (Anguita, 2003) Manifiesta que “Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos de estandarización de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativos de una población o de un universo más amplio del que se pretende explorar, describir, explorar una serie de características.” (p. 143).

4.4.8. Instrumentos

Cuestionario dirigido a los directivos de las empresas certificadoras orgánicas

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “el cuestionario es un instrumento básico de la observación, encuesta y entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables” (p. 16). Se aplicó un cuestionario conformado por ocho ítems (Anexo 1), para el diagnóstico de la Gestión de la Calidad en las empresas certificadoras agrícolas orgánicas. Este sirve como punto de partida para diagnosticar la situación de la gestión de la calidad en las empresas certificadoras registradas en el SAE, específicamente se consultó a 4 directivos de las empresas que constan en la Tabla 3.

Cuestionario dirigido al talento humano de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

En la presente investigación también se diseñó un cuestionario dirigido a la medición de la gestión de la calidad de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., que fue elaborado con base en los parámetros de cumplimiento requeridos en la norma ISO 9001:2015, dirigido a

los 36 clientes internos, por ser quienes conocen acerca de la gestión de calidad en el interior de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda. La escala de medición es de tipo Likert en el rango de 1 a 5 (Anexo 2).

Cuestionario SERVQUAL dirigido a los clientes externos

Adicionalmente se empleó la encuesta estandarizada SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), para medir la satisfacción del servicio de los procesos administrativos en la certificación orgánica brindado por parte de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., a sus clientes externos. El cuestionario se aplicó a 186 clientes conforme se indica en la muestra y está conformado por 22 interrogantes para medición de las expectativas y 22 para las percepciones del servicio. La escala de medición es de tipo Likert comprendido entre 1 totalmente innecesario y 5 totalmente necesario (Anexo 3).

4.4.9. Validación de los instrumentos

Con la finalidad de validar el contenido de las encuestas dirigida a los directivos de las empresas certificadoras orgánicas (Anexo 1) y al talento humano de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda. (Anexo 2) fue necesario llevar adelante la evaluación por jueces, que permitió medir el grado de eficiencia del instrumento respecto a los criterios de suficiencia, pertinencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia, consistencia y estructura.

Según Supo (2013) en la validación de instrumentos, los jueces son las personas que ayudan a evaluar los ítems formulados y si bien son investigadores, su línea de investigación no necesariamente es la misma que la línea que se persigue en el estudio a realizar, por lo tanto, no es indispensable que sean expertos en el tema que se investiga (p. 22). Esto quiere decir que, los jueces tienen la capacidad de evaluar la validez del instrumento desde el punto de vista metodológico del diseño de encuestas y dentro del campo de estudio correspondiente, que en este caso son la Gestión de la Calidad y el Servicio en los Procesos Administrativos en las empresas de certificación agrícola orgánica.

Para llevar a efecto la evaluación por parte de los jueces se utilizó un formato de evaluación estructurado en base a los criterios mencionados previamente por los expertos,

dicho formato se presenta en el Anexo 3 y se lo aplicó directamente a los jueces. La escala de calificación de cada ítem es de tipo Likert de 1 a 5, donde 1 significa excelente, 2 bueno, 3 regular, 4 malo y 5 deficiente. A continuación, en la Tabla 6, se presentan los resultados de la evaluación por jueces:

Tabla 6. Evaluación del contenido por jueces para la Encuesta.

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
<u>Suficiencia:</u> Los ítems comprenden todos los aspectos inherentes a la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánica.	3	-	-	-	-
<u>Pertinencia:</u> Los ítems permiten medir la correspondencia de la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánico con los estándares normativos	2	1	-	-	-
<u>Claridad:</u> Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y específico	3	-	-	-	-
<u>Vigencia:</u> El instrumento está adecuado para el contexto actual de la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánica	3	-	-	-	-
<u>Objetividad:</u> Los ítems se han formulado de manera que reducen al mínimo la posibilidad de sesgo en los resultados	3	-	-	-	-
<u>Estrategia:</u> El método utilizado para la formulación de los ítems corresponde por el propósito del estudio.	2	1	-	-	-
<u>Consistencia:</u> El instrumento descompone adecuadamente las variables, dimensiones e indicadores.	1	2	-	-	-
<u>Estructura:</u> Se observa coherencia en el orden y agrupación de los ítems del instrumento	3	-	-	-	-
<u>Total</u>	20/24	4/24	0/24	0/24	0/24

Fuente: Liseth Yáñez (2020).

Los resultados de la evaluación de la validez de contenido establecen que las encuestas tienen suficiencia, pertinencia, claridad, vigencia, objetividad, estrategia, consistencia y estructura, en forma satisfactoria o al menos aceptable.

Fiabilidad

La fiabilidad o control de calidad, es un parámetro que designa constancia y precisión en los resultados obtenidos, es decir que, mediante la fiabilidad es posible la comparación entre resultados. Consecuentemente contribuye a presentar resultados verídicos y confiables.

El análisis de fiabilidad implica conocer la proporción de la varianza de los resultados obtenidos en una medición es varianza verdadera. Para el caso del cuestionario dirigido a los clientes internos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., (formato se muestra en el Anexo 2), además de la validación por jueces, también se emplea el Alfa de Cronbach, por ser un instrumento que tiene valores de medición con una variable ordinal a través del método de la varianza de los ítems. La fórmula para calcular el Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] \quad (2)$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach (entre 0 y 1)

K = Número de ítems (19 para los clientes internos).

$\sum V_i$ = Sumatoria de las varianzas muestrales de cada ítem.

V_t = Varianza de las calificaciones individuales de los test.

Para la aplicación de la fórmula se efectuó una prueba piloto dirigida a 20 clientes internos, cuyos datos completos obtenidos se muestran en el Anexo 5. El cálculo del Alfa de Cronbach se empleó la fórmula (2), a partir de dichos datos es el siguiente:

$$\alpha = \frac{18}{18 - 1} \left[1 - \frac{22.98}{132.31} \right]$$
$$\alpha = 0.875$$

El Alpha de Cronbach calculado es de 0.875; por lo tanto, el instrumento del Anexo 2 es fiable y puede ser aplicado en la presente investigación.

4.4.10. Encuesta de diagnóstico de la Gestión de Calidad en las certificadoras agrícolas

Una vez recopilada la información mediante la aplicación de la encuesta del Anexo 1, dirigida a los 4 directivos de las empresas de certificación orgánica agrícola de la muestra (Tabla 3), corresponde presentar los resultados obtenidos respecto al diagnóstico de la Gestión de Calidad:

1. La empresa cuenta con certificación ISO 9001 para el sistema de gestión de la calidad.

Tabla 7. Certificación ISO 9001 para el SGC.

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	4	100.0%
No	0	0.0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Liseth Yáñez (2020).



Gráfico 2: Certificación ISO 9001.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

De acuerdo con la información recolectada en la encuesta, las cuatro empresas disponen de certificación ISO 9001, es decir que el 100% cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad. El hecho de que la totalidad de las empresas adopten la implementación de la norma ISO, denota que deben contar con un modelo de gestión de calidad que cumpla con requisitos mínimos de aseguramiento de la calidad.

2. La empresa aplica una gestión por procesos.

Tabla 8. Aplica gestión por procesos.

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	4	100.0%
No	0	0.0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Liseth Yáñez (2020).

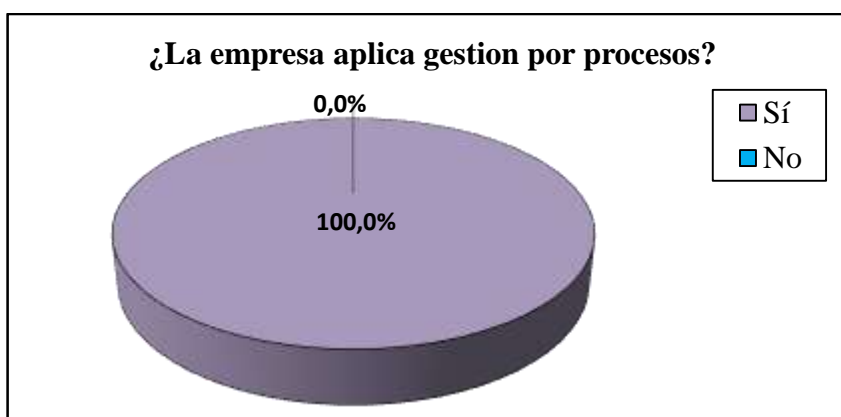


Gráfico 3: Aplica Gestión por procesos.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

En correspondencia al resultado de la encuesta, el 100% de las empresas certificadoras orgánicas aplica una gestión por procesos.

3. La empresa aplica un modelo para medir la satisfacción del cliente.

Tabla 9. Modelos para satisfacción al cliente.

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	4	100.0%
No	0	0.0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Liseth Yáñez (2020).



Gráfico 4: Aplica modelo para satisfacción al cliente.
 Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

Según el resultado de la encuesta, el 100% de las empresas certificadoras orgánicas disponen de un modelo para la medición de la satisfacción del cliente. Esto es importante porque representa que tienen la capacidad de identificar el cumplimiento de las expectativas de los clientes, lo que les permitiría adoptar medidas correctivas oportunas en caso de ser necesario.

4. Existen indicadores de medición de la gestión administrativa.

Tabla 10. Indicadores de la gestión administrativa.

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	3	75.0%
No	1	25.0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Liseth Yáñez (2020).

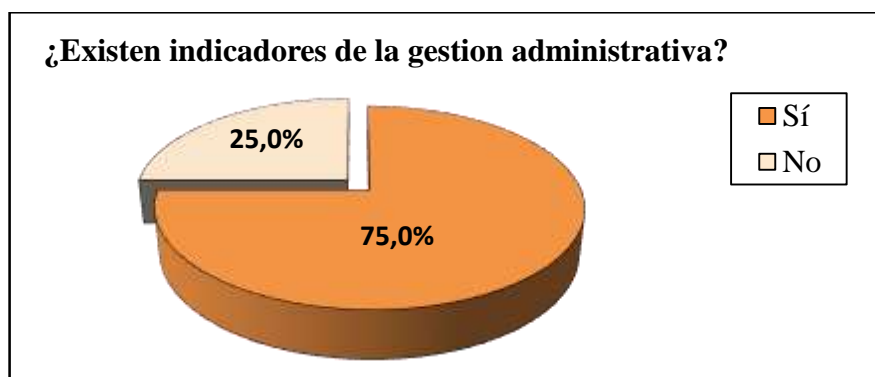


Gráfico 5: Indicadores de la gestión administrativa.
 Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que el 75% de las empresas certificadoras orgánicas cuentan con indicadores para la medición de la gestión administrativa, en tanto que el 25% no dispone de indicadores. En el caso de la empresa que no dispone de indicadores, se puede considerar que es una falencia importante, ya que esto limitaría la capacidad de evaluar el desempeño del talento humano en la gestión administrativa.

5. Se implementan programas de capacitación para el talento humano de la empresa.

Tabla 11. Programas de capacitación para el talento humano.

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	3	75.0%
No	1	25.0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Liseth Yáñez (2020).



Gráfico 6: Programas de capacitación para el talento humano
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

El 75% de las empresas certificadoras orgánicas agrícolas cuentan con programas de capacitación dirigidos al talento humano que labora en dichas organizaciones, mientras que el 25% restante no dispone de programas destinados para la capacitación del personal.

6. La empresa cuenta con un modelo de mejora continua de la gestión y los procesos.

Tabla 12. Modelo de mejora continua en los procesos.

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	2	50.0%
No	2	50.0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Liseth Yáñez (2020).

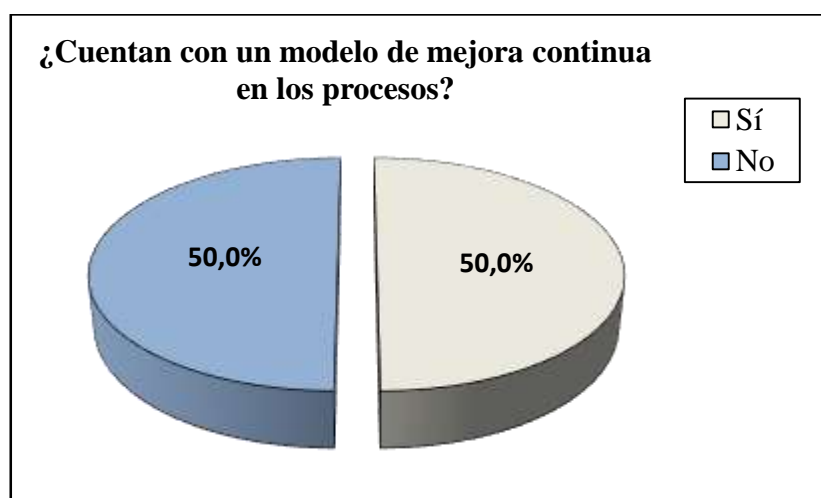


Gráfico 7: Modelo de mejora continua en los procesos.
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

Según los resultados, el 50% de las empresas poseen un modelo de mejora continua de la gestión y procesos, en tanto que el restante 50% carece de un modelo respectivo. Se aprecia que el ámbito del mejoramiento continuo es subestimado en la mitad de las empresas certificadoras agrícolas orgánicas encuestadas.

7. Se realizan auditorías internas para comprobar la efectividad de la gestión de la calidad.

Tabla 13. Auditorías internas.

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sí	4	100.0%
No	0	0.0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Liseth Yáñez (2020).



Gráfico 8: Auditorías internas.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

Conforme a la información recopilada, el 100% de las empresas certificadoras orgánicas aplican auditorías internas para comprobar la efectividad de la gestión de la calidad. Esto refleja que las empresas sí destinan recursos para comprobar la aplicabilidad de la gestión a nivel interno.

8. Grado de efectividad de la relación de la empresa con los clientes.

Tabla 14. Grado de efectividad de la empresa con los clientes.

Opción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Mala	0	0.0%
Regular	1	25.0%
Aceptable	1	25.0%
Muy buena	1	25.0%
Excelente	1	25.0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

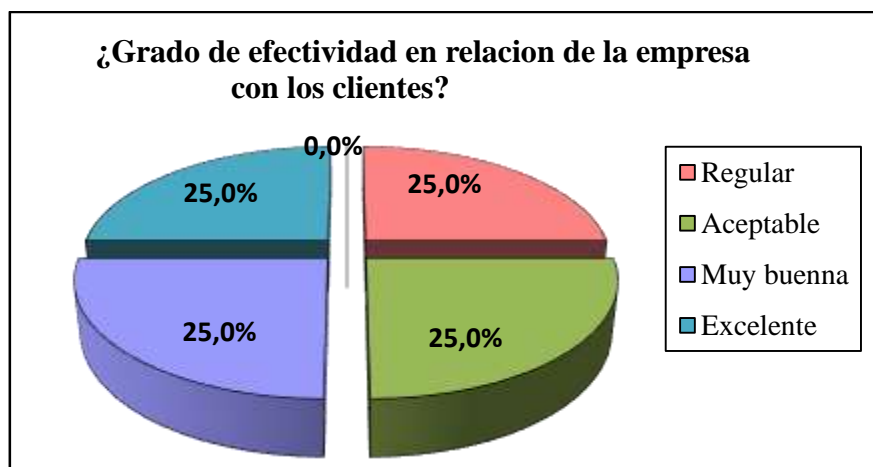


Gráfico 9: Grado de efectividad de la empresa con los clientes.
 Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

Conforme a los resultados obtenidos, el 25% de las empresas certificadoras orgánicas consideran que la efectividad de la relación de la empresa con los clientes es excelente, otro 25% estiman que esa relación es muy buena, igual proporción admiten que es aceptable y el restante 25% menciona que la relación es regular.

Se identifica que existe diversidad de percepciones respecto a la efectividad de la relación de las empresas de certificación orgánica con los clientes. Esto implica que las percepciones de la satisfacción de los clientes con el servicio recibido en algunos casos no se ajustan a las expectativas que ellos tenían inicialmente.

Interpretación general

En términos generales, las empresas certificadoras orgánicas cumplen con los requerimientos básicos de un sistema de gestión de la calidad, con excepción de disponer de un modelo de mejoramiento continuo, aspecto que no es contemplado por todas las organizaciones. No obstante, el hecho que se incumplan ciertos requisitos, por mínimos que sean, implica que existe inconformidad con la normativa ISO 9001, razón por la cual se demanda de la ejecución de auditorías permanentes. En el presente caso, en adelante se aborda el caso particular de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

4.4.11. Encuesta dirigida al Talento Humano de BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

La situación de la gestión de la calidad de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda. se analiza desde la percepción del talento humano de la organización, conformada por 36 individuos, a través de la encuesta del Anexo 2, cuyos datos completos obtenidos se muestran en el Anexo 6. A continuación, se presentan los resultados obtenidos por uno de los bloques de interrogantes:

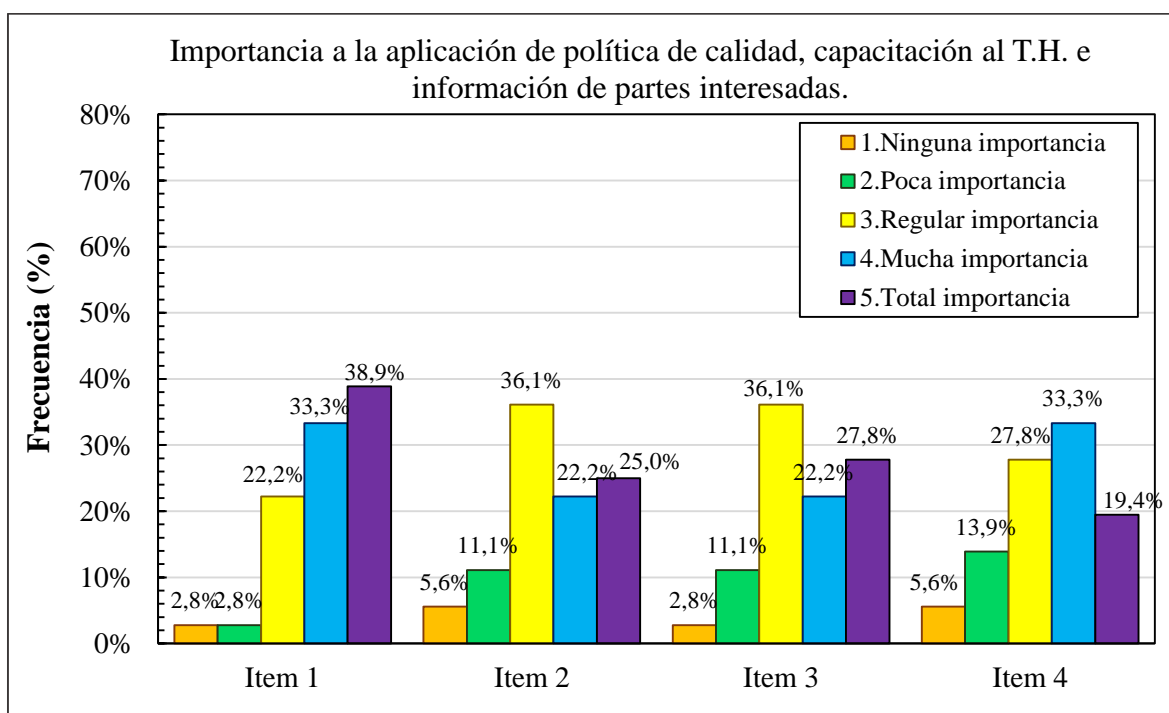


Gráfico 10: Importancia de la política de calidad, capacitación al T.H. e información de partes interesadas.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Análisis e interpretación

De acuerdo con el Gráfico 10, con respecto a la aplicación de las Políticas de Calidad la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., brinda total importancia desde la percepción del 38.9%, mucha importancia del 33.3%, regular importancia según el 22.2%, el 2.8% poca y el restante 2.8% ninguna importancia. Respecto a la capacitación al talento humano en gestión de la calidad según el 36.1% tiene regular importancia, el 25% total importancia, el 22.2% mucha importancia, el 11.1% poca importancia y el 5.6% restante ninguna importancia. En cuanto a la revisión de la información de las partes interesadas, sus

requisitos pertinentes y el seguimiento correspondiente, de acuerdo al 36.1% en la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., tiene regular importancia, el 27.8% cree que tiene total importancia, el 22.2% mucha importancia, el 11.1% poca importancia y para el 2.8% ninguna importancia. Finalmente, con referencia a la determinación de la aplicabilidad y limitaciones de los productos y servicios de la organización, el 33.3% considera que la empresa le da mucha importancia, el 27.8% cree que le da regular importancia, el 19.4% total importancia, el restante 13.9% poca importancia y el restante 5.6% ninguna importancia.

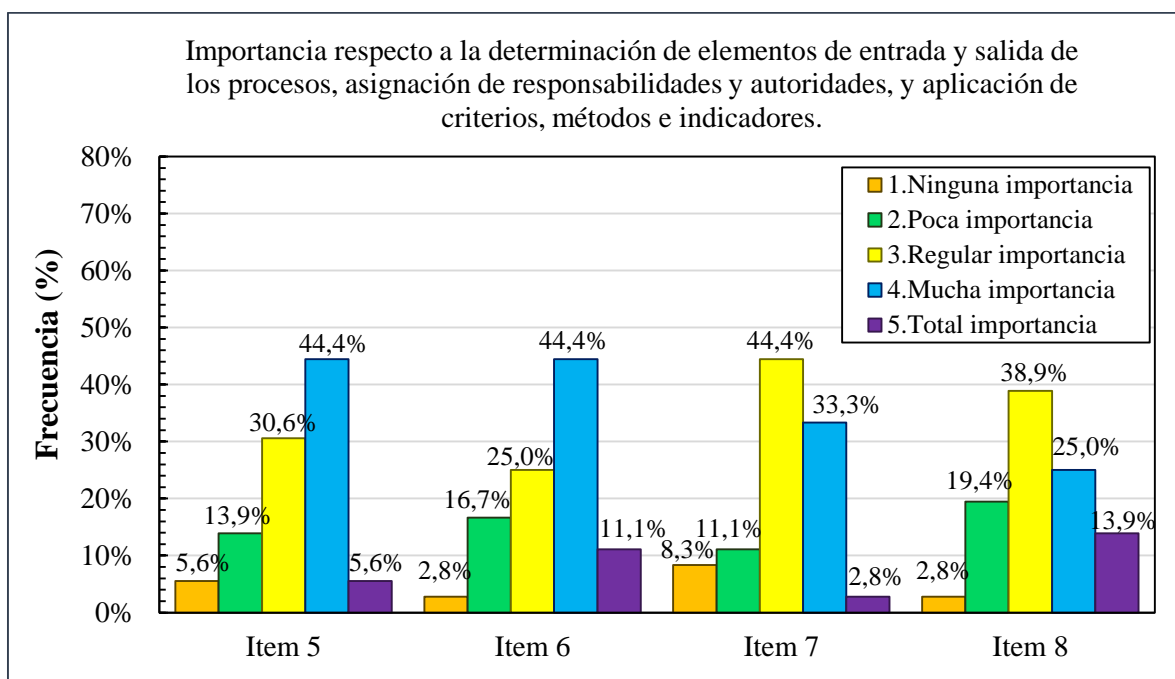


Gráfico 11: Determinación de elementos de entrada y salida de los procesos y asignación de responsabilidades.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Conforme el Gráfico 11, con relación a la determinación de los elementos de entrada y de salida requeridos en los procesos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., el 44% de clientes internos considera que se le da mucha importancia, el 30.6% aduce que se da regular importancia, el 13.9% manifiesta que se da poca importancia, el 5.6% total importancia y el restante 5.6% ninguna importancia. Respecto a la asignación de las responsabilidades y autoridades para los procesos de la empresa, el 44.4% considera que la empresa le da mucha importancia, el 25% indica que se da regular importancia, el 16.7% poca importancia, el

11.1% total importancia y el restante 2.8% ninguna importancia. En cuanto a la aplicación de criterios, métodos e indicadores de gestión de seguimiento y medición, para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos de la entidad, el 44.4% menciona que la empresa da regular importancia, el 33.3% indica que se da mucha importancia, el 11.1% poca importancia, el 8.3% ninguna importancia y el restante 2.8% total importancia. Por último, respecto a la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad de los productos y servicios de la entidad, el 38.9% indica que la empresa da regular importancia, el 25% mucha importancia, el 19.4% poca importancia, el 13.9% total importancia y el 2.8% ninguna importancia.

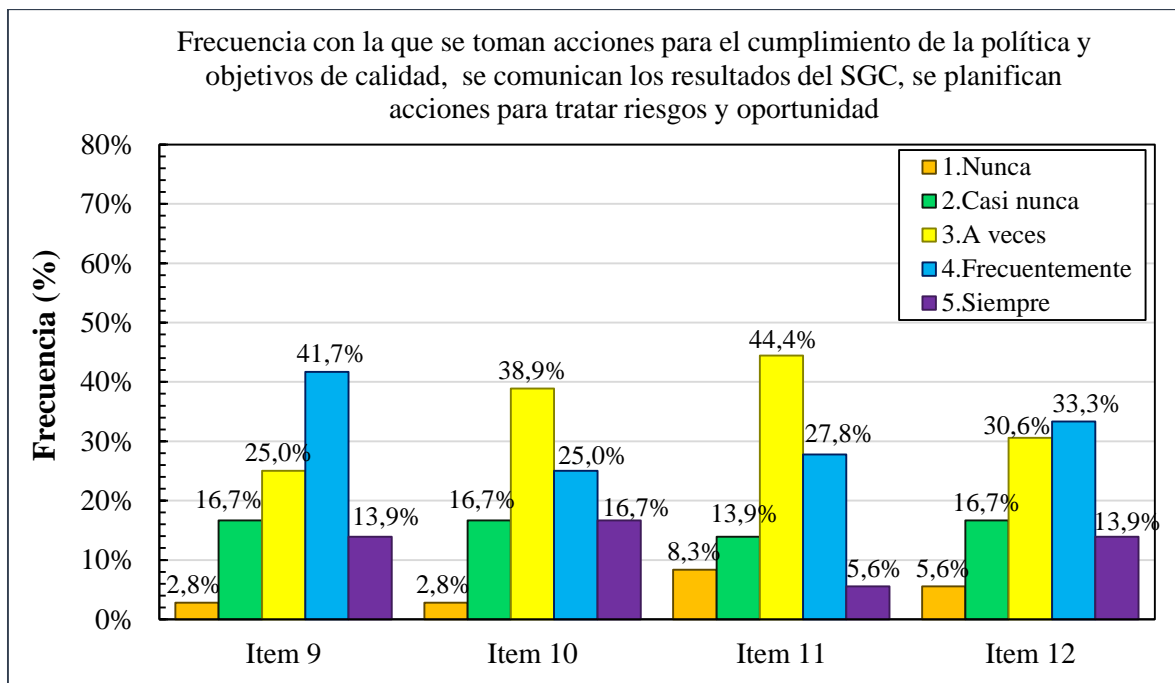


Gráfico 12: Frecuencia para tomar acciones para el cumplimiento de objetivos y resultados. Elaborado por: Liseth Yánez (2020).

Análisis e interpretación

En correspondencia al Gráfico 12, en cuanto a la frecuencia con la que la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., da cumplimiento efectivo de la política y objetivos de la calidad para un buen funcionamiento del negocio, el 41.7% considera que ocurre frecuentemente, el 25% indica que sucede a veces, el 16.7% casi nunca, el 13.9% menciona que siempre y el restante 2.8% nunca. Con relación a la frecuencia con la que la empresa comunica los resultados de la gestión de calidad a los miembros de la organización, el 38.9% menciona que lo hace a

veces, el 25% indica que sucede frecuentemente, el 16.7% casi nunca, otro 16.7% siempre y el restante 2.8% nunca. Con referencia a la planificación de acciones para tratar riesgos y oportunidades en la organización, el 44.4% indica que la empresa lo hace a veces, el 27.8% menciona que sucede frecuentemente, el 13.9% casi nunca, el 8.3% nunca y el restante 5.6% siempre. Finalmente, con relación a la frecuencia de la planificación de estrategias de mejora continua dentro de la organización, el 33.3% da a conocer que la empresa lo hace frecuentemente, el 30.6% menciona que sucede a veces, el 16.7% casi nunca, el 13.9% siempre y el restante 5.6% nunca.

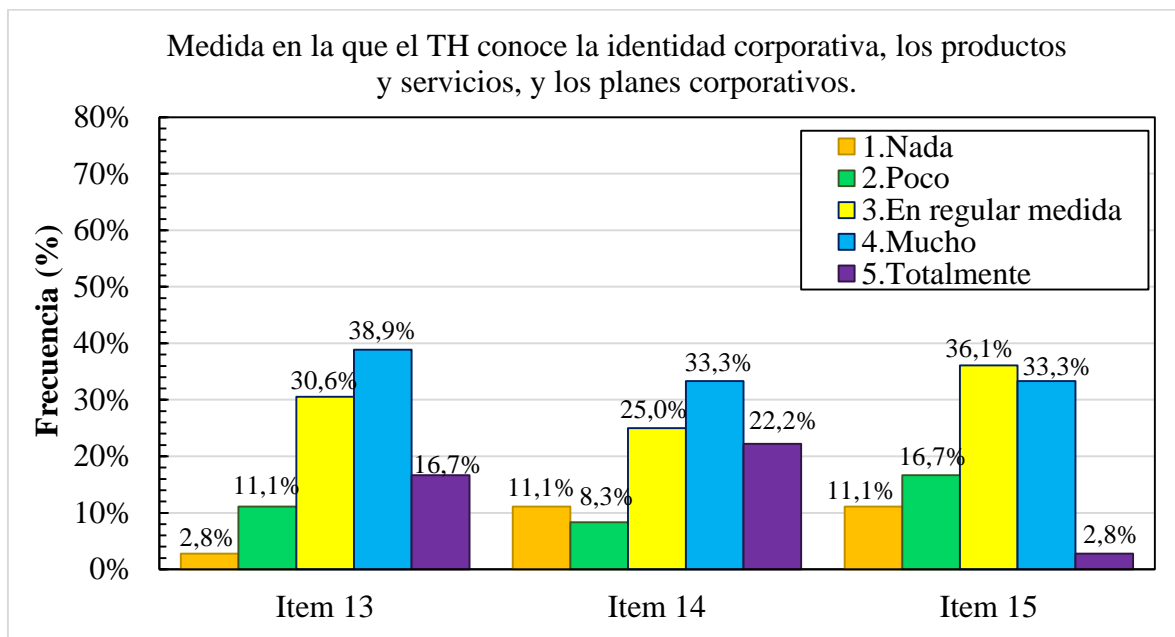


Gráfico 13: Medida en la que el T.H. conoce la identidad, productos, servicios y planes corporativos.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Como se aprecia en el Gráfico 13, respecto al conocimiento que tienen los clientes internos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda. de la identidad cooperativa (misión, visión, valores y estructura organizacional), el 38.9% admite que conoce mucho, el 30.6% conoce en regular medida, el 16.7% conoce totalmente, el 11.1% sabe poco y el restante 2.8% nada. Respecto al conocimiento que tienen de los productos y servicios que ofrece la organización, el 33.3% conoce mucho, el 25% sabe en regular medida, el 22.2% totalmente, el 11.1% no sabe nada y el restante 8.3% conoce poco. Por último, respecto al conocimiento del talento humano acerca de los planes corporativos que tiene la organización a corto y largo plazo, el

36.1% tiene conocimiento en regular medida, el 33.3% sabe mucho, el 16.7% conoce poco, el 11.1% nada y el 2.8% conoce totalmente sobre dicho aspecto.

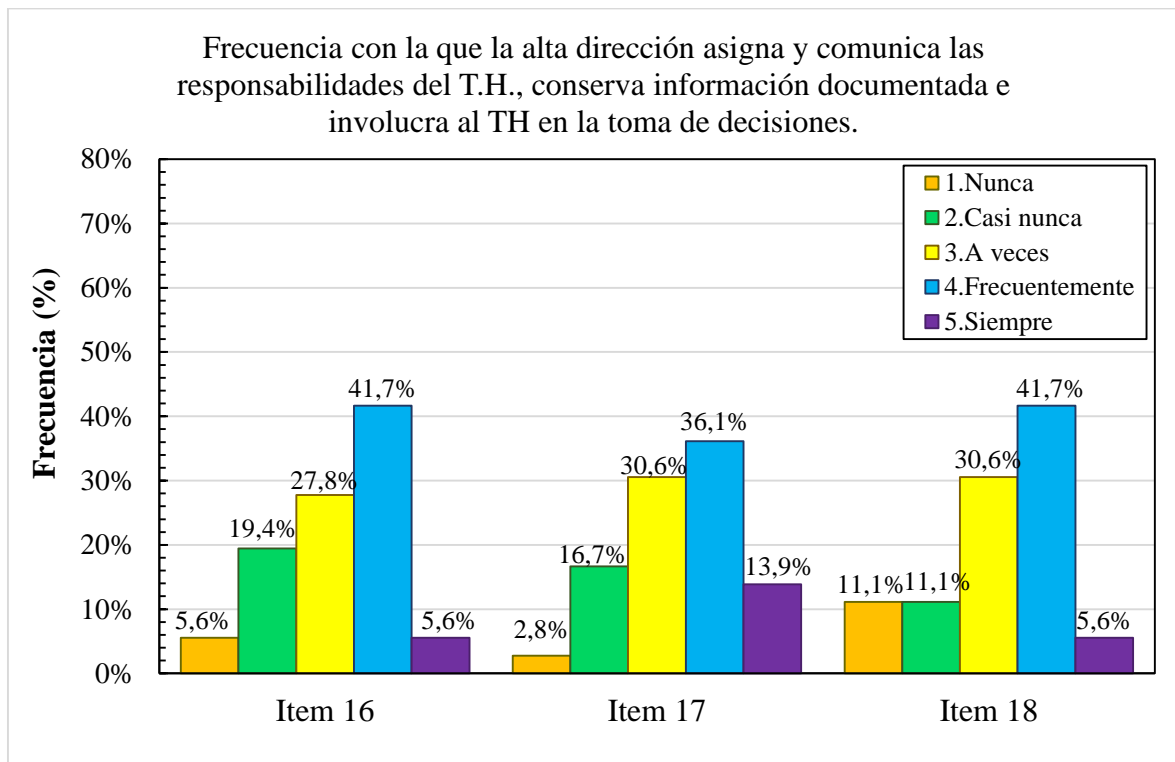


Gráfico 14: Frecuencia con la que la dirección asigna y comunica las responsabilidades del T.H., conserva información e involucra en la toma de decisiones.

Elaborado por: Liseth Yánez (2020).

Análisis e interpretación

Conforme a la información del Gráfico 14, con relación a la frecuencia con la que la alta dirección de la organización asigna y comunica las responsabilidades y roles según los conocimientos, actitudes y habilidades del talento humano, el 41.7% indica que lo realiza frecuentemente, el 27.8% que la alta dirección lo ejecuta a veces, el 19.4% considera que casi nunca, el 5.6% estima que siempre y el restante 5.6% que nunca. Por otra parte, con respecto a que la organización conserva información documentada sobre actividades, cambios y acciones tomadas con las partes interesadas, según el 36.1% lo hace frecuentemente, para el 30.6% sucede a veces, el 16.7% indica que casi nunca acontece, el 13.9% menciona que siempre es así y el restante 2.8% menciona que nunca. Finalmente, con relación a si la alta dirección involucra al talento humano de la organización en la toma de decisiones, el 41.7% manifiesta que lo hace frecuentemente, el 30.6% da a conocer que

ocurre a veces, el 11.1% que casi nunca acontece, el 11.1% nunca y el restante 5.6% menciona que siempre.

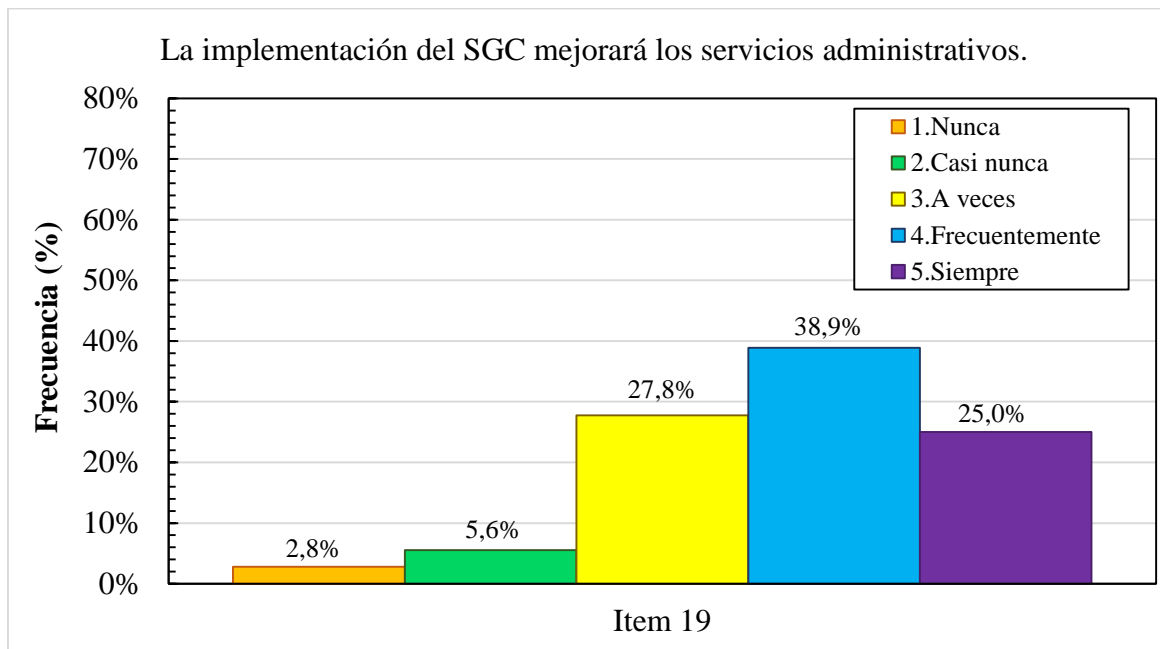


Gráfico 15: La implementación del SGC mejorará los servicios administrativos.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Según se aprecia en el Gráfico 15, al consultarles a los clientes internos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., acerca del hecho de que la implementación del SGC mejorará los servicios administrativos de la empresa, el 38.9% indica que frecuentemente lo hace, el 27.8% a veces, el 25% siempre, el 5.6% casi nunca y el restante 2.8% nunca.

Interpretación general

Al analizar el conjunto de las respuestas brindadas por parte del talento humano de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., se encontró que el aspecto al que la empresa le da mayor importancia es a la aplicación de políticas de calidad. En contraste, los aspectos que han sido más subestimados o gestionados de manera deficiente por parte de la empresa son: la importancia de la aplicación de criterios, métodos e indicadores de gestión de seguimiento y medición, para la operación eficaz y el control de los procesos; la frecuencia de la planificación de acciones para tratar riesgos y oportunidades en la organización; y la medida

en que se implementan planes corporativos a corto y largo plazo. Por lo cual, se debería prestar especial atención al mejoramiento en estos ámbitos.

4.4.12. Resultados del Cuestionario SERVQUAL

De la aplicación de los cuestionarios SERVQUAL para las expectativas y percepciones de la muestra de 186 clientes externos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., se desprenden los resultados que se muestran a continuación clasificados por cada una de las cinco dimensiones que conforman los cuestionarios:

4.4.13. Elementos tangibles

Los resultados de la dimensión de los elementos tangibles de la empresa en el cuestionario de expectativas se muestran en el Gráfico 16:

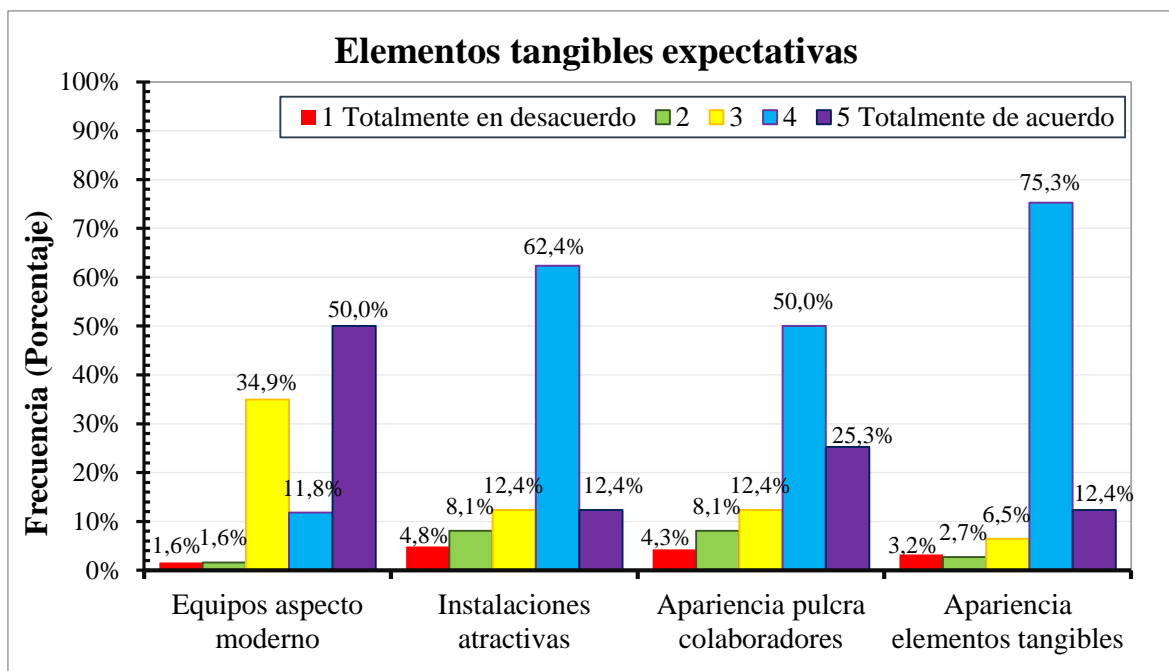


Gráfico 16: Elementos tangibles expectativas.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Como se aprecia en el Gráfico 16, respecto a la expectativa de que la empresa debería tener equipos de aspecto moderno, el 50% considera estar totalmente de acuerdo con esa

afirmación, el 34.9% está medianamente de acuerdo, el 11.8% de acuerdo, el 1.6% en desacuerdo y el restante 1.6% totalmente en desacuerdo. Con relación a que las instalaciones físicas de la empresa deben ser visualmente atractivas, el 62.4% indica que está de acuerdo, el 12.4% totalmente de acuerdo, el 12.4% está medianamente de acuerdo, el 8.1% en desacuerdo y el restante 4.8% totalmente en desacuerdo. Por otra parte, en referencia a la necesidad de que la apariencia de los colaboradores de la empresa debe ser pulcra, el 50% mencionan que están de acuerdo, el 25.3% totalmente de acuerdo, el 12.4% medianamente de acuerdo, el 8.1% en desacuerdo y el 4.3% restante está totalmente en desacuerdo. En cuanto a que la apariencia de los elementos tangibles debe estar en concordancia con el servicio que se ofrece, el 75.3% está de acuerdo, el 12.4% totalmente de acuerdo, el 6.5% medianamente de acuerdo, el 3.2% totalmente en desacuerdo y el restante 2.7% en desacuerdo.

Los resultados de la dimensión de los elementos tangibles de la empresa en el cuestionario de percepciones se muestran en el Gráfico 17:

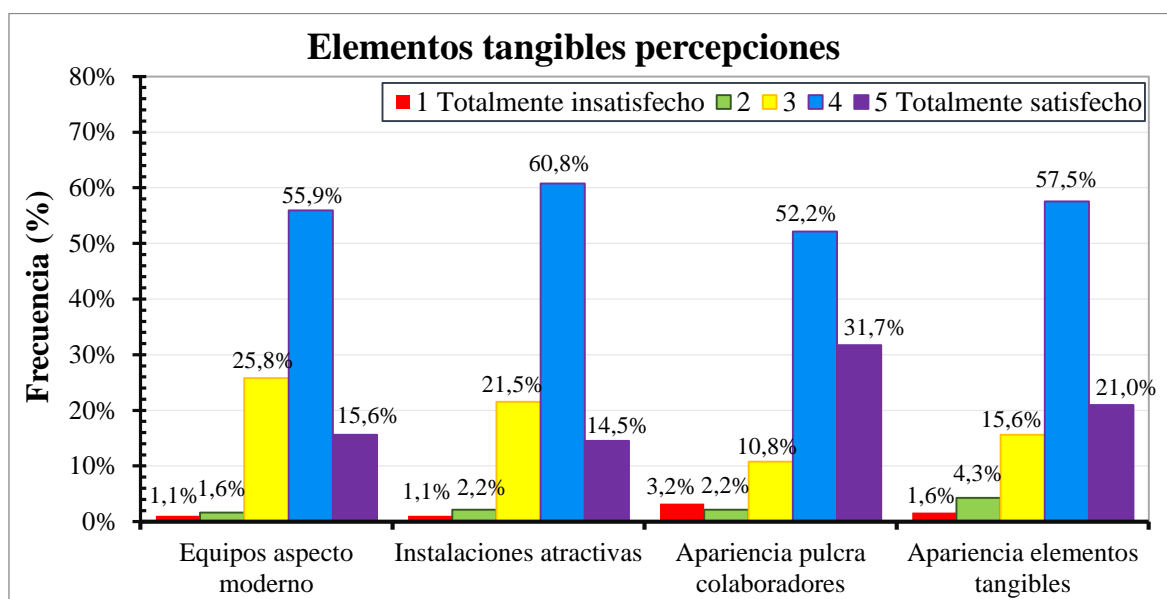


Gráfico 17: Elementos tangibles percepciones.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Conforme se presenta en el Gráfico 17, respecto a la satisfacción de los clientes externos con los equipos de aspecto moderno de la empresa, el 55.9% está satisfecho, el 25.8% está

medianamente satisfecho, el 15.6% totalmente satisfecho, el 1.6% insatisfecho y el restante 1.1% totalmente insatisfecho. Con relación a las instalaciones físicas de la empresa, el 60.8% está satisfecho, el 21.5% está medianamente satisfecho, el 14.5% está totalmente satisfecho, el 2.2% está insatisfecho y el restante 1.1% totalmente insatisfecho. Por otra parte, en referencia a la pulcritud de la apariencia de los colaboradores de la empresa, el 52.2% menciona estar satisfecho, el 31.7% totalmente satisfecho, el 10.8% medianamente satisfecho, el 3.2% totalmente insatisfecho y el 2.2% insatisfecho. En cuanto a la apariencia de los elementos tangibles en concordancia con el servicio que ofrece la empresa, el 57.5% está satisfecho, el 21% está totalmente satisfecho, el 15.6% medianamente satisfecho, el 4.3% insatisfecho y el sobrante 1.6% está totalmente insatisfecho.

4.4.14. Fiabilidad

Los resultados de la dimensión fiabilidad de la empresa en el cuestionario de expectativas, se muestran en el Gráfico 18:

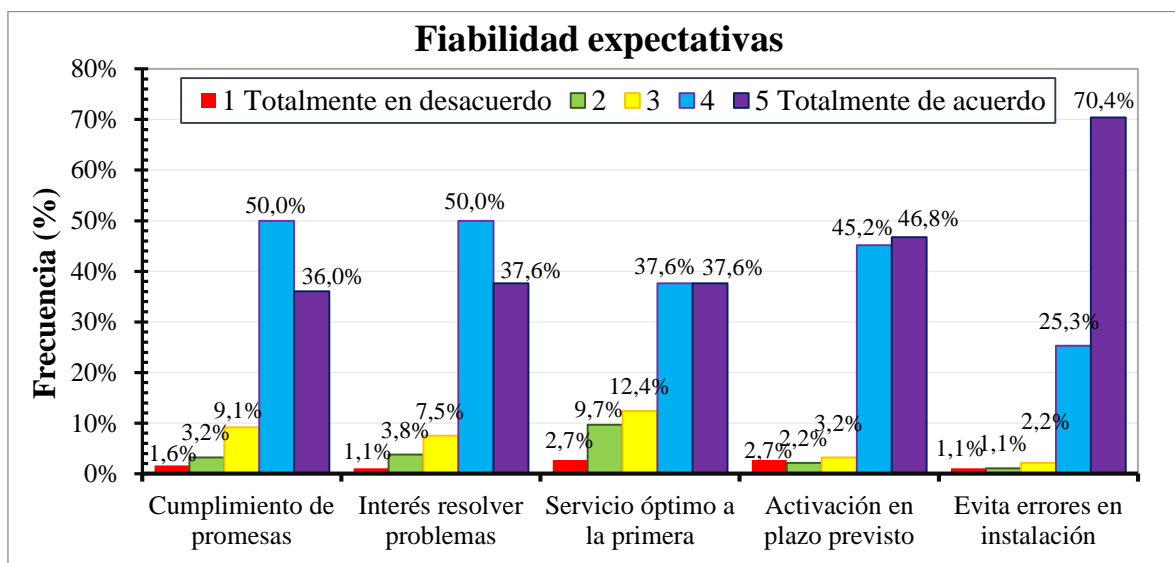


Gráfico 18: Fiabilidad expectativas.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Según la información del Gráfico 18, respecto a la expectativa de que cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo debería cumplir estrictamente en el plazo indicado, el 50% indica estar de acuerdo, el 36% totalmente de acuerdo, el 9.1% medianamente de

acuerdo, el 3.2% en desacuerdo y el restante 1.6% totalmente en desacuerdo. Acerca de la importancia de que cuando el cliente externo tiene algún problema con el servicio, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo, el 50% está de acuerdo, otro 37.6% está totalmente de acuerdo, el 7.5% medianamente de acuerdo, el 3.8% en desacuerdo y el restante 1.1% totalmente en desacuerdo. Con relación a la expectativa de que el servicio de certificación orgánica sea emitido a la primera solicitud, el 37.6% indica que está totalmente de acuerdo, otro 37.6% menciona que está de acuerdo, el 12.4% medianamente de acuerdo, el 9.7% en desacuerdo y el 2.7% totalmente en desacuerdo. De su parte, sobre la necesidad de que la emisión del certificado sea en el plazo previsto o acordado inicialmente, el 46.8% indica que está totalmente de acuerdo con esa expectativa, el 45.2% está de acuerdo, el 3.2% medianamente de acuerdo, el 2.7% totalmente en desacuerdo y el 2.2% en desacuerdo. Por último, con relación a la expectativa de que la empresa evite al máximo cometer errores en el informe de inspección y en los datos ingresados en el certificado orgánico, el 70.4% está totalmente de acuerdo, el 25.3% de acuerdo, el 2.2% medianamente de acuerdo, el 1.1% en desacuerdo y el restante 1.1% totalmente en desacuerdo.

Los resultados de la dimensión fiabilidad de la empresa en el cuestionario de percepciones, se muestran en el Gráfico 19:

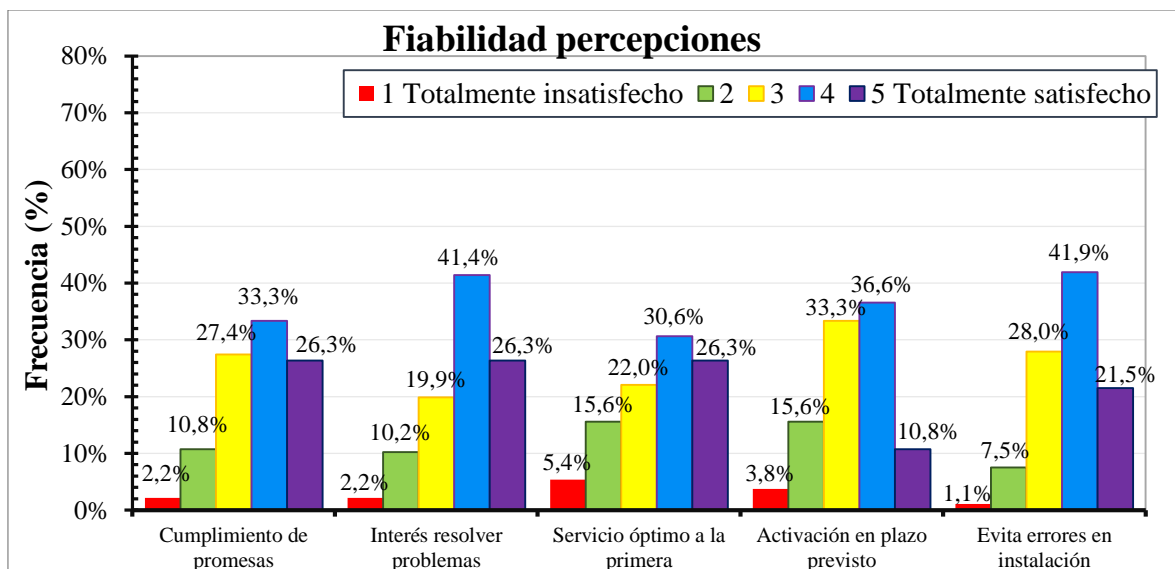


Gráfico 19: Fiabilidad percepciones.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Conforme a la información del Gráfico 19, respecto a la percepción de que cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple estrictamente en el plazo indicado, el 33.3% está satisfecho, el 27.4% medianamente satisfecho, el 26.3% totalmente satisfecho, el 10.8% insatisfecho y el restante 2.2% totalmente insatisfecho. Acerca del sincero interés de la empresa en resolver algún problema que tenga el cliente externo con el servicio, el 41.4% está satisfecho, el 26.3% totalmente satisfecho, el 19.9% medianamente satisfecho, el 10.2% insatisfecho y el restante 2.2% totalmente insatisfecho. Con relación a que el servicio de certificación orgánica haya sido emitido a la primera solicitud, el 30.6% se siente satisfecho, el 26.3% está totalmente satisfecho, el 22% medianamente satisfecho, el 15.6% está insatisfecho y el restante 5.4% está totalmente insatisfecho. De su parte, acerca de que la emisión del certificado haya sido en el plazo previsto o acordado inicialmente, el 36.6% está satisfecho, el 33.3% está medianamente satisfecho, el 15.6% insatisfecho, el 10.8% totalmente satisfecho y el sobrante 3.8% totalmente insatisfecho. Finalmente, acerca de la percepción de que la empresa evite al máximo cometer errores en el informe de inspección y en los datos ingresados en el certificado orgánico, el 41.9% está satisfecho, el 28% está medianamente satisfecho, el 21.5% está totalmente satisfecho, el 7.5% insatisfecho y el 1.1% totalmente insatisfecho.

4.4.15. Capacidad de respuesta o sensibilidad

Los resultados de la dimensión capacidad de respuesta o sensibilidad de la empresa en el cuestionario de expectativas, se muestran en el Gráfico 20:

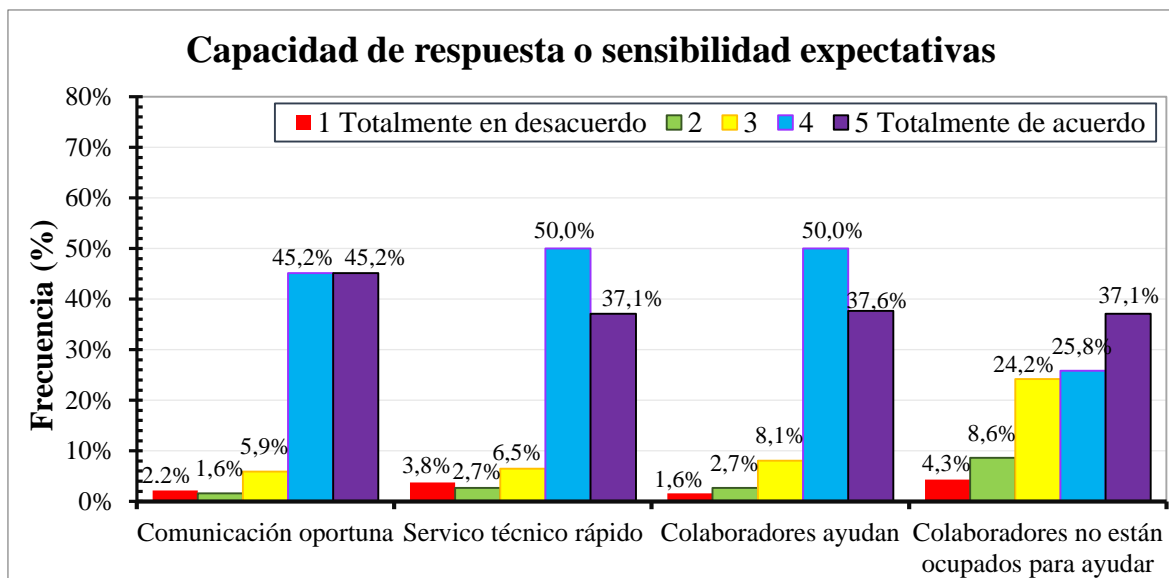


Gráfico 20: Capacidad de respuesta o sensibilidad expectativas.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Como se observa en el Gráfico 20, sobre la necesidad de que la empresa comunique oportunamente y de forma detallada a los clientes externos acerca del proceso a realizarse para la certificación, el 45.2% está totalmente de acuerdo, otro 45.2% está de acuerdo, el 5.9% medianamente de acuerdo, el 2.2% está totalmente en desacuerdo y el 1.6% está en desacuerdo. Con relación a la necesidad de que los colaboradores de la empresa deben brindar un rápido servicio de inspección, certificación y/o capacitación en caso de requerirse su apoyo, el 50% está de acuerdo, el 37.1% totalmente de acuerdo, el 6.5% medianamente de acuerdo, el 3.8% totalmente en desacuerdo y el restante 2.7% está en desacuerdo. En relación con la necesidad de que los colaboradores de la empresa deben estar dispuestos a ayudar cuando se requiere su apoyo, el 50% está de acuerdo, el 37.6% totalmente de acuerdo, el 8.1% medianamente de acuerdo, el 2.7% en desacuerdo y el 1.6% totalmente en desacuerdo. En referencia a que los colaboradores de la empresa nunca deben estar demasiado ocupados para brindar ayuda, el 37.1% está totalmente de acuerdo, el 25.8% de acuerdo, el 24.2% medianamente de acuerdo, el 8.6% en desacuerdo y el restante 4.3% totalmente en desacuerdo.

Los resultados de la dimensión capacidad de respuesta o sensibilidad de la empresa en el cuestionario de percepciones, se muestran en el Gráfico 21:

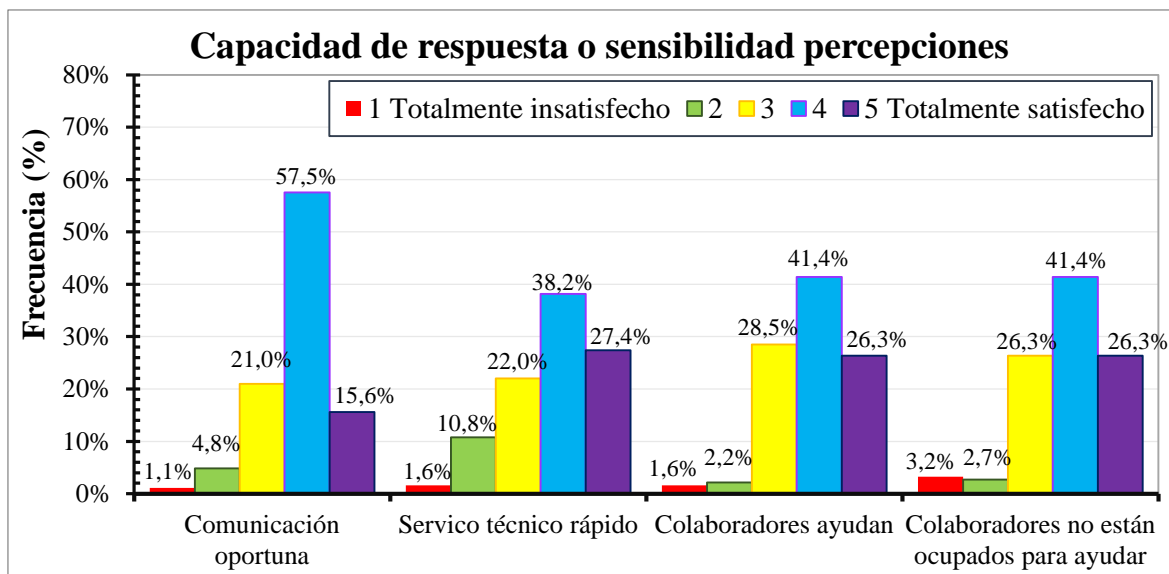


Gráfico 21: Capacidad de respuesta o sensibilidad percepciones.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

De acuerdo con la información del Gráfico 21, sobre la percepción de que la empresa comunica oportunamente y de forma detallada a los clientes externos el proceso a realizarse para la certificación, el 57.5% está satisfecho, el 21% medianamente satisfecho, el 15.6% totalmente satisfecho, el 4.8% insatisfecho y el restante 1.1% totalmente insatisfecho. Con relación a la percepción de que los colaboradores de la empresa brinden un rápido servicio de inspección, certificación y/o capacitación en caso de requerirse su apoyo, el 38.2% está satisfecho, el 27.4% está totalmente satisfecho, el 22% medianamente satisfecho, el 10.8% insatisfecho y el restante 1.6% totalmente insatisfecho. En cuanto a la percepción de si los colaboradores de la empresa están dispuestos a ayudar cuando se requiere su apoyo, el 41.4% de clientes externos están satisfechos, el 28.5% medianamente satisfechos, el 26.3% totalmente satisfechos, el 2.2% insatisfechos y el 1.6% totalmente insatisfechos. En referencia a si los colaboradores de la empresa nunca están demasiado ocupados para brindar ayuda, el 41.4% están satisfechos, el 26.3% están totalmente satisfechos, otro 26.3% medianamente satisfechos, el 3.2% totalmente insatisfechos y el 2.7% insatisfechos.

4.4.16. Seguridad

Los resultados de la dimensión seguridad de la empresa en el cuestionario de expectativas, se muestran en el Gráfico 22:

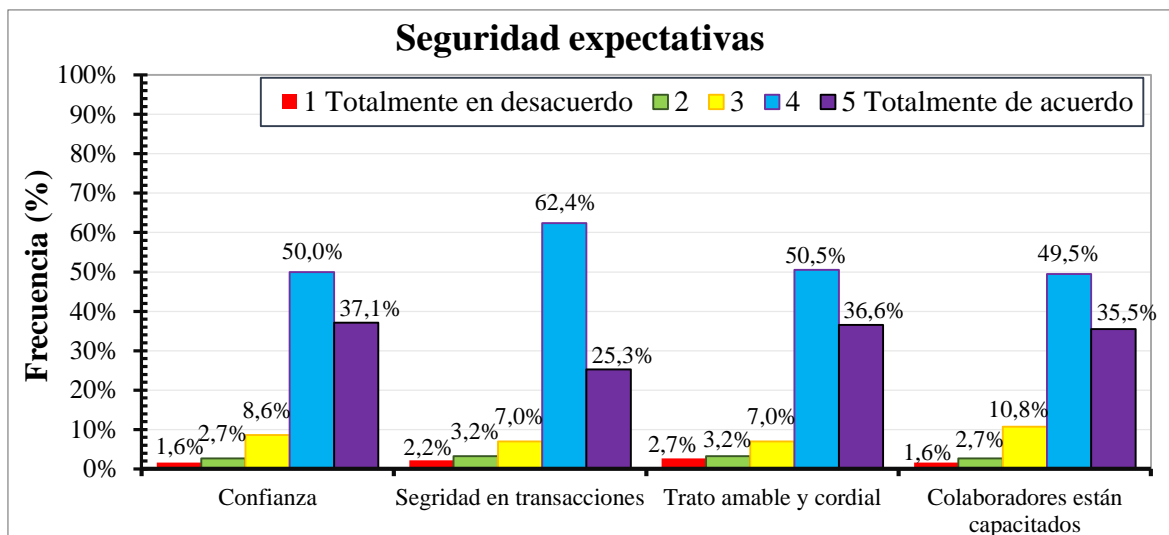


Gráfico 22: Seguridad expectativas.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Según se observa en el Gráfico 22, con relación a la expectativa de que los colaboradores de la empresa deben transmitir confianza, el 50% está de acuerdo, el 37.1% está totalmente de acuerdo, el 8.6% medianamente de acuerdo, el 2.7% en desacuerdo y el restante 1.6% totalmente en desacuerdo. Respecto a la necesidad de que la empresa le debe proyectar seguridad en las transacciones que el cliente externo realiza, el 62.4% está de acuerdo, el 25.3% está totalmente de acuerdo, el 7% medianamente de acuerdo, el 3.2% en desacuerdo y el restante 2.2% totalmente en desacuerdo. En referencia a la necesidad de que los colaboradores de la empresa deben brindar un trato amable y cordial a los clientes externos, el 50.5% está de acuerdo, el 36.6% totalmente de acuerdo, el 7% medianamente de acuerdo, el 3.2% en desacuerdo y el restante 2.7% totalmente en desacuerdo. En cuanto a la expectativa de que los colaboradores de la empresa deben estar capacitados para responder a los requerimientos de los clientes, el 49.5% está de acuerdo, el 35.5% totalmente de acuerdo, el 10.8% medianamente de acuerdo, el 2.7% en desacuerdo y el restante 1.6% totalmente en desacuerdo.

Los resultados de la dimensión seguridad de la empresa en el cuestionario de percepciones, se muestran en el Gráfico 23:

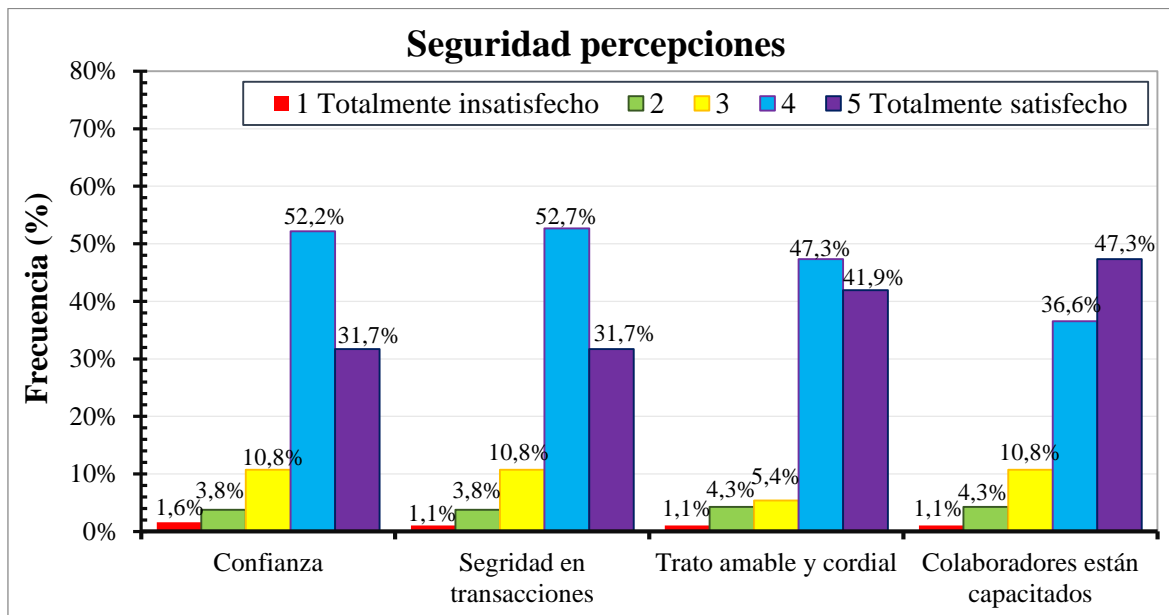


Gráfico 23: Seguridad percepciones.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Conforme se aprecia en el Gráfico 23, con relación a la percepción de que los colaboradores de la empresa transmiten confianza, el 52.2% está satisfecho, el 31.7% está totalmente satisfecho, el 10.8% medianamente satisfecho, el 3.8% insatisfecho y el restante 1.6% totalmente insatisfecho. Respecto a la percepción de que la empresa proyecta seguridad en las transacciones que el cliente externo realiza, el 52.7% de clientes externos está satisfecho, el 31.7% está totalmente satisfecho, el 10.8% medianamente satisfecho, el 3.8% insatisfecho y el restante 1.1% está totalmente insatisfecho. En cuanto al trato amable y cordial brindado por parte de los colaboradores de la empresa a los clientes externos, el 47.3% está satisfecho, el 41.9% está totalmente satisfecho, el 5.4% medianamente satisfecho, el 4.3% insatisfecho y el 1.1% totalmente insatisfecho. En cuanto a la percepción de que los colaboradores de la empresa están capacitados para responder a los requerimientos de los clientes, el 47.3% está totalmente satisfecho, el 36.6% satisfecho, el 10.8% medianamente satisfecho, el 4.3% insatisfecho y el restante 1.1% totalmente insatisfecho.

4.4.17. Empatía

Los resultados de la dimensión empatía de la empresa en el cuestionario de expectativas, se muestran en el Gráfico 24:

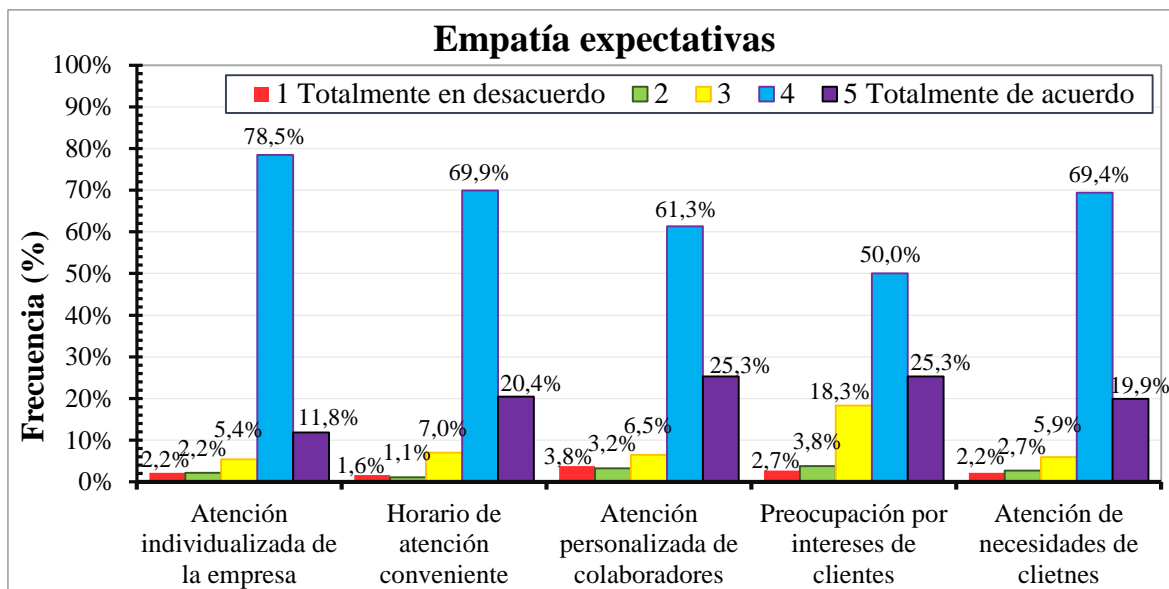


Gráfico 24: Empatía expectativas.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

En el Gráfico 24 se aprecia que, respecto a la expectativa que tienen los clientes externos de que la empresa debe brindar una atención individual a sus clientes, el 78.5% está de acuerdo, el 11.8% totalmente de acuerdo, el 5.4% medianamente de acuerdo, el 2.2% en desacuerdo y otro 2.2% totalmente en desacuerdo. Respecto a la importancia de que el horario de atención a los clientes debe ser conveniente, el 69.9% está de acuerdo, el 20.4% está totalmente de acuerdo, el 7% medianamente de acuerdo, el 1.6% totalmente en desacuerdo y el 1.1% en desacuerdo. En cuanto a la necesidad de que los colaboradores de la empresa deben brindar una atención personalizada a sus clientes, el 61.3% están de acuerdo, el 25.3% totalmente de acuerdo, el 6.5% medianamente de acuerdo, el 3.8% totalmente en desacuerdo y el 3.2% en desacuerdo. Referente a la expectativa de que la empresa debe preocuparse por los intereses de los clientes, el 50% está de acuerdo, el 25.3% totalmente de acuerdo, el 18.3% medianamente de acuerdo, el 3.8% en desacuerdo y el restante 2.7% totalmente en desacuerdo. Por último, respecto a la necesidad de que la empresa entienda las necesidades de los clientes, el 69.4% está de acuerdo, el 19.9% totalmente de acuerdo, el 5.9%

medianamente de acuerdo, el 2.7% en desacuerdo y el restante 2.2% totalmente en desacuerdo.

Los resultados de la dimensión empatía de la empresa en el cuestionario de percepciones, se muestran en el Gráfico 25:

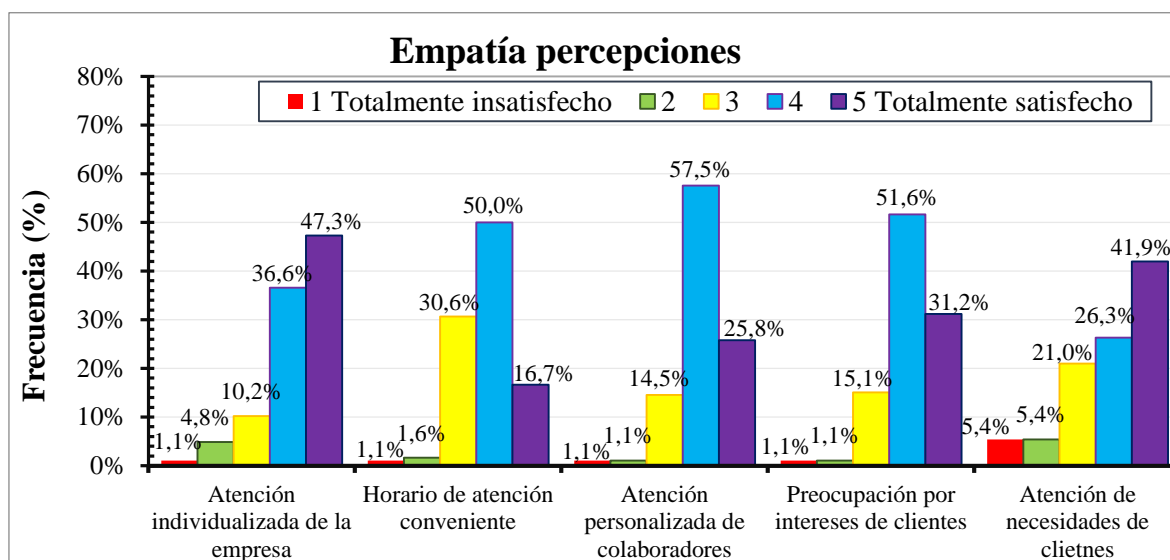


Gráfico 25: Empatía percepciones.
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Análisis e interpretación

Según la información del Gráfico 25, respecto a la percepción que tienen los clientes externos de que la empresa brinde una atención individualizada, el 47.3% se siente totalmente satisfecho, el 36.6% satisfecho, el 10.2% medianamente satisfecho, el 4.8% insatisfecho y el restante 1.1% totalmente insatisfecho. En relación a la percepción de que el horario de atención a los clientes es conveniente, el 50% indica que está satisfecho, el 30.6% medianamente satisfecho, el 16.7% totalmente satisfecho, el 1.6% insatisfecho y el 1.1% totalmente insatisfecho. En cuanto a la percepción de que los colaboradores de la empresa brinden una atención personalizada a sus clientes, el 57.5% menciona que se siente satisfecho, el 25.8% totalmente satisfecho, el 14.5% medianamente satisfecho, el 1.1% insatisfecho y el restante 1.1% totalmente insatisfecho. En relación a la percepción de que la empresa se preocupe por los intereses de los clientes, el 51.6% está satisfecho, el 31.2% totalmente satisfecho, el 15.1% medianamente satisfecho, el 1.1% insatisfecho y el otro 1.1% totalmente insatisfecho. Finalmente, respecto a la percepción de que la empresa entiende las

necesidades de los clientes, el 41.9% está totalmente satisfecho, el 26.3% satisfecho, el 21% medianamente satisfecho, el 5.4% insatisfecho y el restante 5.4% totalmente insatisfecho.

Interpretación general

Con la finalidad de interpretar los resultados obtenidos de forma general por cada una de las dimensiones que conforman los cuestionarios SERVQUAL de expectativas y percepciones, a continuación, en las Tabla 15 y 16 se presentan un resumen de los valores promedio obtenidos a partir de los resultados de las 372 encuestas (186 de percepciones y 186 de expectativas):

Tabla 15. Expectativas.

Valores	Promedio	Promedio por ítem	Desviación Estándar
Promedio de Elementos tangibles	15.51	3.88	0.55
Promedio de Fiabilidad	21.27	4.25	0.40
Promedio de Sensibilidad	16.46	4.11	0.50
Promedio de Seguridad	16.53	4.13	0.45
Promedio de Empatía	19.97	3.99	0.38
PROMEDIO	17.95	4.07	0.46

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Tabla 16. Percepciones.

Valores	Promedio	Promedio por ítem	Desviación Estándar
Promedio de Elementos tangibles	15.68	3.92	0.50
Promedio de Fiabilidad	18.18	3.64	0.75
Promedio de Sensibilidad	15.34	3.84	0.61
Promedio de Seguridad	16.68	4.17	0.53
Promedio de Empatía	20.15	4.03	0.44
PROMEDIO	17.21	3.92	0.56

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Para comparar entre las medias de las puntuaciones de los cuestionarios de las percepciones y expectativas de los clientes externos clasificadas por cada una de las dimensiones, se presenta el Gráfico 26, en donde se pueden observar directamente los casos en los cuales las percepciones alcanzaron las expectativas y aquellos en los que no se cumplió dicho propósito:

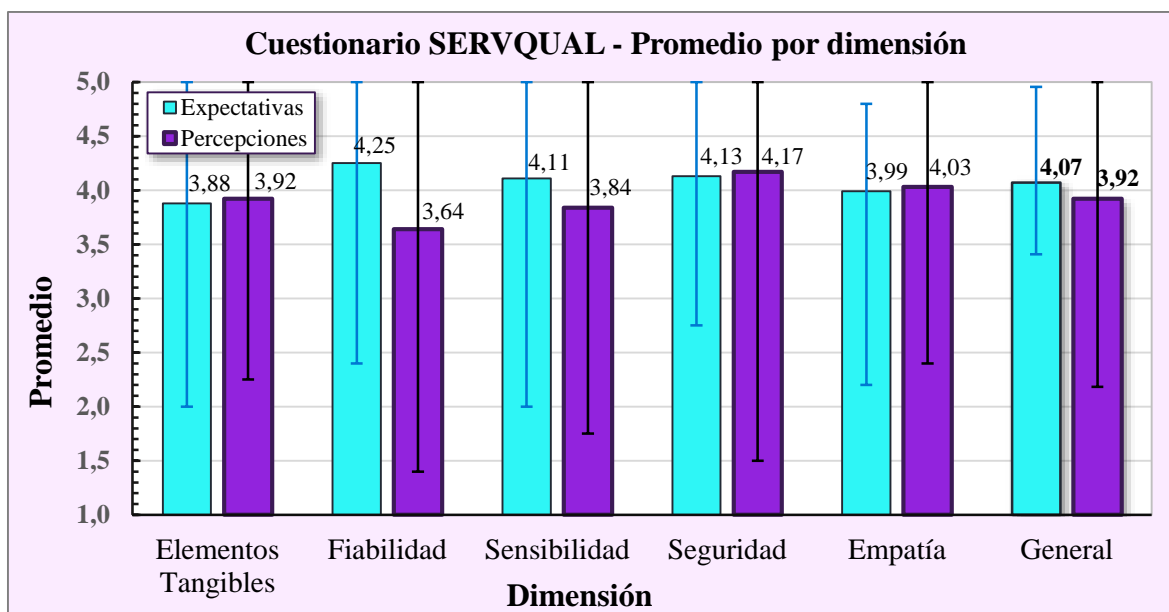


Gráfico 26: Promedio de las puntuaciones por dimensión de los cuestionarios SERVQUAL. Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

En correspondencia a la información del Gráfico 26, las dimensiones críticas, debido a que el nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa BCS Öko Garantie Cía.. Ltda. no está acorde a las expectativas iniciales que tenían son la fiabilidad y la sensibilidad. Se debe tener en cuenta que la calificación general (de las cinco dimensiones en conjunto) tampoco alcanza el nivel esperado, dado que la media de las percepciones se ubica en 3.92 sobre 5, mientras que la media de las expectativas estaba en 4.07 sobre 5. Adicionalmente, se aprecia que los valores más bajos de percepción de la satisfacción del servicio corresponden a la fiabilidad y a la seguridad, esto representa que existieron clientes que estuvieron insatisfechos con respecto a dichas dimensiones.

Complementariamente, se muestra el diagrama de cajas de las puntuaciones generales de los cuestionarios SERVQUAL de las expectativas y percepciones, con la finalidad de mostrar la dispersión de los datos.

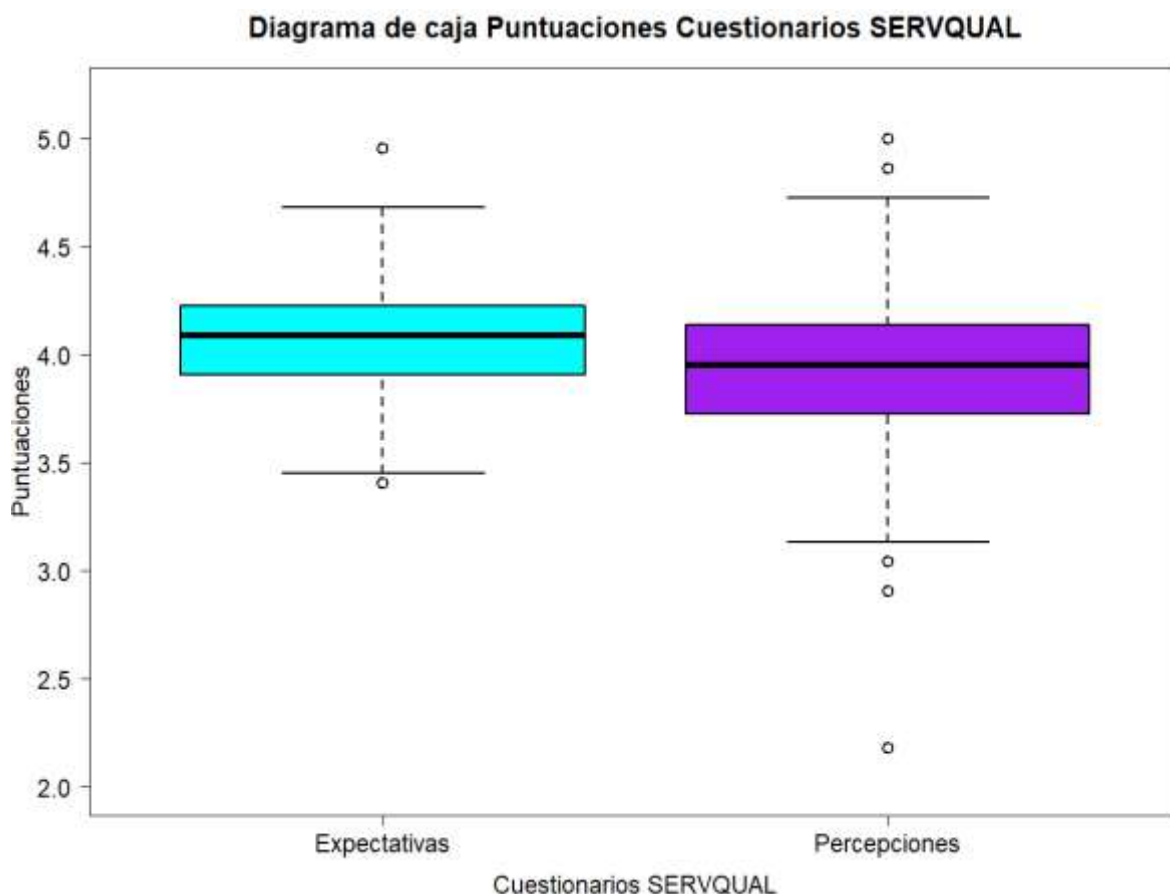


Gráfico 27: Diagrama de cajas de las puntuaciones de los cuestionarios SERVQUAL.
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Conforme se observa en el Gráfico 27, las puntuaciones de las expectativas de los clientes externos tienen menor dispersión que las puntuaciones de las percepciones, además en el caso de éstas últimas se aprecia que hay valores fuera del intervalo de confianza del 95% (predomina valores inferiores al cuartil Q1). Se identifica que la mediana de las expectativas es mayor a la de las percepciones.

Se determina que las percepciones de los clientes externos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., respecto al servicio que le han brindado difieren en función de la persona, en tanto que las expectativas iniciales también difieren, pero es más marcado el caso de las percepciones. El hecho de que tanto la media como la mediana de las percepciones no alcance a las correspondientes de las expectativas que tenían inicialmente denota que no se brinda un servicio de calidad a los clientes.

Para corroborar la conclusión anterior, se debe determinar el índice de calidad del servicio (Q), que expresa la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). En este sentido, a partir de los datos completos de las percepciones y expectativas que tienen los clientes externos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., cuyos datos se muestran en el Anexo 7, se calcula el índice de calidad con la siguiente fórmula (3):

$$Q = \text{Percepciones} - \text{Expectativas} \quad (3)$$

$$Q = 3.92 - 4.07$$

$$Q = -0.17$$

Como se observa, el valor calculado del índice de calidad Q es negativo, esto representa que las percepciones del servicio que brinda la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., no alcanzan el nivel esperado en las expectativas.

4.5. Verificación de la hipótesis

La verificación de hipótesis alterna es el procedimiento por medio del cual se rechaza la hipótesis nula de la investigación y consecuentemente se acepta la hipótesis planteada por la investigadora. Para lo cual se efectúa un procesamiento de los datos disponibles conforme las condiciones requeridas por un estadístico de prueba de hipótesis.

A continuación, se enuncian las hipótesis de la investigación:

4.5.1. Hipótesis nula

La gestión de la calidad no incide en el servicio de los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.

4.5.2. Hipótesis alterna

La gestión de la calidad incide en el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.

Para llevar a cabo la verificación de la hipótesis, en el presente caso se utilizan los datos recopilados en la encuesta dirigida al Talento Humano de la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda. (Anexo 2), en razón de que este instrumento está diseñado para medir las dos variables: Gestión de la calidad y Servicio en los procesos administrativos. El instrumento está estructurado de la siguiente manera:

Tabla 17. Estructura de la Encuesta dirigida al Talento Humano de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

Variable	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Gestión de la calidad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Ninguna importancia	Poca importancia	Regular importancia	Mucha importancia	Total importancia
	9, 10, 11 y 12	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
Servicio en los procesos administrativos	13, 14 y 15	Nada	Poco	En regular medida	Mucho	Totalmente
	16, 17 y 18	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
	19	En ninguna medida	En poca medida	En regular medida	En aceptable medida	En gran medida

Fuente: Liseth Yáñez (2020).

De acuerdo a la composición de los ítems, la escala Likert equivalente para las variables y agrupada por rangos, es la que se muestra a continuación:

Tabla 18. Escala Likert equivalente para cada variable.

Variable	Total de ítems	Escala Likert Equivalente (Puntuaciones)				
		1	2	3	4	5
Gestión de la calidad	12	12-18	19-30	31-42	43-53	54-60
Servicio en los procesos administrativos	6	6-9	10-15	16-21	22-26	27-30

Fuente: Liseth Yáñez (2020).

En conformidad con la información de la Tabla 8, las puntuaciones de cada uno de los ítems de los datos obtenidos por cada encuesta, aplicada a los 36 clientes internos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., se sumarán para obtener los valores totales por cada variable, sobre 60 y 30 puntos, respectivamente. De manera que, corresponde aplicar la prueba estadística de contraste de hipótesis Correlación de Pearson, en virtud de que las dos variables pasarán a ser de tipo numérico al sumar las puntuaciones ordinales de todos los ítems. En caso de que las diferencias sean significativas ($p\text{-valor} \leq 0.05$) se rechazará la hipótesis nula y por ende se aceptará la hipótesis alterna de la investigación.

4.6. Verificación de la hipótesis

Para realizar la verificación de la hipótesis se considera el objetivo estadístico correlacionar a partir de los datos recopilados en la encuesta dirigida al Talento Humano de la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda. (Anexo 2), debido a que este instrumento está diseñado para medir las dos variables: Gestión de la calidad y Servicio en los procesos administrativos. Los datos completos se muestran en el Anexo 6 del presente documento.

Hipótesis nula H_0

H_0 : La gestión de la calidad no incide en el servicio de los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.

Hipótesis alterna H_1

H_1 : La gestión de la calidad incide en el servicio de los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador.

Variable independiente: Gestión de la calidad.

Variable dependiente: Servicio en los procesos administrativos.

Para calcular el valor del coeficiente de correlación de Pearson se utiliza la siguiente fórmula:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2}} \quad (4)$$

Dónde:

r coeficiente de correlación de Pearson.

n número de datos disponibles por cada variable.

x_i cada uno de los datos de la variable independiente.

y_i cada uno de los datos de la variable dependiente.

Σ sumatoria de datos.

Los datos de cada una de las variables se obtienen mediante sumatoria de los ítems que corresponden a cada una de las variables (12 y 6 para las variables independiente y dependiente, respectivamente según la información de la Tabla 6). A continuación, en la Tabla 19, se muestran los totales para cada una de las variables, cuyos valores son los que se utilizan para la determinación de la correlación de Pearson:

Tabla 19. Datos para la prueba estadística.

No.	Gestión de la	Servicio en los	$x_i \cdot y_i$	x_i^2	y_i^2
	Calidad	procesos administrativos			
	x_i	y_i			
1	35	19	665	1225	361
2	51	23	1173	2601	529
3	55	25	1375	3025	625
4	46	23	1058	2116	529
5	55	27	1485	3025	729
6	29	17	493	841	289
7	37	19	703	1369	361
8	41	23	943	1681	529
9	48	25	1200	2304	625
10	46	22	1012	2116	484
11	30	15	450	900	225
12	49	24	1176	2401	576
13	40	17	680	1600	289
14	34	18	612	1156	324

No.	Gestión de la Calidad	Servicio en los procesos administrativos	$x_i \cdot y_i$	x_i^2	y_i^2
	x_i	y_i			
15	18	7	126	324	49
16	47	21	987	2209	441
17	40	21	840	1600	441
18	41	16	656	1681	256
19	40	22	880	1600	484
20	34	12	408	1156	144
21	39	19	741	1521	361
22	45	19	855	2025	361
23	42	24	1008	1764	576
24	32	19	608	1024	361
25	42	20	840	1764	400
26	33	18	594	1089	324
27	44	18	792	1936	324
28	44	22	968	1936	484
29	34	22	748	1156	484
30	44	23	1012	1936	529
31	45	20	900	2025	400
32	46	16	736	2116	256
33	47	25	1175	2209	625
34	47	22	1034	2209	484
35	37	13	481	1369	169
36	39	19	741	1521	361
Σ	1476	715	30155	62530	14789

Fuente: Encuesta dirigida al Talento Humano de BCS Öko Garantie Cia. Ltda.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

El total de datos es de 36 datos, es decir que $n = 36$.

$$r = \frac{36(30155) - (1476)(715)}{\sqrt{(36)(62530) - (1476)^2} \cdot \sqrt{(36)(14789) - (715)^2}}$$

$$r = 0.7717$$

Para determinar el nivel de la correlación se observa la tabla 20 que indica el nivel de dependencia de las variables numéricas. A continuación, se presenta la información correspondiente:

Tabla 20. Coeficiente de correlación de Pearson y significado.

-1.00 = <i>correlación negativa perfecta</i> . ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".
-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = <i>Correlación positiva perfecta</i> . ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

Fuente: Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio 2010, p. 312.

La **correlación es positiva considerable**, es decir, que la gestión de la calidad se correlaciona con el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador. El gráfico de la correlación es la siguiente:

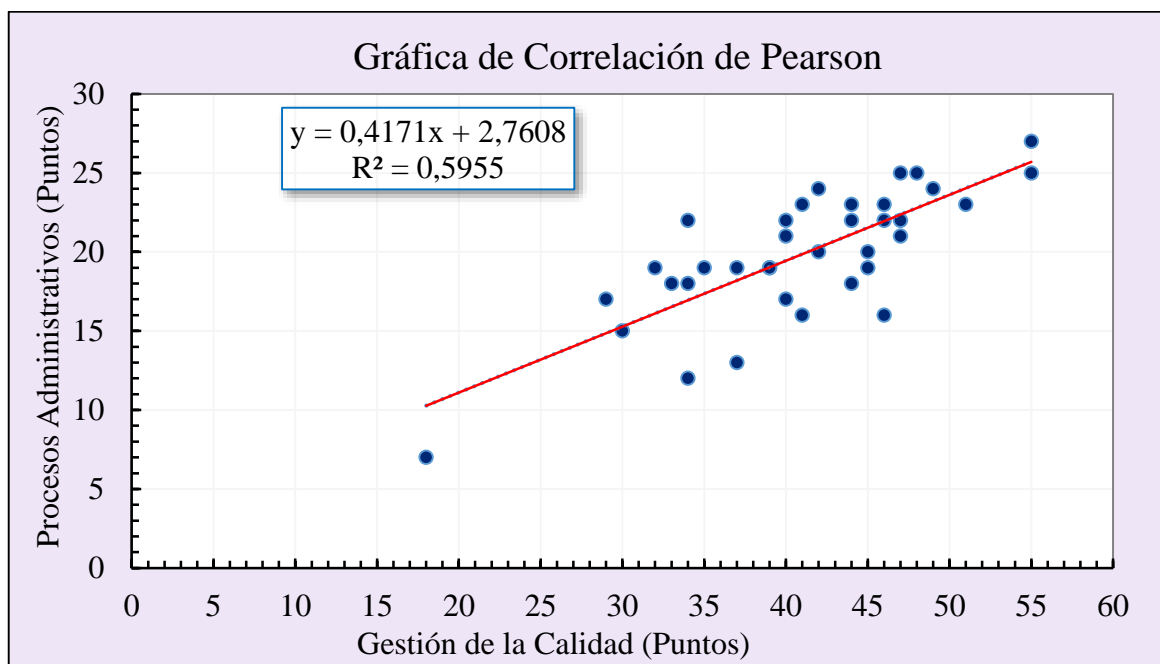


Gráfico 28: Correlación Gestión de la Calidad vs Servicio en los Procesos Administrativos.
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Para comprobar se calculó el coeficiente de correlación de Pearson en el software IBM SPSS:

Tabla 21. Coeficiente de correlación de Pearson.

Correlaciones	
	Gestión de la Calidad vs Servicio en los procesos administrativos
Correlación de Pearson	0.772**
Sig. (bilateral)	3,5889x10 ⁻⁸
N	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.6.1. Decisión

Según el resultado, para el Coeficiente de Correlación de Pearson $r = 0.7717$, se rechaza la hipótesis nula de la investigación, se acepta la hipótesis alterna de la investigación H₁: “**La gestión de la calidad incide en el servicio en los procesos administrativos de las empresas de certificación orgánica del Ecuador**”.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Conclusiones

Una vez, cumplido con los objetivos del proyecto de investigación se detallan las siguientes conclusiones generales:

- La gestión de calidad es una herramienta que aumenta la eficiencia empresarial a través de la aplicación de procesos administrativo. La investigación surge por la necesidad de una mejora en el ámbito empresarial de la entidad objeto de estudio para alcanzar un impacto económico y social, para lo cual, se desarrolló una fundamentación teórica de las variables, en la que se menciona que la gestión de la calidad en las organizaciones, garantizan la participación y comunicación de todas las partes interesadas, da como resultado un conocimiento amplio de los procesos empresariales.

- Como resultados de la aplicación de la encuesta dirigida a los gerentes de las empresas de certificación orgánica agrícola, la gestión de calidad en un 25% consideran que la efectividad de la relación de la empresa con los clientes es excelente, otro 25% estiman que esa relación es muy buena, igual proporción admiten que es aceptable y el restante 25% mencionan que la relación es regular. Asimismo, se analizó desde la percepción del talento humano de la organización, a través de la encuesta, en la que la capacitación al talento humano en gestión de la calidad en un 36.1% tiene regular importancia, el 25% total importancia, el 22.2% mucha importancia, el 11.1% poca importancia y el 5.6% restante ninguna importancia. En cuanto a la revisión de la información de las partes interesadas, sus requisitos pertinentes y el seguimiento correspondiente, de acuerdo al 36.1% en la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., tiene regular importancia, el 27.8% cree que tiene total importancia, el 22.2% mucha importancia, el 11.1% poca importancia y para el 2.8% ninguna importancia. Y finalmente a una muestra de 186 clientes externos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., se aplicó los cuestionarios SERVQUAL para las expectativas y percepciones y la verificación de la hipótesis fue por la Correlación de Pearson.
- La investigación contiene una propuesta en la que se desarrolló estrategias de fidelización con el propósito de satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente. Se inició con la definición de la política de calidad con el propósito de que se difunda al talento humano la gestión de calidad y de esta forma se contribuye a la eficiencia de los procesos técnicos. Asimismo, se realizó un mapa de procesos para alcanzar un compromiso y una comunicación fluida tanto interna como externa. Bajo esa perspectiva, a través de presentar los lineamientos estratégicos se elaboró un análisis de tratamiento y eliminación de quejas en el proceso de prestación del servicio basado en la ISO 10002: 2018 y la Norma ISO 9001:2015. También, para la evaluación se efectuó un formato ponderado que da un seguimiento del porcentaje de atención al usuario que se efectúa en la entidad. Un aspecto importante para mejorar la gestión de calidad en la organización es la propuesta de un diagrama de flujo de cada una de las actividades para la certificación, pasos de la identificación de puntos críticos y un plan de estrategias de fidelización de los clientes.

5.2. Recomendaciones

A continuación, se detalla las respectivas recomendaciones se partió de las conclusiones generales que se obtuvieron en el proyecto de investigación:

- Se recomienda, que se realice semestralmente capacitaciones al talento humano de la entidad sobre la gestión de la calidad y el posicionamiento de mercado, con la finalidad de que el personal de la institución realice cambios, aprovechamiento de oportunidades y mejoras continuación en beneficio y satisfacción del socio interno y externo.
- Se recomienda, que desarrolle en la entidad auditorías internas, se partió de los datos recopilados en el diagnóstico de la gestión de la calidad empleado a los gerentes y talento humano de las empresas de certificación orgánica agrícola. Con el propósito de conocer la conformidad o no conformidad de los procesos de certificación y el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos garantizar la confianza y cumplir con los requerimientos de calidad.
- Se recomienda, considerar el diagnóstico situacional realizado y los lineamientos estratégicos propuestos con el propósito de identificar periódicamente la idoneidad de la calidad con base a la mejora de la satisfacción de servicio, basado en la ISO 10002:2018 y la Norma ISO 9001:2015 pues el presente estudio se ha documentado aspectos relacionados a la interrelación de procesos y estrategias de calidad de servicio a los clientes.

6. PROPUESTA

6.1. Desarrollo de la propuesta

6.1.1. Tema de la propuesta

Estructurar los lineamientos estratégicos que identifique la idoneidad de la calidad con base a la mejora de la satisfacción de servicio en la empresa BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda.

6.1.2. Objetivo general

Planificar, controlar y mejorar la calidad en la prestación de servicios para la empresa de certificación orgánica BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda.

6.1.3. Objetivos específicos

- Reducir o eliminar al máximo las quejas que se producen a lo largo del proceso de la prestación del servicio.
- Identificar y cumplir con las características referentes a las necesidades y expectativas de los clientes, además de las nuevas necesidades.
- Identificar y controlar documentos del servicio al cliente.

6.1.4. Justificación de la propuesta

La empresa BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda., busca proponer estrategias que identifique la idoneidad de la calidad con base a la mejora en la satisfacción al cliente. Por tanto, es importante considerar las exigencias globales en todos los ámbitos empresariales con el propósito de mantener un alto nivel de competitividad. Los lineamientos estratégicos es un buen comienzo para reorganizar las actividades de mejorar la atención al cliente, ya que marca parámetros clave basados en la gestión de la calidad. El estudio es importante porque se enfoca al cliente, al liderazgo, a la mejora continua, entre otros.

6.1.5. Antecedentes históricos

Desde agosto de 2014 se forma parte del grupo Internacional Kiwa Gruppe y se ha adaptado y cambiado el nombre de BCS por el de Kiwa BCS en la mayor parte de oficinas locales.

La historia de la empresa nace en la década de los 90, por los fundadores Peter Grosch y Ernst Werner Schmidt en Alemania la empresa BCS Öko-Garantie GmbH, como entidad de control privada para la inspección y certificación conforme reglamento Europeo para productos ecológicos. En 1998, Grosch inicia con la inspección de cultivos de banano en la costa ecuatoriana y quinua orgánica. En la ciudad de Riobamba-Ecuador fue la primera ubicación de la oficina del servicio de certificación orgánica en América latina y en la actualidad se cuenta con 12 países del continente. Acompañado de un equipo técnico competente, tanto por su conocimiento, como por su profesionalismo, se ha demostrado ser una excelente competencia desde hace más de 25 años. Ser parte de la entidad Kiwa Internacional permite que la empresa BCS Öko-Garantie GmbH se fortalezca para la inspección y certificación en el sector de alimentación.

La entidad Kiwa es quien proporcionó el nombre a la empresa del presente estudio, y fue fundada en 1948 por empresas de agua potable de los Países Bajos, que querían proteger el suministro de agua potable. Las siglas KIWA correspondían en esa época a (Keuringinstituut voot Waterleiding Artikelen) - Institución para la Evaluación de los Elementos de las Obras Hidráulicas, sin embargo, ahora estas representan mucho más que eso, debido a una gran variedad de productos y servicios que se enfocan en la protección de la salud y seguridad de las personas a nivel de todo el mundo.

Tabla 22: Historia de kiwa

1948	Las empresas de agua potable de los países bajos fundan Kiwa como Keuringinstituut voot WaterleidingArtikelen	2012	Kiwa se extiende a Turquía
2005	Kiwa pasa a tomar el control de Gastec NV en los países, bajos el Reino Unido e Italia.	2013	Kiwa se extiende a las infraestructuras de móviles a través de KOAC-NPC.
2008	Kiwa se extiende a Suecia y a España	2014	Kiwa se extiende a los sectores de la alimentación, los piensos y la agricultura a través de BCS

			Öko-Garante en Alemania, Latinoamérica y China.
2010	NPM Capital se introduce en kiwa NV	2015	Inspecta, la empresa de salud de activos del norte de Europa, se une a la familia Kiwa.
2011	Kiwa entra en el sector de los deportes a través de ISA Sport.	2016	Reposicionamiento de marca Kiwa.

Fuente: Empresa BCS Öko-Garantie GmbH (2019).

Sector: Medio ambientales

Tamaño de la empresa: De 51 a 200 empleados

Tipo: Empresa individual

Sede: Riobamba-Chimborazo

Sitio: <https://www.kiwa.com/lat/es>

Organigrama BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

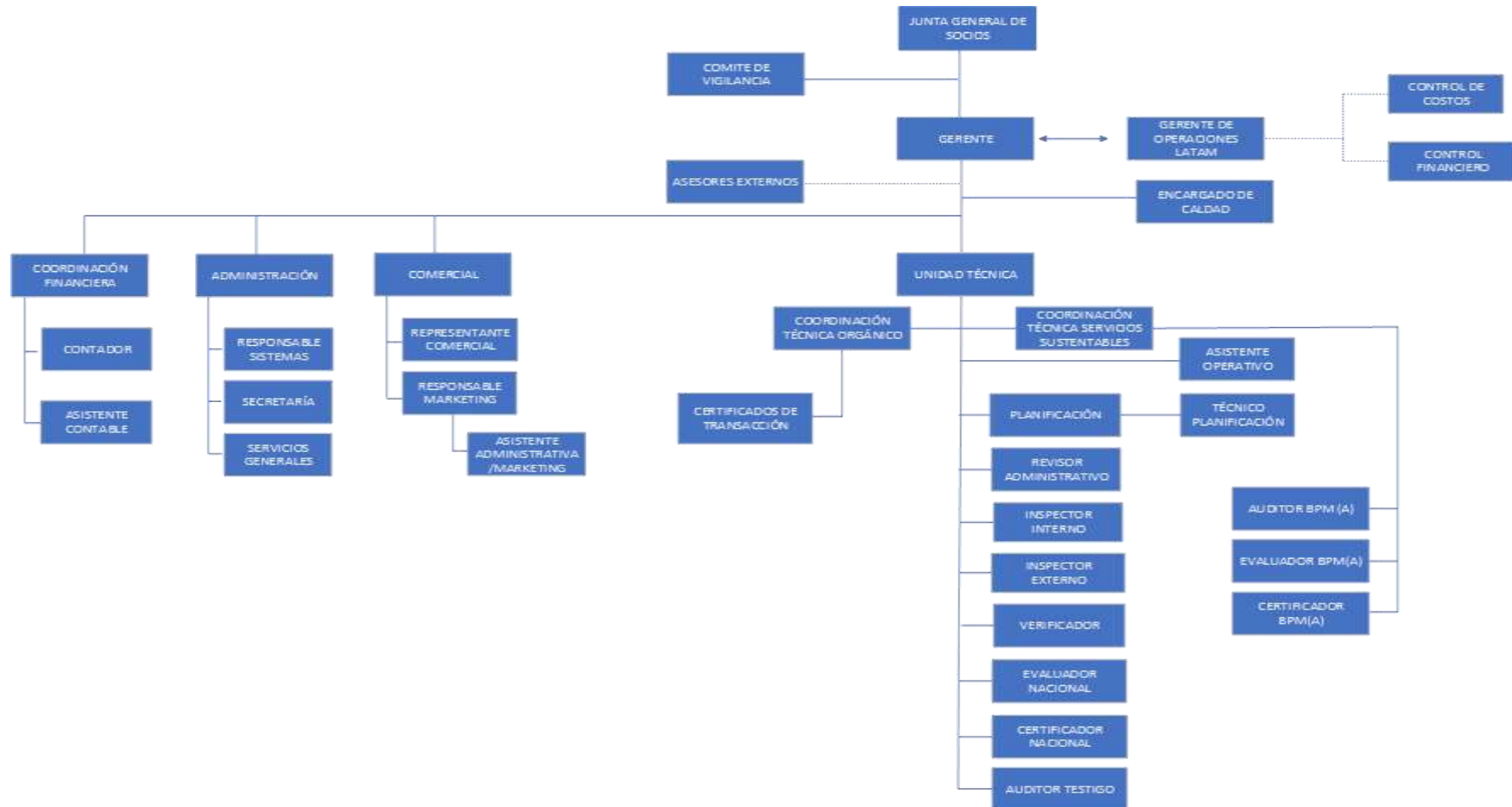


Figura 13: Organigrama BCS Öko Garantie Cía. Ltda.
Fuente: BCS Öko Garantie Cía. Ltda. (2019)

6.1.6. Desarrollo del producto

6.1.6.1. Alcance

Los lineamientos estratégicos que se proponen a continuación tienen un alcance a las partes interesadas de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda. En la actualidad la adopción de la gestión de la calidad constituye un paradigma importante en la satisfacción del cliente.

Se aborda aspectos que contribuyen a mejorar y a tratar quejas:

- Mejorar la gestión de la calidad a través del enfoque a la satisfacción de los clientes internos y externos.
- Identificar expectativas y necesidades, a fin de fomentar una cultura de calidad empresarial.
- Participación y compromiso de la alta dirección para capacitar al talento humano en satisfacción al cliente.
- Análisis y reconocimiento de las expectativas del cliente para que se constituya en una decisión estratégica y una base sólida para la empresa.

6.1.6.2. Referencias normativas

Referencias normativas. – para este caso se presenta la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2015 y Gestión de la Calidad-Satisfacción del Cliente- Directrices para el tratamiento de las Quejas en las Organizaciones ISO 10002:2018 que se enfoca en el tratamiento de quejas en el proceso de prestación del servicio.

La Organización Internacional de Normalización ISO, creada por el comité técnico ISO/TC 176, gestión y aseguramiento de la calidad, a fin de determinar el nivel de quejas que se presentan en el proceso de emisión de certificados orgánicos, basado en el propósito y la dirección estratégica enfocado a la satisfacción del cliente a través de coordinar las actividades tanto vertical como horizontalmente.

6.1.6.3. Términos y definiciones

Aseguramiento de la calidad. - Se enfoca a que el Sistema de Gestión de Calidad, se oriente a incrementar la capacidad para el cumplimiento de los requisitos de calidad.

Cliente. - Persona u organización que recibe o puede recibir un producto o servicio destinado a esa persona o entidad.

Gestión de calidad. - Se enfoca a coordinar, planificar y controlar actividades relacionadas a aplicar la calidad en un producto o servicio. Es cero defectos o las características para la superación y valoración de alguien o algo.

Política de calidad. - Es la orientación relativa a la calidad a las partes interesadas y es expresada por la alta dirección de las empresas.

Proyecto de calidad. - Es un documento que se orienta al Sistema de Gestión de Calidad para empresas privadas y públicas.

Procesos. - Es el conjunto de actividades relacionados e interactúan elementos de entrada para obtener resultados.

Queja. - Se enfoca a medir el nivel de satisfacción del cliente a través de la expresión de insatisfacción que da a conocer el cliente a una organización sobre un producto o servicio con el fin de esperar una solución de forma explícita o implícitamente.

Sistema de Gestión de Calidad. - Está dirigido a controlar la calidad de un producto o servicio de una organización. Es un conjunto de elementos sistemáticos.

Servicio al cliente. - Es la interacción diaria de la organización con el cliente a lo largo de la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio.

Retroalimentación. - Se trata de considerar la opinión y comentarios del cliente hacia la empresa y el nivel de interés y satisfacción por un producto o servicio mediante el tratamiento de quejas.

Parte interesada. - Persona o grupo de personas que puede afectar o beneficiarse por una actividad o por una decisión. Entre los principales están las personas, los clientes, usuarios, sindicatos, proveedores, socios, competidores, entre otros.

6.1.6.4. Principios de orientación

Para el tratamiento de quejas es recomendable adherirse a los principios de orientación como se refleja a continuación:

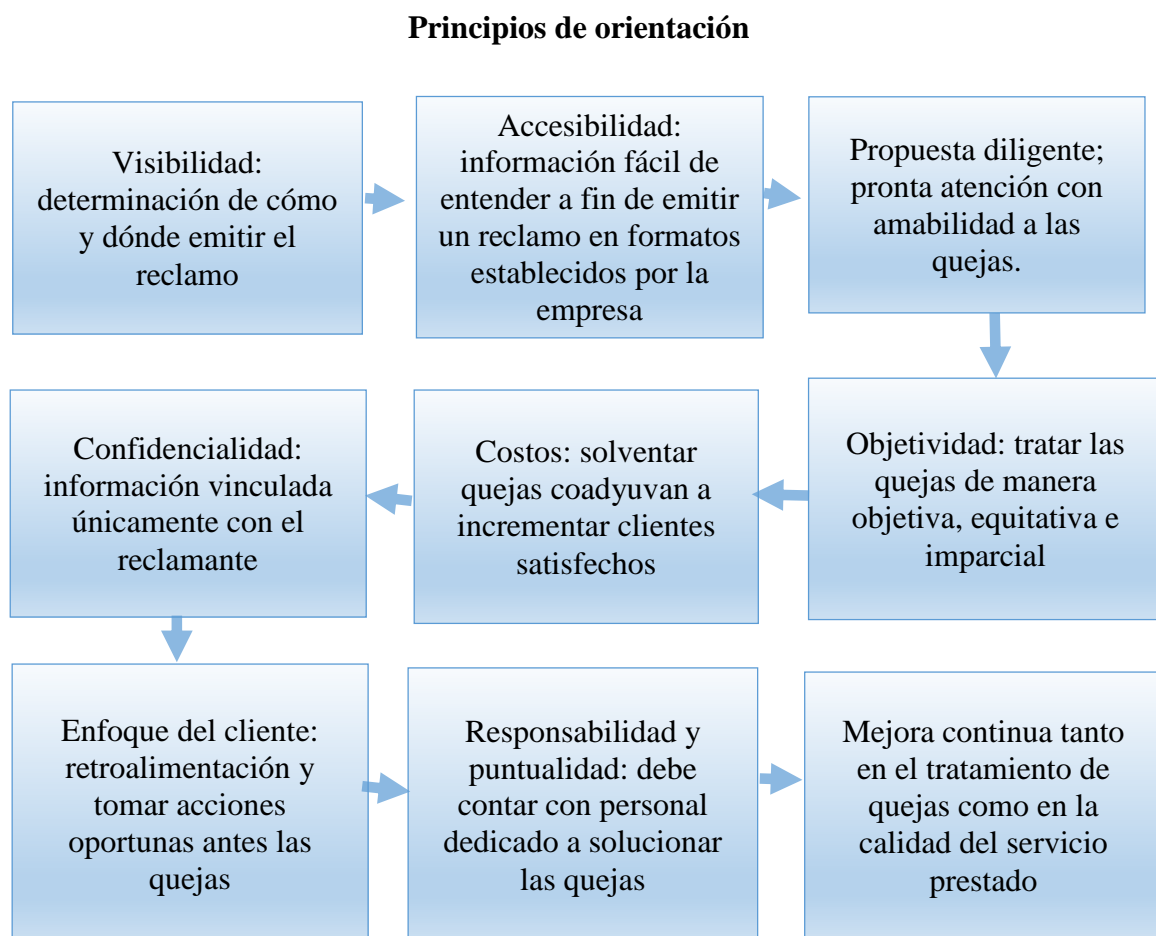


Figura 14: Principios de orientación.

Fuente: (Organización internacional de normalización, 2020)

6.1.6.5. Marco de referencia para el tratamiento de las quejas

Se deben considerar los siguientes ítems:

Liderazgo y compromiso: Mediante un análisis la alta dirección asumirá un compromiso y la responsabilidad de rendir cuentas en todo lo que respecta a la Gestión de la calidad/satisfacción del cliente y el tratamiento de quejas como una mejora continua con la prestación del servicio al emitir el certificado.

Política: Establecer directrices relativas con la calidad y tratamiento de quejas debidamente alineadas. Para elaborar la política en la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., es necesario tomar en cuenta las expectativas de la empresa como la del cliente, además de socializar la gestión de calidad con todos los colaboradores de la empresa a fin de hablar el mismo lenguaje, en base a la misión y visión de la entidad. A continuación, se formula la política:

La empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., se dedica a dar el servicio de certificación orgánica a nivel nacional e internacional orientándose a la eficiencia en sus procesos y a la satisfacción del cliente, se asumió la responsabilidad de desarrollar sus actividades en conformidad al análisis de riesgos y oportunidades inmerso en un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con el propósito de beneficiar a sus accionistas, talento humano, proveedores y clientes.

Responsabilidad y autoridad: Desde la alta gerencia inicia la gestión de quejas, mediante la toma de decisiones y las directrices a seguir, para el tratamiento del mismo, delega funciones y un encargado del proceso, quien da seguimiento y continuidad a la queja presentada, y a su vez, informa a su inmediato superior. El personal que mantiene contacto directo con el cliente debe tener conocimiento sobre el estado del tratamiento de la queja emitida por el cliente a fin de dar respuestas a sus inquietudes oportunamente, mediante una atención cordial.

ISO 10002:2018 considera, además, que la compañía debe planificar y diseñar una serie de actividades, de manera eficiente y eficaz con el fin de incrementar la satisfacción y sobre todo la fidelidad de los clientes basado en políticas establecidas para el tratamiento de quejas.

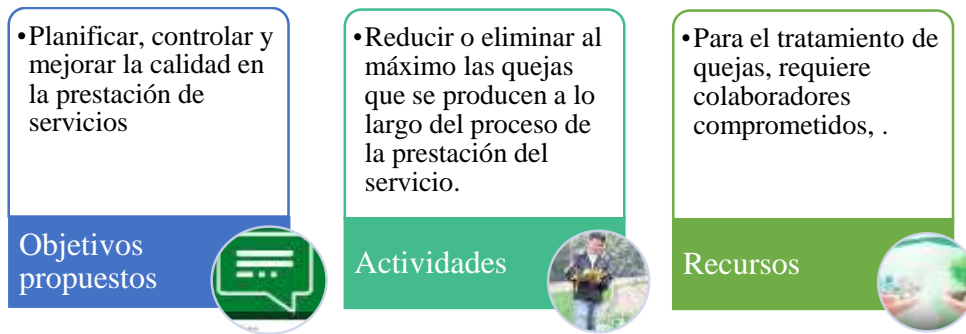


Figura 15: Tratamiento de quejas (ISO 10002:2018).
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

6.1.6.6. Planificación, diseño y desarrollo


- **Enfoque a procesos**

El enfoque de procesos define actividades y procedimientos necesarios para la emisión de certificado orgánicos, por medio del cual controla las interrelaciones e interdependencias entre procesos internos de acuerdo a estándares establecidos por la empresa, además, restaura los procesos internos mediante la adaptación de una gestión de calidad, a fin, que cada proceso cumpla con la normativa correspondiente, asimismo, la estructura organizacional se encarga de dar seguimiento y cerrar las no conformidades u observaciones establecidas durante el proceso de emisión del certificado.

Objeto y campo de aplicación. - En este ámbito, se requiere capacidad para proporcionar de manera clara y sencilla el nivel jerárquico y por ende las funciones de cada departamento, y de tal manera brindar un servicio de calidad, se cumplió con las expectativas y requerimientos del cliente.

El diseño: Impulsa al cumplimiento de los objetivos de la empresa para garantizar a una gestión de calidad, ya que conecta a todos los departamentos de la empresa, además, activa el liderazgo organizacional, fomenta habilidades de motivación, dinamiza una comunicación abierta y participativa, en consideración de aquello, la estructura organizacional debe definirse en forma clara y sencilla, reflejar responsabilidades comprometidas al logro de los objetivos de la empresa. A continuación, se presenta una matriz para asumir riesgos y oportunidades de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

Tabla 23: Matriz para asumir riesgos y oportunidades

		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES							Código: BCS- Öko –Garantie - 001
									Revisión: 001
Fecha: dd/mm/aa									
N°	Riesgo	Efecto	Causas	Severidad	Frecuencia	Nivel de riesgo			Acciones y oportunidades
				1,2,5,10,20,50	1-5	Alto	Medio	Bajo	
						>=100	>50	<49	
R1	Imparcialidad	Información no real	Intereses personales y amistades con clientes	50	2	100			<ul style="list-style-type: none"> • Evitar contacto directo inspector-cliente. • Rotación de inspectores para atender a los clientes. • Promover contacto directo cliente-oficina local. • Implementar sanciones
R2	Errores en los certificados	Información falsa No entregar puntualmente	Falta de precaución por el inspector, atención, minuciosidad	10	3			30	Revisión por el Coord. Técnico; Implementación del Sist. BCS Cert.
R3	Incumplimiento de la normativa	Productos no orgánicos	Desconocimiento de los clientes	20	3		60		Desarrollo de capacitaciones, seminarios, talleres y Webinars
R4	Información desactualizada en grupo de productores	Desconocimiento de cambios y estatus de la producción	Desconocimiento/desinterés del cliente	20	3		60		Campaña de concientización, capacitaciones.
Elaborado por: Fecha: Firma:			Revisado por: Fecha: Firma:						Aprobado por: Fecha: Firma:

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Mapa de procesos

En base a las variables establecidas por la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., cada tarea realizada, coadyuva a la gestión del proceso con calidad, desde que inicia la recepción de documentos, hasta la entrega del certificado, por tanto, el conjunto de tareas y actividades que realiza la empresa, simultáneamente refleja la satisfacción del cliente tanto interno como externo, mediante la enfatización de manera que se satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes, para reducir al máximo el nivel de quejas.

Cabe recalcar que, el enfoque de procesos comprende el enunciado y la gestión metodológica de los procesos orientado al logro de resultados previstos, se aplicó políticas de calidad y la dirección estratégica, es decir el enfoque de procesos constituye una herramienta efectiva para el conjunto de actividades que la empresa realiza para la prestación del servicio, mediante el cual se busca mejorar el estilo de trabajo, por tanto, el diagnóstico y mapa de procesos ayuda a analizar la situación actual de la empresa, se identificó aspectos negativos durante la emisión del certificado que influyen en el nivel de quejas.

Es importante mencionar que, un proceso abarca el conjunto de procedimientos, actividades y tareas con el uso de recursos (económicos, materiales y humanos) alcanza los objetivos organizacionales, por otra parte, el procedimiento determina la implantación de políticas de ejecución, las actividades vinculan una serie de acciones, mientras que las tareas son los pasos de ejecución de las actividades. Por último, según la norma ISO 9001:2015, representar un mapa de proceso, contribuye a definir actividades principales y representa el flujo dentro de la compañía, sin la necesidad de elaborar documentación sobre procesos.

En la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., en los procesos de certificación no se toma el tiempo de demora para cada actividad y que por lo mismo no se agiliza el trámite emitido por el cliente, por tanto, es recomendable establecer estrategias y un diseño de mapa de procesos a fin de identificar procedimientos específicos que detiene la efectividad de la prestación del servicio que a continuación se presenta.

Mapa de procesos

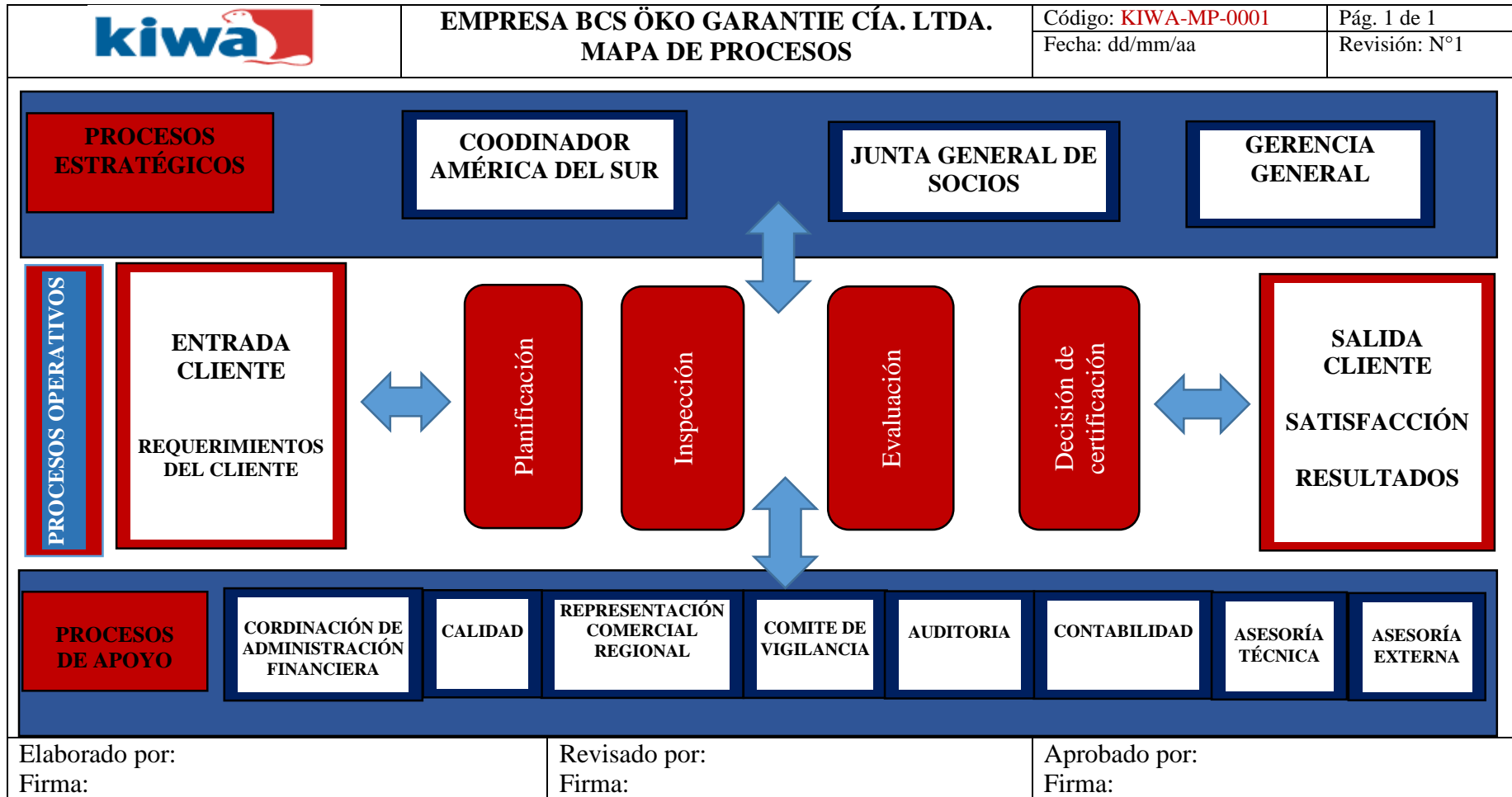


Figura 16: Mapa de procesos.
 Elaborado por: Liseth Yánez (2020)

Diagrama de flujo de procesos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

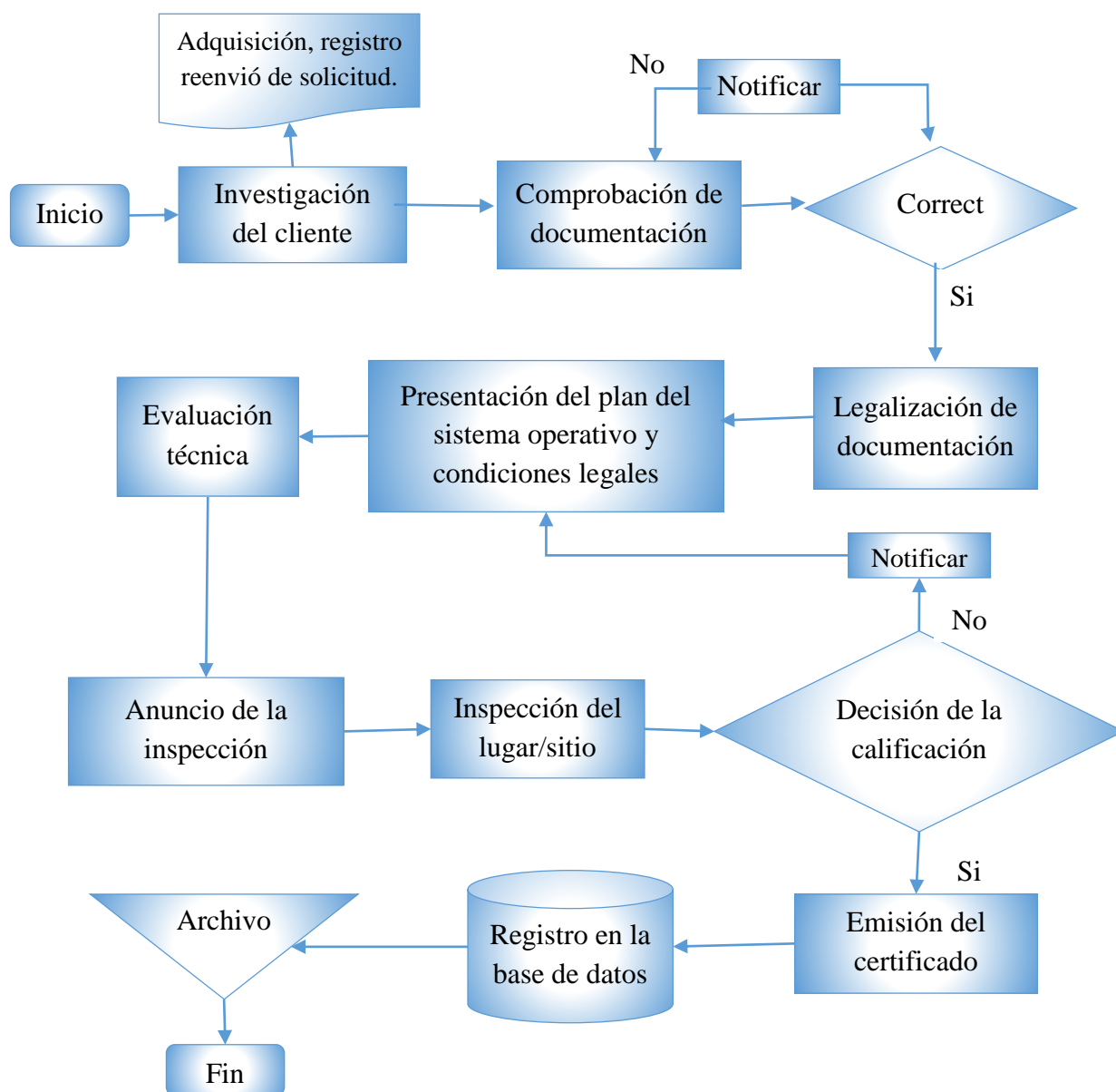


Figura 17: Diagrama de flujo de los procesos en la empresa BCS Öko Garantie Cía. Fuente: BCS Öko Garantie Cía. Ltda. (2019)

Explicación del Mapa de procesos de la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

Revisión

Investigación del cliente. – La prestación del servicio inicia con descubrir quién es, cuáles son sus necesidades, sus preferencias, se enfoca esencialmente de que el cliente debe ser el centro de atención a fin de brindar seguridad y confianza en cada uno de los procesos

para la emisión del certificado. Además, es necesario conocer la actividad que desarrolla y los productos que oferta, de esta manera, determinar los ítems esenciales, previa su pronta y oportuna aprobación, basado en el respeto social y medioambiental de los productos que produce, transforma o comercializa el cliente.

Solicitante. - La persona natural o jurídica que transforma, empaca, etiqueta, almacena, transporta, y comercializa productos orgánicos, a más de cumplir con los reglamentos para productos orgánicos. Deben adquirir la solicitud de certificación, ingresar los datos y enviar, como también estar legalmente constituido, realizar la formalización de sus procesos, hacer uso de buenas prácticas de manufactura (BPM), buenas prácticas higiénicas (BPH), manejar un adecuado sistema de prevención para evitar la contaminación alimentaria (Hazard Analysis and Critical Control Points HACCP), trazabilidad, flujo de volumen, entre otros.

Decisión de la certificación

Comprobación y legalización de documentos. – Una vez receptado la documentación y verificado la información, se procede al pago del trámite y se emite el contrato correspondiente para legalizar la documentación. Después del trámite legal se procede con la entrega y socialización del plan de sistema orgánico, información verificada previa a la inspección y evaluación, donde se evalúa el sistema productivo mediante el cual se obtiene el producto, es decir, el control va a toda la unidad y puede ser por rubros específicos o por eslabones de la cadena. Cabe recalcar que la certificación tiene una vigencia de un año.

Emisión del certificado. – La empresa BCS ÖKO GARANTIE CIA. LTDA., emite certificado previo cumplimiento a la normativa en toda su amplitud, con el pleno conocimiento que todo producto agrícola orgánico es certificable, a fin de promover el desarrollo sostenible de métodos ecológicos de producción, se garantiza en funcionamiento eficaz en el mercado interior. El fundamento de la norma es asegurar la competencia leal entre productores, entre operadores de producción orgánica. Una vez culminado el proceso de emisión del certificado la documentación es registrada en una base de datos y archivada y de esta manera termina el proceso mediante la entrega del certificado sea este en físico o mediante un correo electrónico.

6.1.6.7. Operación del proceso de tratamiento de quejas

Con respecto al tratamiento de quejas se enfoca en el proceso de prestación del servicio basado en la ISO 10002: 2018. La Organización Internacional de Normalización ISO, creada por el comité técnico ISO/TC 176, gestión y aseguramiento de la calidad. Fundada para generar tratamiento de las quejas, para lo cual, establece una serie de pasos como la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora continua, a fin de incrementar la satisfacción del cliente, se fomenta en una participación activa y comprometida en todos los niveles jerárquicos. Por otro lado, el tratamiento de quejas enfatiza, en que las necesidades y expectativas del cliente sean cubiertas de manera eficaz, eficiente y efectiva enfocado a la calidad del servicio proporcionado al cliente. Para la aplicación de esta normativa es necesario conocer términos y definiciones generados desde la normativa ISO 9001:2015, como podemos visualizar en la siguiente figura.

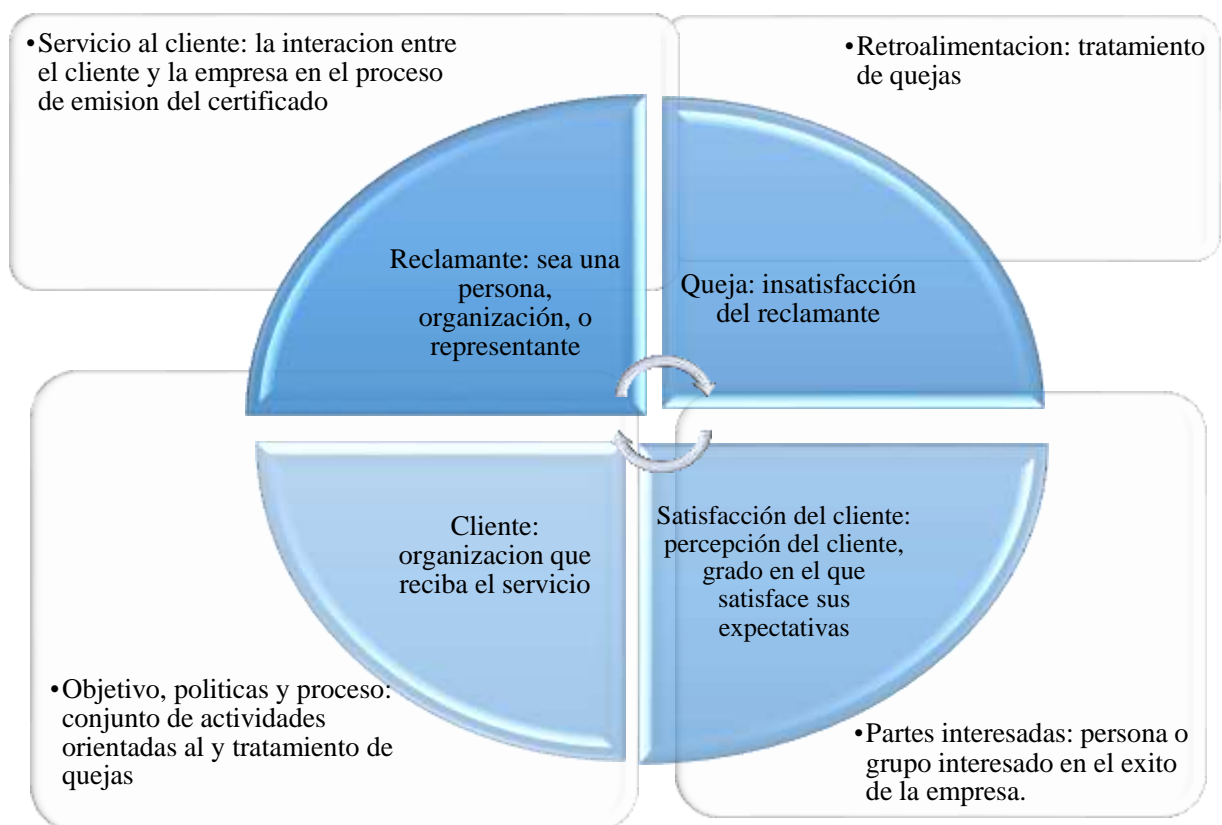



Figura 18: Tratamiento y eliminación de quejas en el proceso de prestación del servicio basado en la ISO 10002: 2018

Fuente: (Organización internacional de normalización, 2020)

Comunicación. – La información debe transmitirse de manera clara, sencilla y directa entendible, mediante folletos, formatos de quejas, formatos de sugerencias etc., mediante el conocimiento del lugar, la manera de emitir la queja. Además, de identificar el proceso y plazos orientados al tratamiento de la queja, así como la solución del mismo.

Con el propósito de dar un tratamiento oportuno a las quejas recibidas, se propone el siguiente formulario en el cual se pueda receptar información directa y completa sobre las inconformidades de los clientes ante la emisión del certificado orgánico, y de esta manera la organización solucione las quejas de manera efectiva y eficiente.

Tabla 24: Formulario para quejas

	FORMATO PARA QUEJAS	Código: KIWA-FQ. Q-001
		Departamento:
		Puesto:
		Nombre del evaluado:
1) Datos del reclamante. Nombre / Organización: Dirección: Código postal, Ciudad: País: Teléfono: Fax: e-mail:		
Detalles de la persona que representa al reclamante (si fuera aplicable):		
Persona a contactar (si fuera diferente del anteriormente citado)		
2) Descripción del servicio: Número de referencia: Descripción:		4) Mejora/solución requerida Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
3) Problema detectado Fecha de ocurrencia: dd/mm/aa Descripción:		5) Fecha y firma Fecha: dd/mm/aa Firma: _____
6) Adjuntos: Lista de documentos que se adjuntan		

Fuente: (ISO/DIS 10002, 2017)

Análisis y recepción de quejas en la BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda., según la norma ISO 10002: 2018

Tabla 25. Puntos críticos durante el proceso de emisión del certificado orgánico.


Proceso de emisión del certificado	Punto crítico, en el origina los reclamos
La secretaria registra los datos del cliente	La carencia de toma de datos de manera detallada e identificación del cliente. Además, los certificados no son registrados a tiempo, a medida que se emite, por tanto, no se dispone de un respaldo de los mismos.
Secretaria toma nota de las quejas y de los reclamos	La falta de información sobre las inconformidades del cliente ya que solo se toma en cuenta el producto dañado, además el cliente no entrega los documentos a tiempo.
La secretaria informa inmediatamente a su inmediato superior de manera detallada el reclamo o queja presentado.	El personal encargado no emite los reportes de reclamos y quejas del día. Además de la carencia de formato de quejas y/o reclamos.
El responsable del área comercial delega pronta atención.	Dejan en el abandono las quejas y reclamos de los clientes. El cual da paso a conflictos entre clientes y sus compradores además de inconvenientes entre el cliente y el área de bodegas le imposibilita retirar las mercancías de la aduana mediante el pago de los derechos arancelarios, para aquello el certificado ampara los requerimientos y exigencias ante estos organismos basado a la calidad y la excelencia de la producción orgánica.
El evaluador técnico emite la calificación para la certificación.	Entre los reclamos esta la entrega de documentación con fallas en la numeración de los certificados, en este proceso existe mucho tiempo de demora sea en la entrega del informe de la inspección de la finca como en

Proceso de emisión del certificado	Punto crítico, en el origina los reclamos
	la llegada del certificado legalizado desde Alemania hacia la oficina regional.
El departamento financiero receipta los pagos puntuales de los servicios financieros	El departamento financiero no emite oportunamente el reporte de pagos o la veracidad de los mismos, razón por el cual se da el tiempo de demora en la entrega del certificado.
La unidad técnica registra el número de hojas de cada certificado con la lista y la cantidad de productos.	La falta de comunicación en los formatos y el país ha donde está dirigido el certificado. Cada una de estas demoras incide en la satisfacción del cliente.

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

Seguimiento de las quejas para la BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda., según la norma ISO 10002: 2018

Tabla 26: Formato de evaluación de quejas ponderado

	FORMATO DE EVALUACIÓN DE QUEJAS	Código: KIWA-EVA. Q-001									
		Departamento:									
		Puesto:									
		Nombre del evaluado:									
Área	Factores	Puntaje									
	Parámetros	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Perspectiva de productividad	Afronta rápidamente el problema										
	Cumplimiento eficiente de los requerimientos del cliente										
	Soluciones inmediatas al cliente										
	Conocimientos según competencia										
	Seguimiento del nivel de satisfacción de atención al cliente										
Perspectiva de actitud	Empatía con el cliente										
	Nivel de comunicación con el cliente interno y externo										
	Escucha atentamente al cliente										
	Capacidad de solución										

	Aprendizaje													
Perspectiva de habilidades	Trabajo en equipo													
	Liderazgo y compromiso													
	Puntualidad													
	Respeto y responsabilidad													
Total		/140												
Calificación		Fecha:.....												
9 A 10 = Sobresaliente													
7 A 8 = Muy bueno		Firma												
5 A 6=Regular		de												
1 A 4= Insuficiente		evaluador.....												
Observación													
.....													
.....													

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

$$\text{índice de tratamiento de quejas} = \frac{\sum_{i=1}^{n=11} \text{Puntaje o calificación}}{140} \times 100$$

Unidad de medición			Periodo de medición
Bajo < 80 %	Medio >85 a 90 %	Alto = >91 a 100%	Trimestralmente

6.1.6.8.Mantenimiento y mejora

La mejora continua orientada a la gestión de calidad, con el afán de captar fidelidad de los clientes mediante la satisfacción de sus requerimientos y expectativas, se establecen estrategias que enfatiza a clientes activos mediante tácticas concretas, realizables y cuantificables, que a continuación se detalla

Mejora de la capacidad operativa: La empresa BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda., requiere de una mejora continua de los servicios ofertados, es decir, que el servicio sea evaluado desde el principio del proceso de certificación hasta el momento que se entregue el certificado.

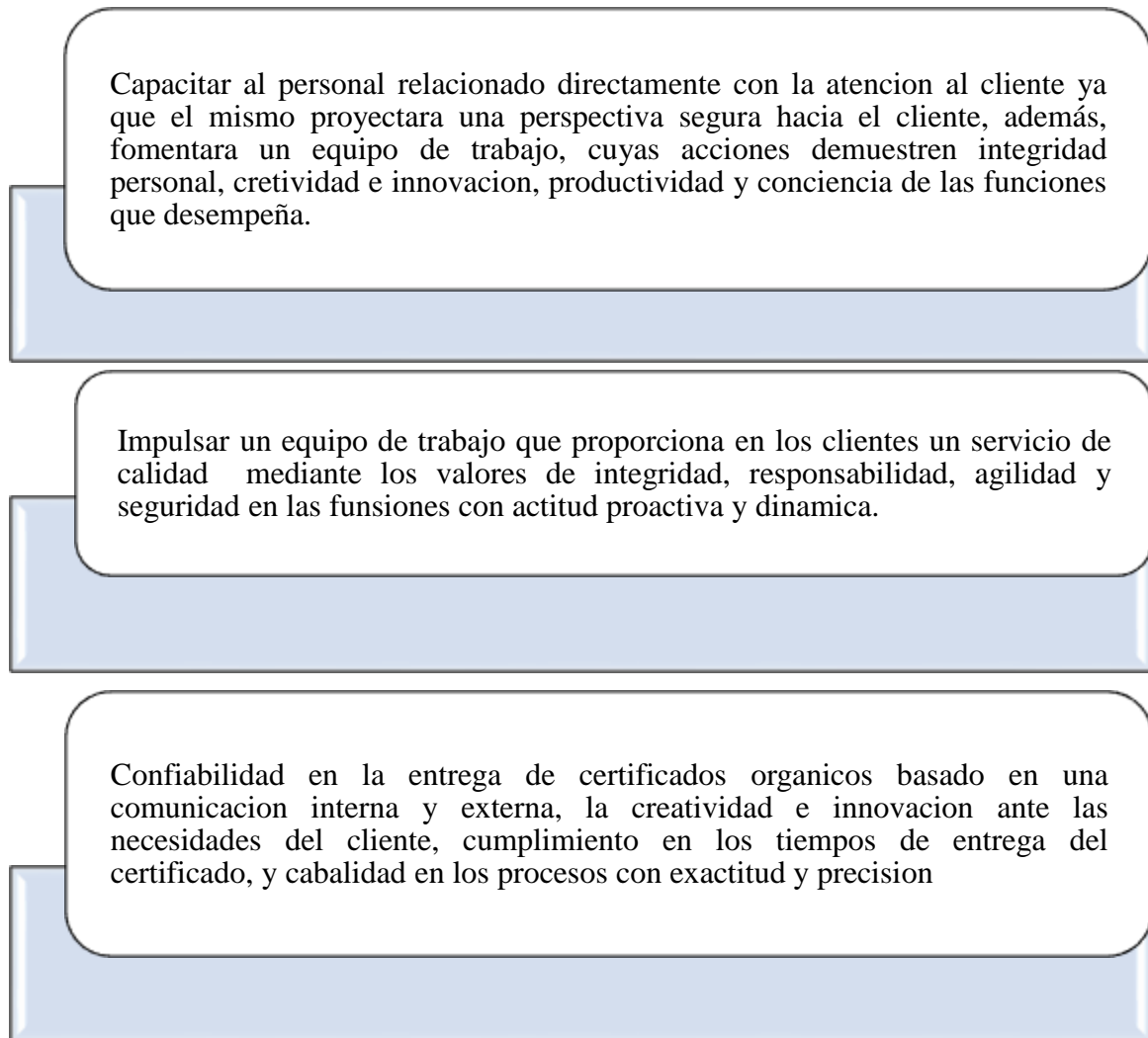


Figura 19: Mejora de la capacidad operativa.
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020).

Atención y valorización al cliente. – BCS Öko Garantie Cía. Ltda., representa el valor añadido que presta ante las inquietudes y necesidades de los clientes de manera clara y oportuna. El cliente es aquel motor que pone en funcionamiento la empresa, por ende, es a quien debe enfocarse los servicios que oferta la compañía, a continuación, se refleja estrategias que coadyuvan a la mejora continua con respecto a atención al cliente y sus requerimientos.



Identificar medios de comunicación directos como Skype, Whatsapp etc., a fin de transmitir información relevante e importante a disponibilidad del cliente.



Programa de reuniones focalizados con clientes: para ello es importante categorizar y segmentar, como también analizar la satisfacción del cliente, conocer nuevos requerimientos, sellos de certificación, entrega de presentes corporativos, además, de realizar reuniones regionales.



Elaboración de eventos paralelos en ferias sectoriales con clientes potenciales, representantes de gremios, etc., a fin de estrechar relaciones empresariales y de mutuo apoyo.

Figura 20: Atención y valoración al cliente.
Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

- **Liderazgo y compromiso**

Comprende uno de los principios de la gestión de calidad, adaptado a la necesidad de la empresa se citó el liderazgo, que comprende la manera de influir positivamente en los colaboradores a fin de fomentar en ellos una cultura de calidad mediante un enfoque total al cliente. De esta manera el liderazgo puede producir excelentes resultados, tanto en la gestión de calidad como también en la motivación e incidencia en los colaboradores con respecto al desempeño de las funciones basado en la calidad.

Protagonista de la calidad en la atención al cliente

El triángulo representado por la estrategia de servicio, la gente y los sistemas considerados como los protagonistas de la calidad, enfoca tanto a la organización como al cliente y a su vez, enfatiza las necesidades y motivos esenciales de este. La línea que va de la estrategia de servicio, al cliente, representa el proceso de comunicar las estrategias al mercado. La que conecta al cliente con la gente de la organización, constituye el punto de contacto de interacción, donde se presta y se recibe el servicio; Es aquí donde se plantea la

posibilidad de superar los momentos críticos en la interacción con los clientes. Finalmente, la línea que conecta al cliente con los sistemas ayuda a prestar el servicio, pues incluye los procedimientos y equipos de trabajos (Medina, 2013).

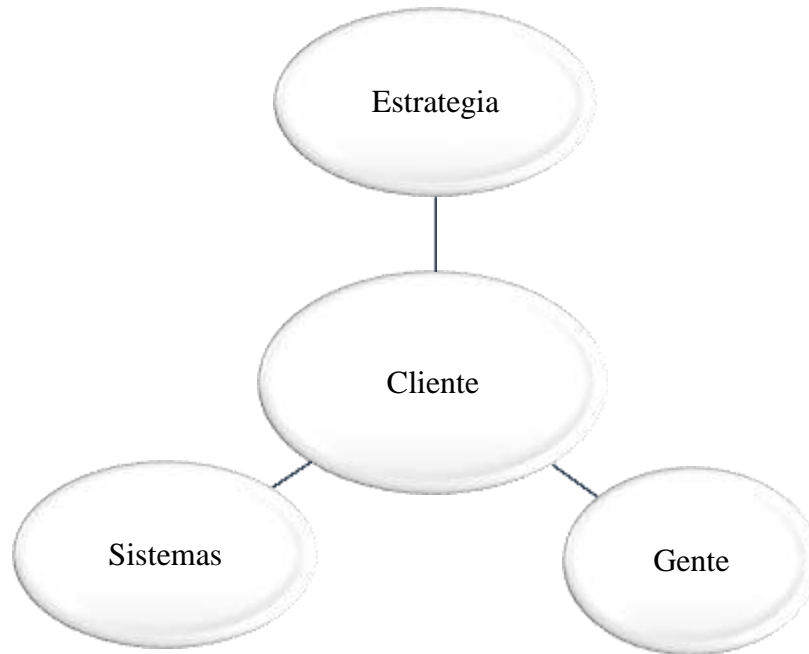


Figura 21: Protagonista de la calidad en la atención al cliente.

Fuente: (Medina, 2013)

Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

La implementación, el seguimiento y monitoreo de la propuesta del tratamiento de quejas, tiene la capacidad de inspirar y motiva a todos los colaboradores de la empresa, lo que ocasiona un ambiente participativo con iniciativas que contribuyan a la gestión de calidad.

Plan de tratamiento de quejas identificado

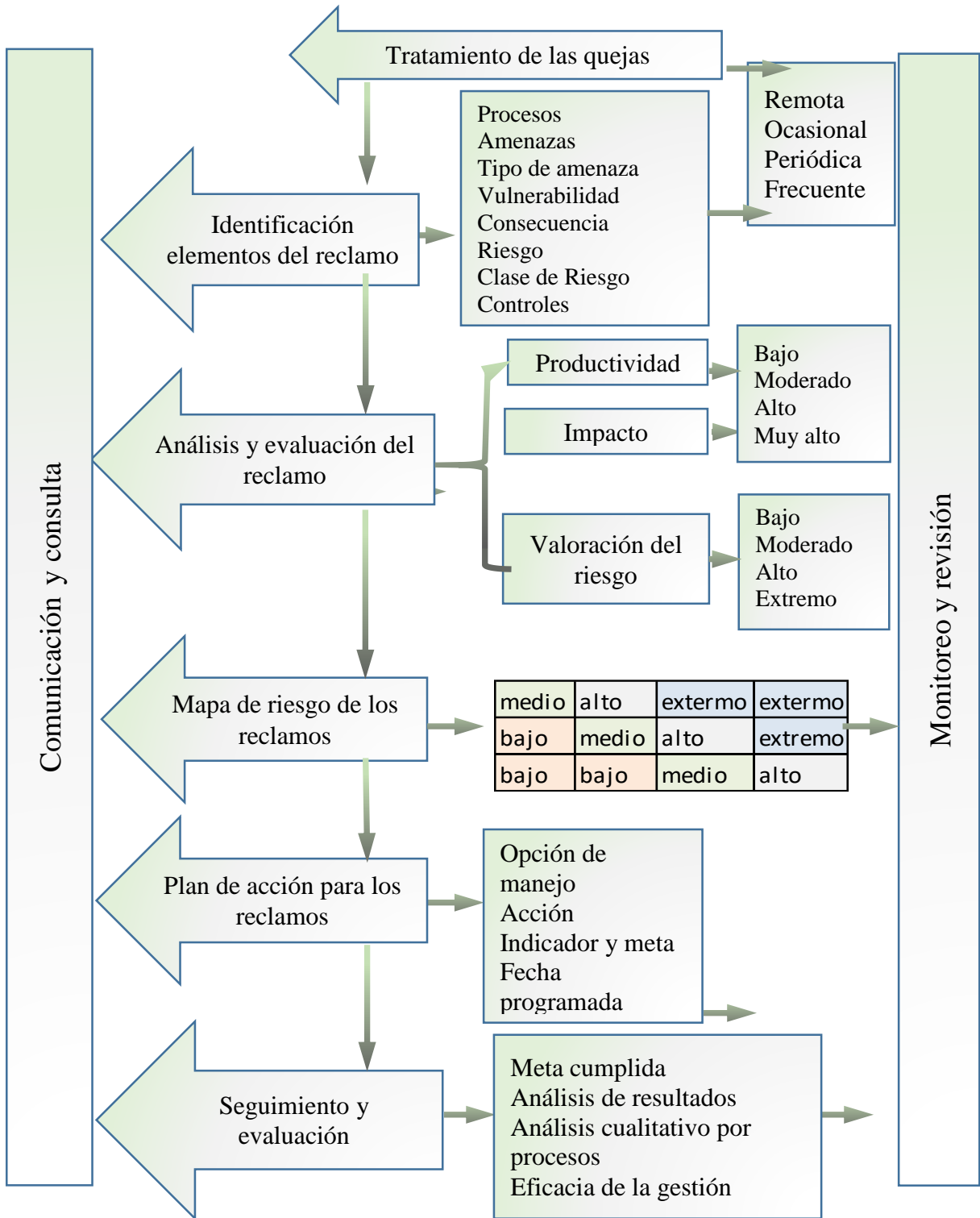


Figura 22: Plan de tratamiento de quejas.
 Elaborado por: Liseth Yáñez (2020)

6.1.7. Conclusiones de la propuesta

- Se concluye que con la propuesta se busca satisfacer al 100% requerimientos y expectativas del cliente, mediante una gestión eficiente con capacidad técnica, compromiso y una comunicación fluida tanto interna como externa. Asimismo, contar con un equipo de trabajo calificado con amplia experiencia, entrenamiento continuo y evaluación de rendimiento, familiarizado con los principios de calidad (integridad personal, creatividad e innovación, productividad y conciencia), para fomentar la cultura de calidad.
- Se concluye que con la propuesta se puede fomentar participación y comunicación abierta con todos los colaboradores de la empresa, a fin, de brindar un servicio de manera oportuna, rápida y profesional a las necesidades e inquietudes del cliente, con amabilidad, innovación y compromiso; con un enfoque a la excelencia en las relaciones con los clientes, con creatividad, espíritu genuino, coherencia, conocimiento idóneo de las funciones encomendadas por la empresa.

III. REFERENCIAS CITADAS

- Anguita, J. C. (2003). *La encuesta como técnica de investigación Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Madrid: Casas anguita.
- Banguero, H. (2018). *Planeación y gestión estratégica de las organizaciones: conceptos, métodos y casos de aplicación*. Universidad autónoma de occidente. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5pfGDwAAQBAJ&pg=PT9&dq=Direccionamiento+estrat%C3%A9gico+en+las+organizaciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjF9-zutt7mAhWhxVkkHeNiDUwQ6AEILjAB#v=onepage&q=Direccionamiento%20estrat%C3%A9gico%20en%20las%20organizaciones&f=false>
- Bernal-Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (3 ed., Vol. V). Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: Pearson Educación. Obtenido de <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvUFpFdUh1eEFCSU0/edit>
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Unid. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=procesos+administrativos+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGpr6huN7mAhUErVkkHYx1BwkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=procesos%20administrativos%202016&f=false>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad nacional de educación a distancia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=analisis+organizacional+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRjdKj8tbmAhVSA M0KHa8SB08Q6AEIPDAD#v=onepage&q=analisis%20organizacional%202016&f=false>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid : Pearson. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

- Carmen Regina Berdugo-Correa, R. A.-C.-A. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. Medellín: Berdugo-correa.
- Carmona, M. Á., Suárez, E. M., Calvo, A., & Periañez, R. (Octubre de 2015). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 9.
- Carmona, M. Á., Suárez, E. M., Calvo, A., & Periañez, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8-16. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428>
- Cemiot Internacional . (02 de 03 de 2013). *las 9's cemiot.com*. Obtenido de Cemoit.com: <https://www.cemiot.com/inicio/las-9-eses-organizacion-orden-y-limpieza-en-la-empresa/>
- Ceresecuador. (11 de 07 de 2013). *Acerca de nuestra empresa Ceresecuador*. Obtenido de Ceresecuador-cert.com: <http://ceresecuador-cert.com/about/>
- Charón, L. (2017). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. *Ciencia en su PC*(5), 10.
- Cipriano, A. (2015). *Proceso administrativo*. México: Patria. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj32YWS8dbmAhUGzlkKHdvACScQ6AEIJzAA#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>
- Cleves, J., Fonseca, J., & Jarma, A. (2013). El Aseguramiento de Calidad y los Procesos. *Temas Agrarios* , 18(1), 75 - 89.
- Control Unión. (15 de 04 de 2014). *Acerca de nosotros Control Union*. Obtenido de Control Unión S.A.C.: <https://www.cuperu.com/portal/es/cup>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Intervención Social* (1 ed.). Madrid, España: McGraw Hill/Interamericana.
- Corredor, A. (2016). *Gestión y clima organizacional*. Colombia: Corporación universitaria Americana. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixgp3C8NbmAhXOwVlKHdpxAR8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>
- Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. España: Esic. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=Kc9QDAAAQBAJ&pg=PA231&dq=Modelo+SERVQUAL+de+la+calidad+de+servicio+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiunMXtud7mAhVnoFkKHQhrAR4Q6AEIOjAD#v=onepage&q=Modelo%20SERVQUAL%20de%20la%20calidad%20de%20servicio%202016&f=false>

Durgesh, P., & Punyatoya, P. (2015). Impact of total quality management on customer satisfaction in Indian banking sector. *Productivity and Quality Management*, 16(2), 127-147.

Elena, D. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración 2.ª edición 2019*. España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=w3qSDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiObO2tN7mAhVCmVkJKHd6fAw4Q6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>

Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición*. España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=kAMoDwAAQBAJ&pg=PA152&dq=atencion+al+cliente4+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9uOrluN7mAhVDx1kKHVV2DjsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente4%202016&f=false>

González, L. (2017). *Proceso Administrativo*. Mexico: Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=procesos+administrativos+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYzNSuut7mAhXG1FkKHVdwARkQ6AEIUzAG#v=onepage&q&f=false

González, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Bogotá: Ecoe. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administracion+por+calidad+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi3vc_bt97mAhWqtVkKHYrYDQ0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=administracion%20por%20calidad%202016&f=false

Guajardo Garza, E. (1996). *Inicios de la calidad*. Barcelona.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HILL ed., Vol. 6). (S. D. INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México D.F.: McGraw-Hill.

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *La Calidad Académica*, 16(28), 179-195.

- Ibarra , L., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (1987). Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_242.pdf
- ISO Survery. (12 de 10 de 2018). *GlobalSTD*. Obtenido de <https://www.globalstd.com/networks/blog/iso-survey-2017>
- Jiménez, A. (2016). *Estatuto tributario*. Bogotá: Ecoe. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=MXw5DwAAQBAJ&pg=PA681&dq=procesos+administrativos+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYzNSuut7mAhXG1FkKHVdWArkQ6AEIODAC#v=onepage&q=procesos%20administrativos%202016&f=false>
- Jurado, J. (2017). *Historia de la administración: escribir las prácticas*. Medellín: Instituto tecnológico metropolitano. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1iRIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=historia+de+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrs6fd7dbmAhUmo1kKHwYJAhwQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- Jurado, S. (2016). *Venta Técnica*. Editex. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=k4_sDAAAQBAJ&pg=PA89&dq=atencion+al+cliente4+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9uOrluN7mAhVDx1kKHVV2DjsQ6AEILzAB#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente4%202016&f=false
- Lacalle, G. (2016). *Gestión administrativa de prevención de riesgos laborales*. Editex. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8a5cDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwign-OAtd7mAhXBpFkKHUh5BwsQ6AEIUzAF#v=onepage&q=gestion%20administrativa%202016&f=false>
- Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Universidad César Vallejo, Piura. Recuperado el 23 de Diciembre de 2019
- Martín, J. (2017). *UF1815 - Asistencia y gestión administrativa al contribuyente de la documentación tributaria*. España: Elearning. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=i7pWDwAAQBAJ&pg=PA188&dq=gestion+administrativa+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwign->

- OAtd7mAhXBpFkKHUh5BwsQ6AEIMDAB#v=onepage&q=gestion%20administrativa%202016&f=false
- Maya, J. (10 de Octubre de 2013). Método para lograr la calidad. *Escuela Superior de Comercio y Administración del Instituto Politécnico Nacional*, 220-245. Obtenido de Dialnet-AMethodToAchieveQualityInOrganizations-4776951.pdf
- Medina, D. I. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial*. Sonora: Ebba Isabela Escareño Alvarez.
- Mejía, A., Godoy, E., & Piña, R. (21 de Mayo de 2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una emresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1-2.
- Mendoza, C. (2016). *Contabilidad financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla: Ecoe. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=CHY2DAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=adminstracion+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmrDh79bmAhXSrFkKH ee3DAcQ6AEIQzAD#v=onepage&q=adminstracion%202016&f=false>
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca. (2016). *Lista de organismos de certificación registrados*. Agrocalidad. Quito: Dirección de Gestión de Orgánicos . Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Lista-de-organismos-de-certificacion-registrados.pdf>
- Miranda, F. J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Montero, X. (2013). BCS ÖKO Garantie. *LÍDERES*, 1.
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Sistema de Gestion de la calidad*. Ginebra: Secretaria Central ISO.
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Traducción oficial Official translation Traduction officielle*, 1-42.
- Organización internacional de normalización. (27 de Febrero de 2020). *Gestion de la calidad, satisfaccion del cliente, directrices para el tratameinto de las quejas en las organizaciones*. Obtenido de Informacion publica pgr.gob.sv: <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
- Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodologia de la investigacion cuantitativa*. Caracas: Pedagogica de Venezuela.

- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metologica de la investigacion cuantitativa*. Caracas: Pedagogica de Venezuela.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Pardo, M. (2016). *Una introducción a la administración pública*. México: El colegio de México. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=xgwUDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=adminstracion+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjOqany7NbmAhVSpFkKHfdpAh4Q6AEITDAE#v=onepage&q=adminstracion%202016&f=false>
- Pavón-Sicilia, Y., Baquero-Guilarte, R., & Góngora-Díaz, Á. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos. *Ciencias Holguín*, 24(4), 3-6.
- Pedro Emilio Sanabria Rangel, V. d. (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad*. Bogota: Universidad delRoario.
- Peña, I. S. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras /Internal customer satisfaction in small and medium business hotels. *Ciencias Holguín*, 23(3), 4.
- Pömbo, J. (2016). *Proceso integral de la actividad comercial*. España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=7lw6DwAAQBAJ&pg=PA248&dq=procesos+administrativos+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYzNSuut7mAhXG1FkKHVdwARkQ6AEITDAF#v=onepage&q=procesos%20administrativos%202016&f=false>
- Quality Certification Serivece. (14 de 08 de 2009). *Acerca de nosotros QCS*. Obtenido de QCS Cia. Ltda.: <http://qcsecuador.com/www/index.php/es/about-3/history-3>
- Rodríguez, J. (2016). *Estadística para administración*. México: Patria. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bBUhDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=adminstracion+2016&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjOqany7NbmAhVSpFkKHfdpAh4Q6AEIMDAB#v=onepage&q=adminstracion%202016&f=false>
- Rodríguez, V. (2017). *Empresa y Administración. Novedad 2017*. Editex. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=b00kDwAAQBAJ&pg=PA184&dq=adminstracion+2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjLlv717tbmAhXNrVkkHS-RDhAQ6AEIJzAA#v=onepage&q=adminstracion%202017&f=false>

- Secretaria Central de ISO en Ginebra . (2015). *Sistemas de gestion de la calidad - requisitos*. Suiza: Translation Task Force (STTF).
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (29 de septiembre de 2016). Obtenido de <http://www.acreditacion.gob.ec/encuesta-iso-2016/>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (29 de 06 de 2018). *Mi primera certificacion inen: normalizacion.gob.ec*. Obtenido de Normalizacion.gob.ec: <https://www.normalizacion.gob.ec/ahora-mi-primera-certificacion-inen-es-gratuita/>
- Supo, D. J. (2013). *Como validar un instrumento*. Perú: Bioestadistico. com. Obtenido de http://www.cua.uam.mx/pdfs/coplavi/s_p/doc_ng/validacion-de-instrumentos-de-medicion.pdf
- Torres, I. (01 de 12 de 2016). *Ques es un sistema de gestion de la calidad*. . Obtenido de IVE Consultores: https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/?gclid=CjwKCAiAsIDxBRAsEiwAV76N83X-Jg_nYK16ZY-_UENNUXZjPorr6vTzmXaPF3aBi5ePuJIgzQz8xRoCXFQQA_vD_BwE
- Valarie, A., Zeithaml, A., Parasuraman, L., & Berry. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Yeshewas, D. (2017). Quality Of Service Delivery And Customer Satisfaction: A Case Study On Ethio Telecom Mobile Telephone Users In Addis Ababa City. *School Of Garduate Studies*, 2-66.



IV. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de diagnóstico de la Gestión de la Calidad en las empresas certificadoras agrícolas orgánicas

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ENCUESTA	
CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE CERTIFICACIÓN ORGÁNICA		
<p>Cordiales saludos:</p> <p>Se está realizando un estudio para evaluar la Gestión de la Calidad de las empresas certificadoras orgánicas.</p> <p>Las respuestas que usted nos proporcione serán de utilidad para nuestra investigación y se mantendrán bajo confidencialidad.</p>		
Datos informativos		Encuesta No. ____
Edad: _____ Género: Masculino ____ Femenino: ____ Periodo de tiempo que usted cumple la función de directivo en la empresa: Años ____ Meses ____ Fecha de la encuesta: _____		
Marque con una X o un ✓ en la opción seleccionada.		
En cada uno de los ítems seleccione la opción que se ajuste a la realidad de la empresa en la que usted labora.		
Ítems	SÍ	NO
1. La empresa cuenta con certificación ISO 9001 para el sistema de gestión de la calidad.		
2. La empresa aplica una gestión por procesos.		
3. La empresa aplica un modelo para medir la satisfacción del cliente.		
4. Existen indicadores de medición de la gestión administrativa.		
5. Se implementan programas de capacitación para el talento humano de la empresa.		
6. La empresa cuenta con un modelo de mejora continua de la gestión y los procesos.		
7. Se realizan auditorías internas para comprobar la efectividad de la gestión de la calidad.		
Ítems	1	2
8. Grado de efectividad de la relación de la empresa con los clientes.		
Observaciones:		

Gracias por su colaboración!

Anexo 2: Encuesta dirigida al Talento Humano de la empresa

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ENCUESTA AL TALENTO HUMANO				
Objetivo	<p>La presente encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción del cliente interno con énfasis en la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda., del Ecuador. El instrumento ha sido desarrollado a partir de ítems aplicados y validados en investigaciones previas relacionadas a Gestión de la Calidad (ISO 9001, 2015) y Procesos administrativos (ISO 9001, 2015). Los datos que usted aporte tienen carácter confidencial y serán utilizados únicamente para la investigación maestra. Al responder este cuestionario, usted manifestará su consentimiento de participar como informante para la investigación en curso.</p>				
<p>NOTA: Para conocer su opinión, por favor lea detenidamente las preguntas y conteste con una x la alternativa que a bien le convenga.</p>					
Cargo: _____	Fecha: dd/mm/aa				
VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD					
¿Qué importancia le da la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda., a los siguientes aspectos?					
Ítems	Ninguna importancia 1	Poca importancia 2	Regular importancia 3	Mucha importancia 4	Total importancia 5
Aplicación de Políticas de Calidad en la organización.					
Capacitación al talento humano en gestión de la calidad.					
Revisión de la información de las partes interesadas, sus requisitos pertinentes y dar el seguimiento correspondiente.					
Determinación de la aplicabilidad y limitaciones de los productos y servicios de la organización.					
¿Qué importancia le da el talento humano de la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda., a los siguientes aspectos?					
Ítems	Ninguna importancia 1	Poca importancia 2	Regular Importancia 3	Mucha importancia 4	Total importancia 5
Determinación de los elementos de entrada y de salida requeridos en los procesos de la empresa.					
Asignación de responsabilidades y autoridades para los procesos de la empresa.					
Aplicación de criterios, métodos e indicadores de gestión de seguimiento y medición, para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos de la entidad.					
Determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad de los productos y servicios de la entidad.					
¿Con qué frecuencia la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda., toma acciones para que se ejecuten los siguientes aspectos?					
Ítems	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Frecuentemente 4	Siempre 5
Cumplimiento efectivo de la política y objetivos de la calidad para un buen funcionamiento del negocio.					
Comunicación de los resultados de la gestión de calidad a los miembros de la organización.					

Planificación de acciones para tratar riesgos y oportunidades en la organización.					
Planificación de estrategias de mejora continua dentro de la organización.					
VARIABLE 2: PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
¿En qué medida conoce usted los siguientes aspectos relacionados a la empresa certificadora orgánica Kiwa BCS ÖKO Garantie Cía. Ltda?					
Ítems	Nada	Poco	En regular medida	Mucho	Totalmente
	1	2	3	4	5
Identidad cooperativa (misión, visión, valores, estructura organizacional)					
Productos y servicios que ofrece la organización.					
Planes corporativos que tiene la organización a corto y largo plazo.					
¿Con qué frecuencia la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda., asegura los siguientes aspectos?					
Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
	1	2	3	4	5
La alta dirección de la organización asigna y comunica las responsabilidades y roles conforme los conocimientos, actitudes y habilidades del talento humano.					
La organización conserva información documentada sobre actividades, cambios y acciones tomadas con las partes interesadas.					
La alta dirección involucra al talento humano de la organización en la toma de decisiones.					
¿En qué medida sería el impacto de la implementación de acciones de mejoramiento respecto al siguiente aspecto?					
Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
	1	2	3	4	5
Considera usted que mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se mejorarán los servicios administrativos de la empresa.					
<p>¿Qué políticas de calidad aplica la organización?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Otras: _____</p>					

Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Matriz de validación de la encuesta dirigida al Talento Humano de la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

Instrumento dirigido al Talento Humano de la empresa certificadora orgánica BCS Öko Garantie Cía. Ltda.

Apreciación Cualitativa

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
<u>Suficiencia:</u> Los ítems comprenden todos los aspectos inherentes a la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánica.	<i>x</i>				
<u>Pertinencia:</u> Los ítems permiten medir la correspondencia de la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánico con los estándares normativos	<i>x</i>				
<u>Claridad:</u> Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y específico	<i>x</i>				
<u>Vigencia:</u> El instrumento esta adecuado para el contexto actual de la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánica	<i>x</i>				
<u>Objetividad:</u> Los ítems se han formulado de manera que reducen al mínimo la posibilidad de sesgo en los resultados	<i>x</i>				
<u>Estrategia:</u> El método utilizado para la formulación de los ítems corresponde por el propósito del estudio.	<i>x</i>				
<u>Consistencia:</u> El instrumento descompone adecuadamente las variables, dimensiones e indicadores.	<i>x</i>				
<u>Estructura:</u> Se observa coherencia en el orden y agrupación de los ítems del instrumento	<i>x</i>				

OBSERVACIONES

Realizar las correcciones indicadas en el instrumento

Valido por:	Ruth Zamora
Profesión:	Administrativa
Lugar de trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Tiempo de experiencia desempeñado:	6 años experiencia externa; 5 años experiencia docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 5 de marzo del 2020

FIRMA

--

Ambato, 02 de marzo de 2020

Lic.

Ruth Zamora Mg.

**DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en las funciones a usted encomendadas.

Por medio del presente, solicito muy comedidamente se digne colaborar con su conocimiento y experiencia, debido a su reconocida formación académica, en la validación de un instrumento de recolección de datos que encontrará en anexo, cuyos resultados serán de valiosa información para el Proyecto de investigación titulado **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS EMPRESAS DE CERTIFICACIÓN ORGÁNICA DEL ECUADOR”**

Su opinión y recomendaciones, contribuirán al desarrollo óptimo de la investigación antes en mención.

Por la favorable atención, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



Liseth Yáncz Villagómez
Investigadora

Anexo: 2 hojas de Instrumento y 2 hojas de Matriz de información.

MATRIZ DE ASPECTOS CUALITATIVOS DEL INSTRUMENTO

Instrumento dirigido al Talento Humano de la empresa BCS Öko Garantie Cia. Ltda.

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
<u>Suficiencia</u> : Los ítems comprenden todos los aspectos inherentes a la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánica.	✓				
<u>Pertinencia</u> : Los ítems permiten medir la correspondencia de la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánica con los estándares normativos.	✓				
<u>Claridad</u> : Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y específico.	✓				
<u>Vigencia</u> : El instrumento está adecuado para el contexto actual de la Gestión de la Calidad en las empresas de certificación agrícola orgánica.	✓				
<u>Objetividad</u> : Los ítems se han formulado de manera que reducen al mínimo la posibilidad de sesgo en los resultados.	✓				
<u>Estrategia</u> : El método utilizado para la formulación de los ítems responde se corresponde con el propósito del estudio.	✓				
<u>Consistencia</u> : El instrumento descompone adecuadamente las variables, dimensiones e indicadores.	✓				
<u>Estructura</u> : Se observa coherencia en el orden y agrupación de los ítems del instrumento.	✓				

OBSERVACIONES:


Realizar las correcciones indicados en el instruccion
to.

Validado por:	Ruth Zamora.
Profesión:	Administrativa.
Lugar de trabajo:	Universidad Técnica de Ambato.
Cargo que desempeña:	Docente.
Tiempo de experiencia desempeñado:	6 año exp. externa; 5 años exp. docente.
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 5 de junio de 2020.

FIRMA:

Anexo 4: Encuesta SERVQUAL

Encuesta SERVQUAL para medición de las expectativas del cliente.

	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ENCUESTA	
CUESTIONARIO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS CERTIFICADORAS AGRÍCOLAS ORGÁNICAS SECCIÓN EXPECTATIVAS		
<p>Cordiales saludos: Se está realizando un estudio para evaluar la satisfacción del cliente de las empresas certificadoras orgánicas.</p> <p>Las respuestas que usted nos proporcione serán de utilidad para nuestra investigación y se mantendrán bajo confidencialidad.</p> <p>Las preguntas son de opción simple, y requiere dar una calificación del 1 al 5 (Siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho).</p>		
Datos informativos		Encuesta No. ____
Edad: _____ Género: Masculino ____ Femenino: ____ Periodo de tiempo que es cliente: Años ____ Meses ____ Fecha de la encuesta: _____		
Marque con una X o un ✓ en la opción seleccionada.		
A cada una de las preguntas debe responder expresando su expectativa siendo: 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.		
Dimensiones	Ítems	1 2 3 4 5
Elementos tangibles	1. La empresa debería tener equipos de aspecto moderno.	
	2. Las instalaciones físicas de la empresa deben ser visualmente atractivas.	
	3. La apariencia de los colaboradores de la empresa debe ser pulcra.	
	4. La apariencia de los elementos tangibles debe estar en concordancia con el servicio que se ofrece.	
Fiabilidad	5. Cuando la empresa prometa hacer algo en cierto tiempo, lo debería cumplir estrictamente en el plazo indicado.	
	6. Cuando usted tenga algún problema con el servicio, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	
	7. El certificado orgánico debe ser emitido a la primera solicitud del servicio.	
	8. La emisión de la certificación debe ser en el plazo previsto.	
	9. La empresa debe evitar al máximo cometer errores en el informe de inspección y en los datos ingresados en el certificado orgánico.	



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA



**CUESTIONARIO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS
CERTIFICADORAS AGRÍCOLAS ORGÁNICAS**

SECCIÓN EXPECTATIVAS

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta o sensibilidad	10. La empresa debe comunicar oportunamente y de forma detallada acerca del proceso a realizarse para la certificación.					
	11. Los colaboradores de la empresa deben brindar un rápido servicio de inspección, certificación y/o capacitación en caso de requerirse su apoyo.					
	12. Los colaboradores de la empresa deben estar dispuestos a ayudar cuando se requiere su apoyo.					
	13. Los colaboradores de la empresa nunca deben estar demasiado ocupados para brindar ayuda.					
Seguridad	14. Los colaboradores de la empresa deben transmitir confianza.					
	15. La empresa le debe proyectar seguridad en las transacciones que usted realiza.					
	16. Los colaboradores de la empresa deben brindar un trato amable y cordial.					
	17. Los colaboradores de la empresa deben estar capacitados para responder a los requerimientos de los clientes.					
Empatía	18. La empresa debe brindar una atención individual a sus clientes					
	19. El horario de atención debe ser conveniente para sus clientes.					
	20. Los colaboradores de la empresa deben brindar una atención personalizada a sus clientes.					
	21. La empresa se tiene que preocupar por los intereses de los clientes.					
	22. La empresa debe entender las necesidades de los clientes.					

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Ibarra y Espinoza (2014).

¡Muchas gracias por su valioso aporte!

Encuesta SERVQUAL para medición de las percepciones del cliente.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA



**CUESTIONARIO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS
CERTIFICADORAS AGRÍCOLAS ORGÁNICAS**

SECCIÓN PERCEPCIONES

Cordiales saludos:

Se está realizando un estudio para evaluar la satisfacción del cliente de las empresas certificadoras orgánicas.

Las respuestas que usted nos proporcione serán de utilidad para nuestra investigación y se mantendrán bajo confidencialidad.

Las preguntas son de opción simple, y requiere dar una calificación del 1 al 5 (Siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho).

Datos informativos

Encuesta No. ____

Edad: _____

Género: Masculino ____ Femenino: ____

Periodo de tiempo que es cliente: Años ____ Meses ____

Fecha de la encuesta: _____

Marque con una X o un \checkmark en la opción seleccionada.

A cada una de las preguntas debe responder expresando su satisfacción siendo:

1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho.

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1. La empresa tiene equipos de aspecto moderno.					
	2. Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.					
	3. La apariencia de los colaboradores de la empresa es pulcra.					
	4. La apariencia de los elementos tangibles de la empresa está en concordancia con el servicio que se ofrece.					
Fiabilidad	5. Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple estrictamente en el plazo indicado.					
	6. Cuando usted tiene algún problema con el servicio, la empresa muestra un sincero interés en resolverlo.					
	7. El certificado orgánico es emitido a la primera solicitud del servicio.					
	8. La emisión de la certificación es realizada en el plazo previsto.					
	9. La empresa evita al máximo cometer errores en el informe de inspección y en los datos ingresados en el certificado orgánico.					



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA



**CUESTIONARIO SERVQUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS
CERTIFICADORAS AGRÍCOLAS ORGÁNICAS**

SECCIÓN PERCEPCIONES

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta o sensibilidad	10. La empresa comunica oportunamente y de forma detallada acerca del proceso a realizarse para la certificación.					
	11. Los colaboradores de la empresa brindan un rápido servicio de inspección, certificación y/o capacitación en caso de requerirse su apoyo.					
	12. Los colaboradores de la empresa están dispuestos a ayudar cuando se requiere su apoyo.					
	13. Los colaboradores de la empresa nunca están demasiado ocupados para brindar ayuda.					
Seguridad	14. Los colaboradores de la empresa transmiten confianza.					
	15. La empresa le proyecta seguridad en las transacciones que usted realiza.					
	16. Los colaboradores de la empresa le brindan un trato amable y cordial.					
	17. Los colaboradores de la empresa están capacitados para responder a los requerimientos de los clientes.					
Empatía	18. La empresa brinda una atención individual a sus clientes					
	19. El horario de atención es conveniente para sus clientes.					
	20. Los colaboradores de la empresa brindan una atención personalizada a sus clientes.					
	21. La empresa se preocupa por los intereses de los clientes.					
	22. La empresa entiende las necesidades de los clientes.					

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988). Ibarra y Espinoza (2014).

¡Muchas gracias por su valioso aporte!

Anexo 5: Alpha de Cronbach de la Encuesta dirigida al Talento Humano de la empresa

ID	Gestión de la Calidad												Servicio en los procesos administrativos							Calificación Total	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19		
1	4	4	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	5	3	2	4	2	3	5	51	
2	1	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	68	
3	4	1	2	5	2	1	3	1	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	5	51	
4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	2	2	3	2	3	3	1	2	4	59	
5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	1	3	62	
6	5	5	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	4	4	50	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	56	
8	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	5	64	
9	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	73	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	68	
11	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	4	45	
12	4	5	5	2	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	73	
13	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	67	
14	5	3	4	4	2	2	1	2	4	3	2	2	4	5	3	2	3	1	4	52	
15	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	25	
16	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	68	
17	5	2	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	1	5	5	5	5	61	
18	2	5	2	4	2	2	5	5	4	5	3	2	3	2	3	4	3	1	3	57	
19	3	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	2	4	4	4	4	62	
20	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	4	46	
Varianzas	1.147	1.503	0.997	1.632	0.766	0.934	0.997	1.082	1.116	1.250	0.958	1.208	1.305	2.197	1.063	1.168	1.461	1.684	0.516	Varianza de los totales Vt	132.31
Media Aritmética	4.06	3.35	3.65	3.59	3.18	3.29	2.94	3.06	3.12	3.06	2.71	3.12	3.53	3.35	2.82	3.24	3.29	3.06	4.18	Suma de las varianzas individuales	

Anexo 6: Tabulación Encuesta dirigida al Talento Humano de la empresa

ID	Gestión de la Calidad												Servicio en los procesos administrativos								Calificación Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19		
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	57	
2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	76	
3	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	84	
4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	72	
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	87	
6	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	47	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	61	
8	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	5	69	
9	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	77	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	71	
11	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	4	49	
12	4	5	5	2	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	77	
13	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	2	2	1	5	2	5	62	
14	5	3	4	4	2	2	1	2	4	3	2	2	4	5	3	2	3	1	4	56	
15	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	29	
16	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	71	
17	5	2	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	1	5	5	5	5	66	
18	2	5	2	4	2	2	5	5	4	5	3	2	3	2	3	4	3	1	3	60	
19	3	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	2	4	4	4	4	66	
20	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	4	50	
21	5	4	3	4	1	3	2	2	2	4	5	4	4	3	3	2	3	4	3	61	
22	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	67	
23	5	3	5	3	2	2	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	68	
24	4	4	3	1	4	4	2	2	1	2	2	3	5	3	2	4	2	3	5	56	

ID	Gestión de la Calidad												Servicio en los procesos administrativos							Calificación Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	
25	1	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	1	2	4	66
26	4	1	2	5	2	1	3	1	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	5	56
27	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	2	2	3	3	5	67
28	5	2	4	2	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	69
29	3	3	3	3	5	4	1	2	3	2	2	3	4	4	2	3	5	4	5	61
30	5	5	1	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	71
31	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	2	2	3	2	3	3	4	5	4	69
32	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	1	3	65
33	5	5	5	2	4	4	3	3	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	76
34	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	4	3	72
35	5	5	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	4	4	54
36	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	62

Anexo 7: Tabulación de resultados de los Cuestionarios SERVQUAL

ID	Percepciones	Expectativas	Q
1	102	109	-7
2	67	76	-9
3	76	89	-13
4	72	83	-11
5	110	90	20
6	93	103	-10
7	69	103	-34
8	82	80	2
9	77	90	-13
10	104	87	17
11	107	88	19
12	86	94	-8
13	87	92	-5
14	90	97	-7
15	89	96	-7
16	92	100	-8
17	84	94	-10
18	88	87	1
19	84	90	-6
20	95	89	6
21	48	92	-44
22	74	92	-18
23	102	91	11
24	82	89	-7
25	74	88	-14
26	74	90	-16
27	67	92	-25
28	83	92	-9
29	81	92	-11
30	73	94	-21
31	70	94	-24
32	78	93	-15
33	75	89	-14
34	80	90	-10
35	86	87	-1
36	85	93	-8
37	87	89	-2
38	84	83	1

ID	Percepciones	Expectativas	Q
39	88	92	-4
40	81	94	-13
41	82	90	-8
42	87	87	0
43	85	93	-8
44	81	94	-13
45	81	93	-12
46	85	93	-8
47	84	87	-3
48	86	91	-5
49	77	82	-5
50	87	86	1
51	91	85	6
52	90	86	4
53	90	88	2
54	88	89	-1
55	92	90	2
56	90	92	-2
57	89	90	-1
58	83	92	-9
59	88	84	4
60	93	89	4
61	90	96	-6
62	93	92	1
63	94	97	-3
64	93	90	3
65	91	92	-1
66	93	88	5
67	93	94	-1
68	91	85	6
69	88	88	0
70	89	89	0
71	91	88	3
72	88	86	2
73	85	89	-4
74	85	92	-7
75	84	92	-8
76	81	86	-5
77	82	84	-2
78	84	86	-2
79	84	83	1

ID	Percepciones	Expectativas	Q
80	84	86	-2
81	76	94	-18
82	92	91	1
83	85	95	-10
84	85	91	-6
85	93	89	4
86	91	92	-1
87	90	86	4
88	80	93	-13
89	82	93	-11
90	78	95	-17
91	76	94	-18
92	77	91	-14
93	89	85	4
94	87	84	3
95	64	81	-17
96	69	92	-23
97	77	89	-12
98	74	93	-19
99	77	88	-11
100	76	92	-16
101	86	89	-3
102	89	95	-6
103	79	90	-11
104	81	86	-5
105	88	97	-9
106	84	93	-9
107	82	94	-12
108	87	98	-11
109	87	89	-2
110	89	89	0
111	90	86	4
112	93	91	2
113	86	87	-1
114	100	96	4
115	97	87	10
116	98	85	13
117	97	94	3
118	94	97	-3
119	92	89	3
120	82	92	-10

ID	Percepciones	Expectativas	Q
121	90	84	6
122	90	90	0
123	94	91	3
124	84	95	-11
125	95	92	3
126	89	86	3
127	96	86	10
128	87	91	-4
129	87	84	3
130	89	90	-1
131	95	84	11
132	78	75	3
133	93	90	3
134	83	82	1
135	84	86	-2
136	89	87	2
137	83	85	-2
138	91	91	0
139	93	93	0
140	91	82	9
141	90	93	-3
142	88	95	-7
143	82	95	-13
144	81	90	-9
145	90	91	-1
146	89	92	-3
147	82	88	-6
148	78	87	-9
149	82	84	-2
150	87	86	1
151	81	87	-6
152	88	86	2
153	90	88	2
154	85	82	3
155	94	85	9
156	92	92	0
157	91	94	-3
158	88	93	-5
159	88	89	-1
160	88	97	-9
161	91	92	-1

ID	Percepciones	Expectativas	Q
162	94	83	11
163	101	92	9
164	92	92	0
165	91	95	-4
166	98	92	6
167	94	88	6
168	85	87	-2
169	90	96	-6
170	96	88	8
171	87	93	-6
172	89	95	-6
173	70	92	-22
174	88	90	-2
175	78	79	-1
176	92	87	5
177	84	82	2
178	91	93	-2
179	94	85	9
180	97	92	5
181	85	93	-8
182	87	83	4
183	84	86	-2
184	76	85	-9
185	64	82	-18
186	71	82	-11
Total	16001	16691	-690
Media	86.03	89.74	-3.71
Media por ítem	3.92	4.07	-0.17

Anexo 8: Carta de información

Kiwa BCS Öko-Garantie



BCS Öko Garantie Cía. Ltda.
Diego de Ibarra y Av. Daniel León
Borja, Edif. Mall del Centro, piso 5
Riobamba, Chimborazo
Ecuador

T +593 (0) 3 2994 020 / 021 / 022
E ecuador@kiwa.lat
www.kiwa.lat
f @KiwaLatAm

CARTA DE CONFIRMACIÓN

Riobamba, 29 de julio de 2020.

A petición verbal de la Ing. Liseth Estefanía Yáñez Villagómez, tengo a bien informar que la empresa BCS Öko Garantie Cía. Ltda., posee 358 clientes acorde a la Base de clientes actualizada al 30 de julio de 2019.

Es todo cuanto podemos certificar en honor a la verdad pudiendo el interesado hacer uso del presente documento como a bien le convenga.

Atentamente,

Firmado digitalmente por
LUIS PATRICIO AJITIMBAY
INGA

Ing. Luis Patricio Ajitimbay Inga
GERENTE.
BCS ÖKO-GARANTIE CÍA. LTDA.

PA/jm