

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

**APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN SERVQUAL PARA LA
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA EMPRESA
CONTRATISTA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE LETREROS
DE SEÑALIZACIÓN, MUEBLES Y OTROS AREQUIPA 2017**

PRESENTADA POR EL BACHILLER
CÁRDENAS GALLEGOS SHANTALL PATRICIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

AREQUIPA – PERÚ

2017

A Dios, por las oportunidades brindadas

A mi madre, por su amor y ejemplo

A mi madre por permitirme cumplir una de mis metas

RESUMEN

El presente trabajo es una investigación sobre el nivel de satisfacción del cliente y los factores que influyen en la misma; por tal motivo es que se realiza la medición de la calidad del servicio de la empresa contratista utilizando la herramienta SERVQUAL. El modelo SERVQUAL mide la calidad del servicio mediante las expectativas y percepciones de los clientes en base a sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, elementos tangibles.

La investigación inicia con una evaluación sobre la situación actual de la empresa; se procedió a aplicar la herramienta SERVQUAL, con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión para obtener y establecer los factores más importantes que describen la satisfacción del cliente y su respectiva importancia.

Como último punto, se establecieron las propuestas para el mejoramiento de los procesos internos de la empresa en base a los resultados obtenidos de la evaluación realizada.

La evaluación de la calidad del servicio que presta la empresa contratista en estudio, se realizó mediante la elaboración e implementación de un modelo de gestión de calidad basada en la herramienta SERVQUAL.

Tomando como base que los clientes esperan un servicio extremadamente satisfactorio, se obtuvo un índice de calidad en el servicio de -1.91 lo que indica que los clientes están cerca de estar satisfechos; pero no lo están; esto quiere decir que el valor negativo entre más cercano a cero, existe satisfacción de los clientes.

Establecer un modelo de gestión, permite a la empresa trabajar saber hacia dónde dirigirse y como hacer las cosas; además se propusieron estrategias que también ayudaran a mejorar el servicio que la empresa contratista brinda.

ABSTRACT

This paper will provide the measurement of the service quality utilizing the SERVQUAL tool, the SERVQUAL model measures the quality of the service, through the expectations and perceptions of the clients, based on five dimensions which are the dimension of reliability sensitivity, assurance, empathy of the level of the service quality and to fulfill the established goals.

It is important that companies constantly review the perception of its customers regarding the service provided, SERVQUAL is an excellent choice to do so. The company recommended the continued application of the (questionnaire SERVQUAL) tool to track and monitor areas, all in order to avoid the presence of problems according to the quality and improve services. The results generated will be the guideline for improvement actions within each work area in order to meet customer requirements.

Therefore the ISO 9001 mention the quality of the process is done, identifying the same throughout the supply chain from involving the supplier of the materials until the goods of services to customers is delivered, whichever measure the quality of these activities in each of the phases of this administrative methodology.

The evaluation of the quality of service provided by the contractor under study, was conducted by developing and implementing a model of quality management based on the SERVQUAL tool to determine the satisfaction level of quality the service it provided to its customers.

It was first performed with adaptation of questionnaires the sample size is determined the frequency was also determined, the questionnaire was applied, and the necessary data for the study was performed.

To improve the level of service to our customers is a Model Quality Management will enable the company to have a basis on which to know where to go and how to get things implemented, also strategies were proposed to help also to contractor service the company provide.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas se enfrentan ante la dificultad que representa la competencia; dado que el crecimiento del mercado es menor comparado con el incremento de competidores. Si una organización no está basada en mejorar continuamente, la organización se verá afectada tarde o temprano debido a que los cambios generados en el mundo influyen en ella. Las grandes empresas potenciales son las que basan sus procedimientos en mejora continua; lo que les permite estar en constante evaluación, implementación y mejora siendo pioneros en sus negocios y creando grandes industrias.

La evaluación de la calidad del servicio que presta la empresa contratista en estudio, se realizó mediante la elaboración e implementación de un modelo de Gestión de Calidad basado en la Herramienta SERVQUAL (Service of quality) para determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio que brinda a sus cliente.

La información de la investigación se organiza en:

Capítulo I: Planteamiento del Problema

El planteamiento del problema en este proyecto describe lo que está afectando a la organización y nos permite conocer las posibles soluciones que debemos adoptar para mejorar el desempeño de la empresa contratista.

Posteriormente se encuentra la justificación, en la cual se especifica porque se lleva a cabo el estudio, los beneficios para la empresa, los empleados y los clientes. Luego interpretamos la importancia y limitaciones del proyecto.

Así mismo se define el objetivo general y los objetivos específicos que son donde plasmamos lo que pretendemos alcanzar con la investigación, basándose siempre en la mejora del desempeño organizacional.

Capítulo II: Fundamento Teórico de la investigación

En este capítulo se define el marco teórico, conceptual e histórico de esta investigación el cual ayuda a definir y conocer la información necesaria para la mejora del desarrollo organizacional en base a la medición de la calidad del servicio.

Capítulo III: Planteamiento Metodológico

Se establecen las hipótesis que contiene: la formulación de la hipótesis, el sistema de variables y la operacionalización.

La metodología de la investigación, que incluye el tipo de estudio a realizar, la población y muestra que es la que señala los respectivos cálculos estadísticos que se realizan para establecer las unidades de análisis consideradas a estudiar, hace referencia del tipo de muestreo a aplicar; las fuentes de recopilación de información y el plan de análisis como es el procesamiento de la información.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de datos

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, y se lleva a cabo la aplicación del modelo de gestión para la medición del servicio que brinda la empresa contratista. Así mismo se muestran los aportes e implementaciones realizadas:

Primero: Se adaptó el cuestionario SERVQUAL (cuestionario de percepción) tomando como base la descripción de los servicios que brinda la empresa, la herramienta SERVQUAL maneja una escala de respuestas de 7 niveles, siendo el número 1 (fuertemente en desacuerdo) y el número 7 (fuertemente de acuerdo).

Segundo: Para fines de este proyecto se utilizó la escala Likert, en los cuestionarios aplicados; la escala consta de 5 puntos siendo el número 1 (extremadamente insatisfecho) y el número 5 (extremadamente satisfecho) utilizada en la herramienta SERVQUAL la cual está diseñada para permitir al cliente variar la respuesta de cada pregunta que describe el servicio.

Tercero: Se organizó la información, y se interpretaron los datos obtenidos mediante gráficos estadísticos. Así mismo el modelo de gestión establecido permitió implementar lo siguiente en la empresa contratista:

- Se estableció el tarifario estándar sobre las fabricaciones que la empresa ofrece a la minera, ya que en la actualidad se elaboraba el presupuesto y se valorizaba; pero no se contaba con un listado de precio estándar.
- Se realizó el análisis, actualización y mejora del manual de funciones que contienen: título del puesto, nivel de dependencia jerárquica, unidad a la que pertenece, actividades, perfil del puesto, responsabilidades. Con el objetivo de que cada miembro de la empresa conozca sus funciones y cumpla sus deberes, por lo que los problemas por duplicidad de funciones se eliminaran y el flujo del proceso en la empresa mejorara.
- Se definieron indicadores para medir la efectividad de las mejoras implementadas y evaluar el desempeño de los procesos establecidos
- Se elaboraron e implementaron procedimientos de gestión que permite a la empresa tener definidos sus procesos y sus responsables. Por lo que la empresa ahora tiene definido y escrito la secuencia de sus procesos (administrativos y operativos).
- Se elaboraron e implementaron formatos de gestión que sirven como herramienta de registro, control y comprobación de que se están llevando a cabo los procesos de la empresa correctamente.
- Se actualizo el organigrama de la empresa de acuerdo a sus necesidades y nuevos cambios por áreas y puestos.

En el Anexo 1. Se muestra las estrategias realizadas para mejorar el desempeño de la empresa, así mismo se dio a conocer al área de contratos como parte de la evaluación de las mejoras implementadas durante el año 2015 (junio) al 2016, donde se muestra un incremento de órdenes del 36% a diferencia del año 2014. Así mismo la cantidad de ordenes atendidas en el 2014 finalizo con 546 y este año 2016 estamos finalizando con 1862 órdenes atendidas. Esta mejora fue desarrollada en este proyecto y los indicadores de calidad y el incremento de ventas demuestran que el proyecto llevado a cabo fue exitoso como consecuencia de medir el nivel de calidad en el servicio lo que conllevo a concentrarse en que priorizar y mejorar.

Así mismo cabe resaltar que fue un honor la confianza depositada para poder mejorar la gestión de la empresa y así poder utilizar los estudios aprendidos durante mi carrera lo que permitió mejorar la imagen de la empresa contratista frente a la minera.

INDICE GENERAL

CAPITULO I	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	6
1.1.1 Descripción de la problemática	6
1.1.2 Antecedentes teóricos relacionados con la investigación	8
1.2 Formulación del problema	9
1.2.1 Problema general	9
1.2.2 Problemas específicos	9
1.3 Delimitación de la investigación	9
1.3.1 Delimitación espacial	
1.3.2 Delimitación temporal	10
1.3.3 Delimitación social	10
1.4 Alcances de la investigación	10
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	11
1.5.1 Objetivo general	11
1.5.2 Objetivos específicos	11
1.6 JUSTIFICACION, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	12
1.6.1 Justificación de la investigación	12
1.6.2 Importancia de la investigación	12
1.6.3 Limitaciones de la investigación	13
CAPITULO II	14
FUNDAMENTOS TEORICOS RELACIONADOS CON LA INVESTIGACION	14
2.1 MARCO TEORICO	14
2.1.1 Marco histórico	14
2.1.2 Marco teórico	17
2.1.2.1 Antecedentes investigativos	17
2.1.2.2 Fundamentación teórica	19
2.1.2.2.1 Calidad del servicios	21
2.1.2.2.2.Calidad	21
2.1.2.2.3 Enfoque en la calidad	22
2.1.2.2.4 La calidad del servicio	23
2.1.2.2.5 Concepto del modelo de gestión	25
2.1.2.2.6 Satisfacción del cliente	26
2.1.3 Marco conceptual	28
2.2 Glosario de términos básicos	29
CAPITULO III	37
PLANTEAMIENTO METODOLOGICO	37
3.1 MTODOLOGIA	37
3.1.1 Hipótesis general	37

3.1.2 Hipótesis específica	38
3.1.3 Identificación y clasificación de las variables	38
3.1.3.1 Variable independiente	38
3.1.3.2 Variable dependiente	38
3.1.4 Operacionalización de las variables	39
3.1.5 Tipo y nivel de investigación	41
3.1.5.1 Tipo de investigación	41
3.1.5.2 Nivel de investigación	41
3.1.6 Método y diseño de la investigación	41
3.1.6.1 Método de la investigación	41
3.1.6.2 Diseño de la investigación	42
3.1.7 Unidad de estudio, población y muestra	42
3.1.7.1 Unidad de estudio	42
3.1.7.2 Población	43
3.1.7.3 Muestra	44
3.1.8 Técnicas, instrumentos y fuente de recolección de datos	44
3.1.8.1 Técnica	44
3.1.8.2 Instrumentos	44
3.1.8.3 Fuente de recolección de datos	44
3.1.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos recolectados	45
3.1.9.1 Técnicas de procesamiento de datos	45
3.1.9.2 Cronograma	46
3.1.9.2.1 Flujo de actividades	46
3.1.10 Análisis de datos	47
CAPITULO IV	47
4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	47
4.2 PROPUESTA: MEDICION DEL NIVEL DE SERVICIO	78
4.2.1 Justificación de la propuesta	78
4.2.2 Desarrollo de la propuesta	78
4.2.2.1 Desarrollo de las dimensiones	86
5. CONCLUSIONES	96
6. RECOMENDACIONES	98
7. BIBLIOGRAFIA	99
ANEXOS	100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalizacion de las variables	34
Tabla 2	Cronograma	40
Tabla 3	El empleado tiene equipos de apariencia moderna	43
Tabla 4	Los materiales son suficientes	45
Tabla 5	Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto	46
Tabla 6	El trabajador muestra interés por realizar un servicio satisfactorio	48
Tabla 7	Cuando se comunica con personal administrativo recibe un trato cordial	49
Tabla 8	La puntualidad del personal es suficiente al momento de atender sus servicios	50
Tabla 9	La empresa se compromete a realizar algo en cierto tiempo, lo cumple	54
Tabla 10	Los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que brindan	55
Tabla 11	Recibe siempre un servicio de calidad	56
Tabla 12	El personal administrativo de la empresa siempre está dispuesto en ayudarlo	57
Tabla 13	Si se le presenta un problema técnico el personal le ayudara a resolverlo	59
Tabla 14	Se le informa cuando entregaran su pedido	60
Tabla 15	El tiempo que espero para obtener el servicio fue satisfactorio	61
Tabla 16	El tiempo que espero para obtener la valorización de sus servicios fue rápido	63
Tabla 17	La calidad técnica del trabajo lo satisface	65
Tabla 18	El tiempo que espero para obtener respuesta a sus consultas fue satisfactorio	66
Tabla 19	El comportamiento de los operarios le inspira confianza y seguridad	68
Tabla 20	El personal demuestra capacidad de organización del servicio	70
Tabla 21	Confía en la integridad de las personas que trabajan en la empresa	71
Tabla 22	Se siente orgullosa de dejar sus cosas en la oficina mientras trabajan	72
Tabla 23	Significado de la Escala Likert para interpretar la satisfacción del cliente	76
Tabla 24	Cuadro de promedios de las dimensiones evaluadas	77
Tabla 25	Resultados de las 5 dimensiones	78
Tabla 26	Índice de calidad de satisfacción	79

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1.	Ciclo Deming	17
Grafico 2.	Flujograma de actividades	41
Grafico 3.	El empleado tiene equipos de apariencia moderna	43
Grafico 4.	Los materiales son suficientes	45
Grafico 5.	Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto	46
Grafico 6.	El trabajador muestra interés por realizar un servicio satisfactorio	48
Grafico 7.	Cuando se comunica con personal administrativo recibe un trato cordial	49
Grafico 8.	La puntualidad del personal es suficiente al momento de atender sus servicios	50
Grafico 9.	La empresa se compromete a realizar algo en cierto tiempo, lo cumple	54
Grafico 10.	Los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que brindan	55
Grafico 11.	Recibe siempre un servicio de calidad	56
Grafico 12.	El personal administrativo de la empresa siempre está dispuesto en ayudarlo	57
Grafico 13.	Si se le presenta un problema técnico el personal le ayudara a resolverlo	59
Grafico 14.	Se le informa cuando entregaran su pedido	60
Grafico 15.	El tiempo que espero para obtener el servicio fue satisfactorio	61
Grafico 16.	El tiempo que espero para obtener la valorización de sus servicios fue rápido	63
Grafico 17.	La calidad técnica del trabajo lo satisface	65
Grafico 18.	El tiempo que espero para obtener respuesta a sus consultas fue satisfactorio	66
Grafico 19.	El comportamiento de los operarios le inspira confianza y seguridad	68
Grafico 20.	El personal demuestra capacidad de organización del servicio	70
Grafico 21.	Confía en la integridad de las personas que trabajan en la empresa	71
Grafico 22.	Se siente orgullosa de dejar sus cosas en la oficina mientras trabajan	72
Grafico 23.	Promedios de las dimensiones evaluadas	77
Grafico 24.	Brecha de dimensiones de catastro	78
Grafico 25.	Índice de calidad en el servicio por dimensión	80

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Descripción de la problemática

Las empresas como la que está en estudio deben plantearse buscar mejorar diariamente. La aparición de competencia es una de las amenazas más importantes de las empresas que se han desarrollado como únicas en su rubro dentro de un ámbito; por lo tanto mejorar continuamente en el nivel de servicio, eficiencia en los recursos, reducción del uso de materia prima, innovación del servicio, etc. son actividades o aspectos que permitirán a la empresa seguir siendo líder dentro de su entorno. Partiendo de ello; se decidió evaluar y medir la calidad del servicio que brinda la empresa.

Para iniciar esta implementación, es necesario que el gerente sea quien tome la iniciativa o acepte que la organización necesita de una evaluación y medición de la calidad del servicio que brinda.

Es necesario realizar la medición de la calidad del servicio para mejorar la calidad y satisfacción del consumidor. Esto es a lo que aspira hoy en día toda empresa competitiva,

que quiere no solo permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual; sino sobresalir entre las empresas del sector.

Por lo que en función de lo antes planteado, surge la necesidad de elaborar un modelo de gestión de la calidad que permita ofrecer un alto nivel de confianza en los procesos llevados a cabo; además de asegurar y garantizar la eficacia, mejora continua y el control de los procesos, manteniéndose un enfoque orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes y de sus expectativas.

1.1.2 Antecedentes teóricos relacionados con la investigación

Un primer trabajo corresponde a Ady Sharon; “La medición de la calidad de los Servicios”. En este trabajo, se manejaron las dimensiones de la herramienta SERVQUAL, donde se plantea que SERVQUAL es un útil instrumento para cuantificar la satisfacción del client; es decir, la diferencia entre el valor percibido del servicio y las expectativas generadas previamente a la prestación del mismo.

La muestra estudiada fue de 48 clientes de un hotel, la técnica utilizada fue la encuesta y se diseñó un instrumento de tipo cuestionario. El estudio logró medir la satisfacción del cliente. Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que propone medir el servicio de un hotel utilizando la herramienta SERVQUAL.

Un segundo trabajo de Blanco, 2009, se denomina: “Medición de la satisfacción del cliente del restaurante Taurino y formulación de estrategias de servicio para la creación del valor”. Se trata de una investigación de campo en el cual se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. La muestra está constituida por 80 clientes.

Este estudio demostró que el servicio al cliente es muy importante en cualquier organización, un buen servicio lleva consigo grandes consecuencias para la organización en todo aspecto. No solo se dará a conocer, o podrá adquirir el liderazgo en relación con la competencia; sino que las partes que la componen y sus stakeholders se verán directamente afectados también. Este trabajo se relaciona también con la investigación planteada ya que muestra cómo debe medirse la calidad del servicio en cualquier organización y lo útil que es el método SERVQUAL.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de la empresa contratista dedicada a la fabricación de letreros de señalización y productos en madera ubicada en la minera Cerro Verde?

1.2.2 Problemas específicos

- A. Desconocimiento sobre el estado actual de la empresa en cuanto a su nivel de calidad en el servicio
- B. Establecer los factores preponderantes en la satisfacción del cliente
- C. Inexistencia de trabajo bajo un modelo de gestión adecuado que permita realizar mejoras enfocadas en los factores críticos para la satisfacción de los clientes

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación espacial

Empresa Minera Cerro Verde; ubicada en el asiento minero CERRO VERDE, distrito de uchumayo, provincia de Arequipa.

1.3.2 Delimitación temporal

Transversal o coyuntural debido a que vamos a recolectar nuestros datos en un tiempo único.

1.3.3 Delimitación social

Compuesta por todo el personal de la minera, quienes reciben el servicio.

1.4 Alcances de la investigación

Esta investigación tomará en cuenta el estudio, análisis y evaluación de la información y datos de la empresa actualmente para utilizar correctamente la herramienta SERVQUAL e implementar el modelo de gestión de la calidad, en el cual se describirán y documentarán los procedimientos realizados en la misma, abarcando todas las actividades necesarias para elaborar un modelo de gestión de la calidad; además de establecer la política y los objetivos de calidad, asignar responsabilidades para posteriormente proceder a implantar el sistema y realizar diagnóstico del mismo.

Las conclusiones y recomendaciones obtenidas al finalizar el estudio, deben ser empleadas con el único propósito de mejorar la eficiencia del modelo.

1. 5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Medir el nivel de la calidad del servicio reconociendo los factores críticos en los cuales actuar con atención y prioridad.

1.5.2 Objetivos específicos

- A. Establecer la situación actual de la empresa
- B. Obtener resultados sobre los factores preponderantes en la satisfacción del cliente mediante la aplicación de la estadística y el método servqual
- C. Proponer mejoras de inmediato para la empresa que se enfoquen en los factores críticos para la satisfacción de los clientes

1.6 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Justificación de la investigación

Es importante conocer el nivel de calidad del servicio que brinda la empresa para que priorice y atienda aquellos factores críticos que amenazan su imagen y permanencia dentro de la minera. Por medio de este proyecto, la organización estará cumpliendo con las exigencias del entorno externo e interno; mejorando la competitividad y creando a nivel interno un ambiente más productivo, social y económicamente.

1.6.2 Importancia de la investigación

Cuando la empresa conozca el nivel de la calidad del servicio que presta, podrá implementar mejoras para lograr la eficiencia de las operaciones, crear una cultura organizacional que garantice la continuidad de los aportes y la participación activa del personal en una búsqueda constante de soluciones.

A partir de este proyecto, la organización se concentrará en lo que es realmente importante: satisfacer las necesidades y expectativas razonables de sus clientes, tanto internos como externos: estimular el trabajo en equipo y cooperación, controlar los indicadores claves de desempeño; mantener un enfoque de mejora; encontrar soluciones.

Entonces es importante que la empresa contratista dirija sus actividades a ser una organización eficiente para crecer en el mercado en el cual se desempeña.

1.6.3 Limitaciones de la investigación

La primera limitación es que no se puede realizar encuestas a los operarios de la minera por política de Cerro Verde; por tal motivo, el estudio se realizó a los supervisores, planner y asistentes administrativos que solicitan el trabajo y reciben el trabajo, así mismo; cabe resaltar que si el trabajo no cubre sus expectativas, entonces, no se ha cumplido.

La información facilitada por la empresa está plasmada en el trabajo; sin embargo, algunos datos (costos y tarifas) no pueden ser expuestos debido a salvaguardar la confidencialidad de los datos de la organización. La investigación no muestra ninguna evaluación financiera debido a que si bien la inversión sustancial de recursos busca mejorar, en este caso, no es imprescindible invertir para mejorar; se está aprovechando uno de los capitales más infravalorados que posee una organización como lo es el capital intelectual de su recurso humano. Este capital tiene una serie de particularidades que lo hacen clave, una de ellas es que se manifiesta en forma de experiencia a través de las personas que a lo largo de los años se encuentran al frente de las operaciones, razón por la cual tienen una capacidad potencial de identificar oportunidades de mejora (Optimización del recurso existente).

CAPITULO II

FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACION

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1 Marco histórico

La calidad no es un tema nuevo ya que desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. El Código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”. Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso, aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 a. C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los mayas también usaron este método. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y cómo resolver las quejas, aun cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación.

Sin embargo, fue con el nacimiento del comercio que se propago el término de la calidad, que en la antigüedad fue conocida con otros nombres, como el de satisfacción, agrado, entre

otras palabras que denotaban que una persona que compraba algo en el mercado, lo percibía como excelente o muy bueno.

Sin embargo, fue en el mundo moderno empresarial donde en realidad tuvo lugar la evolución de la calidad, porque a raíz de la revolución industrial, las empresa pudieron fabricar una mayor cantidad de bienes y servicios, debido a la aparición de la máquina de vapor y de un incremento en el desarrollo de la tecnología, en los siglos XVIII y XIX.

Desde aquel entonces las empresas se esmeraron por incrementar sus ventas y estimaron que debían aumentar la calidad de sus productos para poder comercializarlos en mayor cantidad en el mercado, sin que se vincule directamente el término satisfacción al de calidad.

Ya en el siglo XX, hubo un cambio de paradigma con relación a la calidad, primero con la aparición del mayordomo o inspector en las plantas de inicios de 1900, luego con la aparición del control estadístico de la calidad durante la segunda guerra mundial.

Sin embargo, fue a partir de mediados del siglo XX, cuando una corriente japonesa liderada por Deming, Ishikawa, Taguchi entre otros, pudo cambiar el concepto de la calidad, que actualmente es una disciplina científica, un área específica en las empresas, la cual está vinculada directamente a la percepción de satisfacción del cliente.

Precisamente, estos líderes japoneses consideraron que la satisfacción del cliente varía en función directa de la calidad, lo que significa que mientras mayor satisfacción sentía el cliente por un producto o servicio, entonces mayor era la calidad del objeto tangible o intangible que consumía o utilizaba.

Es así como a partir de las décadas de 1970 y 1980 se crearon una serie de modelos para estandarizar los procesos, de manera que pueda medirse la calidad a través de un cuestionario previamente elaborado, el cual hace referencia a las normativas internacionales de la familia ISO, que fueron creadas por la Organización Internacional de la Estandarización, que en inglés significan lo siguiente: International Standardization Organization, por sus siglas ISO.

El final de los años 70's y el principio de los 80's fue marcado por un empeño en la calidad en todos los aspectos de los negocios y organizaciones de servicios, incluyendo las finanzas, ventas, personal, mantenimientos, administración, fabricación y servicio. La reducción en la productividad, los altos costos, huelgas y alto desempleo hicieron que la administración se volviera hacia el mejoramientos en la calidad como medio de supervivencia organizacional y de ventaja competitiva.

2.1.2 Marco Teórico

2.1.2.1 Antecedentes Investigativos

Para obtener antecedentes referentes a la investigación, se revisó trabajos sobre el tema en internet.

Cuevas Castillo, A. (2015). *Evaluación de la Calidad Percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del Análisis de sus Expectativas y Percepciones bajo el método SERVQUAL*. (Tesis de maestría, Universidad de Piura). Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2274/ING_552.pdf?sequence=1. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Se elaboró una propuesta para la medición de la calidad del servicio a través del uso del modelo SERVQUAL, cuyo propósito es medir periódicamente el nivel de satisfacción de los clientes para que los directivos de la empresa puedan optimizar el proceso de toma de decisiones.

Se diagnosticaron las principales causas y consecuencias que generaron las fallas en la calidad del servicio de los establecimientos donde se delimitó el estudio, a través de la aplicación de encuestas quienes manifestaron que la empresa no ha establecido su misión, visión, ni tampoco las políticas ni los objetivos del sistema de la calidad debido a que no elaboro ni el manual de la calidad ni de operaciones, expresando que no siempre el supervisor de la empresa monitorea las actividades operativas diarias que se llevan a cabo, siendo uno de los hallazgos más importantes que los operadores no han recibido la capacitación en los

aspectos que pueden afectar la calidad del servicio, lo que ha sido la causa principal de las deficiencias identificadas en este estudio.

Se ha citado además la investigación realizada por:

Manangon (2014), teniendo como tema: “Estudio Comparativo de la calidad de servicio de los Centro infantiles del Buen vivir del caso aplicativo Picaros Soñadores” sector la Bota y Mechitas Orquídeas del Sur mediante la aplicación del Modelo SERVQUAL”, esta investigación persiguió el propósito de entender que un servicio bien enfocado puede ser una excelente estrategia de mercado para una organización que busca posicionar el servicio en las mentes de los consumidores para poder conservarlos, para lo cual se empleó el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio bajo cinco dimensiones importantes, con este estudio emitió conclusiones y recomendaciones que le permitirán a los centros educativos mejorar el funcionamiento y han dado la oportunidad de trabajo a la comunidad.

Los trabajos de investigación mencionados, al igual que la presente investigación, tienen en similitud la aplicación del método SERVQUAL para medir la calidad del servicio que se brinda a los usuarios/clientes.

2.1.2.2 Fundamentación Teórica

La calidad del servicio es una de las áreas más importantes de las organizaciones, la cual añade valor al producto que ofrecen las empresas a sus clientes, siendo un factor clave para la generación de mayor competitividad organizacional.

En el marco teórico, se menciona tres aspectos importantes de acuerdo al rubro de la empresa y la importancia que se requiere referido a estos temas. El primero relacionada con la calidad del servicio; la segunda, con el modelo de gestión objeto de estudio y la última la satisfacción del cliente por la actividad que ofrece la empresa.

Cada una de las secciones en referencia está fundamentada bajo el criterio de los expertos en el ámbito de la calidad del servicio y de la satisfacción de los clientes; haciendo referencia al modelo de gestión SERVQUAL.

La calidad del servicio es medible a través de la aplicación del método cuantitativo. La escala del método SERVQUAL depende del criterio que tome el autor para proceder a la medición de la calidad del servicio, donde se puede calificar los aspectos positivos y negativos desde 0 a 5, 0 al 10, 0 al 100, entre otros, considerando que cada parámetro que forma parte de la escala, debe ser calificado bajo las mismas estimaciones. Así mismo, para la aplicación de la escala SERVQUAL, se consideran esenciales las cinco dimensiones utilizadas para la medición de la calidad de los servicios, que son descritas por Castillo (2009), como prosigue:

- Confiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido
- Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- Bienes materiales o Tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objeto.

Los componentes más importantes de la escala SERVQUAL que deben ser medidos para satisfacer el modelo de gestión en análisis, se refieren a la confiabilidad, seguridad, cortesía, actitud y la apariencia de las instalaciones, atributos los cuales manifiestan una calificación de la calidad del servicio, que permite medir la percepción de satisfacción de los clientes y compararlo con lo que esperaban del servicio cuando lo contrataron.

2.1.2.2.1 Calidad del Servicio

De acuerdo a la clasificación de las actividades económicas, estas pueden encontrarse inmersas en las áreas de la producción, servicio y comercio.

La calidad es un atributo que se le asociaba al producto; es decir, que cuando un bien era consumido o utilizado por una persona que lo adquiría para satisfacer una necesidad, era llamado de calidad si podía cumplir las expectativas de este individuo.

Actualmente, la calidad no solo está asociada al producto sino también al servicio; tanto así que incluso en el comercio de bienes se utiliza el término de servicio al cliente, cuando se ofrece una atención personalizada al comprador.

2.1.2.2.2 Calidad

La calidad es un atributo de las cosas, que la mayoría de los autores consideran que nace con la esencia del ser humano, debido a que desde sus inicios los individuos buscaron por todos los medios satisfacer sus necesidades y requerimientos, para obtener la máxima satisfacción posible.

2.1.2.2.3 Enfoque en la calidad

Como parte del enfoque de la calidad, es necesario destacar el aporte de uno de los precursores del aseguramiento de la calidad, Edward Deming, quien fue el creador del ciclo del control de la calidad que lleva su mismo nombre.

Deming (2009) creó un modelo en el cual la calidad se aseguraba mediante la realización de cuatro actividades: planificar, hacer, controlar y mejorar.

Acerca del ciclo de Deming, esto significa que para obtener la mejora permanente de los procesos, es necesario contar con una planificación previa; que permita evaluar los resultados obtenidos en la fase de control; para poder establecer las acciones correctivas y preventas que puedan lograr ese mejoramiento de manera continua, como se presenta en el siguiente esquema:

Grafico 1: Ciclo Deming



Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADculo_de_Deming

La mejora continua de la calidad de un proceso cualquiera, requiere de una planificación previa con indicadores de gestión, la cual se ejecute y pueda ser controlada fácilmente a través de los índices que se hayan planeado al inicio y proponiendo las acciones correctivas y preventivas que sirvan para mejorar de manera permanente el producto o servicio que haya sido procesado.

2.1.2.2.4 La Calidad del Servicio

Camisón Cruz & Gonzales Terci, 2011, manifiestan que “se dice que un servicio es de calidad, si los clientes perciben la satisfacción de sus necesidades al consumir o utilizar el bien o servicio”.

La calidad del servicio está referida entonces a una medida de la satisfacción por la demanda de un servicio o por la atención que le proporcionó un individuo perteneciente a la empresa oferente de un bien o servicio.

La atención es uno de los factores que denota calidad y está ligada al servicio, esto significa que un producto puede ser de alta calidad; pero si el vendedor o la persona que atiende al cliente no le garantiza un trato agradable y cordial puede caer la venta sin que el usuario o consumidor haya podido siquiera probar el artículo o servicio que buscaba.

De allí la importancia del término calidad del servicio, que no solo significa que el cliente se siente satisfecho por el producto tangible o intangible; sino también por la atención que le proporciona el personal de la empresa oferente del mismo.

Así como la calidad del producto tiene sus propias características y dimensiones, también el término de la “calidad del servicio”, lleva implícito las mismas.

Una pronta capacitación de respuesta es vital para que el cliente maximice su nivel de satisfacción, además, la aplicación de las normas de cortesía, la comunicación clara de los beneficios del producto o servicio y la seguridad que le ofrezca el vendedor o personal de la organización que atiende a los cliente, puede garantizar la máxima calidad del servicio.

Actualmente, las empresas capacitan a su personal para que puedan atender de la mejor manera a los clientes; en especial en los establecimientos económicos que son visitados con frecuencia por los compradores potenciales de determinados bienes o servicios.

Conceptualizado el término de la calidad del servicio, se puede manifestar que es muy importante para las empresas contar con talento humano preparado para la atención del cliente; además que el producto o servicio que se comercialice debe tener las aptitudes necesarias para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Pérez (2011) considera que la importancia de la calidad del servicio “está referido a la planificación y los controles que se realicen en los procesos, orientados a la satisfacción de sus clientes”.

Entonces, el término de calidad de servicio está presente en toda la cadena de suministro, porque los proveedores deben atender con mecanismos apropiados a las empresas que le solicitan sus requerimientos, luego después de transformado el producto o servicio, ahora la organización es quien tiene que atender adecuadamente a sus clientes, ya sean los canales de comerciales o los consumidores finales.

Moreno Peris & Gonzales Terci 2009, consideran que la calidad del servicio es muy importante “porque está referida directamente a la satisfacción de las necesidades de los clientes, para lo cual se requiere minimizar los defectos en los productos y servicios, minimización del despilfarro de tiempo y recursos, entre otros aspectos”.

La calidad del servicio incrementa las ventas, aumenta la competitividad de la compañía y maximiza la satisfacción de las necesidades de los clientes; ello quiere decir que asegura el mantenimiento de las buenas relaciones con los usuarios.

2.1.2.2.5 Concepto de Modelo de Gestión

Los modelos de gestión son esquemas gráficos que identifican lo que quieren los gerentes para propiciar la consecución de los objetivos organizacionales de una manera simple, sencilla, clara y concreta.

Alonso, J. & Provedo, P 2010, consideran que un modelo no es más que “la representación esquemática de un sistema cuyo propósito consiste en ayudar a explicar el mejoramiento del mismo”.

La gestión en cambio, es un término que tiene asociación directa con la administración; es decir, con la planificación, ejecución y control o evaluación de las actividades organizacionales, para promover la mejora continua del sistema de la calidad y generar productos y/o servicios con valor añadido.

Los modelos de gestión son representaciones sencillas que plasman la forma en que se conducirán todos los miembros de la organización para alcanzar los objetivos y metas empresariales, que están enfocados directamente en satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1.2.2.6 Satisfacción del cliente

El tratado de los sistemas de gestión incluye el estudio del nivel de satisfacción de los clientes, debido a que el principal objeto de las primeras variables en mención es alcanzar la segunda.

Esto significa que los sistemas de la calidad aplican metodologías que garanticen la maximización del nivel de satisfacción del cliente por el servicio o a la atención recibida.

La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera adecuada, de manera que el individuo tenía una percepción distinta previa y posterior al consumo de un producto o servicio.

La satisfacción del cliente es posible conseguir cuando una organización empresarial procesa productos o servicios de calidad, los cuales son comercializados con una atención esmerada.

La satisfacción del cliente es entonces el fin de los sistemas de calidad, para la cual se debe

disponer de un sistema de retroalimentación apropiado que asegure el cumplimiento de los requisitos para conseguir los objetivos y metas empresariales.

Como se puede apreciar, los sistemas de calidad llevan implícito la satisfacción de los requisitos de los clientes, el cual de acuerdo a las normas internacionales de la calidad ISO 9001, son la principal misión y razón de ser de las empresas, por las cuales se crean, se mantienen y desarrollan.

Los sistemas de la calidad deben enfocar todo su esfuerzo hacia el cliente, lo que significa que se debe descubrir las necesidades insatisfechas que tienen los usuarios en un segmento específico del mercado donde actúa la organización.

Para el efecto, las empresas deben implementar sistemas eficientes de retroalimentación o feedback en inglés, para determinar no solo los gustos y necesidades de los consumidores; sino también los cambios de tendencia que se suscitan en un mercado determinado, debido a ciertas variables tecnológicas, económicas, políticas o sociales que predominen en un mercado.

Velasco (2011) considera que “La satisfacción del cliente tiene asociación plena con el juicio de la calidad en la atención, porque informa sobre el éxito de la empresa que suministre los valores y expectativas de los clientes”.

Es muy difícil conocer cuándo el cliente se sintió realmente satisfecho; algunas empresas estimaban que la repetición de una venta a un cliente determinado, era sinónimo de que se estaba aplicando una buena calidad al producto o servicio, por lo que consideraban que no era necesario conocer más al respecto.

2.1.3 Marco Conceptual

Escala SERVQUAL Castillo (2008) considera que esta se trata de una herramienta para “La Medición de la calidad del servicio la cual sugiere que la comparación éntrelas expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar”.

Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio (GAP), Ruiz (2011), Manifiesta que este modelo no es más que “una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por si solos de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus clientes”.

Satisfacción del cliente.- Según Carranza (2007), puede verse en juicio de la calidad o bondad de la atención y es fundamental porque informa sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas.

2.2 Glosario de Términos Básicos

A

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad existente o situación no deseable, con el fin de prevenir su recurrencia.

Acción preventiva. Acción tomada para detectar o eliminar las causas de una posible no conformidad potencial existente o situación no deseable a fin de prevenir su ocurrencia

C

Calidad. Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos de un producto o servicio para satisfacción del cliente

Capacidad. Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para este producto

Capacitación. Acción destinada incrementar las aptitudes y conocimientos del empleado o trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico.

Cliente. Organización o persona que recibe un producto, reconocido como consumidor, usuario final, minorista, beneficiario o comprador; puede ser interno o externo.

Cliente. Satisfacción. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

Competencia. Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

Competitividad. Es la capacidad estructural de una empresa para generar beneficios sin solución de continuidad a través de sus procesos productivos, organizativos y de distribución.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito

D

Desempeño. Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo

E

Eficacia. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados; es decir, lograr los resultados establecidos.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, esto significa hacer las cosas bien y buscar “algo más” conocido “valor agregado”.

Empresa. Unidad económica en la cual se combinan los factores de producción con vistas a obtener bienes y servicios que satisfagan necesidades.

Especificación. Dato o característica de un producto o servicio que se encuentra predeterminado para cubrir una necesidad

Estrategia. Es el patrón de los principales objetivos, propósitos o metas, las políticas y planes esenciales para lograrlos.

Evaluación. Proceso sistemático y permanente que comprende la búsqueda y obtención de información de diversas fuentes a cerca de la calidad del desempeño, avance y rendimiento.

Evidencia objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Puede obtenerse por medio de la observación, medición, u otros medios

F

Factibilidad. Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. La factibilidad se apoya en tres aspectos básicos: operativo, técnico y económico.

G

Gestión. Son actividades para dirigir y controlar una organización. Sistema de gestión, es un sistema para establecer la política y los objetivos para su logro.

H

Habilidad. Capacidad del individuo de realizar una actividad en un tiempo corto, se relaciona mucho con la destreza ya que es algo innato

I

Implantación. Llevar a cabo todo aquello que se halla planeado anteriormente, de preferencia que se encuentre documentado.

Implementación. Involucrar sistemas, métodos y procesos a una organización, partiendo de cero, para llegar a un fin determinado. La implementación involucra la creación de documentos y su aplicación.

Indicador. Relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y las tendencias generadas en el objeto o fenómeno observado y metas previstas o impactos esperados.

Información. Datos que poseen significados

Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipo y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización

M

Materia prima. Producto de entrada, sin ser procesado o transformado dentro de la planta.

Medición. Obtener un valor numérico de una magnitud comparada con otra, pueden expresarse en unidades que indique según el instrumento.

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los objetos.

Misión. Eje sobre el cual se desarrollan todas las actividades y sistemas, expresa la razón de ser y de existir de toda organización

N

No conformidad. Es el incumplimiento a lo establecido y/o especificado en el producto, proceso, materia prima y sistema de gestión de calidad

O

Objetivo. Algo ambicionado o pretendido que debe ser medible, coherente y alcanzable bajo un tiempo determinado. Generalmente se especifica para niveles y funciones y niveles pertinentes de la organización.

Organización. Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

P

Plan de calidad. Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Planificación/planeación. Arte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

Política de calidad. Directrices generales que guían a un sistema de calidad para conseguir los objetivos

Procedimientos. Forma estructurada y especificada que muestra la manera de llevar a cabo una actividad o proceso.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto. Resultados de un proceso; este puede ser un servicio, o material transformado

Proveedor. Organización o persona que abastece de artículos necesarios a un consumidor que puede ser interno o externo

Proyecto. Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevados a cabo de lograr un objetivo conforme requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costos y recursos.

R

Reclutamiento. Proceso técnico que tiene por objeto abastecer a las empresas del mayor número de solicitudes para contar con las mejores oportunidades de escoger entre varios candidatos a los idóneos.

Registro. Evidencia sobre la cual fundamentamos la demostración del cumplimiento con el documento y/o toma de decisión

Rendimiento. Contexto empresarial, que hace referencia a la actividad que necesita llevar a cabo una unidad de organización para lograr un resultado deseado.

Reporte. Descripción escrita de una evidencia objetiva, sujeta a análisis para dar origen a una acción.

Responsabilidad. Capacidad de establecer un compromiso para dar una respuesta positiva o proactiva.

V

Verificación. Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido con los requisitos especificados

Visión. Descripción de un escenario altamente deseado por la alta dirección de una organización que señala hacia dónde quiere llegar en un futuro.

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1 Hipótesis general

Dado que actualmente la empresa contratista está atravesando una amenaza por las fallas en su sistema, requiere determinar el nivel de satisfacción del cliente respecto al servicio que brinda y así poder elaborar y establecer herramientas que le ayuden a la mejora continua

Por lo tanto, es probable que realizando la medición de la calidad de sus servicios, la empresa pueda enfocarse en sus problemas y lograr sus objetivos. El servicio al cliente es un factor importante en el ámbito de las organizaciones, de la misma manera, puede ser un problema para estas, ya que si no se llevara a cabo de la manera correcta podría resultar el fracaso de la organización.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Dado que la empresa tiene como oportunidad la atención de servicios para toda la minera pero las fallas en su sistema está amenazando su imagen:

Es probable que estableciendo estrategias y mejorando la empresa pueda volver a ganar la licitación próxima.

- Dado que la empresa tiene como objetivo ser una empresa capaz de abastecer a toda la minera y generar confianza en sus servicios:

Es probable que con el método servqual se obtenga resultados que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción del cliente.

3.1.3 Identificación y clasificación de las variables

3.1.3.1 Variable independiente

Medición del Nivel de la Calidad del Servicio

3.1.3.2 Variable dependiente

Aplicación del Modelo de Gestión Servqual

3.1.4 Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 01: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
MEDICIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos con apariencia moderna • Materiales suficientes para la prestación del servicio • La fuerza laboral es suficiente para la prestación del servicio
	Fiabilidad o prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Si alguien se compromete hacer algo por usted, lo hará • Los distintos servicios que brinda la empresa son presentados correctamente • El tiempo pactado de entrega se cumple • Los operarios están capacitados • En todo momento, en cualquier hora del día y en todos los lugares, recibe un servicio de calidad
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de la empresa siempre está dispuesto atenderme y ayudarme • Si se me presenta un problema o necesito ayuda el personal de la empresa me ayudara a resolverlo • Se me informa cuándo entregarán mi pedido • El tiempo esperado para obtener el servicio es aceptable

		<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de valorización del costo es aceptable y no sobrepasa los 3 días establecidos • La calidad técnica del servicio me satisface • El tiempo para responder las consultas es aceptable y siempre recibo una respuesta
--	--	---

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
MEDICIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de los trabajadores inspira confianza y seguridad • El personal demuestra capacidad de organización • Confió en la integridad de las personas que trabajan en la empresa • Me siento seguro de dejar mis cosas en la oficina mientras ellos trabajan
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador muestra interés por realizar un servicio satisfactorio • El personal brinda un trato cordial y me hace sentir cómodo • La puntualidad del personal para realizar los servicios comprometidos es buena y agradable

3.1.5 Tipo y nivel de la investigación

3.1.5.1 Tipo de investigación

La presente investigación es descriptivo - exploratoria porque se detalla las características de la población y de la problemática referente a la falta de un proceso adecuado para la medición y control de la calidad del servicio, por lo que no se conoce el motivo de la insatisfacción del usuario, y documental porque se ha indagado en libros de calidad, informes, documentos y registros para sustentar de forma conceptual las variables de la investigación referentes al modelo de gestión de la calidad del servicio, la escala multidimensional SERVQUAL y el servicio al cliente.

3.1.5.2 Nivel de la investigación

Estudio descriptivo – exploratorio

3.1.6 Método y diseño de la investigación

3.1.6.1 Método de la investigación

El método deductivo permite realizar el análisis de la información de lo general a lo particular, partiendo de la problemática referente a los procesos inadecuados para la medición de la calidad del servicio y la falta de un modelo de gestión que permita propiciar el mejoramiento de la calidad del servicio.

El método inductivo se empleó como un instrumento de trabajo puesto que permite analizar la información partiendo de lo particular a lo general; por lo tanto, se aplica en la investigación para tomar los resultados de las encuestas aplicadas para generalizarlo en conclusiones del estudio.

3.1.6.2 Diseño de la investigación

Para el diseño del estudio, se manejarán dos tipos de enfoques: exploratorio y descriptivo. El primero se empleará debido a que es la primera vez que se realiza un estudio dentro de la empresa y el segundo lo describirá mediante la realización de un diagnóstico cuantitativo y cualitativo.

3.1.7 Unidad de estudio, población y muestra

3.1.7.1 Unidad de estudio

La unidad de estudio de esta investigación son los usuarios de la minera.

3.1.7.2 Población

La empresa contratista tiene un contrato de 3 años con la minera, la cual consta de 36 áreas principales y un total de 96 trabajadores entre operadores y personal de oficina (supervisores, asistentes administrativas, y otros). Sin embargo; se tomara como población solo a las asistentes administrativas, planner y supervisores de las áreas que son las personas que solicitan el servicio y le hacen seguimiento.

Por lo tanto, la población está definida por:

N= Total de la población

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= Proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 0.05

e= error máximo admisible al 5%

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E(N-1) + Z^2 PQ}$$

Sustituyendo la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (96) (0.05) (0.095)}{0.05 (96-1) + 1.96^2 (0.05) (0.095)}$$

n= 77

Haciendo uso de la formula se determinó que la cantidad de clientes a encuestar es de 77 personas.

3.1.7.3 Muestra

La muestra de la investigación es igual a 77 encuestas dirigidas a los clientes.

3.1.8 Técnicas, instrumentos y fuente de recolección de datos

3.1.8.1 Técnicas

La técnica utilizada para poder obtener información fue de la encuesta.

3.1.8.2 Instrumentos

El instrumento utilizado para la presente investigación es el cuestionario.

3.1.8.3 Fuentes

La fuente primaria que se utilizara es el cuestionario, el cual permitirá la obtención de la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

En la fuente secundaria, se hará uso del material didáctico, para recopilar la información necesaria que sirve como base teórica , que respalde y valide todo el contenido expuesto en este documento. Se utilizarán libros, tesis, registros, datos y otros documentos de internet relacionados con el tema.

3.1.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos recolectados

La información se interpreta a través de un cuadro en el cual se anunciarán las opciones de preguntas realizadas a los encuestados.

3.1.9.1 Técnicas de procesamiento de datos

El primer paso a realizar fue el de elaborar el cuestionario de preguntas para las encuestas, los pasos fueron:

- Recopilación y clasificación de resultados de encuestas y entrevistas
- Ingreso de los resultados al programa Microsoft Excel
- Obtención de cuadros y gráficos de los resultados de cada pregunta
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos

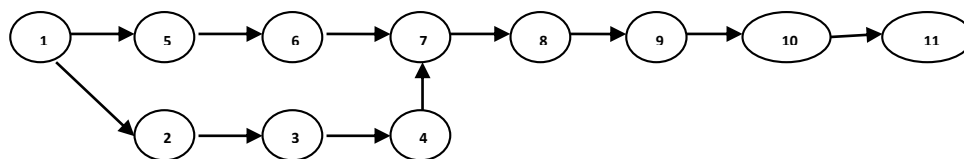
3.1.9.2 Cronograma

Tabla 2: Cronograma en meses (Duración: 1 año)

MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Actividad												
Marco Teórico												
Determinar los temas												
Navegar en internet												
Recopilación de la información												
Elaboración de apuntes												
Preparación de datos												
Aplicación de instrumentos												
Sistematización de la información												
Análisis e interpretación												
Revisión												
Redacción final												
Presentación												
Sustentación												

3.1.9.2.1 Flujograma de actividades

Grafica 2. Flujograma de actividades



Fuente: Elaboración propia

3.1.10 Análisis de datos

Estadística descriptiva para las variables

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se desarrolló un modelo que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, las cuales son representadas en un cuestionario de 22 preguntas.

La encuesta desarrollada se aplicó en las instalaciones de la minera para la cual la empresa contratista presta el servicio, la encuesta fue aplicada a 77 personas.

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

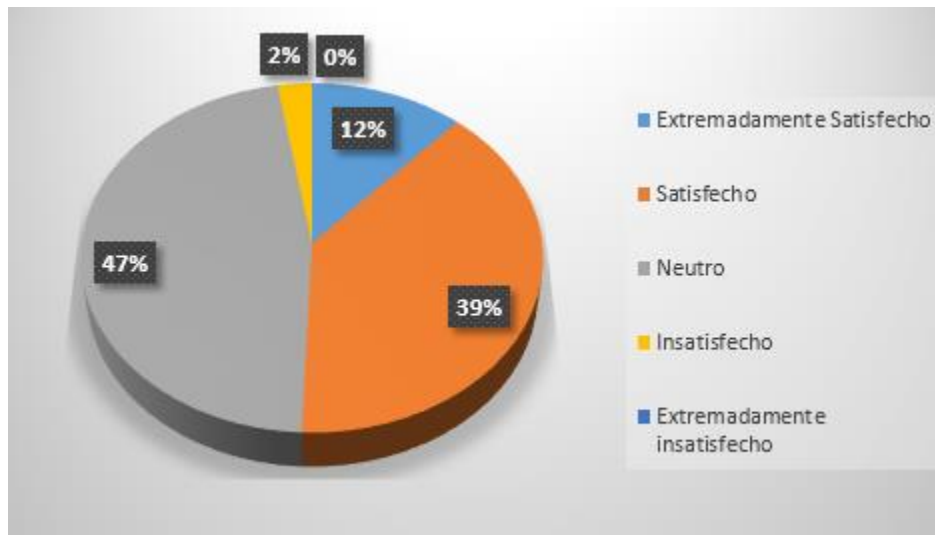
La empresa cuenta con equipos y herramientas de apariencia moderna para realizar su servicio (cliente)

Tabla 03 El empleado tiene equipos de apariencia moderna

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	9	12%
Satisfecho	30	39%
Neutro	36	47%
Insatisfecho	2	3%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	1

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Gráfico 03 El empleado tiene equipos de apariencia moderna



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

Sobre la apariencia moderna de los equipos con los que trabaja el operario, se pudo determinar que los clientes se encuentran satisfechos con las herramientas utilizadas para la

atención de su servicio; así mismo; este punto es importante ya que mantener las herramientas en buen estado es obligación de la empresa como parte del cumplimiento con los requisitos para ser proveedor de la mina (Bases para el cumplimiento del contrato).

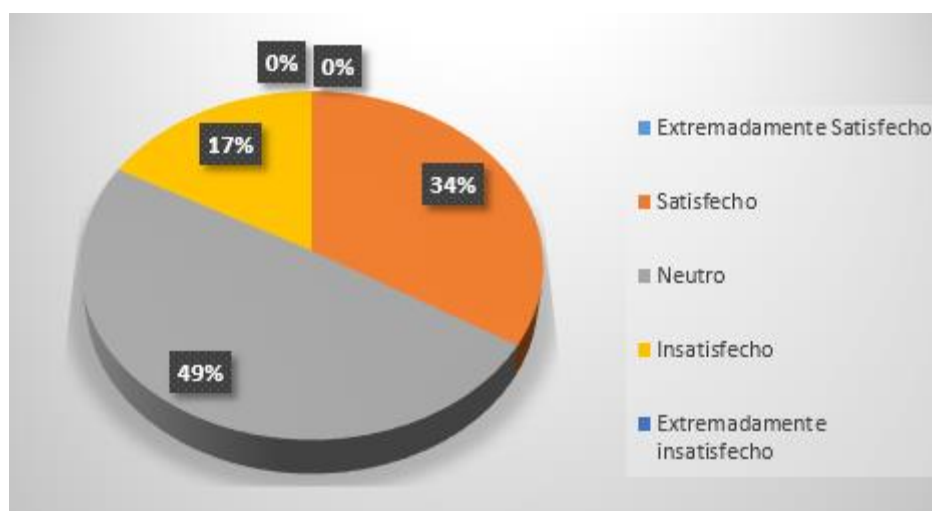
Los materiales son suficientes para la prestación del servicio

Tabla 04: Los materiales son suficientes

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	0	0%
Satisfecho	26	34%
Neutro	38	49%
Insatisfecho	13	17%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	1

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 04: Los materiales son suficientes y de calidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

Los materiales utilizados para la prestación de sus servicios son de primera calidad demostrándose así en la estadística donde un 34% se encuentra satisfecho; sin embargo, un 49% se ubica en neutro, es decir, no opina negativamente ni positivamente.

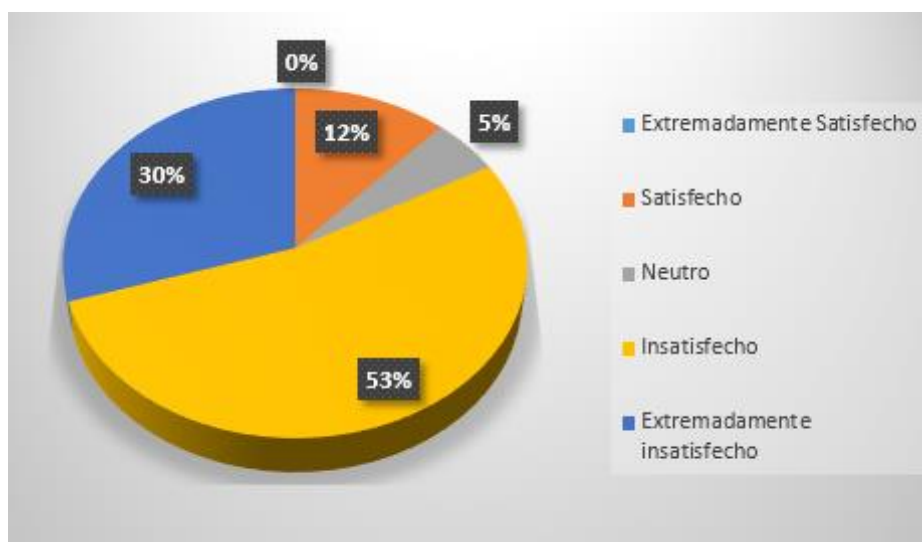
El usuario considera que es suficiente la fuerza laboral que la empresa ha dispuesto para la atención de sus servicios

Tabla 05: Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	0	0%
Satisfecho	9	12%
Neutro	4	5%
Insatisfecho	41	53%
Extremadamente insatisfecho	23	30%
Total	77	1

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 05: Es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

Sobre si es suficiente el talento humano que la empresa ha dispuesto para la atención de los servicios del cliente, se determinó que el 53% está insatisfecho con este aspecto dado que el déficit de personal ocasiona que los servicios no se concluyan en el tiempo que el usuario lo requiere generando malestar y quejas sobre el tiempo de ejecución de los servicios; el 12%; sin embargo, se encuentra satisfecho aunque este número es bajo y se considera este porcentaje como negativa.

DIMENSION: EMPATÍA

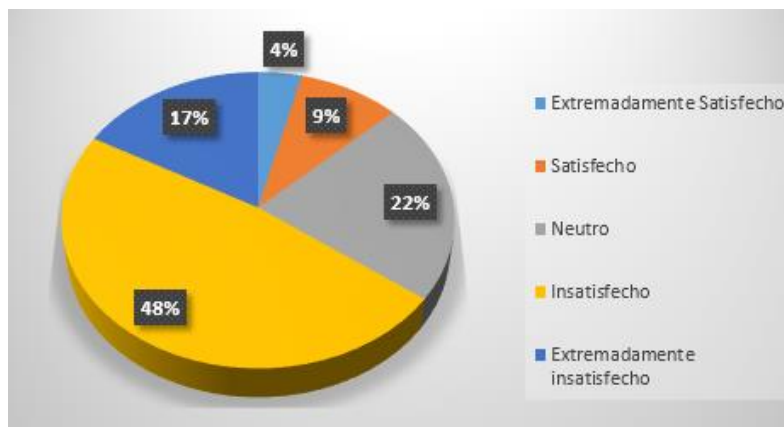
El trabajador muestra interés por realizar un servicio satisfactorio

Tabla 06: El trabajador muestra interés por realizar un servicio satisfactorio

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	3	4%
Satisfecho	7	9%
Neutro	17	22%
Insatisfecho	37	48%
Extremadamente insatisfecho	13	17%
Total	77	1

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 06: Los distintos servicios que brinda la empresa son presentados correctamente



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

El 48% está insatisfecho en cuanto al interés que muestra el trabajador para realizar su servicio, mientras que el 9% se encuentra satisfecho y el 17% extremadamente insatisfecho por lo que se debe reducir el último porcentaje porque perjudica la imagen de la empresa.

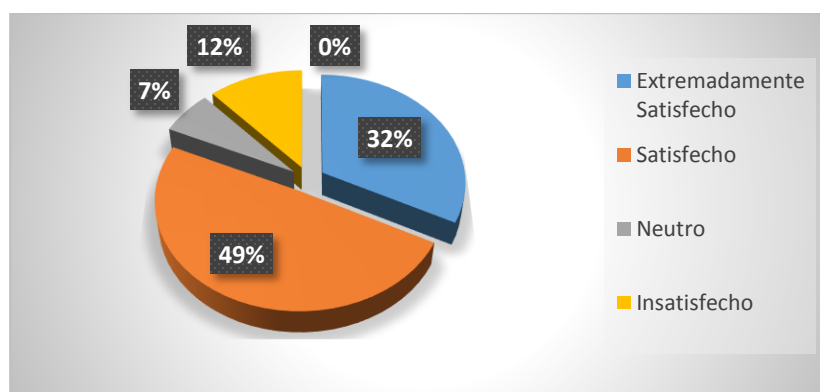
Cuándo se comunica con personal administrativo recibe un trato cordial

Tabla 07: Cuando se comunica con personal administrativo recibe un trato cordial

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	25	32%
Satisfecho	38	49%
Neutro	5	6%
Insatisfecho	9	12%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	1

Fuente: Encuesta aplicada a cliente

Grafico 07: Cuando se comunica con personal administrativo recibe un trato cordial



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

Sobre el trato que recibe del personal administrativo, fue positivo puesto que el 49% manifestó estar satisfecho; el 32%, extremadamente satisfecho. Este aspecto es sumamente importante y crítico ya que es el personal administrativo quienes reciben los requerimientos de la empresa, por lo que los usuarios piensen o consideren de este aspecto es crítico e importante para la empresa.

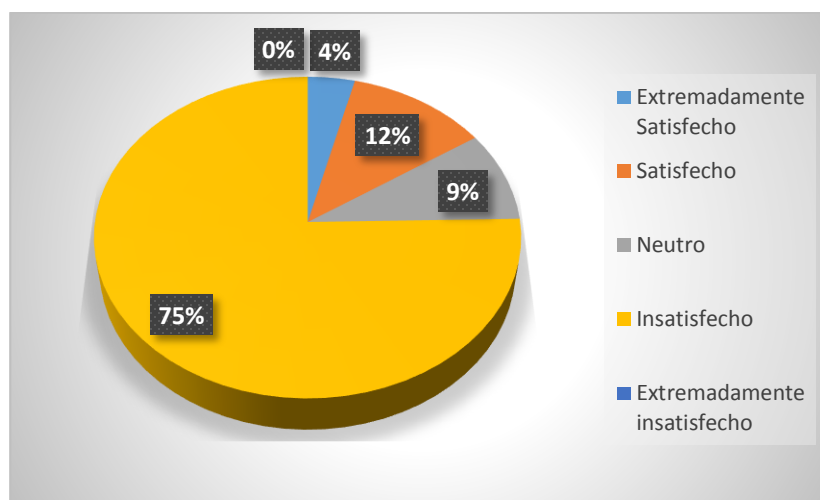
La puntualidad del personal es suficiente al momento de atender sus servicios

Tabla 08: La puntualidad del personal es suficiente al momento de atender sus servicios

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	3	4%
Satisfecho	9	12%
Neutro	7	9%
Insatisfecho	58	75%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	1

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 08: La puntualidad del personal es suficiente al momento de atender sus servicios



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

El resultado arrojó que el 75% insatisfecho, el 12% satisfecho, el 4%, extremadamente satisfecho, cabe resaltar que este punto tiene resultados negativos debido a que efectivamente el tiempo en llegar a las áreas de los usuarios es largo; así mismo, los trabajadores demoran en salir del taller debido a que alistan sus vehículos, cargan sus materiales y productos para entregar lo que demora 2 horas como máximo, empezando a realizar el servicio a las 10 de la mañana u 11 lo que incomoda y molesta a los usuarios. Se deben establecer estrategias para mejorar este tiempo.

DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

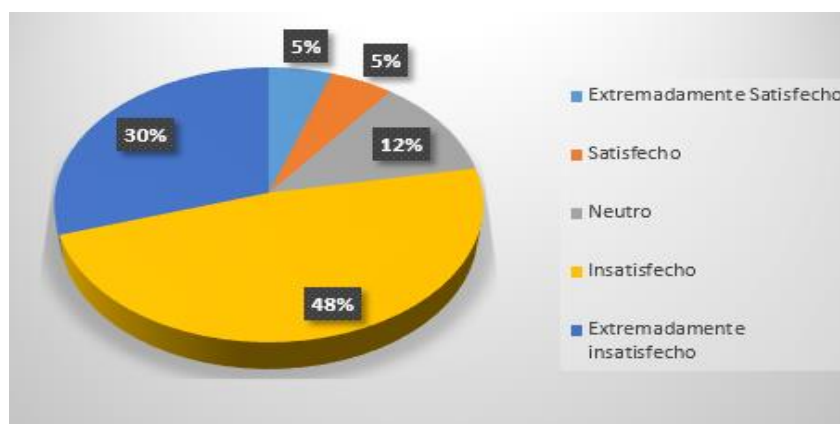
Usted como cliente considera que cuando la empresa se compromete a realizar algo en cierto tiempo lo cumple

Tabla 09: La empresa se compromete a realizar algo en cierto tiempo, lo cumple

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	4	5%
Satisfecho	4	5%
Neutro	9	12%
Insatisfecho	37	48%
Extremadamente insatisfecho	23	30%
Total	77	1

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 09: La empresa se compromete a realizar algo en cierto tiempo, lo cumple



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

El 48% se encuentra insatisfecho sobre la entrega de las fabricaciones y el 30%, extremadamente insatisfecho. Estas respuestas negativas se deben al escaso cumplimiento de las fechas de entrega del servicio al usuario, debido a factores como la falta de planificación de los trabajos y el desorden al momento de iniciar un servicio.

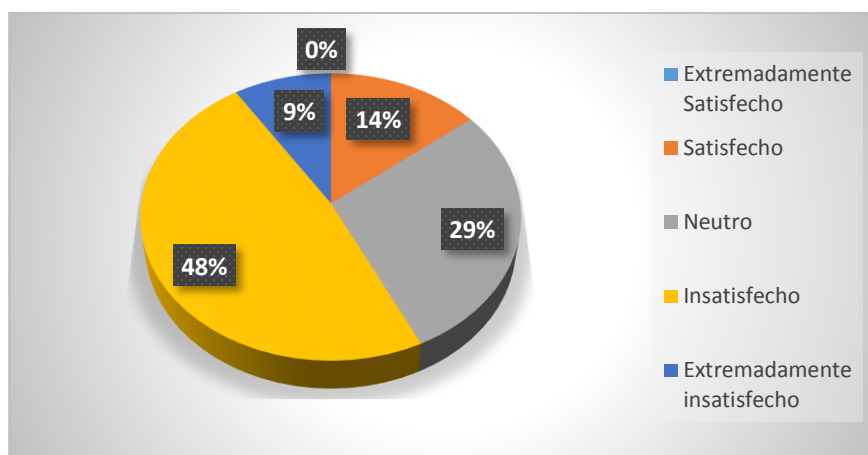
Cubre sus expectativas la presentación del servicio en general

Tabla 08: Cubre sus expectativas la presentación del servicio en general

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	0	0%
Satisfecho	11	14%
Neutro	22	29%
Insatisfecho	37	48%
Extremadamente insatisfecho	7	9%
Total	77	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 08: Cubre sus expectativas la presentación del servicio en general



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

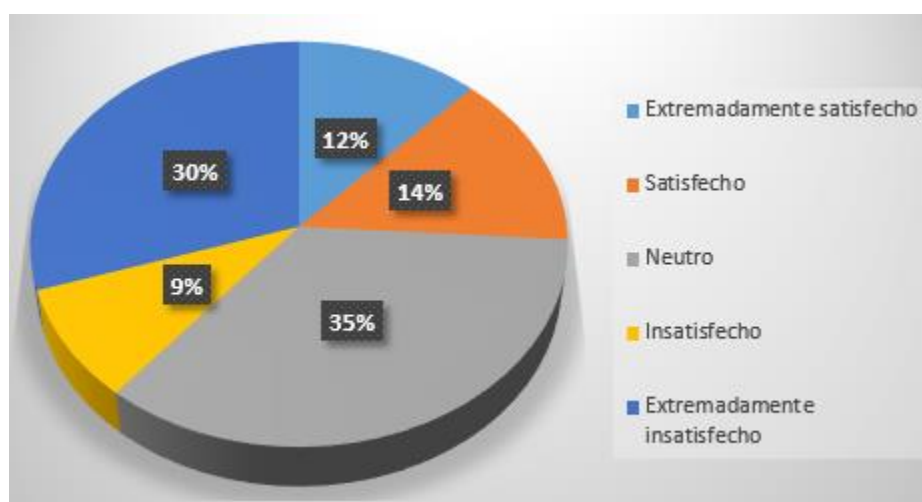
Se determinó que en cuanto a la presentación del servicio, el cual consta de todo aspecto o característica que cumpla con las especificaciones del cliente, se determinó que no se está tomando la debida atención en cuanto a comprender y anotar las especificaciones del cliente lo que genera este porcentaje del 48% como clientes insatisfechos.

Cumplimiento del tiempo pactado

Tabla 09: El tiempo pactado se cumple

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	9	12%
Satisfecho	11	14%
Neutro	27	35%
Insatisfecho	7	9%
Extremadamente insatisfecho	23	30%
Total	77	1

Gráfico 09: El tiempo pactado de entrega se cumple



Interpretación de los resultados:

El 14% de los clientes se siente satisfecho en cuanto al tiempo pactado para la entrega sin embargo, el 30% se encuentra insatisfecho, por lo tanto, se deben de modificar o mejorar los procesos que provocan estas no conformidades.

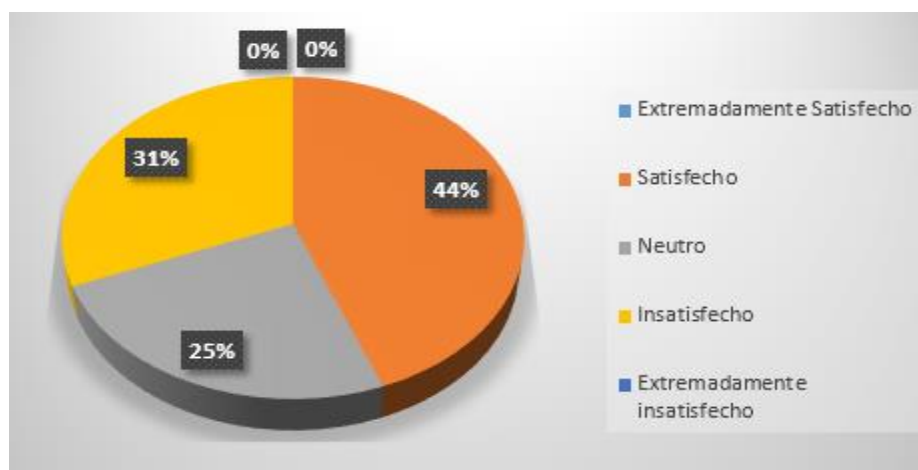
Los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que brindan

Tabla 10 Los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que brindan

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	0	0%
Satisfecho	34	44%
Neutro	19	25%
Insatisfecho	24	31%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 10 Los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que brindan



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

Sobre si los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que brindan, se pudo determinar que el 44% de los usuarios están satisfechos con este aspecto; el 31% se encuentra insatisfecho por lo que debe priorizarse en dar solución a las causas de este aspecto.

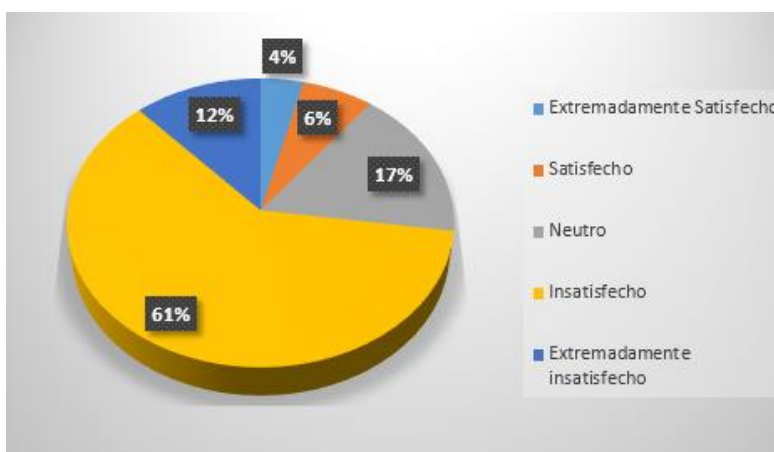
Valoración del servicio

Tabla 11: Recibe siempre un servicio de calidad

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	3	4%
Satisfecho	5	6%
Neutro	13	17%
Insatisfecho	47	61%
Extremadamente insatisfecho	9	12%
Total	77	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 11: Recibe siempre un servicio de calidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de resultados

En cuanto a si la disposición al atender sus servicios lo satisface, el 17% está satisfecho; el 61%, insatisfecho, como consecuencia de no terminar de atender un servicio y empezar otro para evitar que el usuario se queje o reclame; sin embargo, ninguno de los dos está bien atendidos por lo que se debe de priorizar este aspecto y solucionarlo.

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

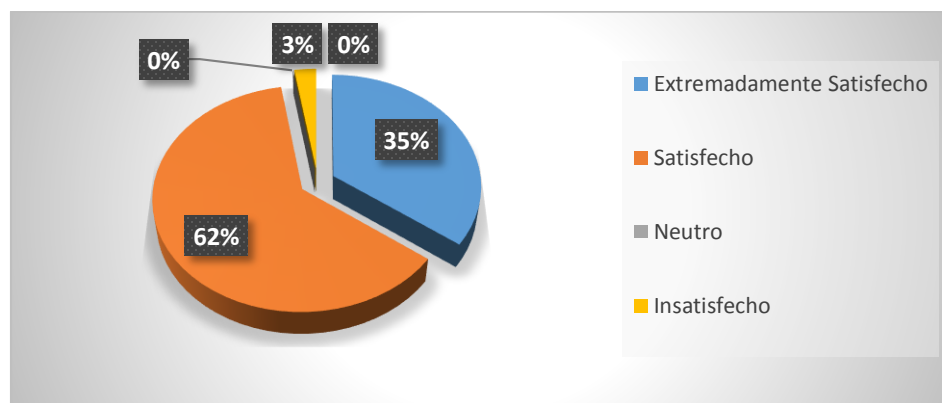
Disposición del personal administrativo para ayudar al cliente

Tabla12: El personal administrativo de la empresa siempre está dispuesto en ayudarlo

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	27	35%
Satisfecho	48	62%
Neutro	0	0%
Insatisfecho	2	3%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	1

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Gráfico 12: El personal administrativo de la empresa siempre está dispuesto en ayudarlo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

El 62% de usuarios indican que se encuentran satisfechos con la disposición de recibir respuesta sobre sus consultas por parte del personal administrativo; sin embargo, la minoría indica no sentirse satisfechos, lo que supone que no se está atendiendo a todos los clientes

eficazmente, por lo tanto, se deberá definir el proceso de atención de solicitudes para que el usuario tenga claro a quién deben de dirigir y el proceso.

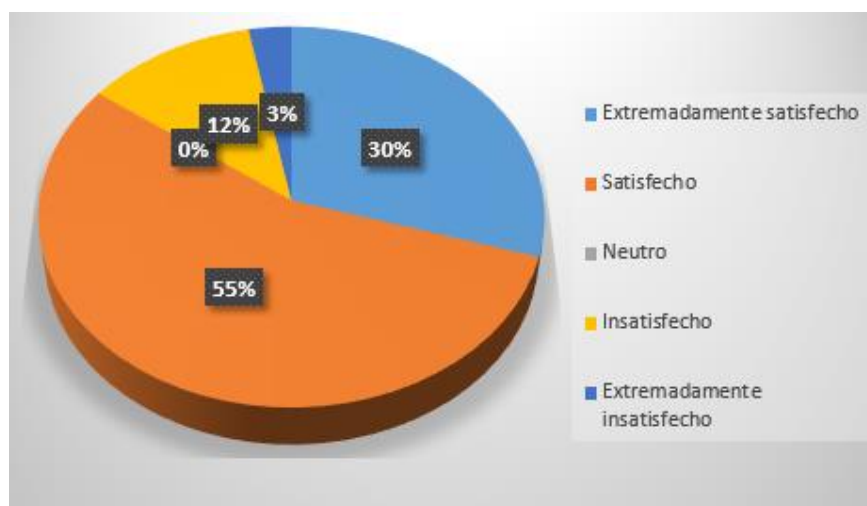
Si se le presenta un problema técnico o necesita ayuda, el personal de la empresa lo ayudara a resolverlo

Tabla 13: Si se le presenta un problema técnico el personal le ayudara a resolverlo?

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	23	30%
Satisfecho	43	56%
Neutro	0	0%
Insatisfecho	9	12%
Extremadamente insatisfecho	2	3%
Total	77	1

Fuente: Elaboración propia

Grafico 13: Si se le presenta un problema técnico el personal le ayudara a resolverlo



Interpretación de resultados

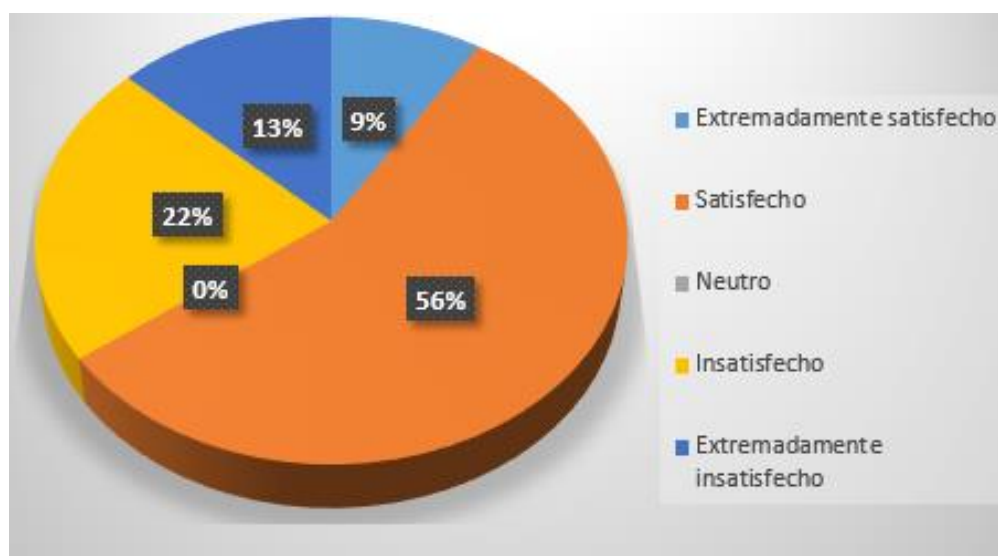
El 55% de los usuarios se encuentran satisfechos lo que es favorable para la empresa; sin embargo el 30% indicó sentirse extremadamente insatisfecho lo que representa una parte que no está complacida con la imagen y la atención de la empresa. Por lo que se tendrá que elaborar estrategias y mejoras para disminuir ese porcentaje.

Se le informa cuando entregaran su pedido

Tabla 14: Se le informa cuando entregaran su pedido

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	7	9%
Satisfecho	43	56%
Neutro	0	0%
Insatisfecho	17	22%
Extremadamente insatisfecho	10	13%
Total	77	1

Grafico 14: Si se le presenta un problema técnico el personal le ayudara a resolverlo



Interpretación de resultados

El 56% se encuentra satisfecho lo que es favorable para la empresa contratista; así mismo, debe seguir trabajando en este punto para establecerlo como una oportunidad para mejorar la imagen de la empresa.

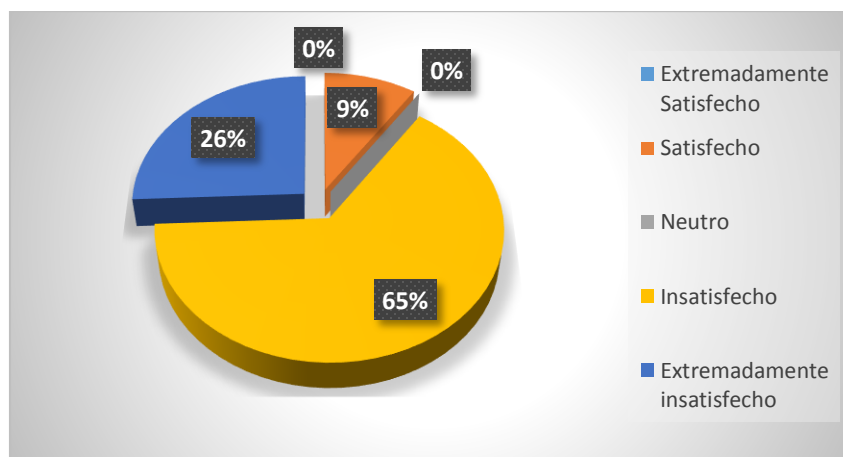
El tiempo que espero para obtener el servicio fue satisfactorio

Tabla 15 El tiempo que espero para obtener el servicio fue satisfactorio

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	0	0%
Satisfecho	7	9%
Neutro	0	0%
Insatisfecho	48	65%
Extremadamente insatisfecho	19	26%
Total	74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 15 El tiempo que espero para obtener el servicio fue satisfactorio



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

El 65% de los usuarios se encuentran insatisfecho; el 26% , extremadamente insatisfecho mientras que solo el 9% está satisfecho, Por lo tanto, analizando y observando los resultados, la empresa debe establecer estrategias de inmediato que le ayuden a mejorar el tiempo de espera de atención del servicio, ya que este aspecto tiene que ver directamente con el nivel

de servicio y afecta a la imagen de la empresa en su desempeño, por ende, en la evaluación a la que se somete mensualmente por la minera. Si no mejora este punto, la aparición de la competencia es lo más probable lo que ocasionaría que pierda campo en la minera.

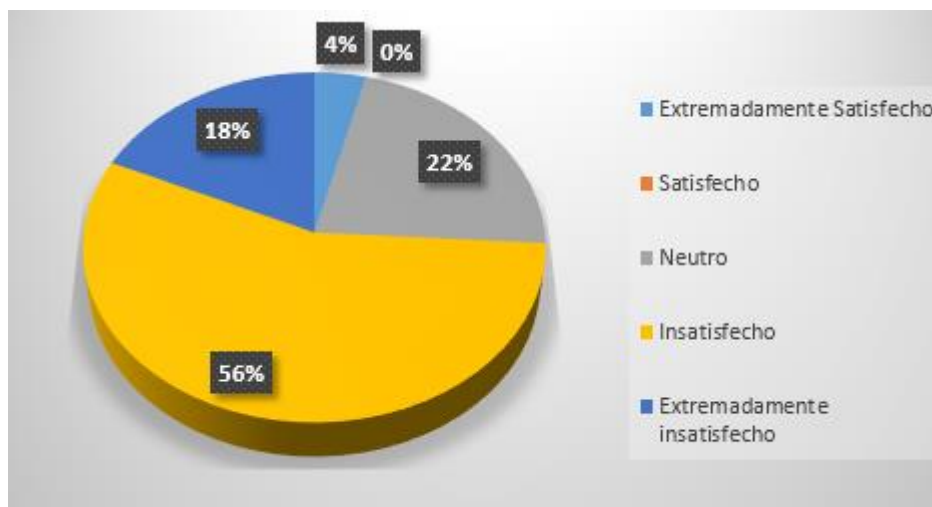
Tiempo para obtener la valorización del servicio

Tabla 16: El tiempo que espero para obtener la valorización de sus servicios fue rápido

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	3	4%
Satisfecho	0	0%
Neutro	17	22%
Insatisfecho	43	56%
Extremadamente insatisfecho	14	18%
Total	77	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 16: El tiempo que espero para obtener la valorización de sus servicios fue rápido



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

Sobre el tiempo de espera para obtener la valorización de sus servicios, la encuesta arrojó que el 56%, insatisfecho con el tiempo que demoran para enviar la valorización de su requerimiento lo que causa quejas y reclamos, puesto que se extiende el tiempo de entrega de su servicio; así mismo, el 18% se encuentra extremadamente insatisfecho, y solo el 4% se muestra extremadamente satisfecho. Según los resultados, este aspecto debe mejorar de inmediato ya que se convierte en una amenaza para el contrato con la minera, ya que al no enviar en menor tiempo los presupuestos, la minera puede optar por cotizar con otras empresas o enviar a licitación los servicios. La demora en la valorización de los presupuestos se debe a que los supervisores no realizan la visita técnica en el tiempo indicado.

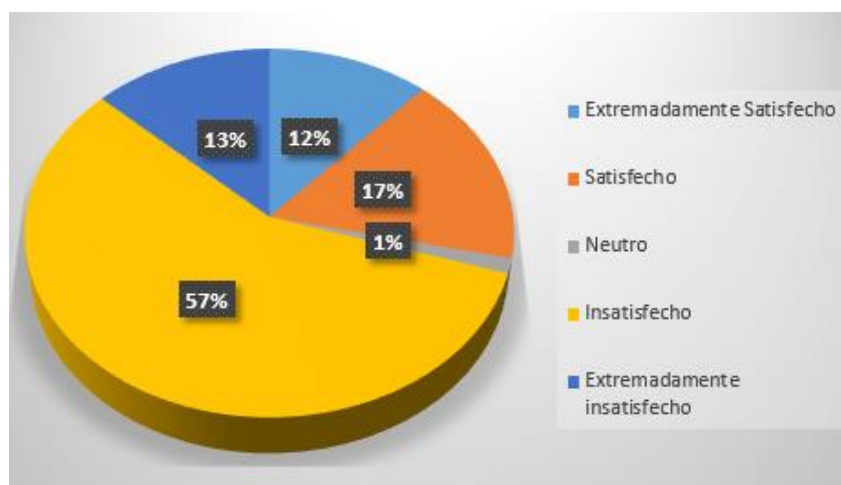
Calidad técnica del trabajo

Tabla 17: La calidad técnica del trabajo lo satisface

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	9	12%
Satisfecho	13	17%
Neutro	1	1%
Insatisfecho	44	57%
Extremadamente insatisfecho	10	13%
Total	77	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Gráfico 17: La calidad técnica del trabajo lo satisface



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

En cuanto a la calidad técnica del trabajo, la encuesta arrojó que el 57% se encuentra insatisfecho lo que sugiere que la mano de obra no está siendo evaluada al momento de la realización de los servicios.

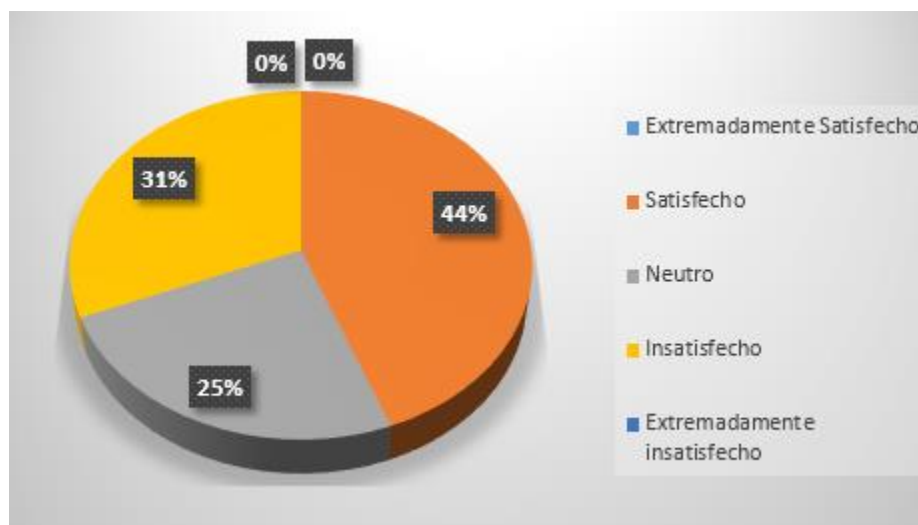
Tiempo para obtener respuesta a las consultas

Tabla 18: El tiempo que espero para obtener respuesta a sus consultas fue satisfactorio

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	0	0%
Satisfecho	29	38%
Neutro	17	22%
Insatisfecho	31	40%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 18: El tiempo que espero para obtener respuesta a sus consultas fue satisfactorio



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

Se determinó que el tiempo que demoran en atender las consultas de los usuarios es satisfactoria, puesto que se realiza de inmediato, lo que refleja los resultados en la estadística con un 44% como satisfecho; el 31%, insatisfecho. Esta pregunta amenaza a la empresa, sin embargo, depende de nuestros administradores de contrato ya que ellos son los que dirigen el correo hacia nosotros; pero se ha dado casos de quejas y reclamos por un envío de requerimiento que no llegó a nuestra empresa, responsabilizándonos de la no conformidad.

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

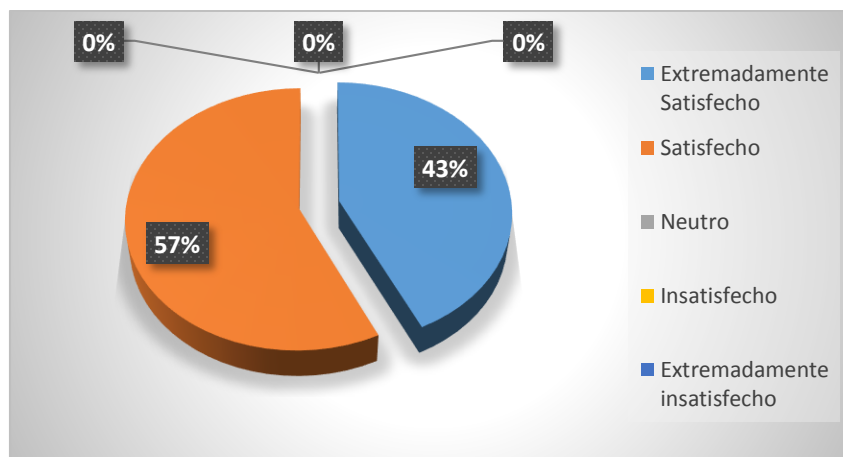
Confianza y seguridad en los operarios

Tabla 19 El comportamiento de los operarios le inspira confianza y seguridad

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	33	43%
Satisfecho	44	57%
Neutro	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Grafico 19 El comportamiento de los operarios le inspira confianza y seguridad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

Sobre si el comportamiento de los operarios le inspira confianza y seguridad, se determinó que efectivamente el usuario se encuentra satisfecho con este aspecto arrojando el 57% de usuarios satisfechos y el 43% extremadamente satisfecho. La gran mayoría reconoce que la empresa es de confianza, la cual ha sido ganada con los años que la empresa está en la mina; sin embargo, se debe reforzar el tema ya que en tres determinados casos hubo incidencia de robos en la zona lo que hace suponer que los usuarios empiezan a desconfiar del personal que labora en la empresa.

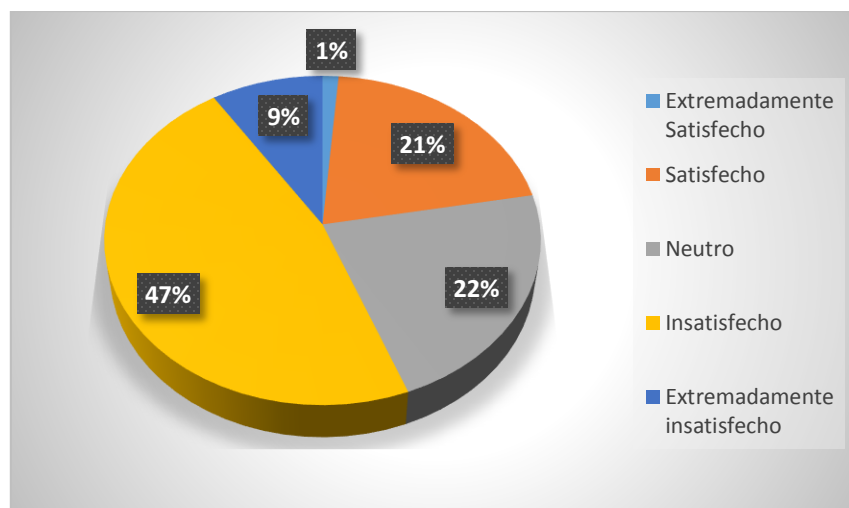
El personal demuestra capacidad de organización del servicio

Tabla 20: El personal demuestra capacidad de organización del servicio

Descripción	Frecuencia	%
Extremadamente Satisfecho	1	1%
Satisfecho	16	21%
Neutro	17	22%
Insatisfecho	36	47%
Extremadamente insatisfecho	7	9%
Total	77	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Gráfico 20: El personal demuestra capacidad de organización del servicio



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

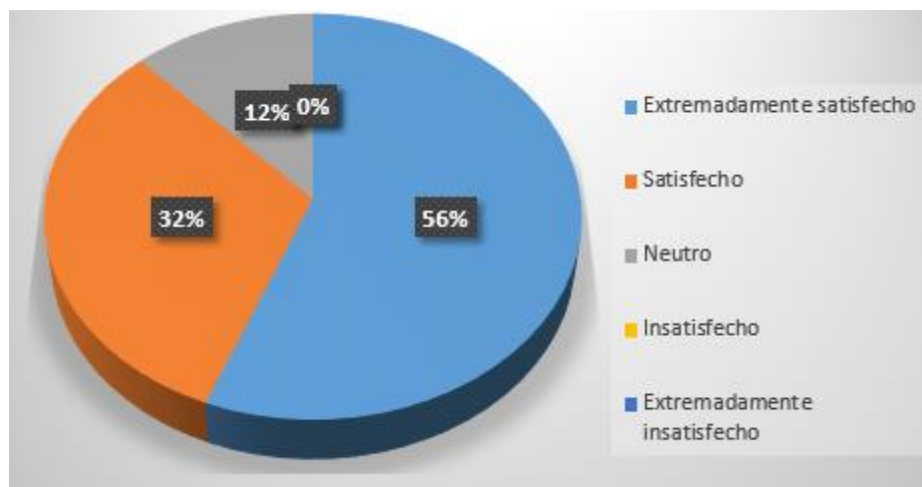
En cuanto a si el personal demuestra capacidad de organización del servicio, se determinó que el 47% se encuentra insatisfecho y el 22% está seguro de brindar una respuesta, por lo tanto, se considera insatisfecho, así mismo, se requiere de líderes de grupo que organicen diariamente el servicio que se determine realizar según la programación.

Confía usted en la integridad de las personas que trabajan en la empresa

Tabla 21: Confía en la integridad de las personas que trabajan en la empresa

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	43	56%
Satisfecho	25	32%
Neutro	9	12%
Insatisfecho	0	0%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	1

Grafico 21: Confía en la integridad de las personas que trabajan en la empresa



Interpretación de los resultados

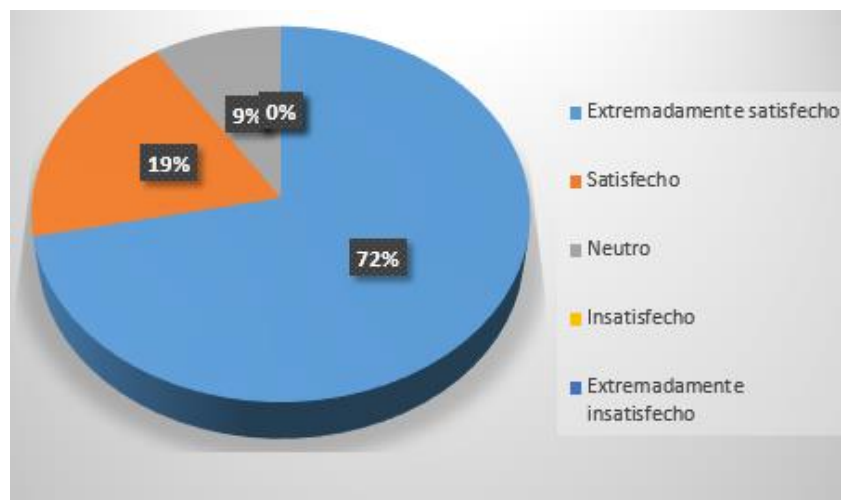
El 56% que es el mayor porcentaje indica que está extremadamente satisfecho en cuando a la confianza que tiene sobre el personal. En este punto a la empresa le falta reforzar por el 12% que opina neutro con capacitaciones el desenvolvimiento del personal y la manera en la que atienden para mejorar la imagen, por ende, la confianza que tienen sobre el personal.

Se siente orgullosa de dejar sus cosas en la oficina mientras trabajan

Tabla 22: Se siente orgullosa de dejar sus cosas en la oficina mientras trabajan

DESCRIPCION	FRECUENCIA	%
Extremadamente satisfecho	55	71%
Satisfecho	15	19%
Neutro	7	9%
Insatisfecho	0	0%
Extremadamente insatisfecho	0	0%
Total	77	1

Grafico 22: Se siente orgullosa de dejar sus cosas en la oficina mientras trabajan



Interpretación de los resultados

El 72% de los usuarios se encuentran extremadamente satisfechos, por lo tanto, es una oportunidad para la empresa por las relaciones redituables que se tienen con los usuarios a comparación de otras empresas.

4.2 PROPUESTA: MEDICIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

Se desarrollaron propuestas para mejorar los resultados de las 22 preguntas del cuestionario SERVQUAL. Como propuesta más importante se elaboró el modelo de gestión SERVQUAL.

4.2.1 Justificación de la propuesta

El modelo de gestión propuesto se justifica porque a través de su aplicación, se podrá medir periódicamente el nivel de satisfacción de los clientes para que los directivos de la empresa procedan a optimizar el proceso de toma de decisiones, mediante la ejecución de acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la mejora continua de la calidad del servicio y la maximización de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.

4.2.2 Desarrollo de la propuesta (Aplicación práctica del MODELO SERVQUAL)

SERVQUAL es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan del nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual ha empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para poder ser un proveedor capaz de abastecer a la minera, creando relaciones redituables y conservando a sus clientes.

Para aplicar la metodología SERVQUAL, la cual permitió obtener la satisfacción del cliente y el índice de calidad en el servicio, se adaptó el cuestionario SERVQUAL (cuestionario de la percepción) tomando como base de descripción de los servicios que brinda la empresa, y

se seleccionó cada pregunta obteniendo el cuestionario adecuado. La herramienta SERVQUAL maneja una escala de respuestas de 7 niveles, siendo el número 1 (fuertemente en desacuerdo) y el número 7 (fuertemente de acuerdo).

Para fines de este proyecto, se utilizó la escala Likert en los cuestionarios aplicados; la escala consta de 5 puntos, siendo el número 1 extremadamente insatisfecho y el número 5 extremadamente satisfecho utilizada en la herramienta SERVQUAL la cual está diseñada para permitir al cliente variar la respuesta de cada pregunta que describe el servicio.

Cada cuestionario incluía preguntas que ayudaron a identificar los aspectos que se requerían analizar. Luego se determinó la muestra. Una vez aplicado el cuestionario, se pasó la información obtenida a una base de datos utilizando el software Excel, con el fin de organizarla en una tabla que permita ver los resultados de una manera más clara y entendible.

Posteriormente se interpretaron los datos, elaborando gráficos para las cinco dimensiones el cual ayudo a determina en cuál de estas hay oportunidad, además se hizo una tabla mostrando los promedios de las cinco dimensiones y el promedio general, después se realizó una gráfica de brechas (percepciones- expectativas) para observar la diferencia que existe entre las mismas dentro de cada dimensión y por último se hizo una lista de la sección de comentarios la cual ayudo a identificar en lo que el cliente no está conforme respecto al servicio. La interpretación de cada una de las preguntas se hizo mediante las gráficas y la escala Likert utilizada. Por último se obtuvo el índice de calidad en el servicio (ICS).

Una vez obtenidos los resultados de las puntuaciones de las encuestas se realizó un análisis cuantitativo donde se sumaron las puntuaciones de cada cuestionario para cada ítem y se dividió este número entre el total de los encuestados para obtener el promedio de cada uno

de los mismos. Además, se obtuvo el promedio de las dimensiones de calidad y un promedio general de las dimensiones.

Posteriormente, se realizó otro análisis cuantitativo que consiste en la diferencia de promedios de Percepciones – Expectativas, lo que representa el nivel de calidad percibida.

Concluido este procedimiento se procede a calcular el índice de calidad en el servicio (ICS) para cada dimensión, a partir de los ítems que lo integran para efecto de comparación, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula.

$$\text{ICS} = \text{Importancia} * (\text{Percepciones} - \text{Expectativas})$$

Por último, se calcula el índice global de la calidad en el servicio, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICS de cada dimensión.

La importancia de este índice se hace con base en que si es un número negativo indica que las expectativas son mayores que las percepciones, si el número es positivo, indica que las percepciones de los clientes están por arriba de las expectativas, lo que significa que la empresa si está cumpliendo con el porcentaje obtenido.

Resultados

Para empezar, cabe resaltar que se redujeron los ítems y se adecuaron en la redacción. Se decidió utilizar la escala Likert la misma que maneja SERVQUAL reducida a 5 niveles, ya que simplifica el llenado del cuestionario y facilita la interpretación de la información que arroja la encuesta.

Tabla 23: Significado de la Escala Likert para interpretar la satisfacción del cliente

Nivel de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Extremadamente insatisfecho	0 – 20
2	Insatisfecho	20 – 40
3	Neutro	40 – 60
4	Satisfecho	60 - 80
5	Extremadamente satisfecho	80 - 100

La tabla muestra el nivel Likert y su significado, cada nivel cuenta con un porcentaje que consta de 20 por ciento cada uno, esto se acordó con el tomador de decisiones de las dos áreas analizadas. La escala permite ver en qué nivel de satisfacción se encuentra cada área, permitiendo establecer el porcentaje de satisfacción en cada una.

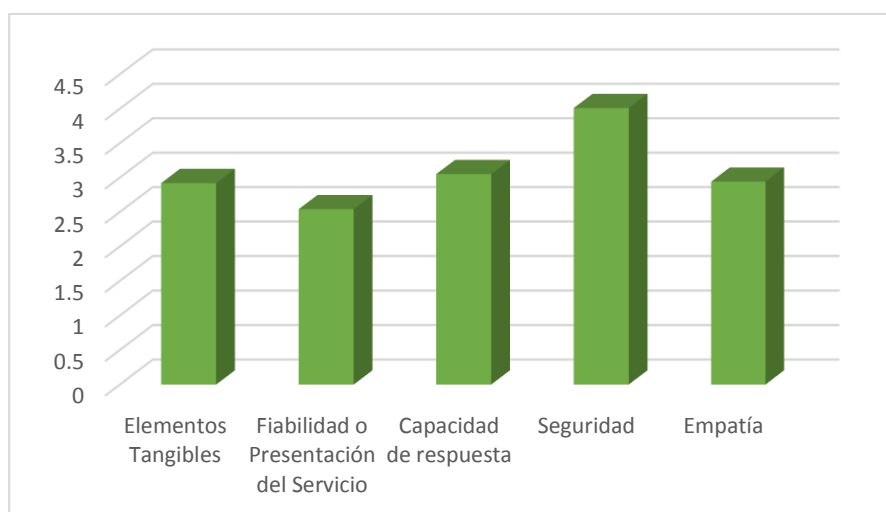
En una tabla en Excel, se colocó la información de cada una de las dimensiones evaluadas, posteriormente se calculó el promedio de cada ítem que contenían las dimensiones de la herramientas SERVQUAL mostrando el comportamiento por medio de graficas de barras.

Se obtuvo el promedio de las dimensiones evaluadas, en donde se muestra el comportamiento de cada dimensión por medio de una serie de graficas de barras.

Tabla 24: Cuadro de promedios de las dimensiones evaluadas

ASPECTOS	PROMEDIO
Elementos Tangibles	2.92
Fiabilidad o Presentación del Servicio	2.54
Capacidad de respuesta	3.05
Seguridad	4.01
Empatía	2.94

Gráfico 23: Promedios de las dimensiones evaluadas



En la siguiente tabla, se interpretan los resultados obtenidos del cuestionario SERVQUAL adaptado a los servicios.

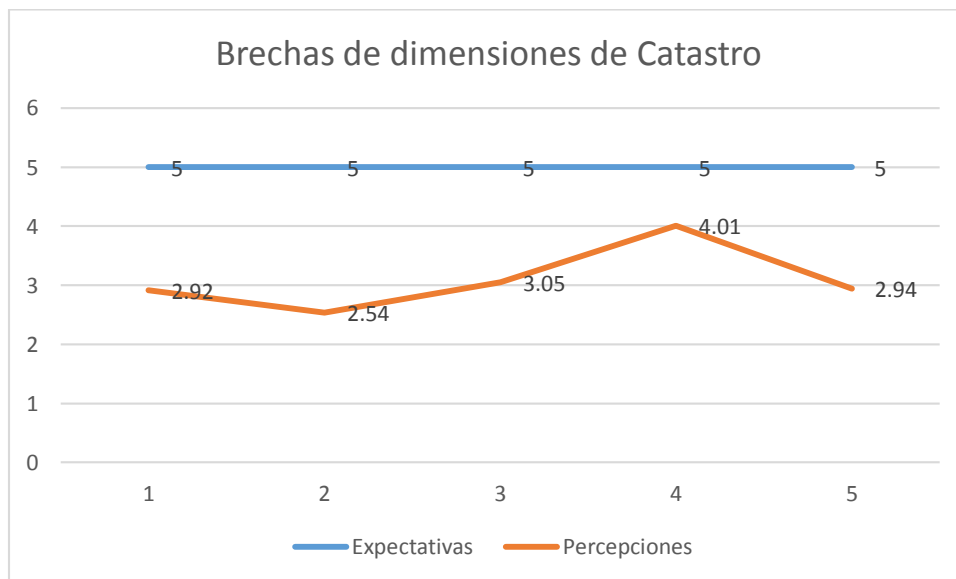
Tabla 25: Resultados de las 5 dimensiones

	Elementos tangibles	Presentación del servicio	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	2.92	2.54	3.05	4.01	2.94
Promedio general	3.092 = 61.84 % (Satisfecho)				

En el cuadro, el promedio en general fue de 3.092 lo que equivale a 62% del rango de porcentaje de satisfacción del 0 – 100 en la escala Likert, lo que indica que se establece que se tiene un rango de satisfecho según la percepción del cliente.

Al utilizar la herramienta SERVQUAL, se analiza el comportamiento del promedio de las calificaciones de percepciones considerando que los clientes esperan recibir un servicio extremadamente satisfecho. En la figura ,se muestra la brecha que existe entre lo que el cliente espera (Expectativas) y lo que el cliente percibe.

Grafico 24: Brecha de dimensiones de catastro



Se muestra en el gráfico anterior las brechas que existen entre las expectativas y las percepciones de los clientes, lo que quiere decir que es la diferencia que existe entre lo que el cliente espera obtener del servicio y lo que ha recibido de él, al analizar la gráfica se observa que la dimensión más cercana es “seguridad”, lo que quiere decir que a los clientes la actitud de los trabajadores les genera confianza y seguridad; seguido de capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles, por ultimo, presentación del servicio.

Luego de haber determinado los promedios de las dimensiones evaluadas y analizar las brechas de dimensiones de catastro, se calculara el índice de Calidad en el Servicio (ICS).

Para obtener el índice de Calidad en el Servicio de SERVQUAL, se procedió a calcular la diferencia de los promedios de cada dimensión (percepción expectativa). Como se muestra en el siguiente cuadro.

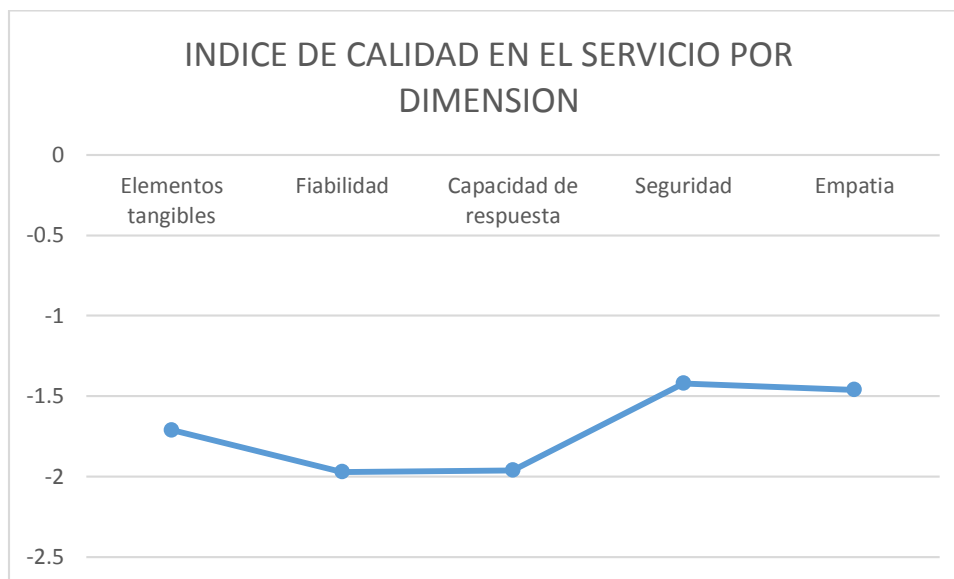
Tabla 26: Índice de calidad de satisfacción

	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativas	5	5	5	5	5
Percepciones	2.92	2.54	3.05	4.01	2.94
Promedio	-2.08	-2.46	-1.95	-0.99	-2.06
ICS GENERAL	-1.91				

En esta tabla, se observan los resultados obtenidos del índice de calidad en el servicio

(-1.91) con respecto al promedio general de cada ítem por dimensión, por lo tanto, quiere decir el número negativo entre más se acerque a cero es mayor la calidad en el servicio.

Grafico 25: Índice de calidad en el servicio por dimensión



En el gráfico 23 se observa que todos los índices de calidad en el servicio son negativos, lo que indica que la percepción del cliente está por debajo de las expectativas; por lo tanto; los clientes reciben menos de lo que esperan del servicio, así mismo, se puede observar que la dimensión más cercana a cero, es seguridad, esto quiere decir que los clientes se encuentran satisfechos con esta dimensión, por lo tanto, entre más se acerque a cero hay mayor calidad en el servicio.

El objetivo general de la presente investigación se cumplió ya que mediante la aplicación de la herramienta SERVQUAL se obtuvo un índice de calidad en el servicio lo que equivale a -1.91. Así mismo, se observa que el porcentaje de satisfacción de los clientes es de 62%.

Al analizar las gráficas, se concluyó la importancia que los clientes dan a cada una de las dimensiones de calidad de SERVQUAL; así mismo, se deben mejorar estas cifras, priorizar cada aspecto y actuar de inmediato para mejorar el desempeño de la contratista.

DESARROLLO DE LAS DIMENSIONES

SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA BASADA EN LAS DIMENSIONES	MEJORAS PROPUESTAS PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS ACTUALES DE LA EMPRESA
<p>ELEMENTO TANGIBLES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente si se encuentra satisfecho con la apariencia de las herramientas y máquinas que se utilizan en su servicio. 2. Los materiales si son suficientes para la prestación del servicio 	<p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para comprobar que las herramientas y máquinas utilizadas están en buen estado y de apariencia moderna, estas deberán de ser reemplazadas cuando su tiempo de vida haya acabado; así mismo, se debe de elaborar un programa de mantenimiento semestral y debe de realizarse una inspección cada mes. 2. Para que los materiales lleguen en el momento, día y lugar correcto (just in time), el requerimiento de materiales deberá de realizarse todos

<p>3. El usuario considera que no es suficiente la fuerza laboral que la empresa ha dispuesto para la atención de sus servicios.</p>	<p>los jueves ya que las compras se realizaran los viernes para que todos los materiales estén listos el lunes; así mismo, el supervisor quien es quien realiza los presupuestos deberá elaborar estos de manera adecuada de manera que al momento de realizar el servicio, los materiales sean suficientes. Así mismo, para reducir los errores de cálculo se procederá a elaborar una lista de las fabricaciones con mayor frecuencia y se obtendrá un listado de materiales por cada fabricación el cual será estándar.</p> <p>3. Los usuarios consideran que no son suficientes y realizado una evaluación se determinó que existe un déficit de fuerza laboral de 6 personas. Ya se solicitó a la mina el aumento de personal, se entregó el</p>
--	---

	<p>informa donde se analiza el déficit de personal y se envió la plantilla por el costo de aumento de 6 personas más a nuestra planilla. (Anexo 1).</p>
<p>EMPATÍA:</p> <p>4. El trabajador muestra interés por realizar un servicio satisfactorio. El usuario considera que no.</p> <p>5. Cuando se comunica con el personal administrativo, recibe un trato cordial. El usuario indica que si..</p>	<p>EMPATÍA:</p> <p>4. Este interés que el trabajador puede mostrar o manifestar a los usuarios parte de los incentivos que la empresa le brinde. Actualmente, el trabajador no tiene incentivos; sin embargo, se elaboró un plan de acción de responsabilidad social laboral para poner en práctica el uso de incentivos a los trabajadores para que transmitan interés en los servicios que brindan (Anexo 2).</p> <p>5. Los usuarios se comunican primero con la administradora, por segunda vez con las asistentes administrativas, por último con los supervisores; todos ellos deberán recibir una retroalimentación semanal de cómo tratar a los clientes y mejorar el trato</p>

<p>6. La puntualidad del personal no es suficiente al momento de realizar el servicio. El usuario se encuentra insatisfecho</p>	<p>dándoles respuesta a sus consultas, llamándolos para informarles acerca del estado de su servicio, enviándoles correos con las fechas de atención programadas, por último informando sobre la conclusión de su servicio para que brinden la conformidad del caso.</p> <p>6. El trabajador parte del taller a las 9 o 10 de la mañana, aún no se encuentra definido; sin embargo, para solucionar este punto se deberá de programar los trabajos semanalmente de manera que diariamente el trabajador conozca qué trabajo realizará y apenas se concluya con la charla diaria se le informara al trabajador sobre su servicio y este deberá de alistar sus herramientas y materiales de inmediato. Así mismo, el almacenero deberá de contar con un formato que le permita conocer qué materiales retirarán del almacén, cantidad y quién. Esta información deberá estar igual a los materiales indicados en el presupuesto.</p>
---	--

	<p>También el usuario deberá de conocer una semana antes el día y la hora en la que el trabajador estará en su zona iniciando el servicio para evitar perder el tiempo cuando buscan al usuario para la firma de la autorización (Permiso de trabajo seguro).</p>
<p>FLEXIBILIDAD O PRESENTACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>FLEXIBILIDAD O PRESENTACIÓN DEL SERVICIO</p>
<p>7. Usted como cliente considera que cuando la empresa se compromete con algo lo cumple. El usuario se encuentra insatisfecho</p> <p>8. Cubre sus expectativas la presentación del servicio. El usuario se encuentra insatisfecho</p>	<p>7. Se deberá de asignar a una persona que pueda programar los trabajos, realizar los requerimientos de material indicando la fecha de necesidad.</p> <p>8. El área encargada de las fabricaciones deberá de enviar los muebles a la mina limpios y embalados. Los letreros deberán de ser enviados boleados para evitar cortaduras y mal aspecto. Así mismo, al momento de realizar un servicio los trabajadores de dejar la zona limpia y ordenada y quitar las manchas de pintura u otros que se hayan podido dejar por la</p>

	<p>realización del servicio. También se deberá elaborar un formato de calidad o planilla de inspección en donde se especifique como quería el servicio o la fabricación el usuario y al momento de concluir el servicio el supervisor inspeccionara con el usuario si el servicio o fabricación ha cubierto sus expectativas.</p>
<p>9. El tiempo pactado de entrega se cumple. El resultado fue negativo.</p>	<p>9. Se deberá hacer seguimiento al programa de producción para verificar que se estén cumpliendo con las fechas de entrega del servicio o las fabricaciones. Se elaborará un listado de trabajos para realizarse en la semana y en este se podrá verificar la fecha que se debe de entregar cada servicio y fecha límite de entrega que será la amplitud de los días en que se puede entregar el servicio.</p>
<p>10. Los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que brinda. Esta respuesta fue positiva.</p>	<p>10. Para mejorar este punto se deberá de elaborar un cronograma de capacitaciones en las actividades de la empresa. Dicha propuesta se elaboró en un plan de acción</p>

<p>11. Siempre recibe un servicio de calidad. Este punto fue negativo.</p>	<p>como parte del incentivo a los trabajadores debido a que esta capacitación beneficiará a los trabajadores y sus familiares que requieran aprende carpintería, pintura, drywall, etc.</p> <p>11. Para mejorar este aspecto se capacitará a los operarios en las actividades que realiza la empresa, y se inspeccionarán los servicios y fabricaciones.</p>
<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>12.El personal administrativo de la empresa siempre está dispuesto ayudar a sus clientes</p> <p>13. La empresa y el personal siempre colaboran y ayudan a los usuarios en las tareas necesarias y de urgencias que ellos requieran</p>	<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>12. El personal administrativo recibirá charlas sobre el trato que debe brindar a su cliente.</p> <p>13. En este punto, no existe mayor problema puesto que la política de la empresa es siempre estar dispuesto ayudar a los usuarios; sin embargo; este apoyo debe ser minúsculo por ejemplo: colocación de un cuadro de política, colocación de un perno,etc</p>

<p>14. El usuario tiene conocimiento de cuándo entregaran su pedido</p>	<p>14. Con la planificación propuesta, este punto se solucionará. Esta planificación deberá ser semanal y de informarse al usuario.</p>
<p>15. El tiempo que esperó para recibir el servicio no es satisfactorio.</p>	<p>15. Si la mina acepta el aumento del personal, se podrán atender los servicios más rápido; pero como medida interna se deberá de priorizar los servicios que no puedan esperar como los embalajes para otros países, letreros por apertura de vías o apertura de puertas. Así mismo, se deberá tener todo eso en cuenta al momento de programar.</p>
<p>16. El tiempo que el cliente espera para obtener su valorización es negativo</p>	<p>16. Para solucionar este tema, se deberá realizar seguimiento a los requerimientos de usuario establecer hasta 3 días como tiempo límite para entregar el presupuesto ya que un día se recibe, día dos se realiza la visita técnica y el día 3 se debe estar entregando a la asistente administrativa y se debe de estar enviando. Esta parte consta en el</p>

<p>17. La calidad técnica del trabajo no satisface al usuario.</p> <p>18. El tiempo que el usuario espera para obtener respuesta a sus consultas es bueno.</p>	<p>procedimiento del modelo de gestión propuesto.</p> <p>17. Para evitar errores en los trabajos como mala instalación de un piso, fabricación defectuosa de un mueble, por ende, la queja o reclamos del usuario. Se capacitaran a los trabajadores y se deberá de colocar a la gente idónea y especialista en el tema.</p> <p>18. Se deberá elaborar un cuadro donde indique las fechas de los trabajos: fecha de solicitud, fecha de presupuesto, fecha de aprobación y fecha de entrega. Así se podrá verificar con más rapidez lo que desea saber el usuario.</p>
<p>SEGURIDAD</p> <p>19. El comportamiento del operador si inspira confianza y seguridad a los usuarios.</p>	<p>SEGURIDAD</p> <p>19. Este punto es positivo, sin embargo, cabe resaltar que los miembros de la empresa se han ganado la confianza de los usuarios de la mina por su honestidad.</p>

<p>20.El personal no demuestra capacidad de organización en el servicio</p> <p>21. Los usuarios, sí confían en la integridad de las personas que trabajan en la empresa</p> <p>22. Los usuarios sí se sienten confiados al dejar sus cosas mientras el personal de la empresa se encuentra trabajando</p>	<p>20. Para organizarse la empresa deberá trabajar basados en el modelo de gestión propuesto (Anexo 4).</p> <p>21. Este punto es positivo, pero siempre se les capacita a los trabajadores en lo importante que es ser honestos y no alzar nada que esté en los escritorios de los usuarios en donde realizan el servicio.</p> <p>22. Este punto es positivo para la empresa.</p>
--	---

5. CONCLUSIONES

Primero: Al recoger información sobre la situación actual de la empresa se determinó que las fallas en su sistema eran por:

- Retrasos en la entrega y ejecución de los servicios: Estos retrasos se deben a la falta de planificación que existe en la empresa, los materiales no llegaban a tiempo y los trabajos eran reemplazados sin volverlos a programar lo que indica que había un déficit de documentación o formatos para controlar el tema de la programación de trabajos, así mismo al ser una empresa que creció por la demanda y sin ser organizada gradualmente no se consideró crear un puesto de planificador ya que este trabajo lo realizaba la asistente administrativa pero sin tomar en cuenta lo que planificar significa.
- Retrasos en el envío de los presupuestos: La empresa no estableció el tiempo que tiene el supervisor para pasar un presupuesto así mismo no había un control sobre los requerimientos que ingresan a la empresa, lo que ocasionaba que no se cotizara ni enviara el presupuesto en el tiempo requerido, por lo que la pérdida de clientes por esta falla era frecuente.
- Productos no conformes: Las fabricaciones entregadas o instaladas no eran revisadas adecuadamente, ni existía un procedimiento que ayude a la revisión de los productos no conformes, por lo que al mes se llegaba a recibir hasta 36 quejas o reclamos por una fabricación que no cumplía con las especificaciones del cliente. También el carpintero fabricaba de acuerdo a lo que le explicaban en una hoja común y simple la cual no era entregada nuevamente para su registro. Por lo que encontrar a la persona responsable de la no conformidad no era una tarea que se pudiera cumplir.
- Cabe resaltar que se encontraron otros problemas como bajo control de los almacenes lo que supone un alto costo de pérdida de materiales, compras dobles por la falta de control de ingreso de los materiales y la salida.
- Falta de capacitación a los trabajadores en las actividades que realiza la empresa: Esta falta de capacitación obliga a la empresa a cambiar a trabajadores normales en imprescindibles por el error de hacer de un trabajador un especialista, por lo tanto cuando esa persona faltaba o renunciaba la empresa quedaba sin recursos para realizar el servicio. La empresa requería capacitar a varios en la misma tarea.

Segundo: Se acondicionó el cuestionario SERVQUAL de acuerdo a las actividades que realiza la empresa, luego se analizó en una tabla en Excel los resultados y se obtuvo el promedio de las 5 dimensiones que ayudara a determinar el nivel de satisfacción del cliente.

Así mismo se concluyó que el cliente se encuentra satisfecho pero que tiene aspectos que debe mejorar por que el resultado es cercano a neutro y puede que el cliente este en duda o no se sienta seguro del servicio que ofrece la empresa lo que podría ser una amenaza si ingresara otra empresa al mercado.

Tercero: Sobre las mejoras realizadas en la empresa, estas mejoras fueron diseñadas en un plan de acción que permitió dar a conocer que factores se deben de mejorar para aumentar el nivel de calidad en el servicio y se elaboró un cuadro de indicadores para evaluar la mejora de desempeño de la empresa contratista. La empresa ha desarrollado procedimientos (Ver anexo 4), en donde se establecen los procedimientos que la empresa deberá de seguir para la ejecución de los servicios, así mismo se muestran formatos para la correcta ejecución del servicio.

Así mismo se logró demostrar bajo un informe el déficit de fuerza laboral y que gran responsabilidad era esta; sin embargo la mina acepto y decidieron aumentar la fuerza laboral a 6 personas más bajo el contrato.

6. RECOMENDACIONES:

PRIMERO: Se recomienda que la empresa trabaje bajo los procedimientos de gestión desarrollados en el modelo de gestión adjunto (anexo 4). Así mismo deberá de controlar su desempeño utilizando el cuadro de indicadores ya implementado para definir y aclarar que indicador deben de mejorar. También deberán de trabajar en la planificación de sus trabajos nombrando a una persona encargada del tema, deberán trabajar en equipo para definir los servicios más importante e identificar los más importantes por temas de seguridad, medio ambiente u otros que la mina considera que no pueden ni deben ingresar al programa de trabajos. Deberán de mejorar el control y funcionamiento de los almacenes porque esta área es importante porque incurre en gastos de materiales por lo que la empresa seguirá teniendo perdidas sino se controlan adecuadamente.

SEGUNDO: Se recomienda realizar evaluaciones semestrales sobre el crecimiento o decrecimiento de los promedios de las 5 dimensiones. Ya que no se puede realizar encuestas a los operarios de cerro verde, se tendrá que agregar unas líneas en la parte inferior de la hoja que indique “Observaciones acerca de la atención y ejecución del servicio” y los supervisores tendrán la labor de manifestar lo que el usuario debe de colocar en esas líneas. Por lo que de esta forma no estaremos incumpliendo con la política de la mina.

TERCERO: Se recomienda seguir mejorando en los aspectos ya establecidos, teniendo como guía las 5 dimensiones y sus preguntas de esta manera la empresa tendrá como base que debe tener en cuenta para mejorar su servicio. La empresa ya cuenta con un modelo de gestión que le ayudara a ser una guía en sus procesos, así mismo ya cuenta con procedimientos y formatos necesarios para los controles requeridos, también cuenta con un cuadro de indicadores como control del desempeño en la empresa.

7. BIBLIOGRAFIA

Alonso, J. Provedo, P. (2010). Gestión de la calidad, España: Editorial Santillana Formación profesional. Según Edición

Camison, C, Cruz S. Gonzales T (2011). Gestión de la Calidad; conceptos, enfoque, modelos y sistemas, Espala: Editorial Pearson. Prentice Hall. Segunda edición

Moreno, M Peris F. Gonzales, T. (2009). Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Madrid: Editorial Prentice Hall. Tercera Edición.

Pérez, José (2011). Gestión de la calidad empresarial. Calidad de los servicios y atención al cliente calidad total. Venezuela: Editorial Cultura e innovación. Tercera edición.

Velasco, Juan (2010). Gestión de la Calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. España: Editorial Pirámide. Segunda edición

ANEXOS

ANEXO 1
CÁLCULO DEL
DEFICIT DE LA
FUERZA
LABORAL

EVALUACION, ANALISIS Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Objetivo: Mejorar el nivel de servicio

Estrategia Numero 1: Aumento de la fuerza laboral

Calculo sobre el aumento de la fuerza laboral

Actualmente la empresa cubre 3744 horas hombre mensual, las cuales son aprovechadas al 100%, además contamos con el apoyo como mano de obra de nuestro Gerente quien realiza algunos de los servicios para apoyarnos en reducir el tiempo de entrega de los servicios. En el siguiente cuadro se muestra los datos sobre las horas hombre según nuestro contrato.

Tabla N°25: Horas Hombre Total Según Contrato

# Personal Operativo Según Contrato	18
# Horas Hombre por Persona	208
Total Horas Hombre	3744

Como se muestra en el cuadro, la cantidad de colaboradores operativos es de 18 personas, sin embargo esta cantidad de fuerza laboral no cubre al 100% nuestra demanda lo que ha ocasionado problemas que afectan la imagen de la empresa por las quejas y reclamos al no realizar el servicio requerido en el tiempo planeado.

Por lo tanto se demuestra en este análisis, ¿Cuánto es la cantidad de fuerza laboral que la empresa debería conformar para poder cumplir con la demanda de los servicios y así poder mejorar el nivel de atención?

Primero se determinó la cantidad de Órdenes ejecutadas por mes y las pendientes hasta el mes de agosto. Luego se calculó el promedio de órdenes para poder obtener la demanda mensual pronosticada.

Como se muestra en el gráfico, durante el contrato del 2011 al 2014 se mantiene una diferencia del 17% el primer año del contrato y el último año del contrato se muestra un crecimiento del 45%.

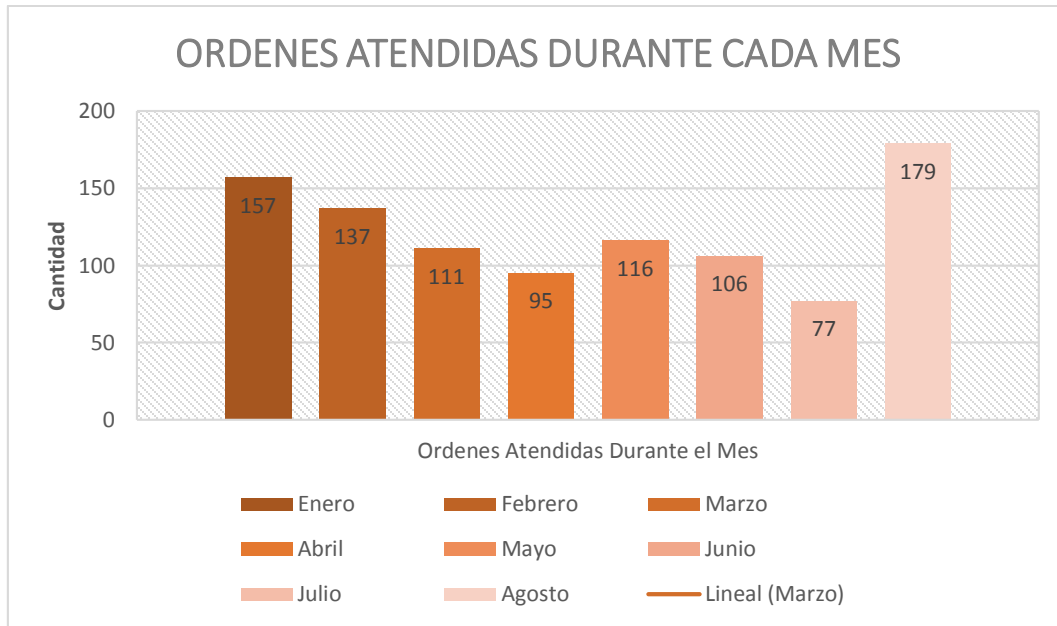
Así mismo, para el próximo contrato del 2015 al 2018 se muestra un alto crecimiento a diferencia del anterior contrato, debido al funcionamiento de la nueva concentradora C2, así mismo se mantuvo el crecimiento con referencia al año 2016.

Para determinar el déficit de la fuerza laboral se utilizara los datos por mes del último año de servicios:

Tabla: 26: Atención de Ordenes

Proyecto 2016								
Avance Atencion de Ordenes								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Ordenes Aprobadas Durante el Mes	83	55	69	97	120	141	103	102
Ordenes Atendidas Aprobadas en el Mes	41	32	31	53	43	55	28	36
Ordenes Atendidas de Meses Anteriores en el Mes	116	105	80	42	73	51	49	143
Ordenes Atendidas Durante el Mes	157	137	111	95	116	106	77	179
Ordenes Pendientes Del Mes	1	1	1	2	12	19	34	53
Ordenes Pendientes Hasta el Mes Actual	1	2	3	5	17	36	70	123
Ordenes Aprobadas	1101							
Ordenes Atendidas	978							
Ordenes Pendientes Hasta Agosto	123							
Ordenes Anuladas	24							
ordenes Aprobadas Para Mano de Obra	331							
Ordenes Aprobadas Con Materiales	770							

Grafico N° 24: Ordenes Atendidas Por Mes



Como se puede observar se obtuvo la cantidad de órdenes aprobadas por mes, ordenes atendidas y las órdenes que aún están pendientes de atención determinaremos el promedio para poder obtener cuantas órdenes se esperan atender mensualmente.

Se puede observar que hasta el mes de agosto no se han atendido 123 ordenes/mes, lo que definiremos como demanda acumulada, así mismo se estandarizara el tiempo estándar de atención que será de 30 horas como máximo según el tiempo analizado que no debemos sobrepasar para mejorar el nivel de atención al usuario. Así mismo se considerara que el plan de producción es mensual así que se tomara en cuenta 25.5 días laborales, y se tomara como dato importante la jornada laboral que es de 8 horas diarias.

Se calculó que en promedio las órdenes que tenemos para atender son de 123 órdenes mensuales en promedio, por lo tanto se tomara como dato dicho promedio, a lo cual se denominara demanda Pronosticada.

$$\text{Número de Trabajadores} = \frac{\text{Demanda Real Mensual} * \text{Tiempo Estándar}}{\text{Días del Plan de Producción} * \text{Horas laborales por día}}$$

Demanda Real Mensual = 158 Ordenes Mensuales

Tiempo Estándar = 31 horas/Ord.

Días del plan de Producción = 25.5 Días

Horas laborales por día = 8 Horas/Días

Número de Trabajadores = 24

El resultado obtenido sobre la fuerza laboral que la empresa debería conformar para poder atender cada orden en un tiempo máximo de 30 Horas, es de 24 trabajadores, actualmente la empresa cuenta con 18 colaboradores operativos; por lo tanto se concluye que la empresa tiene un déficit de 6 colaboradores operativos.

Por lo tanto se determinó estrategias posteriores a este dato que nos ayudara a reducir el número de fuerza laboral requerida, según la hipótesis que se plantea a continuación: Si se requiere 24 personas operativas para poder cubrir el total de nuestra demanda en un mes y no exceder el tiempo establecido de cumplimiento es probable que con la definición e implementación de estrategias se reduzca el número de personas necesarias.

Como se definió en la propuesta para mejorar el servicio se requiere de aumentar la fuerza laboral a 6 Personas. Por lo tanto se calculara cuanto se requiere para afrontar el pago de contratar a 6 personas más.

Tabla N°27: Calculo Por Contratar a 1 Persona

Costos Fijos	Monto
Derechos, Deberes Sociales (Vacaciones, Remuneracion, Cts, Asignacion familiar, contribuciones sociales)	S/. 4,591.00
Equipo de proteccion	S/. 143.07
Examen medico	S/. 71.00
Transporte de personal	S/. 536.16
Herramientas	S/. 118.00
Costo Total	S/. 5,459.23

Entonces: Multiplicamos el monto que implica contratar a una persona por 6 personas.

Costo Por contratar a un operario	S/. 5,459.23
Costo por contratar a seis operarios	S/. 32,755.38

ANEXO 2

PLAN DE ACCION
PARA MEJORAR
RESPONSABILIDA
D SOCIAL
LABORAL

ANEXO 3

CUESTIONARIO

FORMULACIÓN DE LA ENCUESTA

Objetivo: Conocer el criterio del personal de la empresa contratista acerca de los factores que afectan la calidad del servicio que ofrece la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles

1.- ¿El empleado tiene equipos de apariencia moderna?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

2.- ¿Existen materiales suficientes para la presentación del servicio?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

3.- ¿Considera que es suficiente el talento humano que la empresa a dispuesto?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

Empatía

4. ¿El trabajador muestra interés por realizar un servicio satisfactorio?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

5. ¿Cuándo se comunica con personal administrativo recibe un trato cordial?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

6. ¿La puntualidad del personal es suficiente al momento de atender sus servicios?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

Presentación del servicio

7. ¿Usted como cliente considera que cuando la empresa se compromete a realizar algo en cierto tiempo lo cumple?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

8. ¿Cubre sus expectativas la presentación del servicio en general?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

9. ¿El tiempo pactado de entrega se cumple?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

10. ¿Los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que brindan?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

11. ¿Siempre recibe un servicio de calidad?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

Capacidad de Respuesta

12. ¿El personal administrativo de la empresa siempre está dispuesto en ayudarlo?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho

- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

13. ¿Si se le presenta un problema técnico o necesita ayuda, el personal de la empresa lo ayudara a resolverlo?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

14. ¿Se le informa cuando entregaran su pedido?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

15. ¿El tiempo que espero para obtener el servicio fue satisfactorio?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

16. ¿El tiempo que espero para obtener la valorización de sus servicios fue rápido?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

17. ¿La calidad técnica del trabajo lo satisface?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

18. ¿El tiempo que espero para obtener respuesta a sus consultas fue satisfactorio?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

SEGURIDAD

19. ¿El comportamiento de los operarios le inspira confianza y seguridad?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

20. ¿El personal demuestra capacidad de organización?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

21. ¿Confía usted en la integridad de las personas que trabajan en la empresa?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

22. ¿Se siente confiada de dejar sus cosas en su escritorio mientras trabajas?

- A. Extremadamente satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Neutro
- D. Insatisfecho
- E. Extremadamente Insatisfecho

ANEXO 4

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 1 de 35

MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL

DOCUMENTO CONTROLADO

COPIA N°:		
Elaborado por: Shantall Cárdenas Gallegos		Fecha:
Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 2 de 35

TABLA DE CONTENIDOS

Portada

Índice

1. Introducción
2. Alcance
3. Objetivo
4. Datos generales
 - 4.1 Información General de la empresa
 - 4.2 Misión
 - 4.3 Visión
 - 4.4 Nuestros valores
 - 4.5 Política de Calidad
 - 4.6 Estructura organizacional
 - 4.7 Proceso productivo de SERGETEC E.I.R.L
 - 4.8 Diagramas de Operaciones de los Procesos
5. Estructura documental
 - 5.1 Procedimiento Para la ejecución del servicio
 - 5.2 Procedimiento para la valorización del requerimiento
6. Modelo GAP
7. Registros
8. Aplicación práctica del modelo de SERVQUAL


	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 3 de 35

INTRODUCCION

El modelo de la Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, es una herramienta de esta área empresarial, que se fundamenta en el ciclo de Deming (Planificar, hacer, mejorar, controlar) y en los preceptos de la norma ISO 9001, bloque 5, que se refiere al enfoque al cliente, clausula 5.2.

De acuerdo a este modelo de gestión, los procedimientos que se elaboran y establecer son necesarias ya que refiere a la retroalimentación de las necesidades del cliente, para con base en los resultados obtenidos con su aplicación, proceder a la toma de decisiones de acciones correctivas y/o preventivas que minimicen o erradiquen el impacto de un determinado problema que haya sido identificado como queja o reclamos.

El mismo modelo destaca una escala mediante la cual se puede medir la calidad del servicio, la cual se fundamenta en el criterio de Likert, es decir, que establece una serie de preguntas que se formulan a los clientes, donde las alternativas de respuestas son similares para todas las interrogantes, las cuales tienen implícito un puntaje, que en este caso se contabilizo de 1 al 5, siendo el valor más alto el que indica mayor fortaleza y el más significa que es más débil.

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 4 de 35

2. ALCANCE

El modelo de Gestión de la Calidad del Servicio SERVQUAL, tiene alcance para todos los trabajos operativos que se llevan a cabo en las instalaciones en donde se encuentra nuestro cliente.

Así mismo lo establecido en este modelo de gestión cubre los procesos asociados a:

“Ebanistería, Carpintería y Pintura”

Y los procesos de apoyo como:

“Operaciones, Planeación y control de la producción, Calidad, Seguridad, Administración, Almacenes y Compras”

3. OBJETIVO

Medir y mejorar continuamente la calidad del servicio que la empresa contratista ofrece a sus clientes.

4. DATOS GENERALES


4.1 INFORMACION GENERAL SOBRE LA EMPRESA

SERGETEC E.I.R.L.; es una empresa que realiza trabajos de ebanistería, soldadura y pintura, con capacidad para hacerse cargo de proyectos con resultados de calidad

y satisfacción del cliente, reúne bajo una sola responsabilidad cumplir con los servicios confiados por nuestros clientes

La empresa fundada el 07 de octubre del año 1999; es una empresa que ha ido ocupando poco a poco un lugar en el mercado, marcando la diferencia por la calidad de sus servicios, su iniciativa y responsabilidad al cumplir con las necesidades de sus clientes.

A lo largo del tiempo esta empresa ha logrado crecer en estructura y ha ampliado sus líneas de productos para satisfacer al mercado meta, siempre manteniéndose con una visión de negocios altamente rentable. La ubicación ha sido un factor determinante para el crecimiento de la organización debido a que su campamento

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 5 de 35

se encuentra en SOCIEDAD MINERA CERRO VERDE, minera a la cual presta sus servicios.

Con la finalidad de mantener en el futuro altos niveles de eficiencia y competitividad para hacer frente a las exigencias de nuestros clientes por ser parte fundamental de nuestro crecimiento, es que llevamos a cabo nuestros procesos en base a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:20084

4.2 MISION

Somos una empresa de ebanistería, soldadura y pintura con capacidad para hacerse cargo de proyectos en el área de su especialidad, brindando a nuestros clientes el mejor de los servicios en tiempo y calidad.


4.3 VISION

Llegar a ser la empresa líder en nuestro rubro, realizando nuestros procesos bajo enfoques de calidad, logrando con ello posicionarnos en la totalidad del mercado meta, enfocándonos en cumplir los requisitos de nuestros clientes como objetivo principal.

4.4 NUESTROS VALORES

Todas las personas que conformamos SERGETEC E.I.R.L, creemos que:


- Es necesario lograr un entorno justo basado en el respeto y la honestidad
- Cada trabajador debe ser tratado con justicia, dignidad y respeto
- Debemos mantener una comunicación abierta, sincera y cordial con nuestros empleados, clientes, proveedores y con la comunidad en general.

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 6 de 35

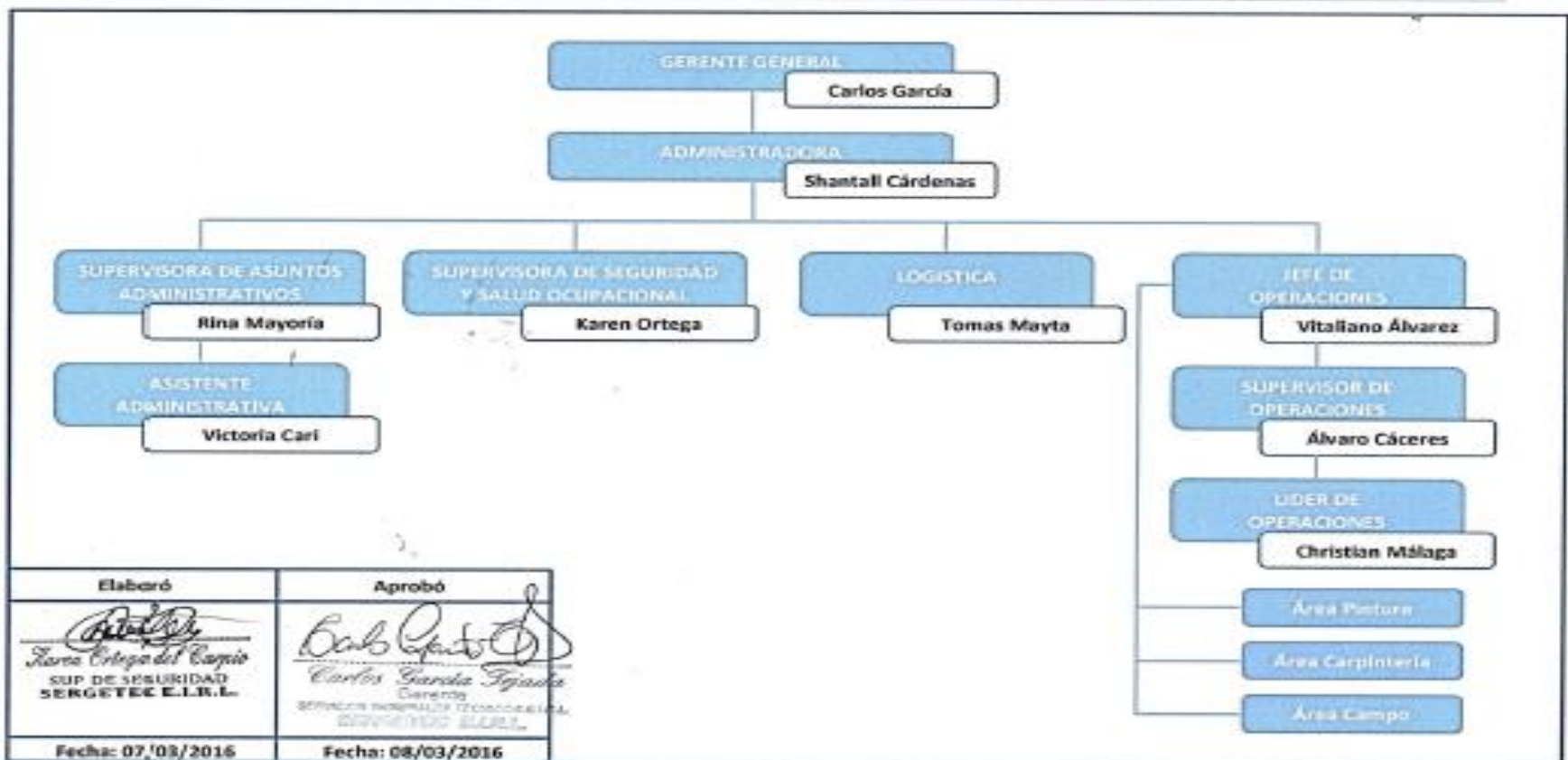
4.5 POLITICA DE CALIDAD


POLITICA DE CALIDAD

Nuestro compromiso fundamental es proporcionar un servicio confiable, oportuno, eficiente y de calidad que contribuya al soporte y desarrollo de los procesos de nuestros clientes como razón de ser de nuestra empresa, con la finalidad de cumplir sus necesidades, fortaleciendo y propiciando el desarrollo profesional de nuestro equipo de trabajo, capacitándolos continuamente para garantizar su desempeño y mejora continua de nuestros procesos y servicios.

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 7 de 35

4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL



	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 8 de 35

5. PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE RETROALIMENTACION DEL CLIENTE

5.1. PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO

1. OBJETIVO

Establecer el proceso de producción para la elaboración de nuestros productos y/o servicios que impactan en la calidad de la ejecución de los proyectos.

2. ALCANCE

El proceso engloba todas las actividades asociadas a la producción que incidan en la calidad de los servicios prestados por la organización.

3. DEFINICIONES

PRODUCCION: Fabricación o elaboración de un producto mediante el trabajo.

SERVICIO: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del cliente.

PRODUCTO: Es cualquier cosa bien material servicio o idea que posee o puede poseer un valor para el consumidor o usuario y que puede satisfacer un necesidad o deseo.

BIEN: Es un objeto tangible, físico que se puede tocar y ver y en general percibir a través de los sentidos, inclusive antes de consumirlo.

4. DIAGRAMA DE FLUJO




MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL

Código: SGT-GMC-M-002

Versión: 01

Página: 9 de 35


DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<pre> graph TD Inicio([INICIO]) --> S1[1. Orden aprobada es recibida] S1 --> S2[2. Elaboración del programa semanal] S2 --> S3[3. Se planifican las etapas del proyecto (Servicio) y se determina el tiempo de ejecución.] S3 --> S4[4. Se revisa el stock del material, para su solicitud.] S4 --> S5[5. Se elabora Hoja de Operaciones] S5 --> S6[6. Se entrega lista de fabricaciones] S6 --> S7[7. Seguimiento al avance de producción.] S7 --> S8[8. Se realiza el registro y control de la producción] S8 --> Fin{{}} </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez recibida la orden aprobada, se ingresa la fecha de aprobación y se ingresa la fecha de entrega planeada 2. Se elabora la programación semanal de acuerdo a las fechas planeadas de entrega y atención del servicio. Se informa programación. 3. Se elabora y planifica las etapas del proyecto a realizar (Servicio) y se determina el tiempo que tomara la ejecución del servicio. 4. Se revisa el stock del material. En caso no hubiera, se solicita material para realizar el producto y/o servicio 5. Se revisa que lo referido a fabricaciones contenga su hoja de operaciones, con el diseño elaborado para su fabricación, para poder cumplir con las exigencias del usuario. 6. Se entrega lista de fabricaciones a producción (Producto Terminado/Servicio en mina) 7. Se realiza seguimiento al avance de la producción y/o ejecución de servicios (Tomando en cuenta el tiempo programado) 8. Se realiza el registro y control de la producción y/o servicios (Reporte de Producción. 	<p>Administradora</p> <p>Administradora</p> <p>Administradora Operaciones</p> <p>Administradora/Almac enero</p> <p>Administradora</p> <p>Administradora</p> <p>Administradora/ Operaciones</p> <p>Administradora/ Operaciones</p>

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 10 de 35

5. FORMATOS DE GESTION

FORMATO N°1: SGT-PCC-F-017 HOJA DE OPERACION

FORMATO N°2: SGT-PCC-F-018 REPORTE DE PRODUCCION

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 11 de 35

5.2. PROCEDIMIENTO PARA LA VALORIZACION DEL REQUERIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA LA VALORIZACION DEL REQUERIMIENTO

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia para la elaboración de presupuestos y realización de ventas como proceso fundamental para la ejecución de los proyectos.

2. ALCANCE

El proceso engloba todas las actividades asociadas a la elaboración, envío, control y seguimiento de presupuestos para la realización óptima de las ventas.

3. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto

COMPRADOR: El cliente en una situación contractual

MATERIAL, PRODUCTO, HERRAMIENTA Y/O EQUIPO: Elementos necesarios para llevar a cabo las actividades contratadas.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto

PRESUPUESTOS: Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado periodo de tiempo.

VENTAS: Es un contrato en virtud del cual una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquella se dice vender y otra comprar

4. DIAGRAMA DE FLUJO



MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL

Código: SGT-GMC-M-002

Versión: 01

Página: 12 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>1. El cliente requiere cubrir una necesidad</p>	<p>Usuario</p>
	<p>2. Solicita su requerimiento enviando un correo electrónico</p>	<p>Usuario</p>
	<p>3. El correo es enviado a nuestro supervisor de contrato, quien evalúa el requerimiento</p>	<p>Supervisor de Contrato</p>
	<p>4. Luego reenvía el requerimiento (correo) a la asistente administrativa y/o Administradora</p>	<p>Supervisor de Contrato</p>
	<p>5. La Asistente administrativa lo imprime y lo entrega a la administradora.</p>	<p>Asistente Administrativa</p>
	<p>6. El correo es recibido y evaluado</p>	<p>Administradora</p>




MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL

Código: SGT-GMC-M-002

Versión: 01


Página: 13 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
	<p>7. Registra el requerimiento en la base "Control de correos".</p> <p>8. Si el requerimiento es estándar indica que se envíe en el mismo día. Si no es estándar deriva los correos (requerimientos) al Jefe de Operaciones, quien deriva el correo del requerimiento a quien corresponda para realizar la visita técnica.</p> <p>9. El presupuesto es elaborado por los supervisores o administradora. El presupuesto debe contener los materiales enlistados y adjunto la hoja de operaciones (diseño). Obligatoriamente</p> <p>10. Se entrega los presupuestos en físico a las Asistentes Administrativas.</p> <p>11. Se registra la entrega del presupuesto, se calculan los materiales. (Si es regularización deberán de colocar la fecha de entrega que aparece en el formato de recepción del servicio). Y se envían al correo formal de la empresa para su envío.</p> <p>12. Antes de ser enviado se revisara el monto correcto.</p> <p>13. Semanalmente se entrega a la administradora un informe sobre los presupuestos enviados durante la semana.</p> <p>14. Se revisa y se genera un reporte de cumplimiento.</p>	<p>Administradora</p> <p>Administradora Jefe de Operaciones</p> <p>Sup. de Operaciones Administradora</p> <p>Sup. De Operaciones Administradora</p> <p>Asistente Administrativa</p> <p>Asistente Administrativa</p> <p>Asistente Administrativa</p> <p>Administradora</p>

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 14 de 35

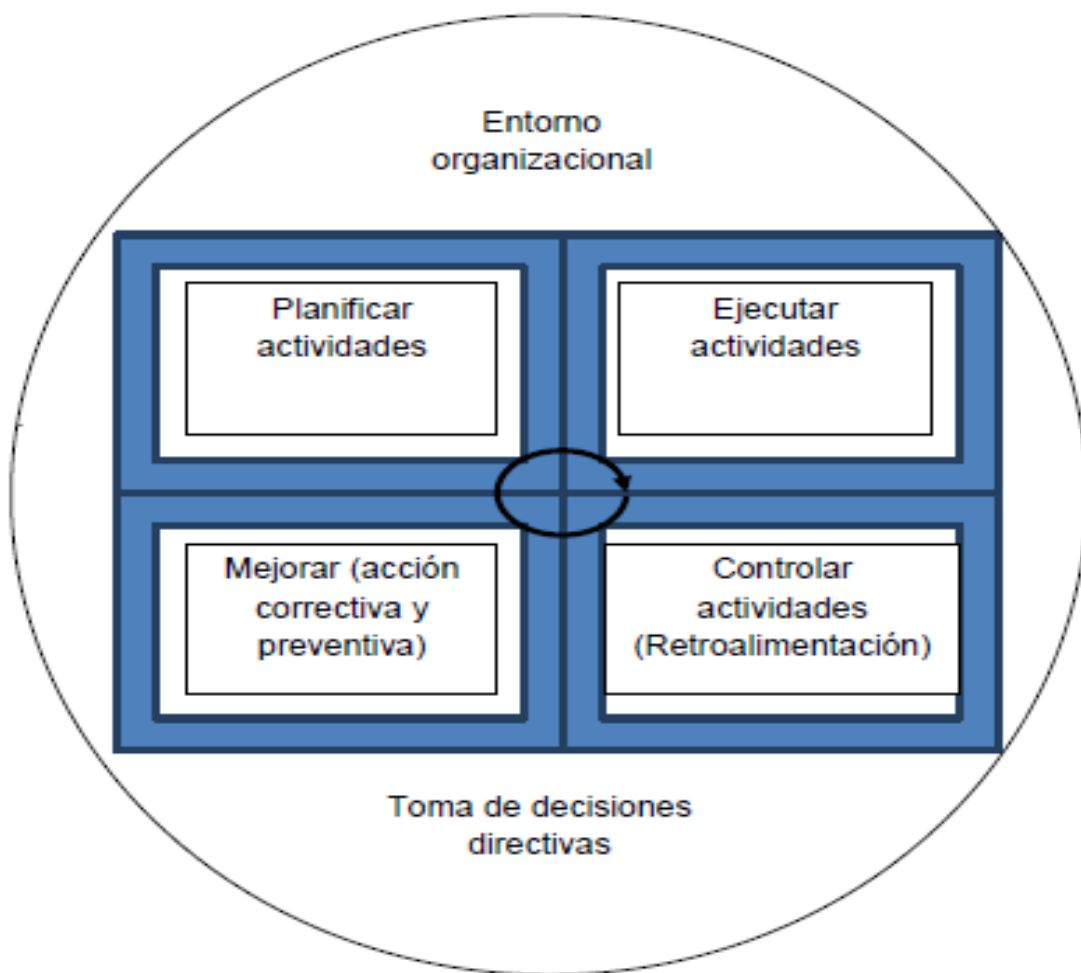
5. FORMATOS DE GESTION

FORMATO N°3: SGT-PCC-F-016 VALORIZACION DEL SERVICIO


	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 15 de 35

8. MODELO GAP

MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO GAP




Recuperado de: https://www.google.com.pe/search?q=MODELO+GAP&biw=1366&bih=662&tbm=isch&tbo=u&source=uni v&sa=X&ved=0ahUKEwj63qX_uIjRAhWB2yYKHxLAX0QsAQIJA

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 16 de 35

9. FORMATOS DE GESTION

FORMATO N° 1: SGT-PCC-F-017 HOJA DE OPERACIÓN

	HOJA DE OPERACIONES	Código: SGT-PCC-F-017
		Versión: 01

FECHA:			
DESCRIPCION DEL PRODUCTO A ELABORAR:			
N° OT:	Supervisor Solicitante:		
Solicitado por:		Area:	
Flujo del Proceso de Producción	<input type="checkbox"/> Soldadura	Nombre del Trabajador Designado	
	<input type="checkbox"/> Pintura		
	<input type="checkbox"/> Carpintería		
Fecha de Término:		Firma del Trabajador	
Hora de Conclusión:			



MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL

Código: SGT-GMC-M-002

Versión: 01

Página: 17 de 35

**FORMATO Nº2
SGT-PCC-F-018 REPORTE DE PRODUCCION**

FECHA:

Nº Pre	Nombre Usuario	Descripción de la tarea a realizar	Nombre del trabajador	H\$	Concluy o tarea

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 18 de 35


FORMATO N°3

SGT-PCC-F-016 VALORIZACION DEL SERVICIO

USUARIO QUE SOLICITA LA COTIZACION:	
AREA:	
SUPERVISOR QUE ELABORA LA VALORIZACION:	
FECHA DE ENTREGA DE LA COTIZACION:	
FECHA DE ENVIO DE LA COTIZACION:	

DESCRIPCION DEL SERVICIO REQUERIDO:		
CANTIDAD	FABRICACION	FECHA DE ENTREGA

LISTA DE MATERIALES PARA REALIZAR EL REQUERIMIENTO:					
MATERIAL	Q	(U)	CODIGO	CU	CT


	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 19 de 35

10. APLICACION DEL METODO SERVQUAL

ESCALA (PREGUNTAS)	Extremadamente Satisfecho (5 ptos.)			Satisfecho (4 ptos.)			Neutro (3 ptos.)			Insatisfecho (2 ptos.)			Extremadamente Insatisfecho (1 ptos.)			Ponderación Total	Tamaño de la muestra	Calificación Obtenida
	Frec	Pun	Pon	Frec	Pun	Pon	Frec	Pun	Pond.	Frec	Punt.	Pond.	Frec.	Pun t.	Pond.			
Elementos Tangibles																		
1.- El empleado tiene equipos de apariencia moderna	9	5	45	30	4	120	36	3	108	2	2	4	0	1	0	277	77	3.60
2.- existen materiales suficientes para la presentación del servicio	0	5	0	26	4	104	38	3	114	13	2	26	0	1	0	244	77	3.17
3.- Considera que es suficiente el talento humano que la empresa a dispuesto	0	5	0	9	4	36	4	3	12	41	2	82	23	1	23	153	77	1.99
Fiabilidad o Presentación del servicio																		
4.- Cubre sus expectativas el servicio que brinda la empresa	3	5	15	7	4	28	17	3	51	37	2	74	13	1	13	181	77	2.35
5.- Cuando la empresa se compromete a realizar algo en cierto tiempo, lo cumple	4	5	20	4	4	16	9	3	27	37	2	74	23	1	23	160	77	2.08
6.-Cubre sus expectativas la presentación del servicio en general	0	5	0	11	4	44	22	3	66	37	2	74	7	1	7	191	77	2.48
7.- Los operarios demuestran estar capacitados en el servicio que le brindan	0	5	0	34	4	136	19	3	57	24	2	48	0	1	0	241	77	3.13
8.-La disposición de la empresa al atender sus servicios es buena	3	5	15	5	4	20	13	3	39	47	2	94	9	1	9	177	77	2.30

Capacidad de respuesta																		
9.-El tiempo que espero para obtener el servicio fue satisfactorio	0	5	0	7	4	28	0	3	0	48	2	96	19	1	19	146	77	1.90
10.- El tiempo que espero en obtener la valorización de su servicio fue rápido	3	5	15	0	4	0	17	3	51	43	2	86	14	1	14	118	77	1.53
11.- El tiempo que espero para obtener respuesta a sus consultas fue satisfactorio	0	5	0	29	4	116	17	3	51	31	2	62	0	1	0	181	77	2.35
12.- La calidad técnica del trabajo lo satisface	9	5	45	13	4	52	1	3	3	44	2	88	10	1	10	198	77	2.57
13.- El personal administrativo de la empresa siempre está dispuesto en ayudarlo	27	5	135	48	4	192	0	3	0	2	2	4	0	1	0	334	77	4.34
Seguridad																		
14.- El comportamiento de los operarios le inspira confianza y seguridad	33	5	165	44	4	176	0	3	0	0	2	0	0	1	0	341	77	4.43
15.- El personal demuestra capacidad de organización del servicio	1	5	5	16	4	64	17	3	51	36	2	72	7	1	7	199	77	2.58
Empatía																		
16.- El operario muestra interés por realizar un servicio satisfactorio	24	5	120	36	4	144	0	3	0	12	2	24	5	1	5	293	77	3.81
17.- Cuando llama al personal administrativo siempre recibe un trato cordial	25	5	125	38	4	152	5	3	15	9	2	18	0	1	0	310	77	4.03
18.- La puntualidad del personal es suficiente al momento de atender su servicio	3	5	15	9	4	36	7	3	21	58	2	116	0	1	0	188	77	2.44

Elaboración Propia.

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 20 de 35

11. Desarrollo de cuadro de Indicadores

AREA DE MEDICION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		Tiempo			INDICADOR DE GESTION	OBJETIVO
		SMCV	Contratista	Semana l	Mensua l	Trimest ral		
EFICACIA EN LA ATENCION DE SOLICITUDES	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de presupuesto	Supervisor contrato	de Administrador /Asistente Administrativa		X		Promedio de días en responder a solicitudes de presupuesto	4.00
	Tiempo promedio de atención de servicios con presupuesto aprobado	Supervisor contrato	de Administrador /Asistente Administrativa		X		Promedio de días en ejecutar trabajos aprobados	15.00
	Tiempo promedio de atención de servicios que no requieren presupuesto	Supervisor contrato	de Administrador /Asistente Administrativa		X		Promedio de días en ejecutar trabajos que no requieren material	2.00
	Porcentaje de atenciones con respuesta inmediata	Planificadores	Administrador /Asistente Administrativa		X		% de atenciones ejecutadas el mismo día de solicitud	20%
EFICIENCIA EN LA GESTION DE SERVICIOS	Cumplimiento de programa de servicios	Planificadores	Administrador /Asistente Administrativa	X	X		Ratio (Ejecutado/programado)	70%
	Reporte de retrabajos y/o reclamos	Planificador / Supervisor contrato	de Administrador /Asistente Administrativa		X		% Servicios correspondientes a reclamos y/o retrabajos	1.00%
	Eficiencia en el uso de recursos	Supervisor contrato	de Administrador /Supervisor de operaciones		X		Ratio (HH /Servicio ejecutado en mina)	8.00
	Nivel de Servicio	Supervisor contrato	de Administrador /Asistente Administrativa		X		Ratio (#Servicios ejecutados/#Servicios solicitados)	70%

	MODELO DE GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERVQUAL	Código: SGT-GMC-M-002
		Versión: 01
		Página: 21 de 35

El cuadro anterior fue elaborado e implementado como herramienta para el control de nuestro avance “Indicadores de eficiencia y eficacia”, con los resultados de las dimensiones de la herramienta servqual se determinaron dicho indicadores que son lo que la empresa debe priorizar y atender de inmediato para mejorar el desempeño de la misma.

