



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN**

**CARRERA DE**

**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA EMPRESA PÚBLICA EPMAPA SD  
EN SANTO DOMINGO, 2023.**

**Nombre del Autor**

**Vélez Mero Diana María**

**Director de Tesis**

**Msc. Víctor Sanmartín**

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Santo Domingo, 2023



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AÑO 2023**

**Tema: LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA EMPRESA PÚBLICA EPMAPA SD EN SANTO  
DOMINGO, 2023.**

**Autor: Vélez Mero Diana María**

**Asesor: Msc. Víctor Sanmartín**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

### PLAN DE PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DEL ESTUDIANTE	
<i>Nombre:</i> Vélez Mero Diana María	<i>Nivel:</i> 5to (Egresada)
<i>Carrera:</i> <i>Administración de Empresas</i>	<i>Dirección;</i> Coop. Nuevo Santo Domingo
<i>Correo electrónico:</i> <i>dmvelezm@itsjapon.edu.ec</i>	<b>TELÉFONO</b> 0979432184

*Fecha:* 08-08-2023

DATOS DEL ASESOR	
<i>Nombre del ASESOR:</i> Msc. Naranjo Armijo Franklin Gerardo	
ASESORIA DE PROCESO DE TITULACION	
La gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en la empresa pública EPMAPA SD en Santo Domingo, 2023.	
V.I.: Gestión de calidad	
V.D.: Servicio de atención al usuario	
OBJETIVO GENERAL	
Diseñar un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en la empresa pública EPMAPA SD, 2023.	

### **OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Fundamentar con bases teóricas y científicas a través de un marco teórico, respaldado con referencias bibliográficas actualizadas teóricamente con el tema de investigación relacionado con la gestión de calidad y la mejora del servicio de atención al cliente en EPMAPA SD.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de calidad y la mejora del servicio de atención al cliente en EPMAPA SD.
- Elaborar un sistema de gestión de calidad enfocado en capacitación, optimización de canales de comunicación y seguimiento de quejas y sugerencias para mejorar el servicio de atención al cliente en EPMAPA SD.

### **JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto de titulación se justifica desde varias perspectivas. En primer lugar, desde el punto de vista social, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA SD) es una entidad que presta un servicio esencial a la comunidad de Santo Domingo. La calidad de su servicio al cliente tiene un impacto directo en la calidad de vida de los residentes de la ciudad. Mejorar la calidad del servicio al cliente en EPMAPA SD no solo aumentará la satisfacción del usuario, sino que también contribuirá al bienestar general de la comunidad.

Desde una perspectiva organizacional, la mejora del servicio al cliente puede llevar a una mayor eficiencia operativa en EPMAPA SD. Al implementar un sistema de gestión de calidad efectivo, optimizar los procesos internos y mejorar la capacitación del personal de atención al cliente, la empresa puede mejorar su rendimiento y su reputación pública. Esto puede resultar en una mayor confianza en la empresa por parte de los usuarios y de la comunidad en general.

Desde una perspectiva académica, este proyecto contribuirá al cuerpo de conocimientos existente sobre la gestión de calidad y el servicio al cliente en las empresas públicas. Los hallazgos de este estudio podrían ser útiles para otras empresas públicas que enfrentan desafíos similares en su servicio al cliente.

Finalmente, desde una perspectiva personal, este proyecto proporcionará una oportunidad para aplicar y profundizar los conocimientos adquiridos durante el programa de estudios. También permitirá desarrollar habilidades de investigación y análisis que serán valiosas en futuros roles profesionales.

La investigación sobre la gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en EPMAPA SD es relevante y oportuna. No solo contribuirá a la eficiencia y efectividad de la empresa, sino que también puede servir como un modelo para otras entidades públicas en Ecuador

### **BIBLIOGRAFÍA**

Consejo Nacional de Planificación. (2018). Estrategia Nacional para el Cambio de la Matriz Productiva. <https://www.vicepresidencia.gob.ec/secretaria-tecnica-del-comite-interinstitucional-para-el-cambio-de-la-matriz-productiva/>.

Gobierno Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas. (2020). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2030.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiOwf3D8MiAAxWoTTABHcIXDs8QFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.santodomingo.gob.ec%2Fdocs%2Ftransparencia%2F2018%2F05-Mayo%2FAnexos%2Fs%2FPDOT%25202030%2FPDOT%25202030%2520SANTO%2520DOMINGO.pdf&usq=AOvVaw1KMwg0IWogJp-C1nGy\\_QI8&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiOwf3D8MiAAxWoTTABHcIXDs8QFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.santodomingo.gob.ec%2Fdocs%2Ftransparencia%2F2018%2F05-Mayo%2FAnexos%2Fs%2FPDOT%25202030%2FPDOT%25202030%2520SANTO%2520DOMINGO.pdf&usq=AOvVaw1KMwg0IWogJp-C1nGy_QI8&opi=89978449).

Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2019). Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence (7th ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiY5bikmsmAAXWzVTABHZQVCTAQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fgmpua.com%2FQM%2FBook%2Fquality%2520handbook.pdf&usg=AOvVaw2zCY5fnsYW2X0zy5vXrx4b&opi=89978449>

Morales Jaramillo, F. F. (2021). El derecho a la accesibilidad arquitectónica de personas con discapacidad en Epmapa-SD. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13546>

República del Ecuador. (2017). Agenda Nacional para el Desarrollo. <https://ecuador.un.org/es/sdgs>.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2021). Plan Nacional de Oportunidades. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>.

Servicio Nacional de Contratación Pública. (2020). Informe de Gestión 2020. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi6jruBm8mAAXWwq4QIHfN6CmIQFnoECBMQAQ&url=https%3A%2F%2Fportal.compraspublicas.gob.ec%2Fsercop%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F06%2FSercop\\_InformeRendici%25C3%25B3nCuentas\\_2020\\_AportesCiudadanos\\_vd.pdf&usg=AOvVaw0u0C2Wd0k0CUqdjE9bOMQ4g&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi6jruBm8mAAXWwq4QIHfN6CmIQFnoECBMQAQ&url=https%3A%2F%2Fportal.compraspublicas.gob.ec%2Fsercop%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F06%2FSercop_InformeRendici%25C3%25B3nCuentas_2020_AportesCiudadanos_vd.pdf&usg=AOvVaw0u0C2Wd0k0CUqdjE9bOMQ4g&opi=89978449)

Una vez revisado el Plan de Proyecto de Titulación y aprobado en Junta Académica de la Carrera, se autoriza al estudiante a comenzar con su proyecto de titulación.

Atentamente,

**Msc. Naranjo Armijo Franklin Gerardo**

Firma Asesor:



## **DERECHO DE AUTOR**

Yo, Vélez Mero Diana María, autor del proyecto de titulación, con cedula de ciudadanía número 172399385-1, libre y voluntariamente DECLARO, que el proyecto titulado.

**LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA EMPRESA PÚBLICA EPMAPA SD EN SANTO DOMINGO, 2023.**

En tal virtud, expreso que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se presentan del proyecto es de exclusiva responsabilidad del autor en el cual se ha respetado las normativas institucionales.

---

Vélez Mero Diana María

CI. 172399385-1

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada con mucho cariño a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, por haberme dado salud además de su infinita bondad y amor para lograr mis objetivos, porque me permite sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda y bendición.

A mis padres por haberme forjado por la persona que soy en la actualidad, por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño.

Gracias a personas especiales en mi vida que me han brindado todo su apoyo todos estos años que hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida si no en todo momento.

## **Agradecimientos**

El principal agradecimiento a DIOS quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante.

Gracias infinitas a mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro.

Debo agradecer de manera especial al Msc. Víctor Sanmartín. Su experiencia, comprensión y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada, gracias por su guía y todos sus consejos

Agradecerles a todos mis compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en mis amigos y cómplices. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

Me gustaría agradecer al Instituto Superior Tecnológico Japón por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Agradezco a todos sus directivos por su constante apoyo, su fe en mis habilidades y su disposición para ayudarme han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.



## RESUMEN

La gestión de calidad se ha convertido en un pilar fundamental en la operación y éxito de las organizaciones modernas. En la Empresa Pública EPMAPA SD en Santo Domingo, la gestión de calidad y su impacto en el servicio de atención al usuario se presentan como áreas vitales para la mejora continua. Por ende, se plantea una investigación cuyo objetivo es diseñar un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en la empresa pública EPMAPA SD, 2023. A través de una metodología con medios mixtos para analizar la gestión de calidad buscando mejorar el servicio de atención al usuario en la empresa pública, teniendo como muestra al gerente de la entidad y a 398 clientes externos. Donde se tuvo resultados principales que parten de la categoría uno, donde se denota como la mayoría coincide en un 52% que fueron atendidos por un empleado capacitado, denotando un 48% que estableció una opinión adversa. Frente a lo cual, se concluye que la eficiencia de la entidad no funciona adecuadamente, debido a la baja eficiencia de las políticas y objetivos fijados en los procesos de gestión de calidad. Por ello, se puede decir que la calidad del servicio es la mejor manera de asegurar el éxito o el fracaso de las empresas, por lo que es necesario realizar una evaluación de la calidad del frente al servicio prestado para conocer las necesidades del cliente y brindar las mejores formas de satisfacer dichas necesidades.

### **Palabras clave:**

Gestión, calidad, servicio, atención.

## **ABSTRACT**

Quality management has become a fundamental pillar in the operation and success of modern organizations. At the Public Company EPMAPA SD in Santo Domingo, quality management and its impact on customer service are presented as vital areas for research and continuous improvement. Finally, an investigation is proposed whose objective is to design a quality management system to improve user service in the public company EPMAPA SD, 2023. Through a mixed methods methodology to analyze quality management to improve the user service in the public company, taking as a sample the manager of the entity and 398 external clients. Where there were main results that start from category one, it is denoted as the majority agreeing with 52% that they were attended to by a trained employee, denoting 48% who developed an adverse opinion. It is concluded that the efficiency of the entity does not function adequately, due to the low efficiency of the policies and objectives set in the quality management processes. Therefore, it can be said that the quality of the service is the best way to ensure the success or failure of companies, so it is necessary to carry out an evaluation of the quality of the service provided to know the needs of the client and provide the best ways to satisfy these needs.

### **Keywords:**

Management, quality, service, attention.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Hoja de aprobación del perfil y tema del proyecto.....	ii
DERECHO DE AUTOR .....	vi
Dedicatoria .....	vii
Agradecimientos.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE TABLAS .....	xv
ÍNDICE FIGURA.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES.....	3
PROBLEMA.....	3
• Causas efectos .....	4
• Espina de pescado.....	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
OBJETIVOS .....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
JUSTIFICACIÓN .....	6
ALCANCE Y LIMITACIONES.....	7
ALCANCE.....	7
LIMITACIONES .....	8
HIPÓTESIS.....	9
VARIABLES .....	9

VARIABLE INDEPENDIENTE.....	9
VARIABLE DEPENDIENTE.....	9
CAPITULO I.....	10
MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA.....	10
1.1. Marco conceptual.....	10
1.1.1. Gestión de calidad.....	10
1.1.1.1. Definición y componentes.....	10
1.1.1.2. Evolución histórica de la gestión de calidad.....	10
1.1.1.3. Beneficios y desafíos de implementar la gestión de calidad.....	10
1.1.2. Modelos de calidad.....	11
1.1.2.1. ISO 9001: Principios y aplicación.....	11
1.1.2.2. TQM (Total Quality Management): Características y beneficios.....	11
1.1.2.3. Six Sigma: Metodología y herramientas.....	11
1.1.3. Atención al usuario.....	12
1.1.3.1. Definición y dimensiones de la atención al usuario.....	12
1.1.3.2. Parámetros de medición de la calidad en la atención.....	12
1.1.3.3. Impacto de la atención al usuario en la percepción de calidad.....	12
1.1.4. Relación entre gestión de calidad y satisfacción del usuario.....	13
1.1.4.1. Estudios y teorías relacionadas.....	13
1.1.4.2. Importancia de la retroalimentación del usuario.....	14
1.1.5. KPIs (Indicadores Clave de Rendimiento).....	15
1.1.5.1. Definición y utilidad.....	15
1.1.5.2. KPIs más relevantes en gestión de calidad y atención al usuario.....	16
1.1.5.3. Interpretación y análisis de KPIs.....	16
1.2. Marco referencial.....	17
1.2.1. Historia y evolución.....	17

1.2.3.2.	Oportunidades y amenazas externas .....	22
1.2.4.	Estudios previos .....	24
1.2.4.1.	Revisión de investigaciones relacionadas.....	24
1.2.4.2.	Hallazgos y recomendaciones de estudios anteriores .....	25
1.3.	Marco legal .....	25
1.3.1.	Normativas nacionales e internacionales .....	25
1.3.2.	Estándares internacionales y su aplicabilidad.....	26
1.3.3.	Regulaciones específicas para empresas de servicios públicos .....	27
1.3.4.	Obligaciones de EPMAPA SD .....	29
1.4.	METODOLOGÍA .....	30
1.4.1.	Enfoque metodológico.....	30
1.4.2.	Diseño de la investigación .....	30
1.4.3.	Selección de la muestra.....	30
1.4.4.	Criterios de selección.....	31
1.4.5.	Instrumentos de recolección .....	32
1.4.6.	Técnicas De Recolección De Datos.....	32
1.4.7.	Herramientas De Investigación.....	32
1.5.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	33
1.5.1.	Encuesta presentada a 398 usuarios.....	33
CAPITULO II.....		50
PROPUESTA .....		50
2.1.	PROPÓSITO DEL MANUAL.....	50
2.1.1.	El propósito del sistema es: .....	50
2.2.	SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS .....	50
2.2.1.	Nueva identificación y secuenciación de los procesos existentes de la organización.....	52

2.2.2. Estrategias de cada proceso .....	52
2.2.3. Monitorear y medir para obtener resultados. ....	53
2.2.4. Mejorar los procesos .....	54
2.3. BENEFICIOS.....	56
2.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS .....	56
2.4.1. Intangible .....	57
2.4.2. Heterogéneo .....	57
2.4.3. Inesperado .....	57
2.4.4. Perceptible .....	58
2.5. Estrategias técnicas claves de la calidad del servicio.....	58
2.6. CRONOGRAMA.....	60
2.7. PRESUPUESTO .....	62
CAPITULO III .....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
3.1. Conclusiones .....	63
3.2. Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	65
GLOSARIO.....	70
ANEXOS / APÉNDICES .....	71

## ÍNDICE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Análisis FODA de EPMAPA .....	23
<b>Tabla 2.</b> Descripción de la muestra objeto de estudio. ....	31
<b>Tabla 3.</b> Indicadores sobre los cuales se sustenta la propuesta de sistema.....	54
<b>Tabla 4.</b> Descripción de la categoría Fiabilidad. ....	33
<b>Tabla 5.</b> Descripción de las variables en la categoría Fiabilidad.....	35
<b>Tabla 6.</b> Descripción de la categoría Fiabilidad. ....	36
<b>Tabla 7.</b> Descripción de las variables en la categoría Capacidad de Respuesta.....	37
<b>Tabla 8.</b> Descripción de la categoría Seguridad. ....	38
<b>Tabla 9.</b> Descripción de las variables en la categoría Seguridad.....	39
<b>Tabla 10.</b> Descripción de la categoría Empatía (E). ....	40
<b>Tabla 11.</b> Descripción de las variables en la categoría Empatía.....	41
<b>Tabla 12.</b> Descripción de la categoría Aspectos Tangibles (T). ....	42
<b>Tabla 13.</b> Descripción de las variables en la categoría Empatía.....	44
<b>Tabla 14.</b> Descripción de la entrevista.....	45
<b>Tabla 15.</b> Descripción de las pruebas de hipótesis .....	49

## ÍNDICE FIGURA

<b>Figura 1.</b> Sistema de gestión a nivel de políticas y pilares para su sustentación.....	51
<b>Figura 2.</b> Proceso de gestión para la calidad .....	52
<b>Figura 3.</b> Nivel porcentual de la categoría Fiabilidad. ....	33
<b>Figura 4.</b> Nivel porcentual de la categoría Capacidad de Respuesta.....	36
<b>Figura 5.</b> Nivel porcentual de la categoría Seguridad. ....	38
<b>Figura 6.</b> Nivel porcentual de la categoría Capacidad de Respuesta.....	40
<b>Figura 7.</b> Nivel porcentual de la categoría Aspectos tangibles. ....	43



## INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad se ha convertido en la base del funcionamiento y el éxito de las organizaciones modernas. Su uso en el servicio al cliente es particularmente importante en el sector público, donde la eficiencia y la satisfacción del cliente son indicadores clave. En EPMAPA SD, empresa cotizada en Santo Domingo, la gestión de la calidad y su impacto en el servicio al cliente son consideradas áreas importantes de investigación y mejora continua.

La calidad del servicio al cliente es una parte importante de la percepción y satisfacción del usuario en cualquier organización. El proyecto de titulación está enfocado a la Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA SD), empresa que enfrenta importantes desafíos en la atención al cliente. Los usuarios han expresado su frustración por los largos tiempos de respuesta, el servicio impersonal y la resolución de problemas y consultas.

Frente a lo cual, estos desafíos reducen la satisfacción del cliente e impactan negativamente la percepción pública de la empresa. Además, la gestión de la calidad del servicio al cliente en el sector público se ha convertido en un elemento importante para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente (Juran & De Feo, 2019). Por ello, la implementación de prácticas de calidad garantiza el cumplimiento de los servicios públicos con los estándares y necesidades actuales y aumenta la confianza de los ciudadanos en las instituciones estatales.

Debido a que, en Ecuador, el servicio de atención al usuario en el sector público ha sido objeto de importantes reformas y mejoras en los últimos años. La atención al usuario no es solo un reflejo de la eficiencia de una entidad pública, sino también un indicador de su compromiso con la transparencia, la responsabilidad y la satisfacción del ciudadano. La implementación de políticas y prácticas centradas en el usuario ha llevado a una mayor accesibilidad y calidad en la prestación de servicios públicos en el país (Gobierno Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas, 2020). Según el informe del Servicio Nacional de Contratación Pública, la adopción de tecnologías y la estandarización de procesos han sido clave para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales.

Dado que en la empresa PÚBLICA EPMAPA SD EN SANTO DOMINGO se denota que la gestión de calidad carece de intensidad y secuencia de la producción evidenciando que los mismos son deficientes. Sin un punto de referencia, el crecimiento organizacional se detiene el orden en la gestión organizacional lo que trae consigo el retiro o abandono de los usuarios frente a las instalaciones. Las restricciones amplían su alcance y posición entre el mercado empresarial, pues, el impacto de la mala calidad no permite una distinción eficiente entre empresas del mismo rubro.

Es por ello, que el proyecto de titulación tiene como objetivo principal el diseño de un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA SD). Es por ello que se desea desarrollar esta investigación a fin de fortalecer la relación entre la empresa y sus usuarios, y contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de la población de Santo Domingo en el año 2024 reconociéndola como una entidad clave en la provisión de servicios esenciales en la región. En un contexto donde la demanda de servicios de calidad y eficientes es cada vez mayor, la gestión de calidad en la atención al usuario se convierte en un pilar fundamental para la satisfacción y confianza de la comunidad.

Por ende, se determina un estudio con cinco capítulos de los cuales, el capítulo primero se enfoca en el desarrollo del marco teórico que sustenta esta investigación, mientras que el capítulo segundo se enfoca en la descripción de la metodología empleada para el desarrollo de la propuesta y por último el capítulo tercero donde se describe los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de información, surgen las conclusiones y las recomendaciones a fin de dar mayor proyección y sustento a los hallazgos obtenidos.

De igual manera la finalidad del proyecto de titulación es ayudar a la empresa a mantenerse en sintonía con los objetivos y metas de la matriz productiva de Ecuador, particularmente en lo que respecta a la transformación y fortalecimiento de los servicios públicos. La investigación sobre la gestión de calidad en la Empresa Pública EPMAPA SD y su impacto en el servicio de atención al usuario contribuye a la meta de fortalecer la calidad y eficiencia de los servicios públicos, promoviendo una atención más centrada en el usuario. Además, al enfocarse en la gestión de calidad, el estudio apoya los esfuerzos para mejorar la competitividad y sostenibilidad del sector público en Ecuador. Estos

enfoques están alineados con la visión de una economía más diversificada, resiliente e inclusiva, tal como se refleja en la Estrategia Nacional para el Cambio de la Matriz Productiva

Además, el proyecto de titulación se alinea con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2030 de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. Se enfoca en fortalecer los servicios públicos y mejorar la calidad de vida en la región a través de la gestión de calidad en la Empresa Pública EPMAPA SD. La investigación contribuye a la visión del PDOT de ofrecer servicios públicos eficientes e inclusivos, apoyando los esfuerzos para asegurar su accesibilidad y alta calidad para todos los habitantes de Santo Domingo de los Tsáchilas.

## **ANTECEDENTES**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA SD) es una entidad vital en la ciudad de Santo Domingo, Ecuador. Fundada en 1984, con 259 empleados y 29 departamentos claves, la empresa ha sido fundamental en la gestión y distribución de agua potable y servicios de alcantarillado para los residentes de la ciudad (EPMAPA SD, 2023).

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Santo Domingo (EPMAPA-SD) es una entidad encargada de la provisión de servicios de agua y saneamiento en la región. La calidad en la atención al usuario es vital para mantener la confianza y satisfacción de la comunidad, incluyendo la accesibilidad arquitectónica para personas con discapacidad (Morales Jaramillo, 2021).

La gestión de calidad en EPMAPA SD ha enfrentado varios desafíos, incluyendo la necesidad de modernizar los procesos, mejorar la comunicación con los usuarios y garantizar la conformidad con las regulaciones locales e internacionales. Sin embargo, también hay oportunidades significativas para mejorar el servicio a través de la implementación de prácticas de gestión de calidad (Morales Jaramillo, 2021).

## **PROBLEMA**

EPMAPA SD, la empresa pública de agua de Santo Domingo, enfrenta desafíos significativos en su servicio al cliente, lo que se refleja en una creciente insatisfacción

entre los usuarios. Los problemas centrales incluyen tiempos de respuesta prolongados para la ejecución de servicios, una atención al cliente que a menudo se percibe como impersonal y poco receptiva, y dificultades para resolver consultas y problemas de los usuarios.

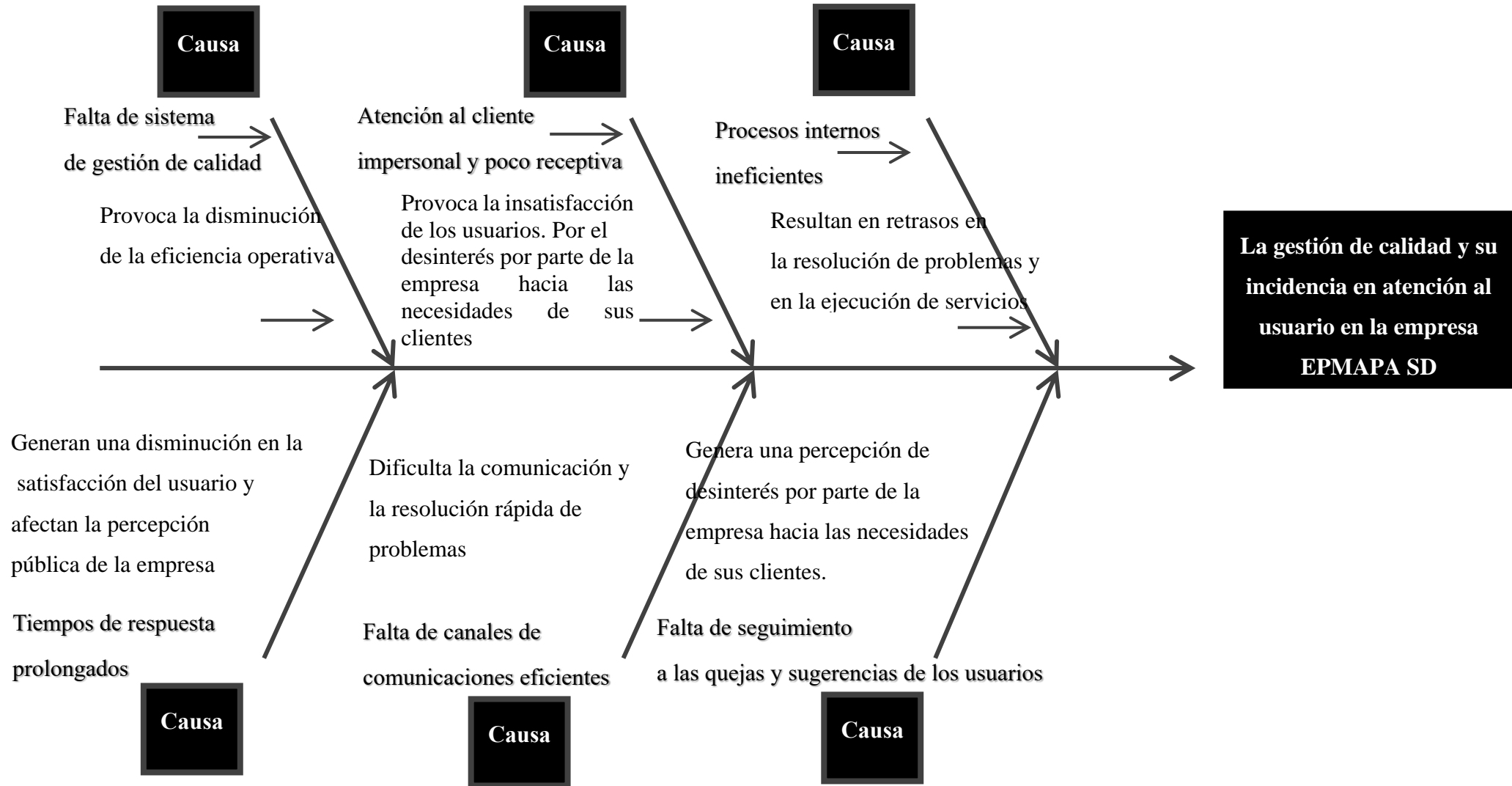
Estos problemas se ven exacerbados por la falta de canales de comunicación eficientes, lo que resulta en retrasos en la prestación de servicios y en la resolución de problemas. Esta situación se refleja en las quejas recurrentes de los usuarios y en las bajas puntuaciones en las encuestas de satisfacción del cliente.

La atención al cliente insatisfactorio no solo afecta la percepción y la experiencia del usuario, sino que también puede tener un impacto negativo en la eficiencia operativa de la empresa y en su reputación pública. Por lo tanto, es crucial abordar estas deficiencias para mejorar la calidad del servicio al cliente en EPMAPA SD.

- **Causas efectos**

- Falta de un sistema de gestión de calidad efectivo provoca la disminución de la eficiencia operativa de la empresa.
- Atención al cliente impersonal y poco receptiva provoca la insatisfacción de los usuarios, lo que puede afectar negativamente la percepción pública de la empresa y su reputación.
- Procesos internos ineficientes resultan en retrasos en la resolución de problemas y en la ejecución de servicios, lo que aumenta la insatisfacción de los usuarios y disminuye la eficiencia operativa de la empresa.
- Tiempos de respuesta prolongados para atender las consultas y quejas de los usuarios generan una disminución en la satisfacción del usuario y afectan la percepción pública de la empresa
- Falta de canales de comunicación eficientes entre los usuarios y la empresa dificulta la comunicación y la resolución rápida de problemas.
- Falta de seguimiento a las quejas y sugerencias de los usuarios genera una percepción de desinterés por parte de la empresa hacia las necesidades de sus clientes.

- Espina de pescado



## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cuáles deben ser las bases teóricas y científicas a través de un marco teórico, para respaldar con referencias bibliográficas actualizadas teóricamente el tema de investigación relacionado con la gestión de calidad y la mejora del servicio de atención al cliente en EPMAPA SD?
- ¿Cuál será el diagnóstico de la situación actual de la gestión de calidad y la mejora del servicio de atención al cliente en EPMAPA SD?
- ¿Cuál será la gestión de calidad enfocado en capacitación, optimización de canales de comunicación y seguimiento de quejas, para sugerencias para mejorar el servicio de atención al cliente en EPMAPA SD?

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en la empresa pública EPMAPA SD, 2023.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar con bases teóricas y científicas a través de un marco teórico, respaldado con referencias bibliográficas actualizadas teóricamente con el tema de investigación relacionado con la gestión de calidad y la mejora del servicio de atención al cliente en EPMAPA SD.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de calidad y la mejora del servicio de atención al cliente en EPMAPA SD.
- Elaborar un sistema de gestión de calidad enfocado en capacitación, optimización de canales de comunicación y seguimiento de quejas y sugerencias para mejorar el servicio de atención al cliente en EPMAPA SD.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto de titulación se justifica desde varias perspectivas. En primer lugar, desde el punto de vista social, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA SD) es una entidad que presta un servicio esencial a la comunidad de Santo Domingo. La calidad de su servicio al cliente tiene un

impacto directo en la calidad de vida de los residentes de la ciudad. Mejorar la calidad del servicio al cliente en EPMAPA SD no solo aumentará la satisfacción del usuario, sino que también contribuirá al bienestar general de la comunidad.

Desde una perspectiva organizacional, la mejora del servicio al cliente puede llevar a una mayor eficiencia operativa en EPMAPA SD. Al implementar un sistema de gestión de calidad efectivo, optimizar los procesos internos y mejorar la capacitación del personal de atención al cliente, la empresa puede mejorar su rendimiento y su reputación pública. Esto puede resultar en una mayor confianza en la empresa por parte de los usuarios y de la comunidad en general.

Desde una perspectiva académica, este proyecto contribuirá al cuerpo de conocimientos existente sobre la gestión de calidad y el servicio al cliente en las empresas públicas. Los hallazgos de este estudio podrían ser útiles para otras empresas públicas que enfrentan desafíos similares en su servicio al cliente.

Finalmente, desde una perspectiva personal, este proyecto proporcionará una oportunidad para aplicar y profundizar los conocimientos adquiridos durante el programa de estudios. También permitirá desarrollar habilidades de investigación y análisis que serán valiosas en futuros roles profesionales.

La investigación sobre la gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en EPMAPA SD es relevante y oportuna. No solo contribuirá a la eficiencia y efectividad de la empresa, sino que también puede servir como un modelo para otras entidades públicas en Ecuador

## **ALCANCE Y LIMITACIONES**

### **ALCANCE**

- Implementación de un sistema de gestión de calidad: Este proyecto se centrará en la implementación de un sistema de gestión de calidad en EPMAPA SD. Esto incluirá la identificación de las mejores prácticas de gestión de calidad, la adaptación de estas prácticas a las necesidades específicas de EPMAPA SD, y la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Desarrollo de un programa de capacitación para el personal de atención al cliente: Este proyecto también incluirá el desarrollo de un programa de capacitación para

el personal de atención al cliente de EPMAPA SD. El programa de capacitación se centrará en mejorar la interacción con los usuarios y la resolución eficaz de consultas y problemas.

- Establecimiento de canales de comunicación eficientes: Este proyecto buscará establecer canales de comunicación eficientes entre los usuarios y EPMAPA SD. Esto puede incluir la implementación de nuevas tecnologías o la mejora de los canales de comunicación existentes.
- Optimización de los procesos internos: Este proyecto también se centrará en la optimización de los procesos internos de EPMAPA SD. Esto puede incluir la revisión y mejora de los procesos de trabajo, la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia, y la mejora de la coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa.

## **LIMITACIONES**

- Recursos disponibles: La implementación de un sistema de gestión de calidad, el desarrollo de un programa de capacitación, la creación de canales de comunicación eficientes y la optimización de los procesos internos pueden requerir recursos significativos. La disponibilidad de estos recursos puede ser una limitación para este proyecto.
- Tiempo: Este proyecto se llevará a cabo en un período de tiempo limitado. Esto puede limitar la cantidad de cambios que se pueden implementar y la profundidad de la investigación que se puede realizar.
- Disponibilidad de datos: La disponibilidad de datos sobre la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa en EPMAPA SD puede ser una limitación para este proyecto. Si estos datos no están disponibles o son difíciles de obtener, esto puede limitar la capacidad para evaluar la efectividad de las intervenciones implementadas.
- Resistencia al cambio: La implementación de un sistema de gestión de calidad y la mejora de los procesos internos pueden enfrentar resistencia al cambio por parte del personal de EPMAPA SD. Esta resistencia puede ser una limitación para la implementación exitosa de este proyecto.



## **HIPÓTESIS**

General:

La implementación de un sistema de gestión de calidad, centrado en la capacitación del personal, la optimización de los canales de comunicación y el seguimiento de quejas y sugerencias, tendrá un impacto positivo en la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa en la empresa pública EPMAPA SD en Santo Domingo.

H0: La implementación de un sistema de gestión de calidad, centrado en la capacitación del personal, puede generar una optimización positiva frente a los canales de comunicación y el seguimiento de quejas y sugerencias, que tendrá un impacto positivo en la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa en la empresa pública EPMAPA SD en Santo Domingo.

H1: La implementación de un sistema de gestión de calidad, centrado en la capacitación del personal, puede generar una optimización negativa frente a los canales de comunicación y el seguimiento de quejas y sugerencias, que tendrá un impacto positivo en la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa en la empresa pública EPMAPA SD en Santo Domingo.

## **VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Gestión de calidad

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

Servicio de atención al usuario

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA**

#### **1.1.Marco conceptual**

##### **1.1.1. Gestión de calidad**

La gestión de calidad se ha convertido en un elemento esencial en el ámbito empresarial y organizacional, especialmente en el contexto de la Industria 4.0. Las organizaciones buscan desarrollar procesos y estrategias que les permitan mantenerse competitivas y satisfacer las necesidades de sus clientes o beneficiarios. La gestión de calidad implica la aplicación de diversas estrategias que permiten la toma de decisiones efectivas, optimizar recursos, y garantizar la satisfacción del cliente (Cepeda, 2019).

##### **1.1.1.1.Definición y componentes**

La gestión de calidad se refiere al conjunto de procesos y estrategias que una organización implementa para garantizar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos. Esta gestión involucra aspectos como las expectativas del cliente, la calidad como proceso, la participación organizacional, el liderazgo, y el desempeño organizacional. Es esencial que las organizaciones cuenten con modelos y sistemas que les permitan prevenir y diagnosticar errores, optimizar recursos, y atender adecuadamente las necesidades de sus clientes (Rodríguez, 2020)

##### **1.1.1.2.Evolución histórica de la gestión de calidad**

La calidad científica ha evolucionado a lo largo del tiempo, siendo Edward Deming y Walter Shewhart algunos de los primeros autores en mencionar la "calidad científica" relacionándola con el proceso científico clásico. A lo largo de los años, la gestión de calidad ha sido influenciada por diversas corrientes ideológicas y conceptos, adaptándose a las necesidades cambiantes de las organizaciones y el mercado (Quintanilla, 2019).

##### **1.1.1.3.Beneficios y desafíos de implementar la gestión de calidad**

La implementación de una gestión de calidad efectiva ofrece múltiples beneficios a las organizaciones, como la minimización de desperdicios de recursos, optimización del mantenimiento, seguridad de infraestructuras, y gestión en tiempo real de análisis de datos para atender adecuadamente las necesidades del cliente. Sin embargo, también presenta

desafíos, como la necesidad de contar con personal altamente calificado y tecnología de punta para adaptarse a las demandas de la Industria 4.0 (Ramírez, 2019).

### **1.1.2. Modelos de calidad**

La calidad ha sido un pilar fundamental para las organizaciones a lo largo de la historia, evolucionando con el tiempo y dando lugar a diversas filosofías y modelos. Estos modelos buscan proporcionar a las organizaciones herramientas y directrices para alcanzar sus objetivos y obtener los beneficios esperados. Uno de los modelos más reconocidos a nivel mundial es la norma ISO 9001, que promueve beneficios a través del cumplimiento de sus requisitos y la mejora continua del sistema de gestión de calidad (Sarzoza, 2020).

#### **1.1.2.1.ISO 9001: Principios y aplicación**

La norma ISO 9001 es una de las más reconocidas y adoptadas a nivel mundial en cuanto a sistemas de gestión de calidad. Esta norma establece requisitos específicos para un sistema de gestión de calidad, enfocándose en la satisfacción del cliente y en la mejora continua. Las organizaciones que adoptan esta norma buscan garantizar la calidad de sus productos y servicios, cumpliendo con estándares internacionales y demostrando su compromiso con la excelencia (Callejas, 2021).

#### **1.1.2.2.TQM (Total Quality Management): Características y beneficios**

El Total Quality Management (TQM) es una filosofía de gestión que busca la mejora continua en todos los procesos de una organización. Esta filosofía se basa en la participación activa de todos los miembros de la organización para mejorar la calidad de los productos o servicios y satisfacer las necesidades del cliente. El TQM considera la calidad como una responsabilidad compartida y busca la eliminación de defectos y desperdicios en todos los procesos. Su adopción conlleva beneficios como la reducción de costos, aumento de la satisfacción del cliente y mejora en la eficiencia operativa (Torres, 2019).

#### **1.1.2.3.Six Sigma: Metodología y herramientas**

Six Sigma es una metodología de mejora continua que busca reducir la variabilidad en los procesos y eliminar defectos. Esta metodología utiliza herramientas estadísticas y técnicas de gestión para identificar y solucionar problemas en los procesos. El objetivo principal de Six Sigma es alcanzar un nivel de calidad que no supere los 3,4 defectos por

millón de oportunidades. Las organizaciones que adoptan Six Sigma buscan optimizar sus procesos, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente. La implementación de Six Sigma requiere de un enfoque sistemático y de la formación de equipos especializados, conocidos como "cinturones", que lideran los proyectos de mejora (Rivera, 2022).

### **1.1.3. Atención al usuario**

La atención al usuario se ha convertido en un pilar esencial para las organizaciones, especialmente en el sector salud. La calidad de la atención y la satisfacción del usuario son indicadores clave para evaluar el desempeño de los servicios de salud. Las instituciones buscan mejorar continuamente sus procesos y estrategias para ofrecer una atención de calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (Huanca, 2019).

#### **1.1.3.1. Definición y dimensiones de la atención al usuario**

La atención al usuario se refiere al conjunto de acciones y estrategias que una organización implementa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Esta atención se basa en diversas dimensiones, como la empatía, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, y la tangibilidad. Es esencial que las organizaciones reconozcan y valoren la importancia de cada dimensión para ofrecer una atención integral y de calidad (Fontalvo, 2020).

#### **1.1.3.2. Parámetros de medición de la calidad en la atención**

La medición de la calidad en la atención al usuario se realiza a través de diversos parámetros e indicadores. Estos indicadores evalúan aspectos como la rapidez en la atención, la claridad de la información proporcionada, la empatía del personal, y la resolución efectiva de problemas o inquietudes. La implementación de indicadores permite a las organizaciones identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos para optimizar la atención al usuario (García, 2020).

#### **1.1.3.3. Impacto de la atención al usuario en la percepción de calidad**

La percepción de calidad por parte del usuario está directamente relacionada con la atención recibida. Una atención eficiente, empática y resolutiva genera una percepción positiva en el usuario, lo que se traduce en una mayor satisfacción y confianza hacia la

organización. Por otro lado, deficiencias en la atención pueden generar insatisfacción y desconfianza, afectando la imagen y reputación de la organización. Por ello, es fundamental que las instituciones prioricen la atención al usuario como una estrategia clave para mejorar la percepción de calidad (Morales, 2020).

#### **1.1.4. Relación entre gestión de calidad y satisfacción del usuario**

La relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario ha sido un tema de interés en diversos sectores, incluido el académico. La calidad del sistema, la calidad del conocimiento y la satisfacción del usuario son factores críticos para determinar el éxito de un sistema de gestión del conocimiento dentro de una organización. Estos elementos están interconectados y su interacción puede influir significativamente en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio o producto ofrecido (Tahua, 2019).

La gestión de calidad en el sector público es un tema de creciente interés, especialmente en el contexto de la globalización y las crecientes expectativas de los ciudadanos. Las organizaciones públicas de todo el mundo están adoptando prácticas de gestión de calidad para mejorar la eficiencia, la eficacia y la satisfacción del cliente. En este contexto, es esencial comprender cómo las diferencias culturales y estructurales pueden influir en la implementación de estas prácticas, especialmente en la comparación entre países desarrollados y en desarrollo (Lopez, 2020).

##### **1.1.4.1. Estudios y teorías relacionadas**

Los estudios han demostrado que las características físicas del entorno, como los espacios de recreación al aire libre, pueden mejorar tanto la identidad del lugar como la satisfacción del usuario. En un estudio realizado en Penang, Malasia, se investigó el papel mediador de la identidad del lugar en la relación entre la calidad del lugar y la satisfacción del usuario en dos paseos marítimos. Los resultados respaldaron la idea de que una alta calidad del lugar y una fuerte identidad del lugar están asociadas con una mayor satisfacción del usuario (Arenas, 2020).

El comportamiento del empleado en el sector público juega un papel crucial en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La interacción entre el empleado y el cliente puede influir significativamente en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Un estudio reciente sugiere que la capacitación y el desarrollo de los empleados son esenciales para mejorar la calidad del servicio en el sector público (Muñoz, 2020).

En Kenia, se ha observado que el sector de salud pública ha adoptado el enfoque de gestión de calidad total para abordar desafíos como ineficiencias operativas y mala prestación de servicios. Este estudio se basa en teorías como la visión basada en recursos y el enfoque sistémico, y destaca la importancia de adaptar las prácticas de gestión de calidad a las realidades culturales y estructurales de los países en desarrollo (Murrieta, 2020).

En Diyarbakır, se ha revelado que la politización en organizaciones públicas puede ser perjudicial para la ética en la administración pública y la calidad del servicio público. Este estudio sugiere que la satisfacción de los ciudadanos con el sector público puede verse influenciada negativamente por la falta de ética y profesionalismo en la administración (Arenas, 2020).

En Serbia, se ha explorado cómo la administración del gobierno central gestiona el fracaso en la prestación de servicios y cómo esto afecta la calidad de sus servicios. El estudio destaca la importancia de adoptar enfoques proactivos y reactivos para gestionar el fracaso y mejorar la calidad del servicio en el sector público (Murrieta, 2020).

En el condado de Elgeyo Marakwet, Kenia, se ha determinado la influencia del estándar de rendimiento en la entrega de servicios públicos de calidad. El estudio sugiere que la adhesión a estándares de rendimiento claros y medibles puede mejorar significativamente la calidad del servicio en la administración pública (Fontalvo, 2020).

Se ha estudiado el efecto del capital humano en la calidad del servicio de las universidades acreditadas en Kenia. Basándose en la teoría del establecimiento de objetivos, este estudio destaca la importancia del desarrollo y la formación del personal para garantizar la prestación de servicios educativos de alta calidad (Huanca, 2019).

Finalmente, en Cabo Verde, se ha analizado la influencia de la calidad del servicio percibida y la satisfacción de los pacientes en las intenciones de comportamiento en hospitales públicos. El estudio sugiere que la percepción de la calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente y, en última instancia, en su comportamiento futuro con respecto al uso de servicios de salud (Torres, 2019).

#### **1.1.4.2.Importancia de la retroalimentación del usuario**

La retroalimentación del usuario es esencial para entender y mejorar la calidad del servicio. Un estudio sobre la relación entre la calidad del servicio de software y la

satisfacción del cliente en hospitales seleccionados de la Universidad de Ciencias Médicas de Teherán sugiere que los gerentes en el campo de la salud deben considerar la calidad del servicio al diseñar sus métodos de gestión para mejorar la satisfacción del cliente (Sarzoza, 2020).

### **1.1.5. KPIs (Indicadores Clave de Rendimiento)**

La gestión de instalaciones (FM) ha sido reconocida como una vía novedosa para garantizar la productividad y satisfacción del cliente en la industria hotelera de Sri Lanka. La medición del rendimiento se ha convertido en una entidad crucial, donde los indicadores clave de rendimiento (KPIs) son los instrumentos más importantes para determinar el desempeño de estos servicios de FM. Un sistema de medición del rendimiento con KPIs relevantes puede identificarse como un requisito esencial para los servicios de FM en edificios hoteleros en Sri Lanka para satisfacer con éxito las necesidades del cliente (Porras, 2019).

La gestión eficiente de cualquier organización o proyecto requiere la medición y seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs). Estos indicadores proporcionan información valiosa sobre el desempeño y la eficiencia de procesos, actividades y objetivos. Los KPIs son esenciales para evaluar el progreso hacia metas específicas y para tomar decisiones informadas que conduzcan a mejoras continuas (Creative University: A Definition and Activities Management Based on the Completion of Key Performance Indicator (Chong, 2021).

#### **1.1.5.1. Definición y utilidad**

La digitalización de la gestión de la cadena de suministro tiene como objetivo principal aplicar indicadores clave de rendimiento (KPIs) centrados en el nivel de satisfacción del cliente para mejorar la fiabilidad de la cadena de suministro. El modelo basado en el SCOR (Supply Chain Operations Reference) permite aumentar la calidad del producto o servicio mediante la monitorización, visualización y digitalización de los procesos directamente involucrados. A largo plazo, esta solución ayuda a reducir o eliminar las reclamaciones de los clientes en la cadena de suministro (Chong, 2021).

Los KPIs, o Indicadores Clave de Rendimiento, son métricas cuantificables que reflejan el rendimiento de una organización en áreas específicas. Estos indicadores son herramientas esenciales para evaluar y guiar el progreso hacia objetivos estratégicos y

operativos. Su utilidad radica en proporcionar una visión clara del rendimiento actual en comparación con los objetivos establecidos, permitiendo a las organizaciones identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos (Porras, 2019).

#### **1.1.5.2. KPIs más relevantes en gestión de calidad y atención al usuario**

Para una cadena de suministro de productos de muebles para el hogar de bricolaje, los proveedores de última milla deben ser capaces de proporcionar envíos de múltiples piezas y servicios de montaje e instalación complejos. La mayoría sufre de la gestión de su rendimiento operativo. Por lo tanto, este artículo propone un marco de evaluación del rendimiento para la entrega de última milla de productos de muebles para el hogar. Se desarrolló a través del caso de una empresa multinacional de servicios de entrega y montaje a domicilio basada en el modelo SCOR. En la situación real de este contexto, se pueden determinar 13 métricas medibles como indicadores clave de rendimiento (KPIs) (Alvarado, 2022)

En el ámbito de la gestión de calidad y atención al usuario, algunos KPIs destacados incluyen la satisfacción del cliente, el tiempo de respuesta, la tasa de resolución de problemas y la calidad del servicio proporcionado. Estos indicadores son cruciales para asegurar que las organizaciones cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las expectativas de los usuarios. Monitorear y analizar estos KPIs permite a las organizaciones identificar áreas de mejora y adaptar sus estrategias para ofrecer un servicio de mayor calidad (Duque, 2022).

#### **1.1.5.3. Interpretación y análisis de KPIs**

La digitalización de la cadena de suministro es esencial para la existencia de cada empresa para satisfacer al cliente y al consumidor. La idea principal de la investigación actual es aplicar indicadores clave de rendimiento (KPIs) centrados en el nivel de satisfacción del cliente para mejorar la fiabilidad de la cadena de suministro. El modelo basado en el SCOR permite aumentar la calidad del producto o servicio mediante la monitorización, visualización y digitalización de los procesos directamente involucrados. A largo plazo, esta solución ayuda a reducir o eliminar el número de reclamaciones de clientes en la cadena de suministro (Cornejo, 2019).

La interpretación y análisis de KPIs requieren un enfoque sistemático y una comprensión clara de los objetivos de la organización. Es esencial comparar los resultados



actuales con los objetivos establecidos y con datos históricos para identificar tendencias y patrones. Además, el análisis debe considerar factores externos e internos que puedan influir en el rendimiento. Utilizar herramientas analíticas y visualizaciones puede ayudar a las organizaciones a obtener insights valiosos y a tomar decisiones estratégicas basadas en los KPIs (Amaya, 2020).

## **1.2.Marco referencial**

### **1.2.1. Historia y evolución**

En términos generales, la historia y evolución del término calidad se puede dividir en cinco etapas principales. Por ello se tiene:

#### 1) Industrialización:

Para entender el concepto de calidad hay que remontarse al siglo XIX, durante la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual fue sustituido por el trabajo mecánico. Durante la Primera Guerra Mundial las cadenas de producción se volvieron más complejas y al mismo tiempo surgió el papel del inspector, que era el responsable de controlar la eficacia de las acciones realizadas por los operadores. Este es el primer punto en cuanto a temas de control de calidad (Porto, 2020).

#### 2) Control estadístico:

La segunda etapa ocurre de 1930 a 1950. Las empresas ya están mostrando interés no sólo por las inspecciones, sino también por el control estadístico. Estos procesos fueron facilitados por el progreso tecnológico de la época. Dado que hubo una transición de las inspecciones a un control más global. Por ello, desde los años 80 hasta mediados de los 90, la calidad fue percibida como un proceso estratégico (Salas, 2018).

#### 3) Primeros sistemas:

Entre 1950 y 1980, las empresas descubrieron que el control estadístico no era suficiente. Es necesario dividir los procesos en etapas y, luego de un período de observación, detectar fallas que se presenten en las mismas. Durante estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las empresas ya no priorizan la cantidad de productos recibidos. Ahora el énfasis está en la calidad (Marín, 2021).

#### 4) Estrategias:

Desde los años 80 hasta mediados de los 90 la calidad fue considerada un proceso estratégico. Este es quizás uno de los cambios más significativos que ha sufrido el concepto, ya que a partir de este momento se introducen procesos de mejora continua. La

calidad, que ya no es gestionada por los inspectores sino por la dirección, se considera una ventaja competitiva. Además, la empresa se centra en las necesidades del cliente. Los sistemas de gestión se están consolidando y el compromiso del personal está aumentando (Rastrollo, 2020).

#### 5) Calidad general:

Desde los años 90 hasta la actualidad, la distinción entre producto y servicio ha desaparecido. No existe diferencia entre el artículo y las etapas que lo preceden, todo forma parte de un nuevo concepto que está entrando en el escenario de la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto. Además, la figura del comprador se vuelve más visible que en la etapa anterior, y su actitud hacia el producto, que ahora llega incluso a la etapa de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Lo que trae consigo que los sistemas mejoran y se adaptan (Sánchez, 2020).

### **1.2.1.1. Orígenes de la gestión de calidad en el sector público**

**Las etapas de dicho ciclo se pueden trazar de la siguiente manera:**

#### **Primera etapa (1985-1995):**

Hace hincapié en la eficiencia y el ahorro de costes para ampliar y mejorar los servicios a los ciudadanos. En esta primera fase, las iniciativas de calidad del servicio público se alinearon con la orientación a resultados y se incorporaron a las reformas del sector público en varios países. En la región iberoamericana, al menos Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Guatemala, Nicaragua, México, Perú y Venezuela implementaron reformas estructurales estatales (Muñoz P. , 2020).

#### **Segunda fase (1996-2008):**

La atención se centró en mejorar la eficiencia general o mejorar habilidades de las organizaciones para optimizar los servicios que brindan. Por ende, se convirtió en una norma de gestión de calidad en lugar de una norma de control de calidad. Se adoptó un enfoque basado en procesos, donde el cliente está en el centro y el proveedor debe definir claramente su papel para poder identificar a sus clientes y sus necesidades reales (Tirenti, 2019).

### **Tercera etapa (desde 2009):**

En esta etapa se determina un enfoque en la excelencia en la gestión para que la eficiencia y el ahorro puedan integrarse más decididamente en la promoción de la sostenibilidad. Va más allá del cliente, se interesa por los usuarios finales, consumidores, reguladores, entre otros. El enfoque en el proceso es importante e implementa un ciclo que involucra planificar, hacer y verificar, para actuar con un enfoque basado en riesgos. Esto le da a la organización una mayor flexibilidad a la hora de definir las necesidades de documentación para gestionar los procesos (Bardales, 2019).

#### **1.2.1.2.Hitos importantes y tendencias actuales**

Desde hace casi un año, la humanidad sufre una pandemia provocada por el virus Sars-CoV-2, situación en la que las organizaciones, gracias a la implementación de sistemas de gestión de calidad, han logrado preservarse y asegurar la continuidad de sus actividades, revisar y cambiar sus objetivos, implementar nuevos procesos, identificar los recursos necesarios para lograr los resultados esperados y abordar los riesgos de manera oportuna mediante la implementación de medidas de mitigación y continuidad (Machado, 2020).

Este tema es de gran relevancia y lo seguirá siendo para el desarrollo futuro de diversos sectores de la economía. Tanto los sistemas de gestión de calidad como los estándares nacionales e internacionales estarán orientados a fortalecer las actividades realizadas de forma remota, ya que muchas organizaciones han trasladado parte o incluso la totalidad de su personal a la casa matriz, así como fortalecer las operaciones presenciales desde una perspectiva de bioseguridad. Esto se refiere a prácticas y controles que reducen el riesgo de exposición o liberación involuntaria de materiales biológicos según ISO 35001:2019 centrada en el control de calidad (Torres, 2019).

Por otro lado, las organizaciones dedicadas a la distribución de mercancías incluyen en sus actividades los procesos de entrega directamente en el domicilio de los clientes. Los proveedores de servicios también han ampliado su oferta de dichos servicios de forma remota. Por ello, numerosas actividades que se realizaban de forma presencial, como clases, consultas y asesoramiento médico y psicológico, se trasladaron rápidamente al mundo remoto tras la propagación global del virus Sars. Virus CoV-2. Esta situación llevará a que las organizaciones incluyan nuevos servicios dentro del alcance de su

certificación, al tiempo que tendrán que adaptar sus procesos a esta nueva normalidad (Callejas, 2021).

A esto se une el desarrollo de la auditoría remota la cual se ha convertido en un proceso importante en la actualidad. Este método se ha convertido en una práctica rentable, principalmente para empresas muy dispersas geográficamente o con un gran número de divisiones. Con las herramientas de soporte adecuadas, las auditorías remotas se pueden realizar con tanta eficiencia como las auditorías en persona, con la ventaja de que se pueden realizar con mayor frecuencia y en más ubicaciones debido a la optimización de costos. La interactividad y conectividad que brindan las herramientas tecnológicas modernas han abierto oportunidades para mantener y optimizar procesos que a primera vista parecían imposibles (Duque, 2022).

Además, para contrarrestar situaciones como la ocurrida durante la pandemia, muchas empresas con sistemas de gestión de calidad certificados han comenzado a implementar la norma ISO 22301, que garantiza la continuidad del negocio en las situaciones catastróficas como inundaciones, terremotos, etc. que enfrentan en la actualidad, por lo que están integradas. Los sistemas de gestión ahora pueden incluir este estándar en su alcance de certificación (Porras, 2019).

## **1.2.2. Benchmarking**

El benchmarking o benchmark según su traducción en español, consiste en un estudio en profundidad frente a los competidores para entender las estrategias y mejorar las prácticas que se están implementando. Entonces, con este análisis, las entidades o negocios pueden repetir o ajustar ciertas medidas para atraer y reconquistar a la audiencia (Eisert, 2020).

### **1.2.2.1. Definición y metodología del benchmarking**

A través del benchmarking puede ocurrir que el competidor obtenga mejores resultados debido a la comunicación comercial, la calidad del producto o incluso la atención del vendedor. En este sentido, los estudios de benchmarking pueden identificar los beneficios de adaptar estrategias para el negocio (Guidotti, 2022).

Además, este tipo de análisis es importante para obtener una imagen completa de la situación del mercado y las oportunidades en el campo de su empresa. De esta forma al

mercado o al entorno empresarial a identificar nuevas tendencias, a fin de preparar planes estratégicos actualizados y mejorar los procesos internos entre equipos (Reuther, 2019).

Por lo cual, cuando se analiza una entidad y el mercado en el que operas donde el principal determinante es la competencia, no sólo se conoce mejor a los clientes potenciales. También se encuentran ideas inspiradoras e innovadoras adecuadas para la empresa o negocio (Bartolo, 2021).

Por ende, se podrá identificar las fortalezas y debilidades de tus competidores y así mejorar la posición en el mercado. Pero lo más importante que puede proporcionar la evaluación comparativa es información sobre su propio negocio. Así, el benchmarking permite identificar los desequilibrios de la empresa y ver claramente dónde residen sus propias debilidades. Esto le permite desarrollar planes de acción para optimizar o adaptar las mejores prácticas para garantizar un mejor desempeño en el corto, mediano o largo plazo (Tirenti, 2019).

Por eso es importante que las empresas sean comparadas a fin de analizar las operaciones y estrategias comerciales, así como todo lo que la competencia ha desarrollado y como ha llevado a grandes resultados. Combinando esta información se podrá avanzar con mayor claridad para optimizar costes y tiempos lo que traerá como consecuencias atraer más clientes (Ramírez, 2019).

### **1.2.3. Análisis SWOT de EPMapa SD**

El objetivo es identificar y evaluar tendencias y eventos fuera del control de la dirección de EPMapa-SD, para formular un análisis más profundo, donde se evidencia las estrategias que le permitan explotar oportunidades de mercado y contrarrestar amenazas ocultas (Reátegui, 2022).

Mucha gente está familiarizada con el análisis **SWOT** de planes comerciales, ahora se considera un estándar internacional porque se puede utilizar de forma rápida y fácil para obtener una visión general. Esta herramienta consta de elementos como:

- Debilidades: decaimiento propio y desventajas.
- Peligros: riesgos potenciales
- Fortalezas: intereses propios o personales.
- Oportunidades: innovaciones potenciales y oportunidades futuras.

### **1.2.3.1.Fortalezas y debilidades internas**

#### **FORTALEZAS**

- F1. El amplio número de usuarios de la empresa.
- F2. Monopolio local.
- F3. Autonomía Administrativa y financiera.
- F4. Decisión de construir una nueva planta de tratamiento y líneas de conducción (Jelpud, 2018)

#### **DEBILIDADES**

- D1 Incremento de la cartera vencida.
- D2 Los usuarios no cuentan con los servicios ofrecidos.
- D3 A causa de las demandas recibidas por los servicios ofertados no cumplidos.
- D4 Poco conocimiento del direccionamiento estratégico (Jelpud, 2018).

### **1.2.3.2.Oportunidades y amenazas externas**

#### **OPORTUNIDADES**

- O1. El aumento del Desarrollo Económico brinda la posibilidad de mejorar la atención al cliente a los usuarios potenciales.
- O2. La política de tratamiento de agua mejorará la interacción con los usuarios.
- O3. El mantenimiento de acometidas satisface las exigencias de la sociedad.
- O4. La innovación y nuevas de redes de agua potable permitirán cubrir las necesidades de nuevos usuarios (Reátegui, 2022).

#### **AMENAZAS**

- A1. La corrupción afecta la imagen de la Dirección Comercial de EPMAPA-SD.
- A2. El descontento de los usuarios provoca que se incrementen el número de demanda hacia la empresa.
- A3. El desperdicio del líquido vital por el descuido de la ciudadanía.
- A4. Sistema actual de distribución de agua de la ciudad genera un líquido de mala calidad (Reátegui, 2022).

Quedando como representación:

**Tabla 1.**

*Análisis FODA de EPMAPA*

FACTORES OPORTUNIDADES AMENAZAS EXTERNOS											
FACTORES INTERNOS		O1	O2	O3	O4	TOTAL	A1	A2	A3	A4	TOTAL
FORTALEZAS	F1	1	1	0	0	2	3	0	1	1	5
	F2	5	3	3	3	14	3	5	3	5	16
	F3	3	3	1	3	10	3	3	0	1	7
	F4	5	5	3	5	18	5	5	0	5	15
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>11</b>		<b>14</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	
DEBILIDADES	D1	3	0	3	3	9	3	5	1	3	12
	D2	5	3	1	3	12	5	5	3	5	18
	D3	5	1	3	1	10	5	5	0	3	13
	D4	3	1	1	1	6	3	3	3	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>16</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>14</b>		

Nota. La tabla muestra el análisis de los factores internos y externos presentes en EPMAPA. Fuente: Jelpud (2018).

## **1.2.4. Estudios previos**

### **1.2.4.1. Revisión de investigaciones relacionadas**

El sistema de gestión de la calidad se basa en la norma ISO 9001, que fomenta la implementación de un enfoque basado en procesos que permite la identificación y gestión eficaz de actividades de soporte en entidades públicas y privadas, con especial atención a la mejora continua para proporcionar mejores servicios, tanto para clientes internos como externos (Torres, 2019).

Por otro lado, un ejemplo de lo mencionado, es la Empresa de Seguridad Urbana - ESU, desde el año 2011 inició su proceso de certificación mediante la realización de auditorías, a través de las cuales recibió un certificado del sistema de calidad basado en la norma ISO 9001, versión vigente 2015. Sistema de calidad en el medio ambiente ESU, v. propósito, apoyo estratégico y mejora de procesos encaminados a construir un modelo de calidad en la producción de servicios que genere confianza en el usuario hacia los servicios prestados por la entidad. Asimismo, un certificado de sistema de calidad se ha convertido en una carta de presentación y un factor clave en la mejora de todos los procesos y procedimientos, por lo que su mantenimiento es importante, por lo que es necesario realizar un seguimiento adecuado y auditorías de certificación (Sarzoza, 2020).

Por ende, según los criterios generales para la acreditación de entidades certificadoras de sistemas de gestión de la Agencia Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), el certificado tiene una vigencia de 3 años. Es decir, se debe hacer una auditoría de seguimiento en los dos primeros años y una auditoría de actualización en el tercer año para no perder el certificado. El certificado de gestión de calidad lo obtiene Icontec, empresa acreditada por ONAC, organismo nacional de acreditación de Colombia (Rivera, 2022).

Por ello, desde 2011, ICONTEC ha cumplido con las necesidades y requisitos estipulados en los contratos firmados y colaborado para la mejora continua del sistema de gestión integral. Según el programa Icontec, el certificado debe ser revisado para continuar correctamente, por lo que se deben realizar más revisiones, las cuales estuvieron programadas para 1 de junio de 2021 (Tahua, 2019).

En relación con lo anterior, y considerando que Icontec viene emitiendo certificados de sistemas de gestión desde sus inicios, es decir 2011, es una empresa de confianza en



la prestación de servicios de auditoría de control. Que conoce el cumplimiento del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y las cuotas de membresía para 2021 (Porto, 2020).

#### **1.2.4.2. Hallazgos y recomendaciones de estudios anteriores**

Es necesario establecer medios de motivación al personal para cumplir el objeto empresarial y así proveer medios de calidad frente al cliente. Lo que generaría mayor peso ante el desarrollo de habilidades o experiencia necesarias para manejar el mercado competitivo (Quintanilla, 2019).

Establecer alianzas con organismos competentes a nivel gubernamental que proporcionen capacitaciones al personal en cuando a Gestión de Calidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades de diversos sectores económicos a través de servicios especiales promoviendo el desarrollo y la competitividad de las organizaciones.

Promover el desarrollo de estándares internacionales y regionales, para estar a la vanguardia del conocimiento y la tecnología. Sumado a lo anterior y la idoneidad de las organizaciones, las empresas deben efectuar auditorías de soporte anual y realizar auditorías de seguimiento y renovación para obtener la certificación en sistemas de gestión (Morales, 2020).

### **1.3.Marco legal**

#### **1.3.1. Normativas nacionales e internacionales**

##### **1.3.1.1. Leyes y reglamentos nacionales sobre la calidad de las entidades públicas**

La Ley del Sistema Ecuatoriano frente al tema de Calidad, crea el marco legal del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objetivo de promover acciones sinérgicas y coordinadas para fortalecer las acciones de entidades públicas y privadas que permitan la promoción de la calidad y la demostración del cumplimiento a nivel tanto local como nacional.

Se basan en normas establecidas internacionalmente, cuyo objetivo final es garantizar la salud, la seguridad, el cumplimiento de los objetivos legales de protección del medio ambiente y protección del consumidor, prácticas engañosas; pero al mismo tiempo promueve la productividad, la competitividad y el desarrollo nacional (Ley Del Sistema Ecuatoriano De La Calidad, 2007).

En este sentido, el artículo 8 de la Ley del Ministerio de Industria y Productividad que es el órgano rector del sistema de calidad ecuatoriano, actualmente conocido como Ministerio de la Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP). Donde la publicación del Plan de Empoderamiento 2021-2025, aprobado por la Asamblea Nacional del Ecuador el 20 de septiembre de 2021, estableció el máximo liderazgo político y administrativo para la planificación e implementación de políticas públicas en el Ecuador, definiendo los Objetivos de Política de Calidad 2, 3, 6 y 14.

El presidente Constitucional de la República del Ecuador, decidió mediante Orden N° 068 del 9 de junio de 2021, declarar como política general prioritaria la facilitación del comercio y la producción, la simplificación procesal y la competitividad. El artículo 2(a) presenta la Definición del Procedimiento General para la Promoción y Promoción del Comercio, Arancel, Calidad, Exportación y Competitividad, que hace referencia a lo realizado y confirma el sistema de calidad ecuatoriano, donde se elabora cada año un plan nacional de calidad, el cual es aprobado por un comité interministerial de calidad (Ley Del Sistema Ecuatoriano De La Calidad, 2007).

### **1.3.2. Estándares internacionales y su aplicabilidad**

La Infraestructura de la Calidad, juega un papel muy importante, ya que apoya el aumento de la competitividad de las empresas, les permite acceder mejor a los mercados nacionales e internacionales y se vincula transversalmente con las políticas estatales enfocadas a mejorar la calidad. La vida de los ciudadanos y la protección del medio ambiente. En este sentido, el tema de calidad tiene como objetivo incrementar la productividad de las empresas, para que proporcionen productos y servicios que cumplan con los estándares internacionales e impulsen el desarrollo económico y comercial del país, con el fin de lograr competitividad en un mercado cada vez más exigente (Ministerio de Producción, 2022).

Mientras tanto, el Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) de la Organización Mundial del Comercio (OMC) establece disciplinas que garantizan que las regulaciones no se conviertan en barreras técnicas al comercio internacional de bienes. El Acuerdo especifica que los Estados miembros pueden tomar las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus exportaciones, o para la protección de la salud y la vida humana y animal o vegetal, para la protección del medio ambiente o para la prevención de prácticas fraudulentas al nivel que se considere apropiado. Sin embargo, el Convenio

establece que tales medidas no se aplicarán de manera que constituyan actos arbitrarios e injustificados de discriminación o restricciones encubiertas al comercio internacional (Ministerio de Producción, 2022).

Además, el Acuerdo OTC recomienda encarecidamente que los Miembros basen sus acciones en normas internacionales como medio para facilitar el comercio. Por otro lado, el Acuerdo de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF) permite a los gobiernos implementar medidas relacionadas con la inocuidad de los alimentos, la salud animal y la conservación de plantas. El Acuerdo MSF permite a los países establecer sus propios estándares, pero estipula que las regulaciones deben basarse en hallazgos científicos y no deben discriminar injustificadamente a otros países con condiciones similares.

Como parte importante de contribuir a la infraestructura de calidad, se han creado organizaciones a nivel internacional que contribuyen al desarrollo de regulaciones, como la Comisión del Codex Alimentarius, que es un organismo intergubernamental patrocinado por la Organización Agrícola de las Naciones Unidas y la Organización Mundial de la Salud (OMS), cuya misión es proponer normas alimentarias, códigos de prácticas, directrices y recomendaciones a los gobiernos para proteger la salud de los consumidores y facilitar el comercio mundial de alimentos mediante el establecimiento de normas aceptadas internacionalmente (Ministerio de Producción, 2022).

### **1.3.3. Regulaciones específicas para empresas de servicios públicos**

#### **1.3.3.1. Obligaciones y responsabilidades**

La Comisión de Legislación y Control discutió y aprobó el proyecto de ley sobre empresas públicas de conformidad con sus competencias derivadas de la Constitución de la República del Ecuador y el Permiso Constitucional No. 23. Para los efectos previstos en tales virtudes y en base en el artículo 137 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 29 de la Constitución No. 23, envió el texto del proyecto de ley y copia fiel y certificada del secretario general de la Comisión Legislativa y de Control, sobre todo ante las fechas de los respectivos debates (Ley Orgánica De Empresas Públicas, 2017).

#### **1.3.3.2. Sanciones y consecuencias legales**

Para los efectos de esta ley, los delitos se clasifican en leves y graves, frente a pequeños errores. Se trata de acciones u omisiones cometidas por negligencia leve o

desconocimiento, si no modifican o dificultan gravemente el normal desarrollo y progreso del servicio público.

Las infracciones leves, salvo que se especifique lo contrario, son acciones u omisiones que afecten o contradigan el procedimiento administrativo establecido por la institución para garantizar el orden interno, por ejemplo, incumplimiento de los horarios de trabajo durante la jornada laboral, avance insuficiente durante la jornada laboral; salidas cortas no autorizadas de la instalación; mal uso o no uso del uniforme; desobedecer instrucciones legales orales o escritas; atención excesiva al público y sus colegas, uso inadecuado de bienes, equipos o materiales; abuso de los medios, entre otros.

Por ende, frente a infracción leve se impone amonestación verbal o escrita o multa administrativa económica.

Sin embargo, ante delitos graves, se trata de acciones u omisiones que violan gravemente el ordenamiento jurídico o cambian significativamente el orden de las instituciones. Las sanciones impuestas por estos delitos tienen por objeto preservar la integridad, competencia, lealtad, honestidad y decencia de las acciones realizadas por los funcionarios públicos, y están previstas en el artículo 48 de esta Ley. La reincidencia de delitos menores se considera un delito grave (Ley Organica del Servicio Publico, 2010).

Las infracciones graves darán lugar a la destitución o despido antes de que se emita el correspondiente sumario administrativo. En todos los casos se dejará constancia escrita de la sanción impuesta en el expediente personal del notificante. Por ello, el artículo 43 sobre las sanciones disciplinarias. Habla de la gravedad de las acciones cometidas siendo estas atacadas mediante amonestación verbal; amonestación escrita; multa administrativa monetaria; suspensión temporal sin goce de sueldo; y terminación del contrato.

Se da una advertencia por escrito si el servidor ha recibido dos o más advertencias verbales en el mismo mes calendario. La sanción o multa administrativa pecuniaria no puede exceder del diez por ciento del salario profesional y se impone por infracciones reiteradas en el desempeño de sus funciones. En caso de reincidencia, el servidor se cerrará según la ley. Las sanciones se determinan según la gravedad de los delitos. (Ley Organica del Servicio Publico, 2010)

### **1.3.4. Obligaciones de EPMAPA SD**

#### **1.3.4.1. Compromisos legales en cuanto a calidad y atención**

Artículo 34.- Obligaciones de EPMAPA-SD se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas para el patrón en el artículo 42 del vigente Código del Trabajo, el cual se considera reproducido íntegramente en el presente artículo, así como las que a continuación se indican.

Procurar la armonía en las relaciones humanas y laborales con los empleados, logrando la eficiencia institucional. Al igual que mantener atención y buena actitud personal hacia los empleados de la Institución, así como pago oportuno de salarios a los empleados, pago de las contribuciones que por ley deben pagarse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para que los trabajadores puedan beneficiarse de sus beneficios, resolución justa de las demandas de los empleados, con explicación razonada en caso de respuesta negativa, del mismo modo estabilidad en el trabajo, exigiendo buena conducta, regularidad de asistencia, responsabilidad, productividad y cumplimiento de los requisitos de este Reglamento y de la legislación laboral, y adquisición continua de los mejores y más técnicos sistemas de seguridad industrial que garanticen la integridad física de los trabajadores.

#### **1.3.4.2. Mecanismos de supervisión y control**

Artículo 17.- **Horario De Trabajo.** La duración máxima de una jornada ordinaria de trabajo es de 8 horas diarias, sin exceder de 40 horas semanales, de acuerdo con el horario que establezca la administración para cada distrito de conformidad con lo dispuesto en el art. El artículo 47 del Código del Trabajo, cuando se trate de un régimen especial de trabajo, están sujetos a la aprobación de la Administración Regional del Trabajo.

Artículo 18.- **Horario De Trabajo.** Para que las actividades de EPMAPA-SD se desarrollen con normalidad y sin interrupciones, los empleados deberán llegar puntualmente a sus lugares de trabajo de acuerdo con horarios especiales de trabajo aprobados mediante Resolución MDT-DRCP4-2015-0198- R 1- ZhM de 22 de diciembre de 2015.

Artículo 19.- **Registro De Asistencia.** Todo empleado deberá registrar personalmente la hora de su entrada y salida en los instrumentos de control o tarjetas de tiempo o biométricos, listas de asistencia, entre otros, establecidos para tal efecto. Subdirector de

Humanidades o quien lo reemplace señaló que el control del tiempo es la norma 8° de puntualidad y asistencia al trabajo, y la ausencia de dicho registro o marca se considerará una deficiencia injustificada (Dirección Regional Del Trabajo Y Servicio Público De Manta, 2016).

## **1.4.METODOLOGÍA**

### **1.4.1. Enfoque metodológico**

El estudio utiliza un diseño de métodos mixtos para analizar la gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en la empresa pública EPMAPA SD en Santo Domingo. Para ello se procede a combinar tanto herramientas cuantitativas como sea posibles basadas en datos secundarios con investigación cualitativa basada en datos primarios. Así, la parte cualitativa se centra en las tendencias, opiniones y otros hechos de este tipo por parte de los encuestados, ya que se utilizan métodos porcentuales avanzados para la evaluación objetiva. Estos métodos proporcionan información detallada sobre las experiencias de los usuarios ante la atención proporcionada.

### **1.4.2. Diseño de la investigación**

En apoyo de lo anterior, el estudio de línea base es un estudio que demuestra cualidades basado en un enfoque de métodos mixtos con un propósito explicativo y un diseño transversal no experimental. Dada la naturaleza de este estudio, el diseño es no experimental y longitudinal, permitiendo observar y analizar las variables en su contexto natural (Hernández & Sampieri, 2019).

### **1.4.3. Selección de la muestra**

El universo de la investigación incluye el número total de clientes de la empresa pública EPMAPA SD considerada activas y bajo contrato fijo, como aquellas con mayor alcance para la obtención de resultados determinantes.

Siendo su principal actividad económica de carácter público en la conjugación de servicios. Al tratarse de un universo definido, se utilizó un método de muestreo determinante para este tipo de población el cual es el probabilístico con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. A partir de estos parámetros se calculó una muestra de 398 empleados estableciendo la fórmula estándar de muestreo:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Teniendo que:

N = tamaño de la población.

Z = nivel de confianza.

P = probabilidad de éxito.

Q = probabilidad de fracaso.

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

$$n = \frac{1,65^2 * 0,5 * 0,5 * 95221}{0,10^2 * (95221 - 1) + 1,65^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 398$$

**Muestra:**

**Tabla 2.**

*Descripción de la muestra objeto de estudio.*

Descripción	Cantidad
Gerente	1
Clientes Externos basados en los clientes potenciales (Según las viviendas y casas urbanas en Santo Domingo según INEC 2023)	95221

El autor 2023.

#### **1.4.4. Criterios de selección**

- Empleados mayores de 18 años
- Que se encuentren en estatus Activo
- Con una trayectoria en la entidad de 5 años en adelante

#### **1.4.5. Instrumentos de recolección**

Para el logro de los objetivos de esta investigación se procede en primera instancia a establecer una matriz de antecedentes con el fin de definir el alcance de las bases teóricas planteadas en el marco teórico que sustentan esta investigación.

De la misma manera se establece una encuesta destinada a formular un diagnóstico de la situación actual de calidad y la mejora del servicio de atención al cliente. La misma se fundamenta en 22 preguntas en escala Likert dividido en 5 secciones de las cuales se fundamenta el análisis de la información por categorías. La misma se efectuó por correo a los clientes de la empresa objeto de estudio.

Así mismo, se fundamentan entrevistas al gerente de la entidad para así conocer como es el sistema de gestión actual, que sirva de base para la elaboración de una nueva métrica en cuanto a capacitación optimización y comunicación para mejorar el servicio.

#### **1.4.6. Técnicas De Recolección De Datos.**

**En este estudio se utilizó las siguientes técnicas:**

- **Entrevista al gerente:** representa una de las herramientas de recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, que brinda la oportunidad de obtener información de los sujetos a través de la comunicación verbal con el investigador (Sampieri, 2020). En este caso, se fundamentó esta técnica al gerente de la empresa pública donde se sustenta el estudio.
- **Encuesta al usuario:** Una encuesta se refiere a la recopilación sistemática de datos basada en patrones predeterminados para asegurar la exactitud de la información obtenida y brindar respuestas (Cohen, 2019). Con esta técnica se pudo alcanzar un alcance cuantitativo que permitió analizar la percepción y el impacto de la gestión frente al usuario.

Es importante destacar que estas herramientas brindan diferentes perspectivas sobre el fenómeno de estudio.

#### **1.4.7. Herramientas De Investigación.**

Para lograr los objetivos del estudio, primero se creó una matriz de referencia para abarcar el constructo teórico subyacente a la investigación.



- **Herramienta de encuesta:** Se realizó una encuesta a los usuarios con el fin de conocer el estado actual de la institución en relación al fenómeno en estudio. Cuya recolección de datos se tradujo a través de herramientas como Excel donde se resumió la información contenida y se desglosó para sustentarla en el Word.
- **Herramienta de entrevista:** Se realizó una entrevista al gerente de la entidad con el fin de conocer su visión sobre el tema y su perspectiva sobre la gestión de calidad, y con base en ello desarrollar nuevos indicadores que sustentara la propuesta.

Una vez obtenida la información, se procesa para analizar e interpretar los resultados para determinar los parámetros que permitan denotar las conclusiones y recomendaciones.

## 1.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 1.5.1. Encuesta presentada a 398 usuarios.

Para reforzar lo anteriormente expuesto se presenta los resultados obtenidos en cada categoría, teniendo:

**Tabla 3.**

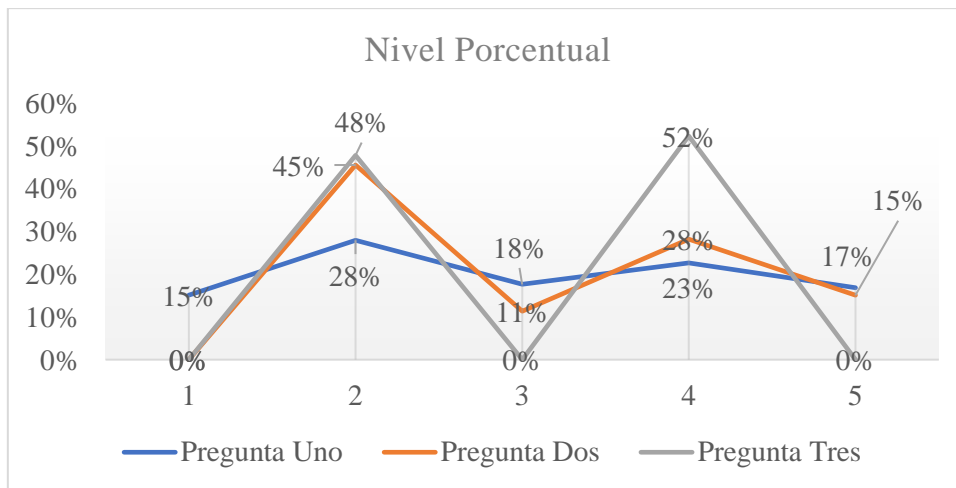
*Descripción de la categoría Fiabilidad.*

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	Total
<b>Fiabilidad (F)</b>							
1	¿Fue atendido inmediatamente al llegar a la oficina, sin importar su condición socioeconómica, cultura o religión?	60	111	70	90	67	398
2	¿Considera que la atención recibida tuvo en cuenta la gravedad de su problema o consulta?	0	181	45	112	60	398
3	¿Fue atendido por un empleado capacitado?	0	190	0	208	0	398

Fuente: el autor 2023.

**Figura 1.**

*Nivel porcentual de la categoría Fiabilidad.*



Fuente: el autor 2023.

Como se evidencia en la categoría de fiabilidad se presenta que los usuarios describieron a un nivel del 28% en la escala 2 Malo, aludiendo que no fueron atendidos inmediatamente al llegar a la oficina, sin importar su condición socioeconómica, cultura o religión, ante un 15% que voto por la opción de Totalmente Malo. Seguido del 23% que tildaron el servicio como Bueno y el 17% señalaron Totalmente Bueno. Frente a un 18% que resulto irreverente. Lo que permite inferir que la mayoría de los usuarios perciben retrasos en la atención brindada.

Sin embargo, el 45% de los encuestados categorizaron como Malo en la premisa que habla si la atención recibida tuvo en cuenta la gravedad de su problema o consulta. Aludiendo que en la prestación del servicio no se manejó la gravedad del problema objeto de la visita seguido el 48% determina que no fue atendido por un personal capacitado, más sin embargo el 52% reconoce que si fue atendido por un personal capacitado en el área.

Esto permite inferir que los usuarios perciben que no son atendidos con inmediatez, dl mismo modo consideran que la problemática con conduce a la visita en las instalaciones de la entidad no son atendidas a cabalidad y un margen considerable percibe que el personal no está debidamente capacitado.

Para corroborar los resultados presentados se mide el Alpha de Cronbach (F)

**Tabla 4.**

*Descripción de las variables en la categoría Fiabilidad.*

Variables	I1	I2	I3	Σ
1	60	0	0	60
2	111	181	190	482
3	70	45	0	115
4	90	112	208	410
5	67	60	0	127
Σ	346	3850	9537	29650,2

Por lo cual se emplea la formula y se tiene:

$$a = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

*K* = El número de ítems

*Si*<sup>2</sup> = Sumatoria de Varianzas de los Ítems

*St*<sup>2</sup> = Varianza de la suma de los Ítems

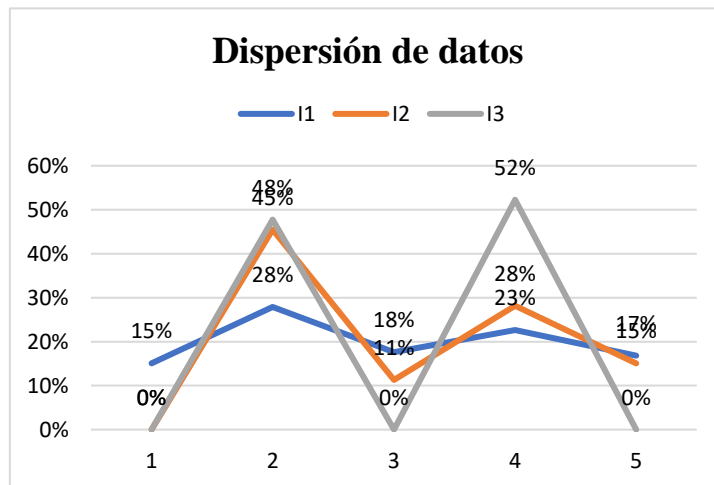
*A* = Coeficiente de Alfa de Cronbach

*K* = 3

*Si*<sup>2</sup> = 13.732,3200

*St*<sup>2</sup> = 29.650,1600

*A* = **0,805**



Fuente: el autor 2023.

Lo que permite determinar que la dispersión de los datos en esta categoría tiene un Alpha de Cronbach (F) mayor a 0,8 y menor a 0,9 determinando que es BUENO confirmando la fiabilidad del instrumento subyacente.

**Tabla 5.**

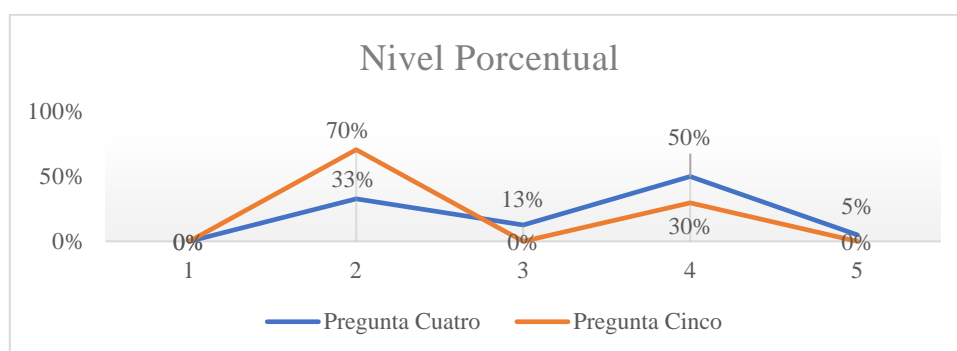
*Descripción de la categoría Fiabilidad.*

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	Total
<b>Capacidad de Respuesta (CR)</b>							
4	¿Recibió suficiente comunicación para entender el seguimiento de su problema o consulta?	0	130	50	198	20	398
5	¿Cree que la oficina contaba con los recursos necesarios para resolver su problema o consulta?	0	280	0	118	0	398

Fuente: el autor 2023.

**Figura 2.**

*Nivel porcentual de la categoría Capacidad de Respuesta.*



Fuente: el autor 2023.

En esta categoría de la Capacidad de Respuesta (CR) se tiene que la muestra califico a un 50% como Bueno al hecho de que recibieron suficiente comunicación para entender el seguimiento de su problema o consulta. Frente a una parte de los encuestados que determinaron en niveles de un 33% como Malo ha seguido de un 13% que se mantuvo irreverente y un 5% que califico el servicio en este aspecto como totalmente bueno.

Caso contrario para la premisa dos de este rubro sin embargo se tuvo que el 70% califico como Malo el hecho de que la oficina contaba con los recursos necesarios para resolver su problema o consulta. Frente a un 30% que lo califico como Bueno.

Con esto se puede inferir que los usuarios no perciben una buena comunicación por parte de la empresa, pero si evidencian que la entidad cuenta con recursos necesarios para solucionar la eventualidad que conduce al usuario dirigirse a sus instalaciones.

Para corroborar los resultados presentados se mide el Alpha de Cronbach (CR)

**Tabla 6.**

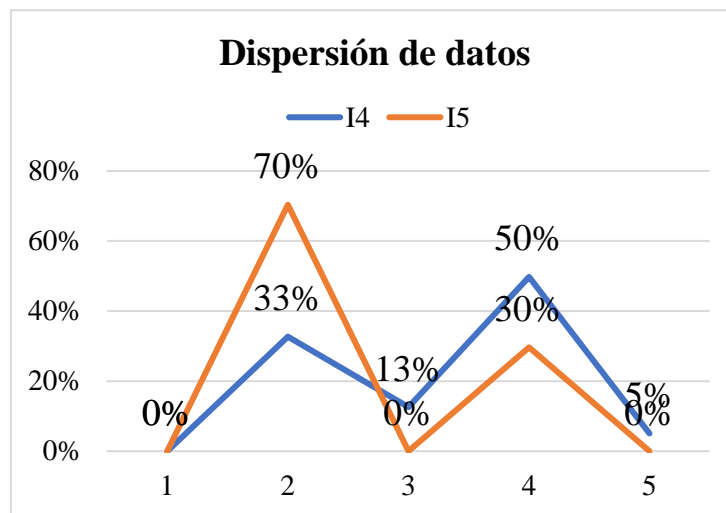
*Descripción de las variables en la categoría Capacidad de Respuesta*

Variables	I4	I5	Σ
1	0	0	0
2	130	280	410
3	50	0	50
4	198	118	316
5	20	0	20
Σ	5465	12129	28827

Por lo cual se emplea la formula y se tiene:

$$a = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

<i>K</i>	=	El número de ítems
<i>Si</i> <sup>2</sup>	=	Sumatoria de Varianzas de los Ítems
<i>St</i> <sup>2</sup>	=	Varianza de la suma de los Ítems
<i>A</i>	=	Coefficiente de Alfa de Cronbach
<i>K</i>	=	2
<i>Si</i> <sup>2</sup>	=	17.593,2800
<i>St</i> <sup>2</sup>	=	28.826,5600
<i>A</i>	=	<b>0,779</b>



Fuente: el autor 2023.

Lo que permite determinar que la dispersión de los datos en esta categoría tiene un Alpha de Cronbach (CR) mayor a 0,7 y menor a 0,8 determinando que es Aceptable confirmando la fiabilidad del instrumento subyacente.

**Tabla 7.**

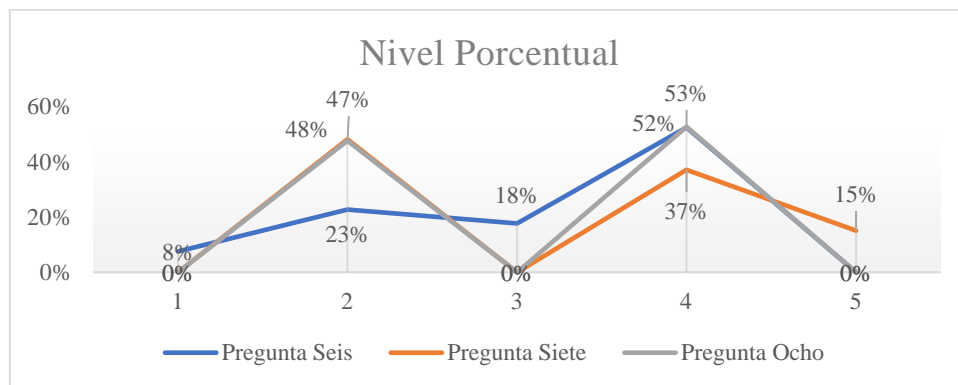
*Descripción de la categoría Seguridad.*

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	Total
<b>Seguridad (S)</b>							
6	¿Recibió atención rápida en el módulo de admisión o caja?	30	90	70	208	0	398
7	¿Recibió atención rápida para consultas específicas (como facturación o problemas técnicos)?	0	191	0	147	60	398
8	¿Recibió atención rápida en la línea de soporte al cliente?	0	189	0	209	0	398

Fuente: el autor 2023.

**Figura 3.**

*Nivel porcentual de la categoría Seguridad.*



Fuente: el autor 2023.

En cuanto a la categoría de seguridad por su parte se tiene que los usuarios categorizaron en un nivel del 52% como Bueno al describir que recibió atención rápida en el módulo de admisión o caja. Seguido de Malo en un 23% para la misma premisa, mientras que un 8% determino que Totalmente malo, ante un grupo de 18% que se mantuvo irreverente.

Además, en la misma categoría se describió que el 48% determino Malo la atención rápida para consultas específicas (como facturación o problemas técnicos). Frente a un 37% que en caso contrario determino que la atención había sido Buena.

Así mismo, se presentó el caso donde el 53% expuso que recibió una atención rápida en la línea de soporte al cliente Buena. Ante un 47% que la describió como Mala. Lo que permite inferir que los usuarios perciben una atención rápida en caja, sin embargo, se presentan casos adversos en la atención para consultas como facturación o problemas técnicos. Pero se denota que la atención en línea es medianamente eficiente y necesita mejoras dado que el 47% la categorizo como Mala.

**Tabla 8.**

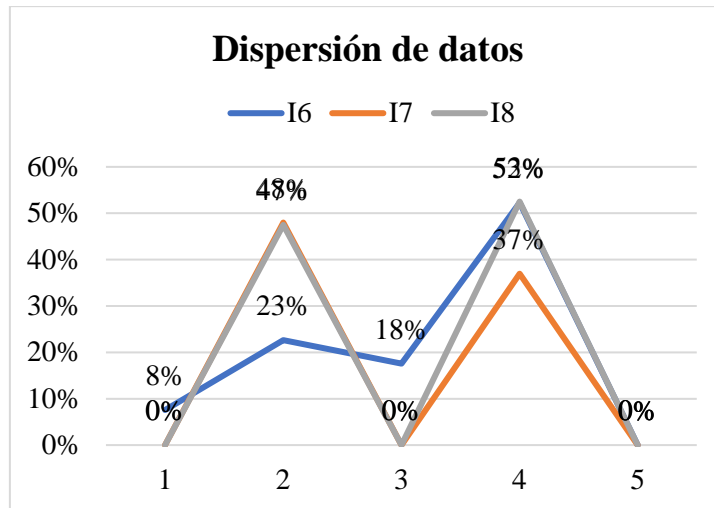
*Descripción de las variables en la categoría Seguridad*

Variables	I1	I2	I3	Σ
1	30	0	0	30
2	90	191	189	470
3	70	0	0	70
4	208	147	209	564
5	0	0	0	0
Σ	5097	7048	9544	57521

Por lo cual se emplea la formula y se tiene:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

<i>K</i>	=	<i>El número de ítems</i>
<i>Si</i> <sup>2</sup>	=	Sumatoria de Varianzas de los Ítems
<i>St</i> <sup>2</sup>	=	Varianza de la suma de los Ítems
<i>α</i>	=	Coficiente de Alfa de Cronbach
<i>K</i>	=	3
<i>Si</i> <sup>2</sup>	=	21.689,1200
<i>St</i> <sup>2</sup>	=	57.520,9600
<i>α</i>	=	<b>0,934</b>



Fuente: el autor 2023.

Lo que permite determinar que la dispersión de los datos en esta categoría tiene un Alpha de Cronbach (S) mayor a 0,9 determinando que es Excelente confirmando la fiabilidad del instrumento subyacente.

**Tabla 9.**

*Descripción de la categoría Empatía (E).*

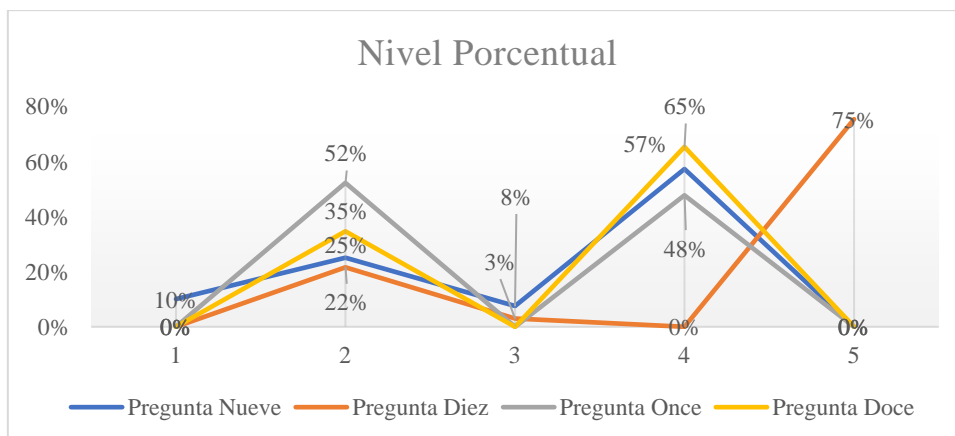
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	Total
<b>Empatía (E)</b>							
9	¿Le dieron el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	40	100	30	228	0	398
10	¿Se respetó su privacidad durante la atención?	0	86	12	0	300	398
11	¿Considera que se realizó una evaluación completa de su problema o consulta?	0	208	0	190	0	398
12	¿Hubo una resolución o mejora de su problema o consulta?	0	138	0	260	0	398

Fuente: el autor 2023.

**Figura 4.**

*Nivel porcentual de la categoría Capacidad de Respuesta.*





Fuente: el autor 2023.

Sin embargo, en la categoría de empatía se tienen calificaciones eficientes que parten de un 57% para la escala de Bueno frente a la premisa que describe si le dieron el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas. Ante 25% que lo describe como Malo y un 10% que lo describe como Total mente malo, donde un 8% se atuvo irreverente.

Así mismo se tiene que el 75% de la muestra señaló que fue respetada su privacidad mientras que un 22% categorizo esta experiencia como Mala. Y un 3% decidió no contestar.

Mientras que el 52% señaló que se efectuó una evaluación incompleta de su problema al puntualizar esta premisa como Mala. Frente a un 48% que decidió describirla como Buena. Donde además el 65% estableció que hubo una mejora en su consulta o problema. Lo cual permite inferir que en la categoría empatía la entidad presenta grandes alcances en cuanto a la receptividad por parte del cliente.

**Tabla 10.**

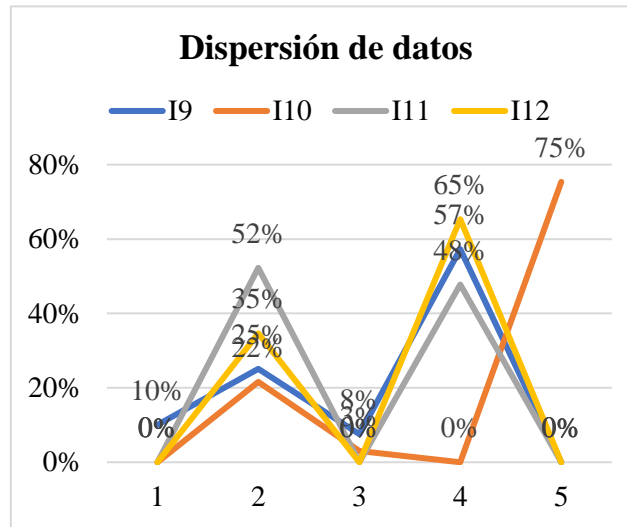
*Descripción de las variables en la categoría Empatía*

Variables	I9	I10	I11	I12	Σ
1	40	0	0	0	40
2	100	86	208	138	532
3	30	12	0	0	42
4	228	0	190	260	678
5	0	300	0	0	300
Σ	6561	13172	9537	10993	65835,84

Por lo cual se emplea la formula y se tiene:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

$K$	=	El número de ítems
$Si^2$	=	Sumatoria de Varianzas de los Ítems
$St^2$	=	Varianza de la suma de los Ítems
$\alpha$	=	Coefficiente de Alfa de Cronbach
$K$	=	4
$Si^2$	=	29.269,1200
$St^2$	=	65.835,8400
$\alpha$	=	<b>0,859</b>



Fuente: el autor 2023.

Lo que permite determinar que la dispersión de los datos en esta categoría tiene un Alpha de Cronbach (E) mayor a 0,8 y menor a 0,9 determinando que es Bueno confirmando la fiabilidad del instrumento subyacente.

**Tabla 11.**

*Descripción de la categoría Aspectos Tangibles (T).*

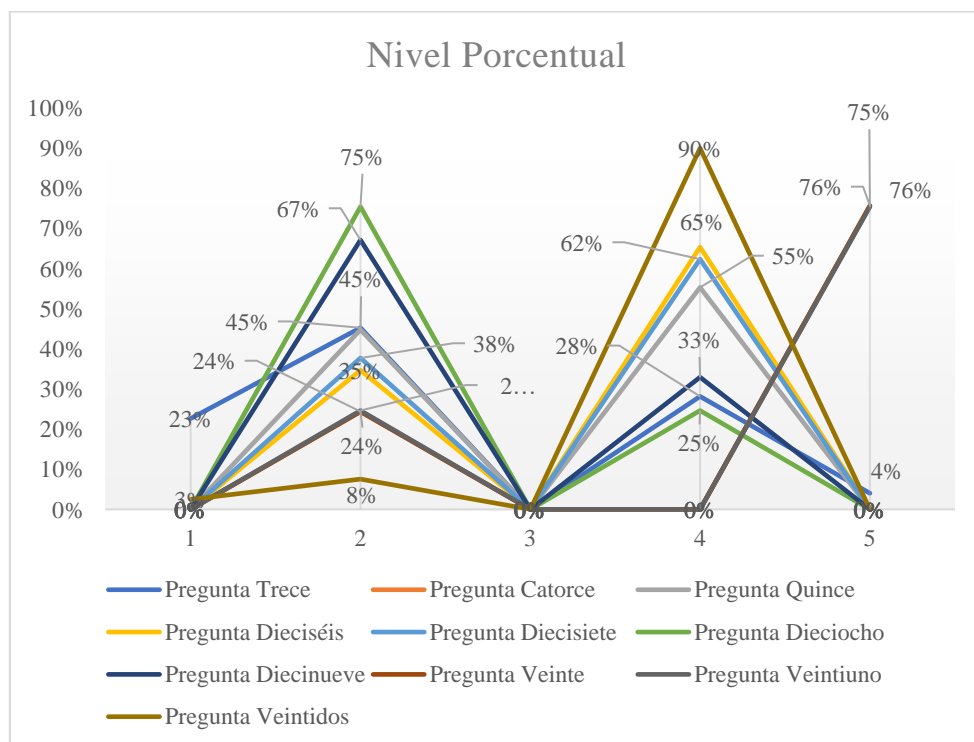
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5	Total
<b>Aspectos Tangibles (T)</b>							
13	¿El personal le escuchó atentamente y lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	90	180	0	112	16	398
14	¿Notó interés del personal en solucionar cualquier dificultad durante su atención?	0	97	0	0	301	398
15	¿Recibió explicaciones fáciles de entender sobre el problema o resultado de la atención?	0	178	0	220	0	398

16	¿Recibió explicaciones fáciles de entender sobre los procedimientos o pasos a seguir?	0	138	0	260	0	398
17	¿Recibió explicaciones fáciles de entender sobre cualquier tratamiento o solución que se le proporcionó?	0	150	0	248	0	398
18	¿Considera adecuada la señalización en la oficina para orientar a los clientes?	0	300	0	98	0	398
19	¿Había personal disponible para informar y orientar a los clientes?	0	267	0	131	0	398
20	¿Disponía la oficina de los equipos y materiales necesarios para su atención?	0	97	0	0	301	398
21	¿Los ambientes de la oficina eran limpios, cómodos y acogedores?	0	98	0	0	300	398
22	¿Encontró facilidad para realizar pagos y entender su factura?	10	30	0	358	0	398

Fuente: el autor 2023.

**Figura 5.**

*Nivel porcentual de la categoría Aspectos tangibles.*



Fuente: el autor 2023.

En este punto se evidencia que en cuanto a aspectos tangibles la empresa tuvo buenas calificaciones por parte de los usuarios teniendo que los usuarios calificaron como malo a niveles del 45% y Totalmente Malo un 23% determinando así que el personal no le escuchó atentamente y lo trató con amabilidad, respeto y paciencia. Por otra parte, el 76% categorizo como Totalmente Bueno el hecho de que notó interés del personal en solucionar cualquier dificultad durante su atención, así mismo el 55% estableció que recibió explicaciones fáciles de entender sobre el problema o resultado de la atención categorizándolo como Bueno del mismo modo el 65% estableció que si recibió explicaciones fáciles de entender sobre los procedimientos o pasos a seguir.

Del mismo modo el 62% describe como Bueno dado que recibió explicaciones fáciles de entender sobre cualquier tratamiento o solución que se le proporcionó. Sin embargo, el 75% considera Mala la señalización en la oficina para orientar a los clientes, tanto así que el 67% coincide en determinar cómo Malo el hecho de que no había personal disponible para informar y orientar a los clientes.

Por otro lado, el 76% describió como Totalmente Bueno al hecho en el que existían los equipos y materiales necesarios para su atención, además de que el 75% considera que los ambientes de la oficina eran limpios, cómodos y acogedores. Y el 90% considera como Bueno la premisa que determina que encontró facilidad para realizar pagos y entender su factura. Lo cual permite inferir que los usuarios efectúan sus pagos y entienden las facturas con facilidad evidenciando que en cuanto a Aspectos Tangibles la entidad cuenta con materiales necesarios para brindar un servicio de calidad.

**Tabla 12.**

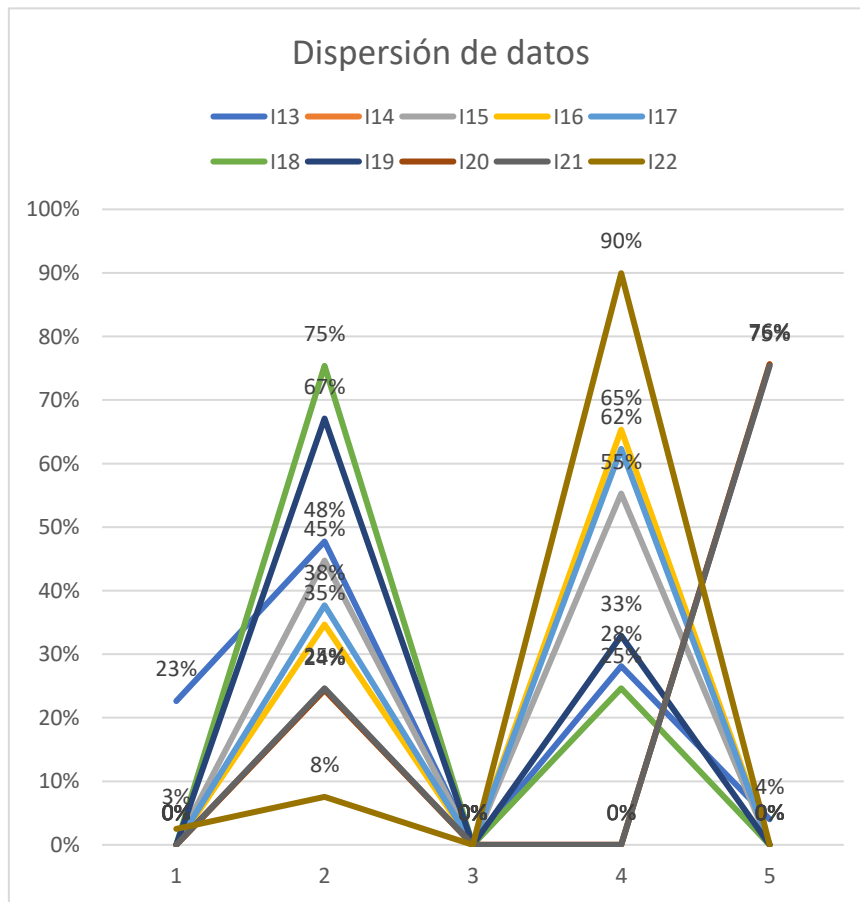
*Descripción de las variables en la categoría Tangible*

Variables	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	Σ
1	90	0	0	0	0	0	0	0	0	10	100
2	190	97	178	138	150	300	267	97	98	30	1545
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	112	0	220	260	248	98	131	0	0	358	1427
5	16	301	0	0	0	0	0	301	300	0	918
Σ	4741	1366	968	10993	10465	13585	11354	13666	13585	19497	418412

Por lo cual se emplea la formula y se tiene:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

<i>K</i>	= El número de ítems
<i>Si</i> <sup>2</sup>	= Sumatoria de Varianzas de los Ítems
<i>St</i> <sup>2</sup>	= Varianza de la suma de los Ítems
<i>α</i>	= Coeficiente de Alfa de Cronbach
<i>K</i>	= 10
<i>Si</i> <sup>2</sup>	= 121.230,8000
<i>St</i> <sup>2</sup>	= 418.411,6000
<i>α</i>	= <b>0,789</b>



Fuente: el autor 2023.

Lo que permite determinar que la dispersión de los datos en esta categoría tiene un Alpha de Cronbach (T) mayor a 0,7 y menor a 0,8 determinando que es Aceptable confirmando la fiabilidad del instrumento subyacente.

**Tabla 13.**

*Descripción de la entrevista*

<b>Gerente</b>			
<b>Sección</b>	<b>N.</b>	<b>Preguntas de Entrevista</b>	<b>Respuesta</b>
Información General	1	¿Podría describir brevemente su rol en la empresa y cuánto tiempo ha estado en esta posición?	En esta posición tengo 6 meses/ La intención de cumplir este rol es llevar a la institución a mejores estados de los que ha tenido en los últimos años, donde el servicio de alcantarillado sea llevado a cabalidad, buscando ser eficientes en la prestación del servicio en la localidad.
	2	¿Cuál es el principal objetivo de EPMAPA SD en términos de calidad del servicio y atención al cliente?	Por supuesto nuestra misión es atender al cliente en los mejores estándares tanto de servicio como de calidad. Dado que consideramos que los usuarios son miembros prácticamente de la empresa porque son los que contribuyen con el funcionamiento de la entidad y como respuesta nosotros buscamos la eficiencia en la calidad del agua a través del análisis y la evaluación correcta de la misma.
Gestión de Calidad	3	¿Cómo se mide actualmente la calidad del servicio en EPMAPA SD?	Se tienen pruebas diarias que se ejecutan para darle paso a mayor eficacia al servicio prestado.
	4	¿Existen protocolos o estándares específicos que la empresa sigue para asegurar la calidad del servicio?	Si por supuesto. Se le reporta mensualmente al ARCA, nos hacen exámenes por parte del ministerio de salud donde se corrobora que la eficacia del agua radica en que se cuenta con un personal altamente capacitado.
	5	¿Cómo se manejan las quejas o sugerencias de los clientes?	Las quejas son manejadas a través de un buzón en atención al cliente para que sean recibidas y darle una respuesta oportuna para que cada usuario se vaya conforme.
Atención al Cliente	6	¿Qué estrategias se utilizan para mejorar la atención al cliente?	Las estrategias para mejorar son las sugerencias comerciales y financieras las cuales van desde capacitaciones hasta preparaciones quincenales al personal nuevo para que sepan atender las inquietudes de los usuarios.

	7	¿Cómo se capacita al personal para ofrecer un servicio de alta calidad?	La empresa pretende efectuar cursos de capacitación en el próximo año, el tema central será atención al cliente, con el fin de que el personal sea más idóneo en cuanto a la atención al usuario
	8	¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente?	Si. Por lo pronto se tiene el plan de contratar una empresa que sea idónea a fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios con la empresa. Para a través de ello crear estrategias para años futuros
Innovación y Mejora Continua	9	¿Hay planes para implementar nuevas tecnologías o métodos que puedan mejorar la calidad del servicio?	Claro. A través de las encuestas se busca que todos los empleados estén conformes con su trabajo que genere un clima laboral óptimo y se refleje en la atención y trato a los usuarios.
	10	¿Cómo se planea adaptar la empresa a los cambios y demandas futuras en el sector?	En la actualidad se tiene un cambio verdadero con el tratamiento de las aguas residuales, buscando generar un cambio en la cultura ambiental buscando que las aguas residuales sean tratadas y que puedan retornar a los ríos que colinda con Santo Domingo
Conclusión	11	¿Qué desafíos considera más importantes para mantener o mejorar la calidad del servicio en EPMAPA SD?	Con desafíos se tiene que para el 2024, terminar con la infraestructura y el tratamiento de las aguas a través de estrategias que permitan tanto eficiencia en la calidad del servicio como contribuir al ambiente
	12	¿Algún comentario o sugerencia adicional que quisiera agregar?	Si. Es necesario concientizar a las personas, al colectivo social a establecer un buen uso a la infraestructura, Para ello se necesita incidir en la cultura social, en cuanto a depósito de basura en los lugares adecuados y demás planes colectivos que permitan tener infraestructuras adecuadas y faciliten el logro de las metas tanto social como empresarial.

Fuente: el autor 2023.

Se evidencia que el gerente general de la entidad, comprende el rol que ocupa en la empresa y el mismo busca alcanzar los objetivos empresariales anuales y promover

estrategias para el próximo año. Buscando implementar políticas de atención al cliente tanto en línea como presencial, todo en miras al futuro como se denota en el proyecto ambiental que posee la empresa como crecimiento no solo particular si no como colectividad incluyendo mejoras tanto organizacionales como social.

Se denota en esta entrevista que el gerente reconoce que un buen servicio al cliente significa credibilidad y visibilidad de la entidad como marca eficiente. Cuanto más positiva sea su presencia en la vida de las personas al ser considerados como partes de la empresa, más crecerá su comunidad.

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS**

### **Descripción de las hipótesis**

H0: La implementación de un sistema de gestión de calidad, centrado en la capacitación del personal, puede generar una optimización positiva frente a los canales de comunicación y el seguimiento de quejas y sugerencias, que tendrá un impacto positivo en la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa en la empresa pública EPMAPA SD en Santo Domingo.

H1: La implementación de un sistema de gestión de calidad, centrado en la capacitación del personal, puede generar una optimización negativa frente a los canales de comunicación y el seguimiento de quejas y sugerencias, que tendrá un impacto positivo en la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa en la empresa pública EPMAPA SD en Santo Domingo.

Para la comprobación de las pruebas de hipótesis se tiene en consideración los siguientes puntos:

Valor minio de Alpha de Cronbach que radica en la categoría (T) con 0,789 y

Valor máximo de Alpha de Cronbach que radica en la categoría (S) con 0,934

Fórmula empleada

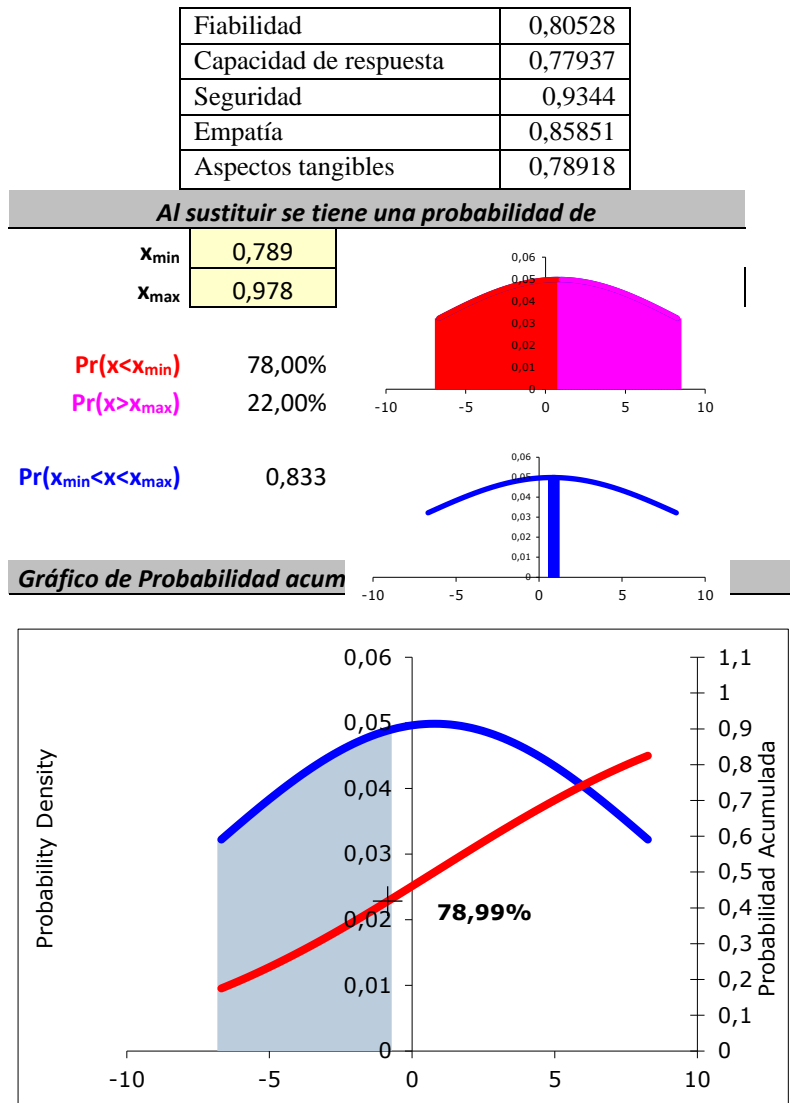
$$f(x) = \frac{1}{\sqrt{2\pi\sigma^2}} e^{-\frac{(x-\mu)^2}{2\sigma^2}}$$

Donde se tiene:



**Tabla 14.**

*Descripción de las pruebas de hipótesis*



Fuente: el autor 2023.

Como se denota en el gráfico de prueba de hipótesis se determina que el valor de Alpha está en un promedio de 0,833 que equivale a una ratio porcentual del 78,99% de que se encuentra dentro de la zona e aceptación frente a la hipótesis H0.

## **CAPITULO II**

### **PROPUESTA**

El estudio obtuvo información importante de las encuestas realizadas a clientes externos de la empresa en la localidad y la entrevista efectuada al gerente, a partir de las cuales se pudo identificar las brechas en la eficiencia de la empresa en relación con la percepción que tiene el usuario del servicio que presta la entidad, el cual difiere del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la organización. Por lo cual, respecto de los resultados de los indicadores de satisfacción de los usuarios presentados al cierre del año; da a la empresa una falsa impresión de eficiencia ante sus usuarios. Por lo que se propone elaborar un sistema de gestión de calidad con el fin de mejorar los procesos basada en indicadores, para que la empresa pueda incrementar la eficiencia del servicio brindado.

La implementación del sistema asegura el compromiso de la empresa con la mejora continua. De esta forma se consigue un mejor aprovechamiento de los recursos, materiales, físicos, económicos y sobre todo del talento humanos, lo que mejora el servicio planificado por los directivos de la empresa para sus usuarios.

#### **2.1. PROPÓSITO DEL MANUAL**

##### **2.1.1. El propósito del sistema es:**

Crear principios y directrices a través de los cuales la empresa pueda implementar efectivamente un enfoque basado en procesos basado en indicadores en la gestión de sus actividades y recursos. Donde se permita brindar apoyo para facilitar la identificación, documentación e implementación de la gestión de procesos organizacionales de la empresa.

#### **2.2. SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS**

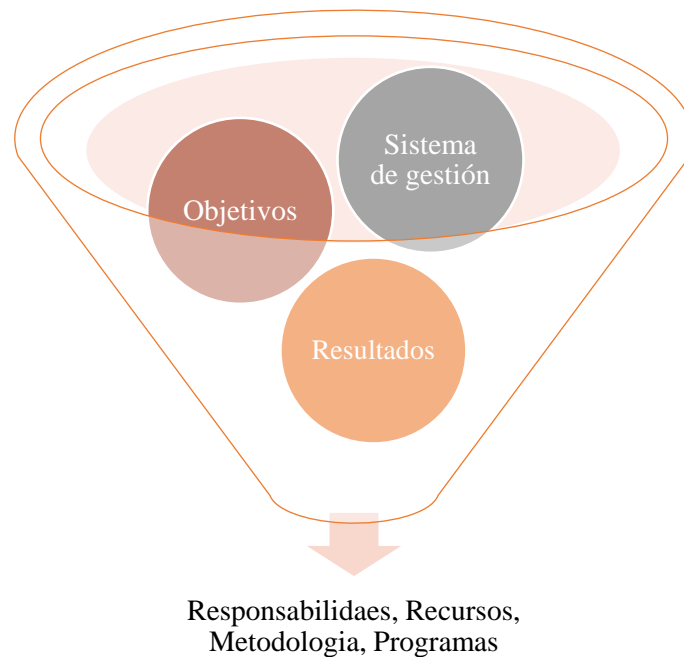
La gestión de procesos es la forma en que se gestiona una organización en base a procesos, entendiéndose como un conjunto de recursos y actividades interconectados que transforman elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor añadido al cliente.

Por lo cual, cada proceso que forma un sistema debe contribuir al logro de las metas de la organización, lo que significa una relación de causa y efecto entre los

resultados de los procesos individuales y los resultados totales de la organización. Por ende, se tiene:

**Figura 6.**

*Sistema de gestión a nivel de políticas y pilares para su sustentación*



Fuente: el autor 2023.

Las etapas para ofrecer el enfoque basado en procesos de la entidad se pueden dividir en cuatro etapas:

1. La nueva identificación y secuenciación de procesos ya existentes en la organización.
2. Descripción de cada proceso
3. Seguimiento y medición para determinar los resultados alcanzados
4. La mejora de los procesos a partir del seguimiento y medición realizados con la ayuda de indicadores permite incrementar la eficiencia del servicio prestado por la empresa.

### **2.2.1. Nueva identificación y secuenciación de los procesos existentes de la organización**

El primer paso para implementar de un sistema de gestión parte del enfoque basado en procesos es identificar quién configura el sistema, es decir, quienes forman parte de su estructura.

Sin embargo, la empresa necesita repensar sus procesos de gestión, debido a que los resultados obtenidos en este estudio demuestran que los mismos no son efectivos.

Por lo tanto, se debe considerar que cualquier actividad o grupo de actividades relacionadas que transforme elementos de entrada en salidas puede ser considerado un proceso. Sin embargo, no todas las actividades se consideran procesos. Por la simple razón que deben cumplir ciertos criterios como:

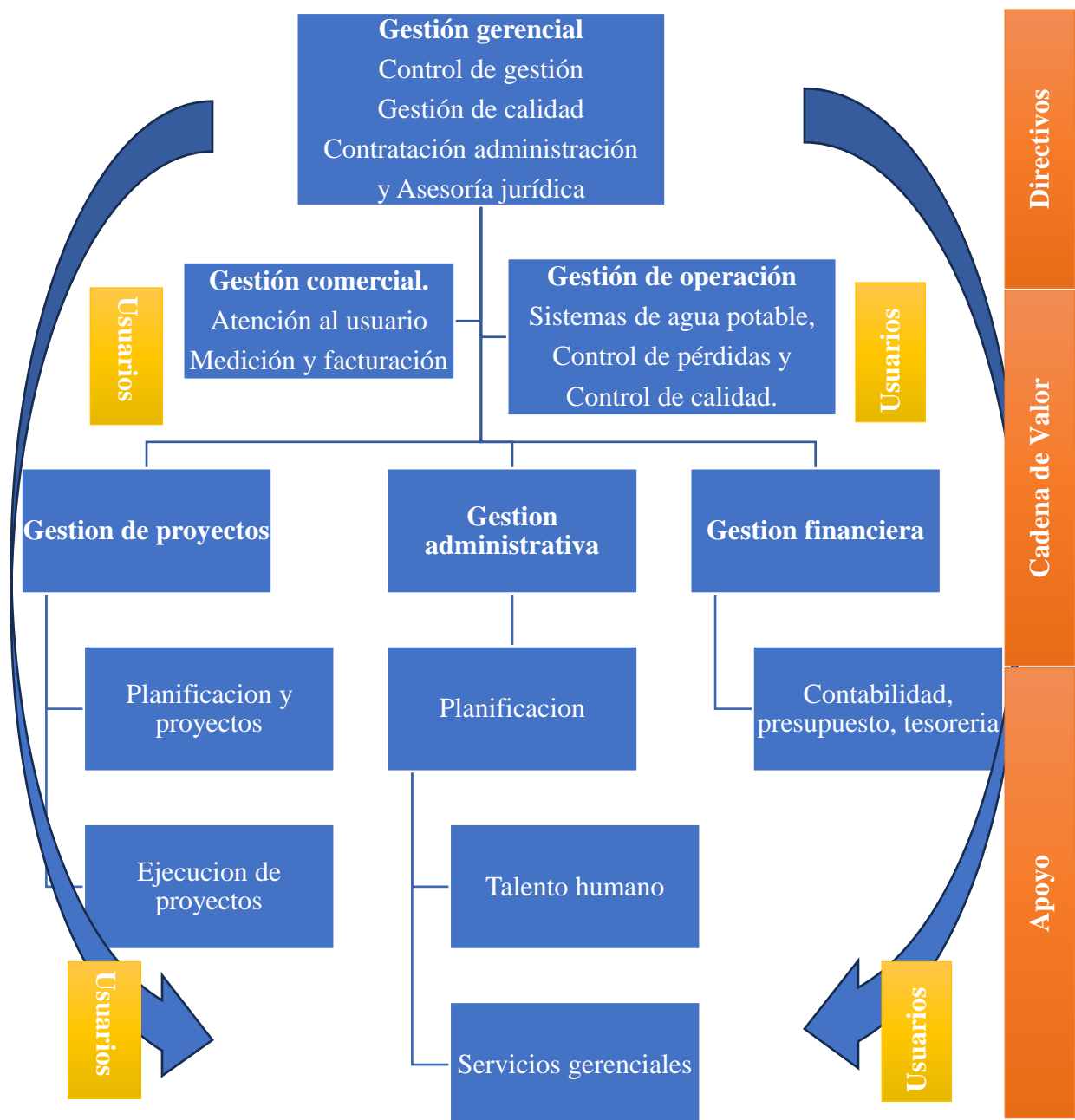
- Se debe tener una misión o propósito claro
- Establecer una actividad que debe incluir entradas y salidas.
- Se debe compartir la responsabilidad con todos los participantes, pero orientados por un líder.
- Añadir valor al servicio desde el punto de vista de las partes interesadas.

### **2.2.2. Estrategias de cada proceso**

Luego de la nueva identificación y ver el orden de los procesos aplicados, es necesario presentarlos de manera que facilite la interpretación de las relaciones entre ellos. La mejor manera de hacerlo es con un mapa de procesos.

#### **Figura 7.**

*Estrategias de gestión para la calidad*



Fuente: el autor 2023.

Uno de los aspectos más importantes de estos diagramas es la relación entre las actividades y los responsables de implementarlas, porque esto permite reflejar las relaciones entre los participantes o empleados en el proceso.

### 2.2.3. Monitorear y medir para obtener resultados.

La organización debe asegurar que sus procesos sean los adecuados para lograr los resultados deseados. Para ello, debe basarse en datos objetivos obtenidos mediante seguimientos y mediciones adecuados.

En este punto se reconoce que la empresa debe considerar que no puede enfocar un sistema de control de procesos aun cuando tenga un buen mapa de procesos o diagramas y tablas de procesos secuenciales, en el hecho de obtener resultados puros, pues al sistema no le importa conocer los resultados. Por tanto, el seguimiento y la medición son la base para comprender y mejorar los resultados obtenidos.

En este sentido, los indicadores se pueden utilizar para evaluar la capacidad y eficiencia de los procesos recopilando información importante sobre el desempeño de uno o más procesos. Frente a lo cual se reconoce que, establecer un buen sistema de indicadores es esencial para una gestión eficaz de los procesos, por lo que los indicadores deberían:

- Cubre aspectos clave del proceso.
- Ser claro, medible y comprensible.
- Garantizar la mejora continua
- Analizar proyecciones a largo plazo
- Evidenciar y documentar vicisitudes del corto plazo que permitan sintetizar esta regia a largo plazo.

#### **2.2.4. Mejorar los procesos**

Por mejorar los procesos se hace referencia a su capacidad para lograr sus metas y objetivos, es decir aumentar la eficiencia y la eficacia. Por ende, si el proceso no logra sus objetivos, la organización debe tomar las acciones correctivas necesarias para que los resultados del proceso cumplan con los requisitos.

Los indicadores son herramientas que permiten evaluar la efectividad de un proceso mediante la recopilación de información representativa sobre el desempeño de uno o más procesos.

Por lo que se realizan propuestas de mejora de procesos con base en los siguientes indicadores destinados a mejorar la eficiencia del servicio brindado por la empresa.

#### **Tabla 15.**

*Indicadores sobre los cuales se sustenta la propuesta de sistema*

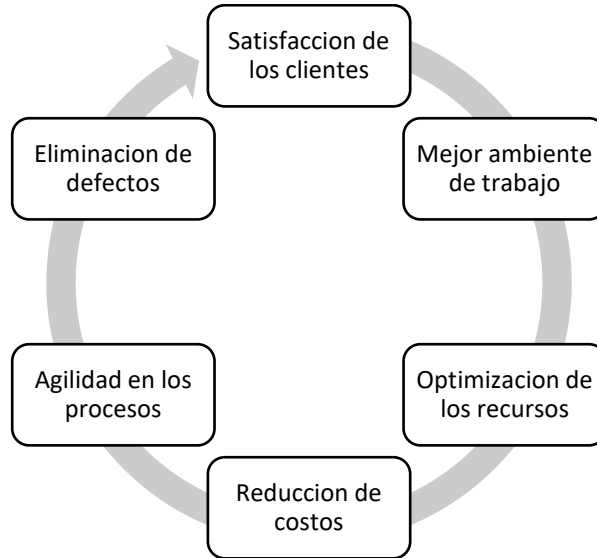
GUÍA DE INDICADORES						
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	ACTIVIDADES DEL PROCESO	INDICADOR PROPUESTO	FORMULA INDICADOR	PARÁMETROS DEL INDICADOR	UNIDAD DEL INDICADOR
GESTIÓN COMERCIAL	Garantizar la adecuada gestión de calidad para mejorar el servicio de atención, en base a eficiencia adecuada y oportuna de los requerimientos de los usuarios.	Calidad de servicio frente a los usuarios.	Impresión y captación del usuario a la atención	Niveles de satisfacción del usuario	1-Totalmente malo 2-Malo 3- Indiferente 4-Bueno 5-Totalmente bueno	%
				La atención fue reconocida como satisfactoria	1-Totalmente malo 2-Malo 3- Indiferente 4-Bueno 5-Totalmente bueno	
			Niveles en los tiempos de atención a nuevas acometidas	Diligencia oportuna en el tiempo de espera del cliente en menos de 6 minutos	Medición del tiempo de espera a través de la ponderación de los números total de solicitudes de nuevas atendidas.	%
		Cierra el agua potable y reconexiones	Porcentaje de Reconexiones de los servicios prestados	Medición de los números de reclamos atendidos, ingresados y solucionados	N° Reclamos atendidos/N° total de	%
					Medición de las reconexiones efectivas diarias y la eficiencia en diligencia de los reportes de esta índole.	N° de reportes reconexiones efectivas diarias < 24 horas/Numero de cortes de agua potable.
		Determinación de lecturas de medidores	Lecturas reales tomadas desde los medidores	Establecer los niveles de lecturas reales tomadas partiendo del total de cuentas de la empresa	N° de lecturas reales tomadas/total de cuentas de la empresa	%

Fuente: el autor 2023.

### 2.3. BENEFICIOS

**Figura 8.**

*Benéficos del diseño*



Fuente: el autor 2023.

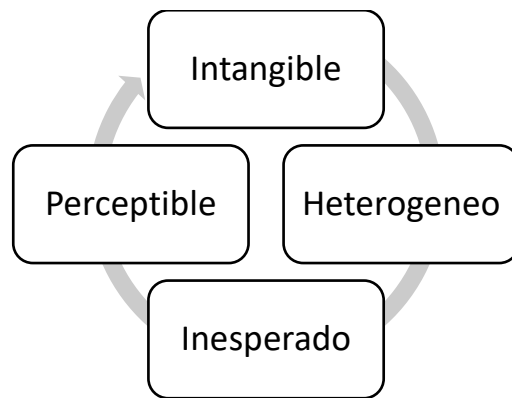
El trabajo se centra en áreas organizativas y procedimientos especiales. Buscando lograr resultados tangibles en un corto período de tiempo. Si se reducen los actos defectuosos, persistirá mayor número de asistencias por parte de los usuarios. Es decir, aumenta la productividad y hace que las organizaciones sean más competitivas, lo cual es esencial para las organizaciones actuales. Esto ayuda a que los procesos se adapten a los desarrollos y crecimiento empresariales necesarios para prevenir procesos inadecuados, repetidos o hasta deficientes.

### 2.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

**Figura 9.**

*Benéficos del diseño*





Fuente: el autor 2023.

#### **2.4.1. Intangible**

Los servicios son inherentemente intangibles; a menudo no se pueden saborear, sentir, ver, oír u oler, pero las opiniones y actitudes se pueden aprender de antemano; lo que revela la importancia de tener servicios de calidad porque eso fundamenta un posicionamiento en el mercado empresarial. Por ende, las opiniones de los usuarios pueden basarse en experiencias pasadas, que permitirá obtener algo tangible. Es decir, a través de este medio se puede obtener un servicio de calidad.

#### **2.4.2. Heterogéneo**

La producción de servicios y gestión es necesario estandarizar porque cada unidad puede diferir de otras prestaciones. Desde el punto de vista de la calidad, no es fácil garantizar el mismo nivel de calidad, del mismo modo que lo es para los clientes n cuanto a juzgar la calidad antes de comprar.

#### **2.4.3. Inesperado**

Los servicios normalmente se venden, se producen y se consumen al mismo tiempo. Esto es de gran importancia tanto desde el punto de vista práctico como conceptual; tradicionalmente las funciones dentro de las empresas están claramente diferenciadas de forma muy independiente, con ciertas interrelaciones entre ellas, normalmente coordinando o transmitiendo un nivel de información, como insumo de una cosa u otra; en este punto se valora la consolidación más que la coordinación, donde se reconoce que el servicio y la calidad están de la mano y deben mantener un estándar de eficiencia para tener una mayor proyección.

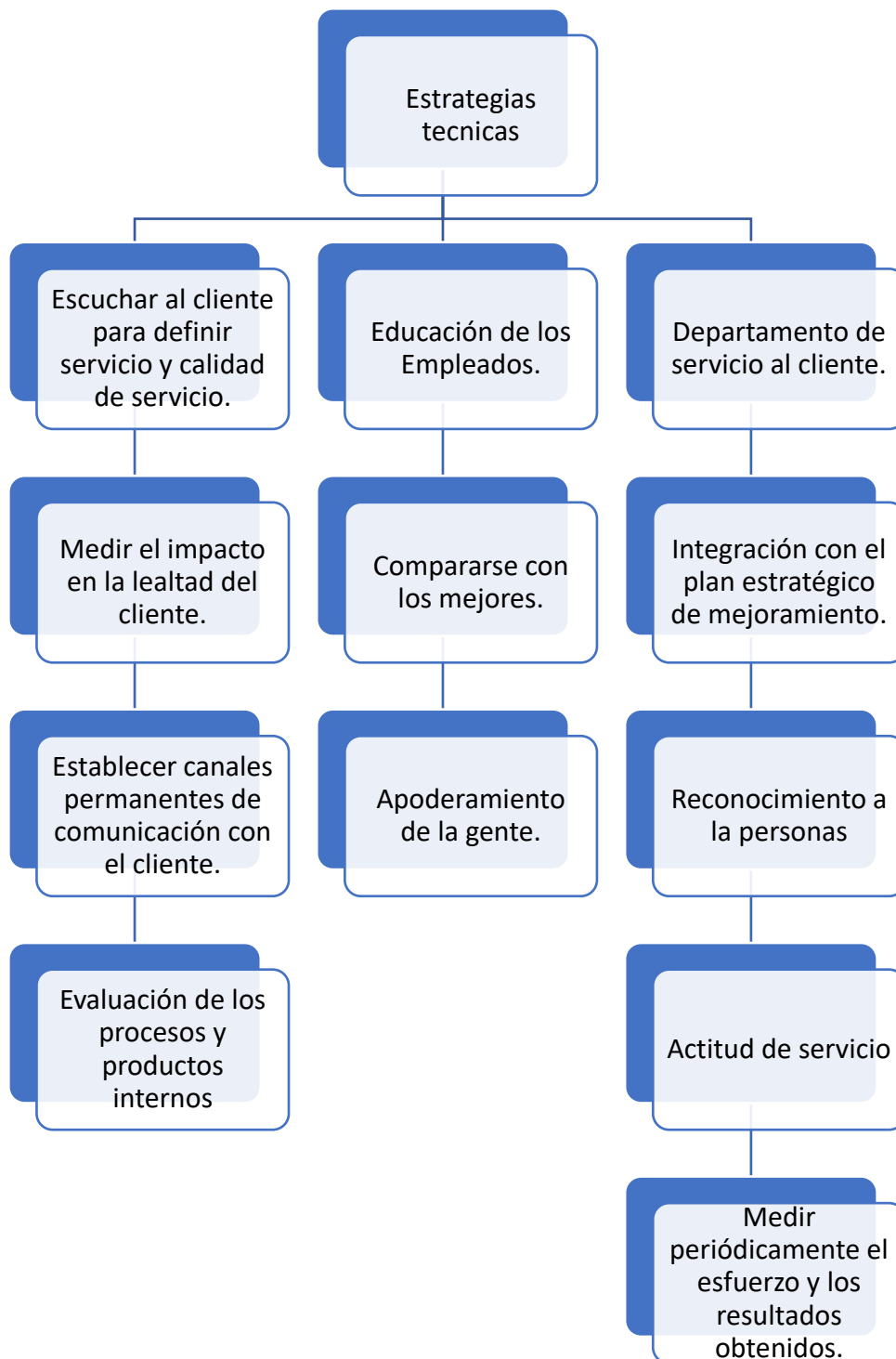
#### **2.4.4. Perceptible**

Los servicios desaparecen fácilmente y no se pueden conservar. Por ello, para algunos de ellos, las fluctuaciones de la demanda pueden empeorar las características del trato entre trabajador cliente. Es necesario tomar decisiones críticas sobre cuánta capacidad debería estar disponible para satisfacer la demanda antes de que el comercio de servicios se vea afectado. Hay que centrarse en los niveles de utilización, los períodos de menor capacidad excedente o las opciones políticas a corto plazo para equilibrar las fluctuaciones de la demanda.

#### **2.5. Estrategias técnicas claves de la calidad del servicio**

##### **Figura 10.**

*Estrategias técnicas*



Fuente: el autor 2023.

## 2.6. CRONOGRAMA

**Tabla 16.**

*Cronograma que sustenta la propuesta de sistema*

<b>CRONOGRAMA</b>			
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERIFICADO</b>
		<b>INICIO</b>	
Iniciar e implementar cambios y mejoras en los servicios.	Gerente	1/8/2024	Gerencia
<b>Monitorear, mantener y mejorar el servicio al cliente.</b>	Gerente	1/2/2024	Gerencia
<b>Evaluar y seleccionar candidatos con el perfil adecuado para el área de atención al cliente.</b>	RRHH	4/3/2025	Gerencia

<b>Planear actividades y determinar métodos de trabajo para alcanzar los objetivos.</b>	Ing. Marketing	4/4/2013	Gerencia
<b>Trabajar en equipo para intercambiar información, resolver problemas, tomar decisiones.</b>	RRHH	4/5/2013	Gerencia
		<b>Validado: 31/12/2023</b>	

Fuente: el autor 2023.

## 2.7. PRESUPUESTO

En este punto el presupuesto denota las técnicas más importantes a nivel de importe e inversión que conduce a la planificación y formulación preliminar de los ingresos y gastos de la actividad económica frente a esta propuesta.

**Tabla 17.**

*Presupuesto de la propuesta de sistema*

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTE/\$</b>
Mantenimiento	\$ 150,00
Obras preliminares	\$ 70,00
Estructuras	\$ 180,00
Normas de aplicación	\$ 200,00
Mobiliario y enseres	\$ 250,00
Instalaciones	\$ 240,00
Recubrimientos	\$ 120,00
Otros gastos	\$ 160,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.370</b>

Fuente: el autor 2023.

## CAPITULO III

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 3.1. Conclusiones

Para la gestión de calidad del servicio en busca de la mejora en la atención al usuario se crearon fundamentos teóricos, que indican el cumplimiento de la entidad frente a las expectativas de los usuarios. Reconociendo en primera instancia que la satisfacción del cliente se refiere al grado en que se cumplen las expectativas del usuario al recibir el servicio, siendo esta la diferencia entre el valor percibido y las expectativas del usuario antes del servicio.

Este estudio revela una deficiencia en la eficiencia de la entidad, evidenciada por la gestión de calidad. A pesar de que un 52% de los encuestados reportaron ser atendidos por empleados capacitados, un significativo 48% expresó opiniones contrarias, reflejando una división en la percepción de la calidad del servicio. Estos resultados sugieren la necesidad de revisar y mejorar las políticas y objetivos de gestión de calidad para aumentar la eficiencia y satisfacción del cliente. Es esencial implementar estrategias que aseguren una capacitación efectiva y consistente para todo el personal.

En la investigación realizada se pudo identificar factores importantes que afectan la calidad del servicio de la empresa y su efecto en la satisfacción del cliente, tales como: respuesta rápida e inmediata en la atención donde el 28% determino no haber sido atendido inmediatamente al llegar a la oficina, servicio personalizado, donde un 45% resalto que la atención recibida no tuvo en cuenta la gravedad de su problema o consulta, respeto a los datos personales, tiempo de espera y la respuesta inmediata a quejas y reclamos y las condiciones de comodidad se correlacionan positivamente con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con el servicio.

También quedó claro que los clientes comprenden que en cuanto a aspectos tangibles la entidad cuenta con ambientes de oficina limpios, cómodos y acogedores dado que un 75% de los encuestados reconocieron este hecho. Pero en general se puede concluir que los clientes de la empresa determinaron que existe una relación positiva significativa entre la calidad del servicio. y satisfacción del cliente frente a esta categoría porque se reciben explicaciones fáciles de entender sobre el problema o resultado de la

atención, además se reciben explicaciones fáciles de entender sobre los procedimientos o pasos a seguir y sobre todo la muestra en un 90% determino que se encuentra facilidad para realizar pagos y entender su factura.

Por ende, se determina que el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción de la gestión empresarial en las cinco categorías estudiadas, son reflejo de una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, lo cual es importante para el crecimiento y estabilidad empresarial promover la mejora en la prestación de servicios porque está relacionado con el nivel de expectativas del usuario y qué expectativas siente antes y después del servicio.

"La implementación de un sistema de gestión de calidad en EPMAPA SD, que incluye la capacitación, optimización de canales de comunicación, y el seguimiento de quejas y sugerencias, es esencial para mejorar el servicio de atención al cliente. Esta propuesta, centrada en la calidad del servicio, es crucial para el éxito del negocio, ya que permite comprender y satisfacer mejor las necesidades de los clientes. Se concluye que esta estrategia garantizará una mejora significativa en la eficiencia y satisfacción del cliente.

### **3.2. Recomendaciones**

A partir la investigación es posible conocer que se requiere de la aplicación de sistemas informáticos actualizados para realizar lecturas inteligentes e inventariar áreas con mediciones tomadas para un mejorar la rapidez en la prestación del servicio.

Se requiere, comprometerse más con todos los usuarios para brindar un servicio de calidad a fin de satisfacer a los clientes y superar mejor las expectativas, que es el éxito de cualquier empresa.

Capacitar constantemente al personal con el objetivo de incrementar la eficiencia laboral de los empleados y de la empresa, para que puedan adaptarse a las nuevas condiciones que aparecen tanto dentro como fuera de la organización.

Además, se necesita brinda a los empleados la oportunidad de adquirir más habilidades, conocimientos y niveles óptimos de escala profesional y laboral, lo que aumenta la competencia para desempeñarse con éxito en su rol. De esta manera también se convierte en un importante motivador tanto para crecimiento personal como profesional. Hecho que conduce a tener un potencial optimo y talento humano de calidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, A. (2022). *Análisis de la implementación de indicadores KPI de atención al cliente para distribuidora DISPRODELSA durante el periodo 2022*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/69083>
- Amaya, Á. (2020). *Importancia de los KPIs en el desarrollo de los objetivos de calidad en las organizaciones*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/37152>
- Arenas, S. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios*. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Bardales, S. (2019). *La gestión por competencias y su influencia en el sector público*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22249>
- Bartolo, M. (2021). *Dynabench: repensar el benchmarking en PNL*. Obtenido de <https://arxiv.org/abs/2104.14337>
- Callejas, A. (2021). *Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980008/560465980008.pdf>
- Cepeda, J. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público*. . Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692019000100035](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100035)
- Chong, G. (2021). *Indicador clave de rendimiento como herramienta de medición en una entidad financiera: una revisión de la literatura científica de 10 años*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27074>
- Cornejo, J. (2019). *Diseñar un modelo de indicadores KPI de la gestión de calidad del servicio*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17043>
- Dirección Regional Del Trabajo Y Servicio Público De Manta, P. (2016). *Resolución Aprobación de Reglamento Interno N° MDT-DRTSP4-2016-1051-R2-ES*. Obtenido de

[https://www.epmapasd.gob.ec/documentos/epmapasd\\_transparencia/2021/mayo/a3/anexos/REGLAMENTO\\_Y\\_HORARIOS\\_2016.pdf](https://www.epmapasd.gob.ec/documentos/epmapasd_transparencia/2021/mayo/a3/anexos/REGLAMENTO_Y_HORARIOS_2016.pdf)

Duque, S. (2022). *Propuesta de Implementacion de Indicadores de Desempeño (KPI) para la gestión telefónica de operadores de piso financiero*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/44296>

Eisert, J. (2020). *Quantum certification and benchmarking*. Obtenido de <https://www.nature.com/articles/s42254-020-0186-4>

Fontalvo, T. (2020). *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci_arttext&tlng=pt)

García, C. (2020). *ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO*. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964>

Guidotti, R. (2022). *Explicaciones contrafactuales y cómo encontrarlas: revisión de la literatura y evaluación comparativa*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10618-022-00831-6>

Huanca, J. (2019). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159>

Jelpud, L. (2018). *Plan Estratégico Y Atención Al Cliente En La Dirección Comercial De “Epmapa-Sd”, En La Ciudad De Santo Domingo*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1452/1/TUSDADM060-2014.pdf>

Ley Del Sistema Ecuatoriano De La Calidad, L. 7. (2007). *Registro Oficial Suplemento 26 de 22-feb-2007. Ultima modificación: 29-dic-2010*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_sistema.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf)

Ley Orgánica De Empresas Públicas, L. (2017). *Registro Oficial Suplemento 48 de 16-oct.-2009. Ley 0*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>

- Ley Organica del Servicio Publico, L. 0. (2010). *Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct-2010*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org10.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org10.pdf)
- Lopez, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpzODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Atenci%C3%B3n+al+usuario+en+el+sector+publico&ots=2JY\\_IK0AAQ&sig=UHGQghWghkKJDvIqFIjpAVvH1Mc#v=onepage&q=Atenci%C3%B3n%20al%20usuario%20en%20el%20sector%20publico&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpzODwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Atenci%C3%B3n+al+usuario+en+el+sector+publico&ots=2JY_IK0AAQ&sig=UHGQghWghkKJDvIqFIjpAVvH1Mc#v=onepage&q=Atenci%C3%B3n%20al%20usuario%20en%20el%20sector%20publico&f=false)
- Machado, J. (2020). *El sector público*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439106>
- Marín, Y. (2021). *La gestión de la calidad organizacional y las competencias administrativas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8761117>
- Ministerio de Producción, C. E. (2022). *Plan Nacional de Calidad*. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/PLAN-NACIONAL-DE-CALIDAD-2022.pdf>
- Morales, L. (2020). *Calidad percibida en el servicio del sistema público*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>
- Muñoz, J. (2020). *La atención al usuario*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86148>
- Muñoz, P. (2020). *La gestión pública*. Obtenido de <http://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1457>
- Murrieta, Y. A. (2020). *Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas*. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/668>
- Porras, F. (2019). *Indicadores clave de rendimiento (KPIs) sobre eficiencia energética en la industria agroalimentaria*. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/84397/files/3304.pdf>
- Porto, A. (2020). *Evolución del sector público*. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/123803>

- Quintanilla, D. (2019). *Una revisión conceptual y de aplicación de la contabilidad de gestión en el sector público*. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/339226>
- Ramírez, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de información en las instituciones del sector público*. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3341>
- Rastrollo, J. (2020). *Crisis, reacción y evolución, trabajo en el sector público*. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BCpdEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Historia+y+evoluci%C3%B3n+de+la+calidad+del+servicio+en+los+sectores+publicos+&ots=4geits1qKJ&sig=pi5Ts0lhZ8ZBioGbIie7\\_jpOQIU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BCpdEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Historia+y+evoluci%C3%B3n+de+la+calidad+del+servicio+en+los+sectores+publicos+&ots=4geits1qKJ&sig=pi5Ts0lhZ8ZBioGbIie7_jpOQIU#v=onepage&q&f=false)
- Reátegui, G. E. (2022). *EPMAPA*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95537>
- Reuther, A. (2019). *Encuesta y evaluación comparativa de aceleradores de aprendizaje automático*. Obtenido de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8916327>
- Rivera, J. (2022). *Aplicación del TQM para aumentar la productividad y satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4107>
- Rodríguez, J. (2020). *DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/read/a/n3Dmvtqvr98ZLRFkGLkZpGL/?format=html&lang=es>
- Salas, G. (2018). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público*. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/handle/20.500.12746/3429>
- Sánchez, C. (2020). *Análisis de evolución de la asistencia*. Obtenido de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/co/article/view/3127>
- Sarzosa, M. (2020). *LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA*. Obtenido de <http://200.11.218.106/index.php/rgerens/article/view/1090>

- Tahua, A. (2019). *Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario* .  
Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/124>
- Tirenti, C. (2019). *El sistema de gestion* . Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti,%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Torres, E. (2019). *IMPACTO DE TOTAL QUALITY MANAGEMENT EN EL DESEMPEÑO ORGANIZATIVO*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-44312019000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-44312019000200003&script=sci_arttext)

## **GLOSARIO**

Alvarado, A. (2022). Análisis de la implementación de indicadores KPI de atención al cliente para distribuidora DISPRODELSA durante el periodo 2022. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/69083>

Bartolo, M. (2021). Dynabench: repensar el benchmarking en PNL. Obtenido de <https://arxiv.org/abs/2104.14337>

Callejas, A. (2021). Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980008/560465980008.pdf>

Dirección Regional Del Trabajo Y Servicio Público De Manta, P. (2016). Resolución Aprobación de Reglamento Interno N° MDT-DRTSP4-2016-1051-R2-ES. Obtenido de [https://www.epmapasd.gob.ec/documentos/epmapasd\\_transparencia/2021/mayo/a3/anejos/REGLAMENTO\\_Y\\_HORARIOS\\_2016.pdf](https://www.epmapasd.gob.ec/documentos/epmapasd_transparencia/2021/mayo/a3/anejos/REGLAMENTO_Y_HORARIOS_2016.pdf)

Eisert, J. (2020). Quantum certification and benchmarking. Obtenido de <https://www.nature.com/articles/s42254-020-0186-4>

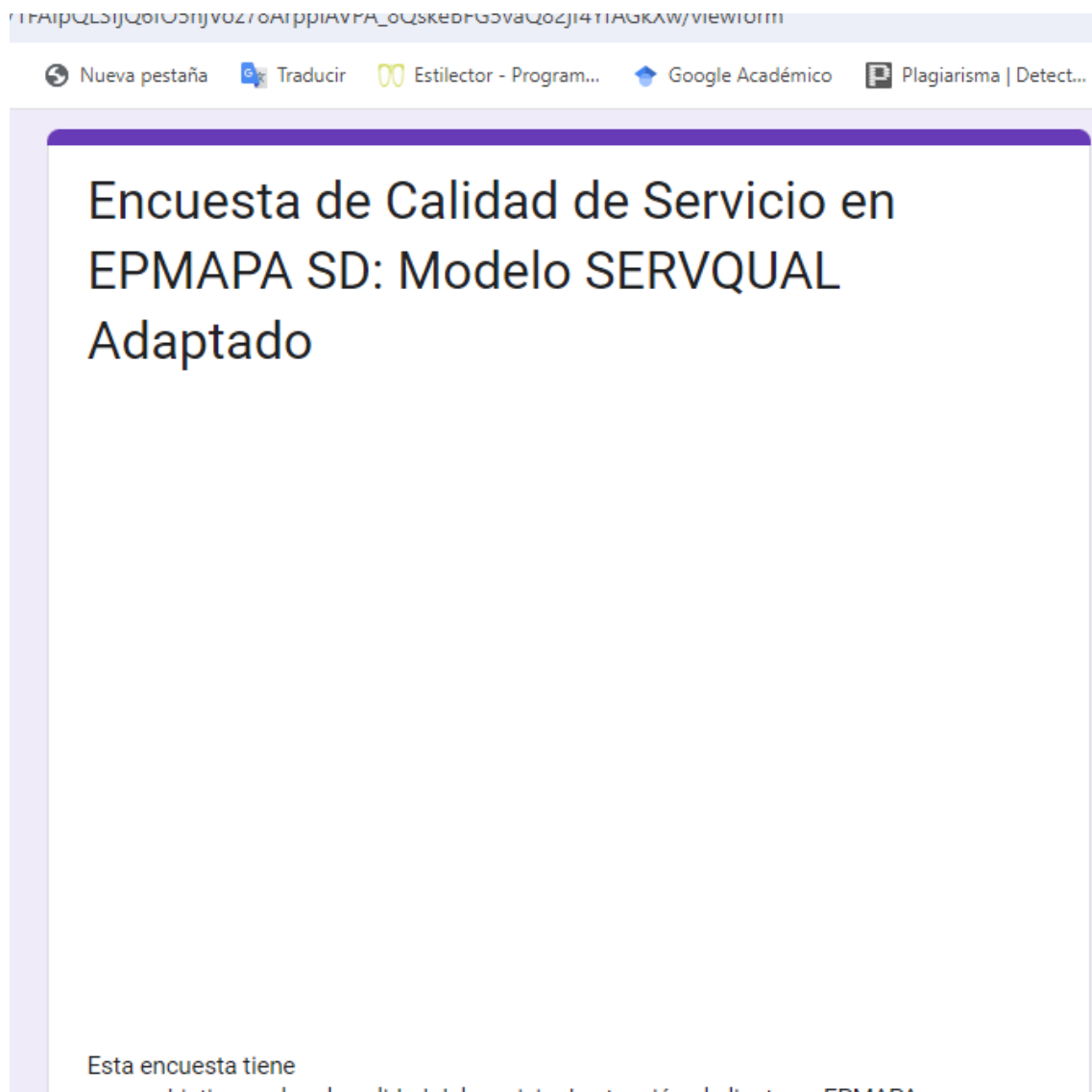
Fontalvo, T. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci_arttext&tlng=pt)

Marín, Y. (2021). La gestión de la calidad organizacional y las competencias administrativas. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8761117>

Ministerio de Producción, C. E. (2022). Plan Nacional de Calidad. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/12/PLAN-NACIONAL-DE-CALIDAD-2022.pdf>

Tirenti, C. (2019). El sistema de gestión. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti,%20Claudia%20Elizabeth.pdf>

## ANEXOS / APÉNDICES



<https://forms.gle/fijVFiTMW3z3ue1r5>

Se evidencia el portal online de la encuesta empleada a los usuarios.



Se denota la encuesta efectuada al gerente de la entidad.



1	Marca temporal	Fue atendido inmediatamente	Considera que la atención fue adecuada	Fue atendido por un profesional	Recibió suficiente información	Cree que la oficina es segura	Recibió atención rápida	Recibió atención rápida	Recibió atención rápida	Le dieron el tiempo necesario	Se respetó su privacidad	Considera que se resolvió su problema	Hubo una resolución	El personal le escuchó
2	11/15/2023 17:23:39	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
3	11/15/2023 17:46:33	5-Totalmente bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
4	11/15/2023 18:21:00	5-Totalmente bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
5	11/15/2023 18:44:58	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo
6	11/15/2023 19:03:47	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
7	11/15/2023 19:11:11	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
8	11/15/2023 19:39:24	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
9	11/15/2023 19:54:41	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
10	11/15/2023 20:58:49	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	3-Indiferente	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
11	11/15/2023 21:25:53	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	1-Totalmente malo	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno
12	11/15/2023 21:29:21	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno
13	11/15/2023 22:05:53	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
14	11/15/2023 22:17:45	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
15	11/15/2023 23:07:18	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo
16	11/16/2023 00:23:37	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
17	11/16/2023 00:40:39	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
18	11/16/2023 00:41:24	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
19	11/16/2023 00:42:43	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
20	11/16/2023 02:46:13	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
21	11/16/2023 02:47:51	5-Totalmente bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
22	11/16/2023 02:50:12	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	1-Totalmente malo	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
23	11/16/2023 03:13:36	5-Totalmente bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
24	11/16/2023 03:38:51	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
25	11/16/2023 04:13:06	5-Totalmente bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
26	11/16/2023 04:40:43	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	3-Indiferente	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
27	11/16/2023 04:48:17	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
28	11/16/2023 04:56:08	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
29	11/16/2023 05:38:32	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
30	11/16/2023 05:53:55	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
31	11/16/2023 06:17:47	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
32	11/16/2023 06:53:36	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
33	11/16/2023 07:01:41	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	3-Indiferente	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
34	11/16/2023 08:21:38	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
35	11/16/2023 08:30:05	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
36	11/16/2023 08:47:01	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo
37	11/16/2023 08:49:09	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno

En esta tabla se muestra la data traducida en Excel sobre la cual se recaudó las opiniones de los usuarios.

38	Marca temporal	Fue atendido inmediatamente	Considera que la atención fue adecuada	Fue atendido por un profesional	Recibió suficiente información	Cree que la oficina es segura	Recibió atención rápida	Recibió atención rápida	Recibió atención rápida	Le dieron el tiempo necesario	Se respetó su privacidad	Considera que se resolvió su problema	Hubo una resolución	El personal le escuchó
38	11/16/2023 08:53:04	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
39	11/16/2023 08:58:39	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
40	11/16/2023 09:35:52	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
41	11/16/2023 09:48:35	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
42	11/16/2023 09:48:35	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
43	11/16/2023 10:42:30	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
44	11/16/2023 11:16:48	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
45	11/16/2023 11:41:05	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
46	11/16/2023 11:42:30	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
47	11/16/2023 12:10:22	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo
48	11/16/2023 13:22:41	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
49	11/16/2023 14:13:56	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
50	11/16/2023 14:26:43	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
51	11/16/2023 14:29:29	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	2-Malo	2-Malo
52	11/16/2023 14:42:16	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
53	11/16/2023 14:59:31	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	3-Indiferente	2-Malo	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo
54	11/16/2023 15:13:35	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
55	11/16/2023 15:49:28	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
56	11/16/2023 17:22:05	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	3-Indiferente	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
57	11/16/2023 17:36:43	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
58	11/16/2023 17:49:37	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
59	11/16/2023 18:04:15	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
60	11/16/2023 18:15:16	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno
61	11/16/2023 18:16:42	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
62	11/16/2023 19:21:59	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo
63	11/16/2023 20:35:08	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
64	11/16/2023 20:35:53	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	5-Totalmente bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo
65	11/16/2023 21:21:44	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
66	11/16/2023 22:12:20	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	1-Totalmente malo	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno
67	11/16/2023 23:57:57	3-Indiferente	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo
68	11/17/2023 00:00:41	5-Totalmente bueno	5-Totalmente bueno	4-Bueno	5-Totalmente bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
69	11/17/2023 00:50:11	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
70	11/17/2023 00:57:47	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	4-Bueno	2-Malo	4-Bueno	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	2-Malo	1-Totalmente malo
71	11/17/													






**APROBACIÓN DE LECTORES**

Fecha: 26/01/2024

DATOS DEL ESTUDIANTE	
Nombre: VELEZ MERO DIANA MARIA	Dirección Domicilio: COOP. NUEVO SANTO DOMINGO
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
Correo electrónico: dmvelezm@itsjapon.edu.ec	TELEFONO 0979432184

DATOS DEL ASESOR	
Nombre del ASESOR: MSC. VICTOR SANMARTIN	Carrera: TECNOLOGIA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TEMA	
LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA EMPRESA PÚBLICA EPMAPA SD EN SANTO DOMINGO, 2023.	

APROBACION DE LECTORES	
NOMBRE DE LOS LECTORES	FIRMA DE APROBACIÓN
MSC. CABEZAS ARELLANO MARIO JAVIER	 MARIO JAVIER CABEZAS ARELLANO
MSC. SANTAMARÍA GRANDA FRANCISCO JAVIER	 FRANCISCO JAVIER SANTAMARIA GRANDA
MSC. SANMARTÍN CÁRDENAS VÍCTOR MIGUEL	 VICTOR MIGUEL SANMARTIN CARDENAS

1717026213  
 FRANKLIN GERARDO  
 NARANJO ARMUO

Firmado digitalmente por  
 1717026213 FRANKLIN GERARDO NARANJO ARMUO  
 Fecha: 2024.01.26 11:20:30 -05'00'

**FIRMA DIRECTOR ACADÉMICO:**



**INFORME DE OBSERVACIONES DE LECTOR**

Fecha:31-01-2024

DATOS DEL LECTOR	
Nombre del LECTOR: FRANCISCO JAVIER SANTAMARIA GRANDA	Carrera: TECNOLOGIA SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TEMA DEL PROYECTO DE TITULACION	
LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA EMPRESA PÚBLICA EPMAPA SD EN SANTO DOMINGO, 2023.	
ACTIVIDADES REALIZADAS	
PARTE DEL PROYECTO	OBSERVACIONES
<b>TEMA</b>	Cumple (X) No cumple ( )
<b>OBJETIVOS</b>	Sugerencias
<b>INTRODUCCIÓN (PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA)</b> ¿Existe relación entre el Tema con los objetivos, los objetivos específicos con el objetivo general y el desarrollo del proyecto?	Ninguna
<b>MARCO TEORICO Y METODOLOGIA</b> El marco teórico hace referencia al tema planteado así como la metodología se ajusta al tema a ser implementado.	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna
<b>ANALISIS INICIAL</b> Existe documentación fundamentada que sustente el análisis inicial en el proyecto de titulación	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna
<b>PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN</b> La propuesta se ajusta a la temática planteada	Cumple (X) No cumple (X ) Ninguna
<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b> Existe una comparación del dato inicial con los resultados obtenidos	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> Existe una coherencia entre el desarrollo de la temática, la hipótesis y los resultados que se obtuvieron en el proceso	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna

Certifico que el /la estudiante Vélez Mero Diana María CUMPLE (X) o NO CUMPLE ( ) el trabajo escrito en su lectura con un puntaje de 8, que le permite presentarse a la defensa publica

FIRMA LECTOR:  FRANCISCO JAVIER SANTAMARIA GRANDA



**INFORME DE OBSERVACIONES DE LECTOR**

Fecha: 24/01/2024

DATOS DEL LECTOR	
Nombre del LECTOR: MSC. CABEZAS ARELLANO MARIO JAVIER	Carrera: TECNOLOGIA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TEMA DEL PROYECTO DE TITULACION	
LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA EMPRESA PÚBLICA EPMAPA SD EN SANTO DOMINGO, 2023.	
ACTIVIDADES REALIZADAS	
PARTE DEL PROYECTO	OBSERVACIONES
<b>TEMA</b> <b>OBJETIVOS</b> <b>INTRODUCCIÓN (PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA)</b> Existe relación entre el Tema con los objetivos, los objetivos específicos con el objetivo general y el desarrollo del proyecto?	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna
<b>MARCO TEORICO Y METODOLOGIA</b> El marco teórico hace referencia al tema planteado así como la metodología se ajusta al tema a ser implementado.	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna
<b>ANALISIS INICIAL</b> Existe documentación fundamentada que sustente el análisis inicial en el proyecto de titulación	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna
<b>PROPUESTA E IMPLEMENTACIÓN</b> La propuesta se ajusta a la temática planteada	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna
<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b> Existe un comparación del dato inicial con los resultados obtenidos	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> Existe una coherencia entre el desarrollo de la temática, la hipótesis y los resultados que se obtuvieron en el proceso	Cumple (X) No cumple ( ) Sugerencias Ninguna

Certifico que el /la estudiante Vélez Mero Diana María CUMPLE (X) o NO CUMPLE ( ) el trabajo escrito en su lectura con un puntaje de 9,50/10 (NUEVE PUNTO CINCUENTA SOBRE DIEZ) que le permite presentarse a la defensa publica



Firmado electrónicamente por:  
MARIO JAVIER  
CABEZAS  
ARELLANO

FIRMA LECTOR: \_\_\_\_\_



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Señalar el mes	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				FIRMA ESTUDIANTE															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																
<b>Marcar semana</b>			X																																	
Indicaciones y revisión general del tema, cronograma.				X																																
Objetivos, Justificación, Hipótesis																																				
Aprobación de proyecto								X																												
Revisión de proyecto de tesis por parte de tutor.												X																								
Revisión de la literatura, marco teórico. Reunión con tutor TEAMS.												X																								
Primer avance sistema SGA.																																				
Revisión segundo avance por parte del tutor cargado sistema SGA.																																				
Revisión de corrección de preguntas de Investigación antes de la aplicación de la propuesta.																																				
Reunión con tutor TEAMS																																				
Corrección de faltas ortográficas e índice y avance.																																				
Análisis de resultados obtenidos. Reunión con tutor TEAMS																																				
Revisión general para la aprobación del borrador final.																																				

APELLIDOS Y NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Vélez Mero Diana María

FIRMA DEL ESTUDIANTE: \_\_\_\_\_

FIRMA ASESOR:  VICTOR MIGUEL SANMARTIN CARDENAS

FIRMA DIRECTOR ACADÉMICO:  FRANKLIN GERARDO NARANJO ARRILJO





INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN

INFORME DEL ASESOR

Fecha: 22-11-2023

DATOS DEL ASESOR	
Nombre del ASESOR: Msc. Victor Sanmartin	Programa Académico o Carrera: Administración de Empresas.
ASESORIA DE PROCESO DE TITULACION	
La gestión de calidad para mejorar el servicio de atención al usuario en la empresa pública EPMAPA SD en Santo Domingo, 2023.	
Se realizó la asesoría durante el semestre  Si ( ) No (x)	Cuántas sesiones de asesoría se realizaron: <b>4</b>
ACTIVIDADES REALIZADAS	
<i>¿A cuál?, señala de que tipo:</i>	<i>Porcentaje de atención</i>
<i>Apoyo Académico</i>	20%
<i>Formación temprana en la investigación</i>	20%
<i>Asesoría en el trabajo practico</i>	20%
<i>Asesoría en el formato y trabajo escrito</i>	20%
<i>Acompañamiento</i>	20%
<i>Observaciones</i>	
Las actividades realizadas en el proceso de titulación se llevaron de manera adecuada cumpliendo con los tiempos establecidos	

Certifico que el /la estudiante Vélez Mero Diana María el trabajo escrito y practico en su asesoría con un puntaje de 10.

FIRMA ASESOR:



VICTOR MIGUEL  
SANMARTIN CARDENAS

FIRMA DIRECTOR DE CARRERA



IDIS MARITZA  
QUIROLA DELGADO