



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis de los factores que inciden en la calidad del principal servicio
en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de
Guayaquil.**

AUTORAS:

**López Maila, Lucy Cecibel
Manzo Candela, Fátima Emilia**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTOR:

Ing. Barberán Arboleda, Rubén Patricio, Mg

Guayaquil, Ecuador

15 de septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **López Maila, Lucy Cecibel y Manzo Candela, Fátima Emilia** como requerimiento para la obtención del Título de **INGENIERA COMERCIAL**.

TUTOR:

f. _____

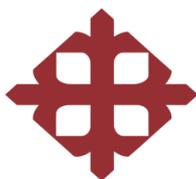
Ing. Barberán Arboleda, Rubén Patricio, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**Nosotras; López Maila Lucy Cecibel y
Manzo Candela Fátima Emilia**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis de los Factores que Inciden en la Calidad del Principal Servicio en una Empresa Pública de Laboratorio de Alimentos en la Ciudad de Guayaquil**, Previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017

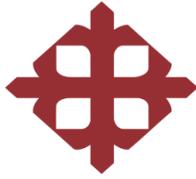
LAS AUTORAS

f. _____

López Maila, Lucy Cecibel

f. _____

Manzo Candela, Fátima Emilia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

**Nosotras; López Maila Lucy Cecibel y
Manzo Candela Fátima Emilia**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de los Factores que Inciden en la Calidad del Principal Servicio en una Empresa Pública de Laboratorio de Alimentos en la Ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017

LAS AUTORAS

f. _____

López Maila, Lucy Cecibel

f. _____

Manzo Candela, Fátima Emilia

REPORTE DE URKUND

The screenshot shows the URKUND report interface. The browser address bar displays the URL: <https://secure.orkund.com/view/29911832-840391-131415#q1bKLvayio7VUsrOTM/LTMtMTsxLTIWYmQgFAA==>. The page title is "URKUND". The user is identified as "Ruben Patricio Barberan Arboleda (ruben.barberan)".

Documento: [LOPEZ M, MANZO C;BARBERAN.docx](#) (D30298079)

Presentado: 2017-08-30 13:49 (-05:00)

Presentado por: Ruben Patricio Barberan Arboleda (ruben.barberan@cu.ucsg.edu.ec)

Recibido: ruben.barberan.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: LOPEZ M, MANZO C;BARBERAN [Mostrar el mensaje completo](#)

0% de estas 65 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lista de fuentes:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Lopez, Manzo, Barberan 1er envio 07-02.docx
	JIMENEZ Y MUNOZ.docx
	http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8005/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-390.pdf
	proyecto final aprobado director.docx
	https://lahora.com.ec/noticia/1101947554/ecuador-rafael-correa-anuncia-reduccion-de-e...
	https://prezi.com/92wflx-pephe/alimentos-manip-y-trans/

0 Advertencias. Reiniciar. Exportar. Compartir.

f. _____

López Maila, Lucy Cecibel

AUTORA

f. _____

Manzo Candela, Fátima Emilia

AUTORA

f. _____

Ing. Rubén Patricio Barberán Arboleda, Mgs

TUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar, por haber guiado mi camino durante todo el tiempo que curse mis estudios, y darme la fuerza necesaria para culminar mi carrera universitaria. Gracias por estar presente no solo en esta etapa de mi vida sino en todos los buenos y malos momentos que he pasado.

Agradezco a mis padres por su amor y confianza, por ser incondicionales conmigo y porque siempre me han apoyado en todo momento y en lo que me he propuesto, a mis demás familiares gracias por sus buenos deseos y bendiciones.

Mi agradecimiento también va dirigido a nuestro tutor asignado por haberme guiado durante todo el tiempo de preparación del trabajo de tesis, por sus conocimientos y por toda su colaboración.

A todos aquellos que siempre me dieron su voz de aliento para que no abandone y siga adelante con mi meta de conseguir mi título universitario, se los agradezco de todo corazón.

Para finalizar, también agradezco a mis compañeros de clase que conocí durante todos los ciclos, que me aportaron con su ayuda y compañerismo, a la universidad donde me forme me llevo el mejor aprendizaje académico, cada momento vivido fueron únicos e inolvidables durante toda esta etapa.

López, Lucy

AGRADECIMIENTO

En primer lugar gracias a Dios por permitirme vivir este momento tan importante en mi vida, quiero dedicar esta tesis a mi gran amor María Emilia Noboa Manzo mi hija porque eres el motor que hace que cada día siga luchando y quiero que sigas este ejemplo de perseverancia y lucha ya que lo que realmente vale la pena se obtiene con sacrificio.

Esta tesis también se las dedico a mis padres el Abg. Víctor Manzo y Sra. Olivia Candela por siempre confiar en mí, por ser mi pilar fundamental; por ese amor incondicional que me brindan día a día y por saber que podría hacerlo pese a las adversidades que me dio la vida, sin ustedes no podría lograrlo, los amo con mi vida.

De igual manera a mis hermanos Víctor y Yicela ya que de alguna manera u otra se involucraron en este proceso; así como a mi mejor amiga la Psi. Jessica Rodríguez que siempre me impulso a continuar y no desmayar, eres la hermana que la vida me dio.

A todos mis compañeros que compartieron este trayecto, a mis profesores por formar parte de mi vida; gracias por las lágrimas, las risas, los triunfos y fracasos.

Muchas gracias a todos, los llevo en mi corazón.

Manzo, Fátima

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a Dios que nunca me dejó sola en este largo camino, a mis padres que son el pilar fundamental en mi vida se los dedico con todo mi cariño y gratitud infinita por todo el esfuerzo que hicieron por cumplir esta meta tan importante para mí, a mi hermana por apoyarme siempre, a mis sobrinos que los amo, a mis familiares que me apoyaron moral y económicamente.

A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma, para todos ellos hago esta dedicatoria muchas gracias.

López, Lucy

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios todopoderoso ya que sin el nada soy, a mi hija, a mis padres, mis hermanos, mi familia, amigos y personas especiales en mi vida que me apoyaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Este nuevo logro es gracias a ustedes por la confianza brindada, por el apoyo y el amor incondicional he logrado concluir con éxito un proyecto que parecía interminable por los diferentes obstáculos que me encontré en el camino pero con sabiduría y gracias al amor dado y la perseverancia lo pude hacer.

Gracias a todos, Dios me los bendiga.

Manzo, Fátima



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Rubén Patricio Barberán Arboleda, Mgs.

TUTOR

f. _____

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Econ. Lucia Magdalena Pico Versoza Mgs.

COORDINADORA DEL ÁREA

Guayaquil 31 de agosto del 2017

Ingeniero
Freddy Camacho
COORDINADOR UTE A-2017
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero **Rubén Patricio Barberán Arboleda**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **López Maila Lucy Cecibel**, cúpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DEL PRINCIPAL SERVICIO EN UNA EMPRESA PUBLICA DE LABORATORIO DE ALIMENTOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación somos el Tutor Rubén Patricio Barberán Arboleda y la Srta. López Maila Lucy Cecibel eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 diez sobre diez.

Atentamente,

Ing. Rubén Patricio Barberán Arboleda, Mgs.
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

López Maila, Lucy Cecibel
ESTUDIANTE AUTORA

Guayaquil 31 de agosto del 2017

Ingeniero
Freddy Camacho
COORDINADOR UTE A-2017
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniero **Rubén Patricio Barberán Arboleda**, Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Manzo Candela Fátima Emilia**, cúpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“ANALISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DEL PRINCIPAL SERVICIO EN UNA EMPRESA PUBLICA DE LABORATORIO DE ALIMENTOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designado y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación somos el Tutor Rubén Patricio Barberán Arboleda y la Sra. Manzo Candela Fátima Emilia eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 diez sobre diez.

Atentamente,

Ing. Rubén Patricio Barberán Arboleda, Mgs.
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Manzo Candela, Fátima Emilia
ESTUDIANTE AUTORA

INDICE GENERAL

Portada.....	I
Autorización	IV
Agradecimiento.....	VI
Agradecimiento.....	VII
Dedicatoria.....	VIII
Dedicatoria.....	IX
Tribunal de sustentación.....	X
Indice general.....	XIII
Indice de tablas	XV
Índice de figura	XVI
Resumen	XVII
Abstract	XVIII
Introducción	19
Capítulo 1	20
Descripción de la investigación	20
1.1 Tema – Título	20
1.2 Antecedentes	20
1.3 Contextualización y planteamiento del problema y delimitación del tema u objeto de estudios	21
1.4 Justificación	22
1.5 Objetivos.....	24
1.5.1 Objetivo General.....	24
1.5.2 Objetivos Específicos.....	24
1.6 Limitaciones y delimitaciones	24
1.7 Contextualización del proyecto de investigación.....	25
1.8 Conclusión	26
Capítulo 2	26
Marco teórico.....	27
2.1 Caracterización de la calidad como elemento de factor de análisis	27
2.2 Caracterización de la calidad del servicio.....	34
2.3 Caracterización de la calidad del servicio del modelo SERVQUAL.....	36

2.4	Caracterización de la calidad del servicio de otros modelos	37
2.5	Factores que inciden en la calidad del servicio	39
2.6	Caracterización de las empresas públicas	43
2.7	Las nuevas empresas públicas que se han creado en el Ecuador	50
2.8	Laboratorios de alimentos	52
2.9	Conclusión	61
Capítulo 3		62
Marco metodológico		62
3.1.	Diseño de la investigación	63
3.2.	Enfoques de la investigación.....	64
3.3.	Antecedentes investigativo	65
3.4.	Tipos de investigación	66
3.5.	Métodos de investigación	67
3.6.	Población (universo y muestra).....	67
3.7.	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	69
3.8.	Conclusión	70
Capítulo 4		71
Desarrollo		71
4.1.	Modelos de medición de la calidad de servicios	72
4.2.	Análisis de los factores que inciden la calidad del principal servicio de una empresa pública de laboratorio de análisis de alimentos en la ciudad de Guayaquil mediante la aplicación del modelo SERVQUAL.	73
4.3.	Conclusiones	96
4.4.	Recomendaciones	97
4.5.	Propuesta.....	98
4.5.1.	Plan de capacitación.....	99
4.5.2.	Plan de seguimiento y monitoreo.....	102
4.5.3.	Plan de motivación.....	109
4.6.	Evaluación financiera	113
4.7.	Conclusión de la propuesta	116
BIBLIOGRAFÍA		117

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Las Empresas más Grandes del Mundo en 2016</i>	46
Tabla 2 <i>Empresas Públicas de la Función Ejecutiva</i>	50
Tabla 3 <i>Laboratorios de Análisis de Alimentos Acreditados</i>	53
Tabla 4 <i>Matriz de Parámetros (Productos analizar)</i>	59
Tabla 5 <i>Parámetros (Productos Analizar)</i>	59
Tabla 6 <i>Parámetros (Productos Analizar)</i>	60
Tabla 7 <i>Parámetros (Productos Analizar)</i>	60
Tabla 8 <i>Escala y parámetros del modelo SERVQUAL</i>	75
Tabla 9 <i>Matriz de Resultados de encuestas: Fiabilidad y servicios complementarios</i>	76
Tabla 10 <i>Matriz de Resultados de encuestas: Empatía</i>	77
Tabla 11 <i>Matriz de Resultados de encuestas: Responsabilidad</i>	78
Tabla 12 <i>Matriz de Resultados de encuestas: Seguridad</i>	79
Tabla 13 <i>Matriz de Resultados de encuestas: Elemento tangibles</i>	80
Tabla 14 <i>Matriz de Calificación General. Fiabilidad</i>	82
Tabla 15 <i>Matriz de Calificación General. Empatía</i>	83
Tabla 16 <i>Matriz de Calificación General. Responsabilidad</i>	84
Tabla 17 <i>Matriz de Calificación General. Seguridad</i>	85
Tabla 18 <i>Matriz de Calificación General. Bienes o elementos tangibles</i>	86
Tabla 19 <i>Empatía</i>	87
Tabla 20 <i>Fiabilidad</i>	88
Tabla 21 <i>Responsabilidad</i>	90
Tabla 22 <i>Seguridad</i>	92
Tabla 23 <i>Elementos Tangibles</i>	93
Tabla 24 <i>Resumen de componentes SERVQUAL</i>	95
Tabla 25 <i>Alternativas de solución para los elementos más débiles de cada componente del Modelo SERVQUAL</i>	98
Tabla 26 <i>Inversión en activos no corrientes y costos operativos</i>	113
Tabla 27 <i>Balance de flujo de caja</i>	114
Tabla 28 <i>Determinación de indicadores financieros TIR, VAN, Recuperación de Inversión</i>	115

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Estructura Organizacional Instituto Nacional de Pesca (INP)	54
<i>Figura 2.</i> Estructura Orgánica ARCOSA	56
<i>Figura 3.</i> Empatía	87
<i>Figura 4.</i> Fiabilidad	89
<i>Figura 5.</i> Responsabilidad.....	91
<i>Figura 6.</i> Seguridad	92
<i>Figura 7.</i> Elementos Tangibles.....	94
<i>Figura 8.</i> Resumen de componentes SERVQUAL	95
<i>Figura 9.</i> Flujograma de Capacitación del personal.	100
<i>Figura 10.</i> Plan de capacitación	101
<i>Figura 11.</i> Registro del Estado de no conformidades.....	103
<i>Figura 12.</i> Diagrama de Ishikawa.	104
<i>Figura 11.</i> Diagrama de Pareto.....	105
<i>Figura 14.</i> Registro de Causas – Problemas – Efectos – Soluciones	106
<i>Figura 15.</i> Registro de Acción Correctiva y/o Preventiva.....	107
<i>Figura 16.</i> Seguimiento de la Acción Correctiva y/o Preventiva.....	108
<i>Figura 17.</i> Flujograma de planeación de incentivos al personal.	110
<i>Figura 18.</i> Plan motivacional	111
<i>Figura 19.</i> Flujograma del plan motivacional.	112

RESUMEN

La problemática de la investigación está asociada a la satisfacción del cliente, por ello formula como objetivo analizar los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil”, aplicando la metodología descriptiva, cuantitativa, bibliográfica y de campo, con utilización de encuesta formulada a las empresas de alimentos bajo el modelo SERVQUAL, su escala multidimensional, que obtuvo los siguientes hallazgos: el componente empatía obtuvo 60% de aceptación de los usuarios, la fiabilidad obtuvo 66% de aceptación, la responsabilidad 63% de aceptación, la seguridad 72% y los elementos tangibles el 71%, debido al bajo nivel de preocupación por cuidar los intereses de los clientes y las demoras en la entrega del registro sanitario a los usuarios. Por lo que se propuso como alternativas un plan de capacitación para fortalecer la calidad del servicio al usuario, plan de seguimiento y monitoreo y plan motivacional para el personal, cuya inversión será igual a \$9.150,00 Tasa Interna de Retorno de 51,94% y un Valor Presente Neto de \$19.907,17, el primer criterio superó al 12% de tasa de descuento, el segundo fue mayor a la inversión inicial de \$ 9.150,00, dando como resultado la recuperación de la inversión en dos años, menor periodo de vida útil del estudio de cinco años, evidenciándose la factibilidad de la inversión.

Palabras Claves: Factores, Calidad, Servicio, Laboratorio, Alimentos.

ABSTRACT

The problem of research is associated with customer satisfaction, so it aims to analyze the factors that influence the quality of the main service in a public food laboratory in the city of Guayaquil, "applying the descriptive methodology, quantitative , Bibliographical and field, using a survey formulated to food companies under the servitude model, its multidimensional scale, which obtained the following findings: the empathy component obtained 60% of user acceptance, reliability obtained 66% acceptance , Responsibility 63% acceptance, safety 72% and tangible elements 71%, due to the low level of concern to take care of the interests of customers and delays in the delivery of sanitary registration to users. Therefore, a training plan to strengthen the quality of the service to the user, a monitoring and monitoring plan and a motivational plan for staff, whose investment will be equal to \$ 9,150.00 Internal Rate of Return of 51.94% and A Net Present Value of \$ 19,907.17, the first criterion exceeded 12% discount rate, the second was greater than the initial investment of \$ 9,150.00, resulting in the recovery of the investment in two years, Life of the study of five years, evidencing the feasibility of the investment.

Keywords: Factors, Quality, Service, Laboratory, Food.

Introducción

La calidad es el área y la herramienta de mayor importancia dentro de la competitividad de las empresas en el mundo moderno, donde existen normativas expresas que se refieren de manera específica al cumplimiento de los requisitos para mejorar continuamente el grado de satisfacción de los clientes, inclusive la norma ISO más actualizada (versión 2015), menciona el término partes interesadas. La satisfacción de los clientes en lo relacionado a la obtención del registro sanitario es esencial no solo para estas empresas que fabrican alimentos, que dependen de este documento y código al mismo tiempo para competir en un mercado de alta rivalidad competitiva, sino también para la sociedad en general que consume estos productos y debe sentirse segura y confiada de los bienes que consume.

Por esta razón se planteó como objetivo general de la investigación analizar los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil”, por ello se estructuró el estudio de la siguiente manera:

- El primer capítulo enfoca la problemática en términos generales, formulando los objetivos, la justificación y las variables del estudio.
- El segundo capítulo es uno de los más extensos porque presenta la estructura general del marco teórico, donde además de los conceptos acerca de la calidad del servicio, del modelo SERVQUAL y de la satisfacción del cliente, se incluyó el marco contextual perteneciente a la situación actual del laboratorio Protal.
- Posteriormente se aplicó el marco metodológico donde se expuso el tipo de método, técnica e instrumento a utilizar, enfatizando en el la escala multidimensional del modelo SERVQUAL, en la población de industrias alimenticias y la muestra a seleccionar.
- En el capítulo final se desarrolló el modelo SERVQUAL, cuyos resultados fueron analizados desde el punto de vista específico por cada componente, a lo que siguió una propuesta para fortalecer la calidad del servicio en los componentes débiles.

Capítulo 1

Descripción de la investigación

1.1 Tema – Título

“Análisis de los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil”.

1.2 Antecedentes

La evolución de la calidad liderada por las empresas japonesas en el ámbito global a partir de la segunda mitad del siglo XX, no solo se enfocó en la producción de las empresas manufactureras, sino que fue más allá, enfatizando también en la atención al cliente para alcanzar el objetivo que se habían planteado con la estandarización de los procesos, que era maximizar de manera permanente la satisfacción de las partes interesadas.

El empeño de las empresas por ser más competitivas generó una alta competitividad en los mercados, ganando importancia el tópico de la calidad del servicio en la década de 1980, precisamente a fines de esta década y principios de la subsiguiente y final del siglo XX, tuvieron lugar algunas investigaciones que culminaron exitosamente con la creación de modelos cuantitativos que permitían medir la calidad en la atención al cliente, de manera fácil y precisa.

La utilización de escalas valoradas ha sido uno de los motivos por los cuales se ha observado una gran cantidad de investigaciones realizadas en los últimos años que tomaron algunos de estos modelos y midieron la calidad del servicio en organizaciones de diferentes tipos, como por ejemplo, en Seguros Colón, en empresas constructoras, entre otros estudios, los cuales validaron el uso de estas metodologías para tener una base que fundamente la mejora continua en sus organizaciones.

1.3 Contextualización y planteamiento del problema y delimitación del tema u objeto de estudios

El trabajo de titulación se centra en el problema principal del desconocimiento del grado de percepción de los clientes acerca de la calidad del servicio que recibe al solicitar el registro sanitario en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil, que cumple con la función de realizar este tipo de análisis a las compañías alimenticias del sector privado, de modo que con los hallazgos pertinentes se pueda proponer alternativas para mejorar la situación actual, siendo el objeto de estudio la calidad del servicio y el campo de aplicación factores que inciden en su medición.

Al respecto, se cita que los registros sanitarios son componentes que autorizan a las empresas o personas naturales que tengan negocios de producción de alimentos, a la fabricación de un producto determinado, garantizando que es apto para el uso y consumo de los individuos y que se encuentra regulado en la legislación en materia de salud (Ley Orgánica de Salud).

La obligación de toda empresa es producir bienes alimenticios que satisfagan las necesidades de los usuarios y minimicen el riesgo de contaminación cruzada, debido a que estos bienes serán consumidos directamente por los consumidores, por lo tanto, la labor de los laboratorios de alimentos es clave para verificar si las empresas alimenticias cumplen con los parámetros que regulan las leyes y normas como las INEN en el Ecuador, de modo que se garantice al usuario la inocuidad en los bienes que consume, acorde a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Por lo tanto, el registro sanitario es el documento que autoriza a la empresa o negocio a producir y comercializar sus bienes al mercado, asegurándole al consumidor final que utiliza un producto inocuo, por lo que cualquier insatisfacción por parte de la empresa o negocio de alimentos, debido a una lenta capacidad de respuesta o a la inseguridad o desconfianza en este procedimiento, puede afectar no solo a las organizaciones jurídicas o negocios del sector alimenticio, sino también a los consumidores finales.

Es necesario destacar que existen varios factores que pueden incidir en la calidad del servicio que oferta la empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil donde se delimita el estudio, que están referidas a la capacidad de respuesta, la seguridad, confianza, empatía, que son percibidas directamente por los representantes de las industrias alimenticias y que serán analizadas en el contexto teórico y empírico en la presente investigación.

Las limitaciones de los factores que influyen en la calidad del servicio, pueden generar insatisfacción en los usuarios que en este caso son las industrias de alimentos que solicitan el servicio de registro sanitario a los laboratorios de alimentos del sector público, cuyas consecuencias pueden afectar la satisfacción de estos clientes, obstaculizar su desarrollo e impactar en los consumidores finales que forman parte de la ciudadanía en general y al propio estado que se puede privar de recibir recursos económicos por motivo de la inestabilidad de cualquier empresa de alimentos.

Si la situación conflictiva se mantiene, no se podrá garantizar la inocuidad al consumidor final, se generará inestabilidad en las organizaciones que manufacturan y comercializan alimentos en el mercado local y nacional, afectando los puestos de trabajo de los empleados de estas empresas, lo que se opone al buen vivir y a las disposiciones constitucionales y de las leyes en materia de salud y de defensa al consumidor.

1.4 Justificación

La empresa pública debe cumplir con el noble fin de satisfacer adecuadamente las necesidades y exigencias de la ciudadanía, bajo los principios generales de calidad, eficiencia y calidez, que se establecen en el Art. 227 de la Constitución de la República y en otras disposiciones de la Carta Magna que hacen referencia a los servicios públicos y al cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Por esta razón, se justifica plenamente el desarrollo de la investigación presente, dado que tiene gran importancia para la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos que ofrece el laboratorio de alimentos en cuestión, quienes requieren el registro sanitario que solicitan en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil, para funcionar adecuadamente y garantizar un producto que cumple los estándares, conforme lo exigen las normas internacionales y nacionales de la calidad, para beneficio de los clientes.

Además, el mejoramiento de la calidad del servicio por parte de los laboratorios de alimentos del sector pública fomentará una mayor confianza por parte de las industrias de alimentos y de los propios consumidores finales, que generará a su vez un movimiento económico seguro y creciente en este mercado, para beneficio de la reactivación de la matriz económica, generando credibilidad inclusive en los inversionistas para fortalecer este sector productivo.

En el aspecto legal, la presente investigación cumple no solo con los preceptos constitucionales del servicio público, que obligan a todas las instituciones públicas a regirse bajo los principios de calidad, calidez y eficiencia, sino también a la ley Orgánica de Salud que establece las disposiciones correspondientes a la emisión del registro sanitario, a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que también garantiza la inocuidad de los alimentos utilizados por los usuarios y finalmente el cumplimiento de las normas INEN estipuladas para cada actividad económica y producto respectivo, lo que a su vez debe aportar a la consecución de los objetivos tercero y décimo del buen vivir.

El carácter innovador de la presente investigación se podrá apreciar en los limitados estudios que existen al respecto del sector de los laboratorios públicos de alimentos, que no han sido abordados en el ámbito administrativo de la gestión de la calidad del servicio, menos aún en el Ecuador donde estas entidades por ser públicas tal vez reducen su competitividad, cuando deben potencializarla para satisfacer los objetivos del buen vivir, a través del cumplimiento de las normativas INEN correspondientes.

De esta manera, como se expresa al final del párrafo anterior, los principales beneficiarios de la investigación serán los clientes de la empresa pública que oferta el servicio de laboratorio de alimentos, porque estas organizaciones podrán contar con el registro sanitario respectivo para funcionar como lo exige la ley, asegurando la inocuidad y calidad de su producto, por lo que se genera satisfacción en todas las partes interesadas.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil”.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Caracterización del marco teórico de las variables inmersas y del enfoque metodológico a aplicar en el presente proyecto de investigación.
- Determinar a través de un análisis teórico, los diversos factores que tienen incidencia en la calidad del servicio en las empresas públicas de laboratorio de alimentos y la metodología para su identificación y medición.
- Proponer alternativas que pueden influir para el fortalecimiento de la calidad del servicio principal de la empresa pública de laboratorio de alimentos.
- Evaluar la factibilidad de tipo financiero de la alternativa propuesta.

1.6 Limitaciones y delimitaciones

La problemática de la investigación está delimitada espacialmente en la ciudad de Guayaquil, en la parroquia urbana Tarqui, en el sector denominado La Prosperina, en la Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL), Laboratorio de Alimentos Protal.

En efecto, la delimitación espacial está asociada a las actividades de una empresa pública de laboratorio de alimentos, donde el registro sanitario es el principal servicio que se analizará, debido a la extensa gama que ofrece el laboratorio de alimentos, Protal de la ESPOL, al respecto, se citó que solo se recogieron los clientes o usuarios de las empresas de alimentos para llevar a cabo la investigación con el modelo de la calidad del servicio al cliente escogido.

Entre las limitaciones que se encontraron se citan que la empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil es muy reservado con respecto a su información, a pesar que una de las autoras labora en dicha entidad, sin embargo, se observó la mayor cantidad de datos para satisfacer los requisitos del trabajo de titulación.

Cabe destacar que en la ciudad de Guayaquil solo tres empresas públicas ofrecen el servicio de registro sanitario a las empresas de alimentos, de las cuales solo uno accedió a

que se coloque su nombre en esta tesis, con ciertas restricciones este fue el caso del laboratorio Protal de la ESPOL, como se mencionó anteriormente.

Además, tampoco existen muchas investigaciones o estudios científicos que se hayan realizado sobre la medición de la calidad del servicio y los factores que la afectan, referido a las empresas públicas que realizan actividades de laboratorios para entregar registros sanitarios a las industrias alimenticias, lo que, a pesar de ser una limitación, constituye también una novedad científica.

1.7 Contextualización del proyecto de investigación

El objeto de estudio se refiere a la calidad del principal servicio (en referencia al registro sanitario) que ofrece una empresa pública de laboratorio de alimentos ubicada en la ciudad de Guayaquil, cuyos factores que lo afectan o benefician serán medidos mediante uno de los principales modelos, con el propósito de contar con una base de información que propicie la mejora de la calidad en la organización.

El campo de aplicación estuvo asociado a los factores que influyen para que los clientes o usuarios perciban la sensación de calidad en el servicio del registro sanitario que solicitan a las empresas públicas dedicadas a estas actividades, como fue el caso del ente perteneciente a la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL).

Al respecto, se cita que el objetivo de la presente investigación está enmarcado en analizar los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil para lo cual en primer lugar se analizaron teóricamente las variables, luego se interpretaron empíricamente los hallazgos con la aplicación de un modelo cuantitativo y finalmente se evaluó los mismos para conocer el diagnóstico de la situación actual de las industrias alimenticias con relación a la percepción de la calidad del servicio ofertado por el laboratorios Protal de la ESPOL.

Para el efecto, se ha sintetizado la tesis en tres capítulos, los cuales siguen la estructura siguiente:

El primero aborda la problemática desde un contexto teórico generalizado, se describe conceptualmente a la primera variable como es el caso de la calidad del servicio, indicando los conceptos y evolución, para luego proseguir con el análisis e interpretación teórica de las empresas públicas a nivel mundial, regional y nacional, destacando en este contexto a los laboratorios de alimentos que ofrecen el servicio de examen de productos alimenticios para entregar el registro sanitario a las industrias de este sector, de modo que puedan operar garantizando un producto inocuo a sus clientes, por lo que en este apartado también se incluyó algunas disposiciones legales.

El segundo capítulo está referido al estudio empírico, el cual inició mencionando la metodología de la investigación, los métodos, técnicas, población y muestra seleccionada de las industrias alimenticias usuarias de los laboratorios de alimentos, para luego describir el modelo que se aplicará para la medición de la calidad del servicio, ya en el siguiente capítulo correspondiente a los resultados.

El siguiente capítulo se refiere específicamente a la aplicación del modelo de para la medición de la calidad del servicio que entre otros aspectos, generará mediante un análisis estadísticos los principales hallazgos de cada una de las dimensiones de la calidad del servicio, con cuyos resultados se podrá conocer las fortalezas y debilidades organizacionales a partir del criterio de los propios clientes.

El estudio continúa con la discusión de los resultados que serán de gran importancia para la emisión de conclusiones y recomendaciones, porque con los mismos se tendrá que recomendar las mejoras necesarias para que las industrias alimenticias puedan desarrollarse adecuadamente y servir mejor a los consumidores finales.

1.8 Conclusión

La problemática de la investigación trata de responder a la siguiente pregunta: ¿cuáles son los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil?, para el efecto, se planteó el objetivo general de determinar estos factores que pueden tener un impacto negativo en la satisfacción del cliente, de modo que estas organizaciones puedan contar con el registro sanitario respectivo para funcionar como lo exige la ley, asegurando la inocuidad y calidad de su producto, por lo que se genera satisfacción en todas las partes interesadas.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Caracterización de la calidad como elemento de factor de análisis

Toda investigación debe partir de un análisis teórico de las concepciones y criterios que han aportado a través del tiempo, los expertos en materia del objeto de estudio y del campo de aplicación, abordándose en este apartado la primera variable en mención, con base en la revisión bibliográfica de textos especializados en el área de la gestión de la calidad y disciplinas afines.

Los términos que forman parte del objeto de estudio, son calidad y servicio, por lo tanto se trata de una palabra compuesta, que será analizada bajo la aplicación del método deductivo, es decir, desde lo general hacia lo particular, por este motivo, el marco teórico inicia con la descripción teórica del término inherente a la calidad, que es el área curricular donde se enfoca la investigación de un análisis de los factores que inciden en la calidad de una empresa pública de laboratorios de alimentos.

La calidad es un término amplio que a pesar de formar parte del dialecto de todos los emprendedores, comerciantes, artesanos, empresarios, estado y ciudadanía en general, desde los tiempos de la antigüedad, sin embargo, es a mediados del siglo XX donde tomó fuerza como una disciplina científica derivada de la administración de empresas y que actualmente tiene gran relevancia en la competitividad de los negocios.

En el ámbito conceptual propiamente dicho, la calidad ha sido abordada de manera muy compleja y general, algunos autores que serán mencionados en las citas de los párrafos siguientes, la señalan como un término asociado al bienestar de los usuarios y consumidores de determinados productos, pero en cambio, otros expertos le han dado un matiz más completo, llevándola a la categoría de una ciencia que se sostiene en estándares y juicios, de allí que fue necesario escudriñar algunas opiniones científicas acerca de esta área curricular de la administración de empresas, para contar con un fundamento técnico para el posterior estudio empírico.

Según el autor, (Tejedor, 2014), expresa que “la calidad es el conjunto de atributos de bienes o servicios, donde la principal característica es satisfacer los requerimientos a los usuarios con el fin de obtener resultados positivos para la empresa”. (p. 28).

Como término, la calidad evoca bondad, justa medida, que por sus características positivas y relevantes para los clientes, puede propiciar una satisfacción adecuada en el momento que el usuario consume el producto o utilice el servicio, como en el caso del presente estudio que se refiere a la oferta pública del análisis de artículos para suministrar el registro sanitario a las empresas de alimentos que lo soliciten para cumplir con los requisitos legales y asegurar la inocuidad de sus bienes para beneficio de la ciudadanía, específicamente en el mercado en que incursiona.

Por lo tanto, (Hoyer, 2013), menciona que “el término calidad expresa fehacientemente la percepción de satisfacción de los requerimientos expresados por el cliente que desea adquirir un bien o servicio que satisfaga sus expectativas, por lo tanto, al cumplir con los parámetros el usuario, la empresa cumplirá su misión”. (p. 41).

Los clientes sienten, se emocionan, tienen criterios y opiniones antes y después de consumir un producto o utilizar un servicio cualquiera, por este motivo, los administradores se interesan cada vez más por producir bienes y servicios que cumplan los estándares nacionales e internacionales, para demostrar la alta calidad de los mismos y poder difundir sus beneficios en el mercado, como una manera de obtener mayores grados de competitividad en nichos muy complejos.

Según (Summers, 2013), toma como referencia lo mencionado por Kaoru Ishikawa en el año 1988 al referirse a la calidad como “un diseño o desarrollo para satisfacer las necesidades del usuario”, luego de un año Deming considera a la calidad como “fiabilidad, ya que el servicio o producto se ajusta con los requisitos del cliente”. (p. 16).

La doctrina que expresa el pensamiento de los expertos en materia de calidad, establece algunos términos que fueron evolucionando conforme al paso del tiempo, entre los cuales se mencionaron la conformidad, fiabilidad, uniformidad, entre otros, pero todos ellos a partir de la década de 1980 se fueron orientando hacia la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas como punto esencial y razón de ser de las empresas modernas.

(Hoyer, 2013), estima que los precursores de la calidad en el caso de Philip Crosby (1989), quien consideró que “al realizar una entrega a los clientes y a dichas personas que colaboran dentro de la empresa, sin defecto alguno y cumple con las necesidades se la denomina calidad”. (p. 96).

Debido a que la calidad en los primeros años se basó en el producto más que en la satisfacción de las personas, la mayoría de los críticos de esta área empresarial se manifestaron a favor de la conformidad, que a su vez estaba asociada a la minimización de los defectos o fallas en el mismo, lo que fue asociado también al servicio, sin embargo, en la actualidad se ha establecido que existen otros factores asociados a la calidad, los cuales se encuentran en todas las fases del proceso de la cadena de abastecimiento y que no culminan con la entrega del producto al consumidor o usuario final, sino que continúan formando un ciclo con la retroalimentación.

Con respecto al origen de la calidad, su evolución es uno de los capítulos históricos más importantes en el desarrollo económico y social de los pueblos, que se inicia desde los albores del siglo XX y que permanece hasta la segunda década del siglo XXI, donde los sistemas iniciales adoptados por las organizaciones de las décadas de 1920 hasta 1960, se transformaron en normativas internacionales que son respetadas por todos los países en el mundo entero, inclusive en el Ecuador.

Sin embargo, se ha realizado un análisis histórico previo al siglo XX, considerando lo que manifiesta (Griful, 2013), acerca de este particular, manifestando que “durante la edad media se establecieron una serie de diversos tipos de mercado, que se basaban en la calidad del producto y a su vez estos empezaron a potencializar las marcas para obtener una responsabilidad del fabricante”. (p. 25).

La revolución agrícola que tuvo su origen en Inglaterra en el siglo XVII, fue uno de los detonantes de la aparición de los sistemas de la calidad en el mundo entero, que fue prácticamente el comienzo de la revolución industrial que la historia la señala en el siglo XVIII, ambos acontecimientos generaron mayor competitividad en los mercados, a pesar que enfatizaron en las inspecciones y en los controles al interior de las organizaciones fabriles, antes que en la orientación a los clientes, es decir, las empresas querían producir con menos defectos para reducir los costos de los bienes o servicios que manufacturaban o prestaban en el mercado.

(Tará, 2013), establece que “al inicio de la revolución industrial, en las grandes empresas el volumen de producción fue el de mayor preocupación, por lo tanto, los pequeños artesanos quedaron en escala menor y fueron debilitándose”, por lo tanto “la calidad de los servicios no formaba parte intrínseca de los objetivos de los sistemas productivos en el siglo XVIII y XIX, porque no existía la orientación al cliente”. (p. 24).

A pesar que la calidad formó parte de los sistemas organizacionales en los siglos XVIII y XIX, sin embargo, solo fue concebida como un término dentro del sistema productivo de las grandes empresas manufactureras que nacieron como fruto de la revolución industrial de aquellas épocas, situación que se mantuvo a pesar de los avances en la ciencia y en la tecnología a inicios del siglo XX, siendo recién posterior a la segunda guerra mundial, cuando los japoneses que habían quedado arruinados después de haber recibido el impacto de las bombas atómicas de Hiroshima y Nagasaki, desarrollaron sistemas productivos con énfasis en la conformidad, uniformidad y más tarde orientado a satisfacer los requisitos de los clientes.

Con relación a lo mencionado en el párrafo anteriores, (Carro, 2014) expresa que “los japoneses dieron origen a la calidad, porque después de la segunda guerra mundial la situación económica se complicó, por lo tanto, se debió adoptar medidas para mejorar la competitividad de sus empresas, esto dio como resultado un crecimiento exitoso de la calidad de los bienes y servicios que se producían en territorio japonés”. (p. 45).

Los sistemas de calidad inicialmente consistieron en la inspección en las grandes fábricas durante la revolución industrial, evolucionando en el siglo XX al control estadístico para perfeccionar la misma inspección, sin embargo, a partir del desarrollo empresarial en Japón, emergen los sistemas de la calidad que fueron cambiando el paradigma que se tenía hasta esa época de esta área que más bien era considerado como un término y no como una metodología científica, por lo que a continuación se destaca la evolución de las fases de la calidad.

La evolución en los sistemas de calidad como tales, aparecen en el contexto empresarial después de la mitad del siglo XX, siendo su origen japonés, donde algunos expertos como Edward Deming, Kaoru Ishikawa, entre otros, emiten criterios y apreciaciones importantes sobre esta nueva disciplina científica que tomó gran fuerza en los mercados nacionales e internacionales, a tal medida que algunas décadas más tarde se reguló mediante normativas expresas de estandarización de todos los procesos productivos y de servicio.

La evolución de las fases de la calidad según el autor, (Gutiérrez H. , 2012) tuvo su origen “a partir de la revolución industrial del siglo XVIII y XIX, porque se empezó a planificar futuras actividades para ser competitivos dentro del mercado, luego en el siglo XX los mayordomos eran las personas encargados de supervisar los servicios y dichos productos”. (p. 12).

Los mayordomos pertenecieron a la fase inicial de los sistemas de la calidad, donde esta no era considerada una disciplina científica, sino que simplemente una actividad que complementaba el sistema de producción y que debía realizarse para reducir la cantidad de defectos, situación que inclusive en aquella época para los directivos de las industrias, se trataba de un acontecimiento normal.

(Cantú H. , 2014) expresa que “a partir del siglo XX surgió una nueva faceta en la calidad con los estudios realizado por Shewart, donde se formuló el control estadístico a la calidad de los productos, el cual mide el nivel de conformidad y defecto de los productos, es decir si se encuentran establecidos los parámetros bajo estos métodos”. (p. 30).

Shewart experimento durante las dos primeras décadas del siglo XX con el control estadístico, que trataba de medir la conformidad de los procesos mediante muestras de bienes fabricados, para determinar el porcentaje de defectos y con ello identificar si la producción cumplía con los objetivos esperados por la gerencia, debido a que estas inconformidades generaban pérdidas para la organización.

Al respecto, con fundamento en lo establecido por Shewart sobre la metodología del control que se realiza por medio de un sistema estadístico, surge la siguiente fase donde los parámetros deben ser establecidos por organizaciones internacionales para que los productos mantengan características adecuadas para el cliente, además en estas etapas los sistemas de calidad deben ser asegurados.

Posterior a la Segunda Guerra Mundial, la fase de inspección es reemplazada por la calidad total, que según (Fea U. , 2012) estaba amparada en los preceptos de Edward Deming, Kaoru Ishikawa, Taishi Ono, quienes indicaron que el control de la calidad no se debía realizar al producto, sino a los procesos, donde estaban las causas de los problemas, surgiendo la filosofía de los cinco por qué.

Deming fue tal vez el precursor de esta nueva etapa de la calidad, donde se le dio mayor importancia a los procesos que al producto, aunque todavía los sistemas de calidad no se orientaban directamente hacia el cliente, ya se establecía este enfoque como una de las consecuencias directas de la calidad total, enfatizando mucho en el lema de cero defectos para lograr la reducción de costos y mayor competitividad en los mercados.

(Carro, 2014) establece que la siguiente fase fue la del “aseguramiento de la calidad, cuyos precursores más importantes fueron Phil Crosby, Tauishi Ono, Jenichi Taguchi”, quienes manifestaron que “la calidad debía asegurarse en todas las etapas del proceso, naciendo en esos momentos la palabra conformidad, la cual estuvo asociada también al término uniformidad de las actividades organizacionales”. (p. 9)

El aseguramiento de la calidad fue la etapa previa a la Gestión de la Calidad que tuvo como objetivo asegurar que los bienes y servicios pasen por procesos íntegros que no tenían fallas, que surgió en la década de 1970 y que superó a la calidad total de los primeros gestores de esta disciplina, desde aquella época se pensaba en la estandarización como un mecanismo para fomentar el denominado aseguramiento.

Con respecto a la historia de las normas ISO, el autor (Gutiérrez, 2012), establece que a partir de “la década de 1980, después del nacimiento de la Organización Internacional para la Estandarización, conocida también como ISO por sus siglas en inglés, tiene su origen la gestión de la calidad, que todavía se refería a los productos conformes, pero que también incluía el gestionamiento de los procesos, el mejoramiento continuo y el enfoque al cliente”. (p. 16).

Con el transcurrir del tiempo, los sistemas de estandarización que iniciaron con la normativa ISO 9001, se enfocaron netamente a lograr la satisfacción de los clientes, debido a que la calidad no es solamente un factor vinculado a la manufactura, sino que también es la calidad de servicio que se genera en el usuario para buscar competitividad de la empresa y a su vez generar valor económico, surgiendo al mismo tiempo las metodologías para proceder a la medición de la calidad del servicio, los cuales se enfocaban directamente en la percepción de la satisfacción emitida por el propio cliente.

Sin embargo, el origen de la norma ISO 9001 fue en Estados Unidos de América, cuando el ejército de esa nación creó la norma MIL-Q-9858, para regular las relaciones con los suministradores, siendo adoptada esta normativa para la certificación de los proveedores, naciendo la norma BS5750, por lo que se introdujo la palabra conformidad para lograr este objetivo, siendo el mayor hallazgo que la organización internacional para la estandarización acogió la misma normativa y le cambió el nombre a ISO 9001 en el año 1987, mientras que al siguiente año iniciaron a crearse los modelos para la medición de la calidad del servicio. (Camisón, 2014).

Si bien es cierto la norma ISO 9001 original se basó en la conformidad, incluyó el enfoque al cliente y el término procesos, por lo que en el año 1994, después de creados algunos modelos para la medición de la calidad del servicio, se realizó la primera revisión de la norma ISO 9001 en el año 1994, para que este documento se fundamente en el mejoramiento continuo y en la gestión por procesos. Las posteriores revisiones, la segunda en el año 2000 y la tercera en el año 2008, enfocaron su atención en la satisfacción de los clientes como objetivo principal de la estandarización. (Organización Internacional para la Estandarización, 2008). (Organización Internacional para la Estandarización, Norma ISO 2000, 2000).

De las normativas en mención prosiguieron con la estructuración de la norma ISO 9001:2015 (cuarta revisión) hace dos años, donde se ha introducido el término partes interesadas en vez de clientes, para agrupar a los proveedores, usuarios, Estado y sociedad en general, como parte de los beneficiarios de la aplicación de la gestión de los procesos, mejoramiento continuo, identificación de riesgos y oportunidades, orientados a la satisfacción de las partes interesadas. (Organización Internacional de Estandarización, 2015).

En la actualidad, las metodologías de la calidad, no solo se fundamentan en los procesos, sino que enfatizan en la satisfacción del cliente y de las partes interesadas, término que es mencionado en la última versión de la norma ISO 9001:2015, por lo que el ciclo de mejoramiento continuo de Deming, la gestión por procesos, la estandarización de las actividades productivas, la medición de la calidad del servicio a través de la retroalimentación del cliente, son factores que se evalúan constante y periódicamente para certificar a las empresas y demostrar en el mercado donde incursiona, que los bienes y servicios tienen valor agregado para satisfacer los requisitos más exigentes de los clientes y de todas las partes interesadas.

2.2 Caracterización de la calidad del servicio

Prosiguiendo con el análisis de la calidad como un área de los sistemas empresariales, se destaca la teoría inherente a la calidad del servicio, la cual forma parte de la disciplina general mencionada inicialmente y que fue descrita en el epígrafe anterior, se destaca que no existe una normativa o doctrina científica particular para la producción de bienes y servicios, sin embargo, es necesario manifestar las concepciones acerca de esta variable.

Como parte del análisis de la calidad del servicio se hace referencia a los factores que influyen en esta variable, sin embargo, en primer lugar, se la concibe teóricamente, indicando la evolución histórica, considerando los preceptos de Edward Deming, la posterior aparición de las normas ISO, hasta llegar a la creación de los modelos de gestión que se diseñaron para medir la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio, asociada a la satisfacción del cliente.

Como concepto de la calidad del servicio, la calidad es una disciplina que implica acciones, normas y decisiones tanto en las empresas manufactureras como de servicio, sin embargo, el término que se refiere a la calidad del servicio no concierne precisamente al área económica de los servicios, sino que guarda relación con la atención al cliente e inclusive de las partes interesadas.

(Render, 2014), concibió la calidad del servicio “como aquellos componentes inmersos en la atención al cliente, durante todas las fases de la producción de bienes y servicios, mediante la cual se genera valor añadido y se puede aumentar de manera sostenida la satisfacción de usuarios y consumidores”. (p. 35).

Tanto en la industria manufacturera como en la de servicios, las empresas deben prestarle atención al cliente, primero para captarlo, luego para las fases de diseño y producción en caso se requiera su presencia, en la distribución, despacho y entrega final de los bienes o servicios, incluyendo también en el otorgamiento de la garantía en ambos tipos de organizaciones.

La importancia que tiene la calidad del servicio en las industrias manufactureras o empresa de servicios, es señalada por (Dayan, 2011), como “un requisito indispensable para fortalecer la competitividad organizacional, a través del criterio de los propios clientes acerca

de su percepción, no solo por la bondad de los bienes o servicios, sino por todos los componentes que rodean esta atención”. (p. 87).

Al realizar el análisis de la calidad del servicio es importante manifestar que no se refiere solo a la actividad económica de los bienes y servicios, sino que se trata de satisfacer los requisitos de los clientes a través de acciones y decisiones puestas en práctica que vayan en beneficio de la percepción de bienestar por parte de los usuarios y/o consumidores, quienes son los que expresan su sentimiento satisfactorio o de insatisfacción y en base a ello se permite medir la calidad.

(Setó, 2012) establece al respecto, que “la calidad del servicio fue introducida en la década de 1980 para cumplir con las normativas de los sistemas de gestión de la calidad que se enfocaron en la satisfacción del cliente”, ideándose varios autores algunas metodologías para la “medición de las dimensiones que forman parte de la calidad del servicio, valiéndose de la interacción y retroalimentación con los clientes”. (p. 63).

La calidad del servicio es entonces un aspecto intangible, a diferencia de la calidad de los bienes que es más bien tangible y se puede comparar a través del análisis diferencial entre dos productos de las mismas características de dos marcas diferentes, pero que se dirigen a un mismo mercado, en este caso, es fácil determinar cuál de los dos cumple con los parámetros exigidos por las normas nacionales e internacionales, no ocurre lo mismo con la calidad del servicio que debe ser evaluada con indicadores cualitativos que se transforman en cuantitativos mediante el uso de metodologías que fueron creadas precisamente para realizar este tipo de mediciones.

La evolución de la calidad del servicio, como se manifestó en los correspondiente a la evolución de los sistemas de la calidad, esta área organizacional evolucionó desde la época de la revolución industrial donde predominó el mayordomo, luego advino la inspección que se mantuvo inclusive posterior a la creación del control estadístico de Shewart en las primeras décadas del siglo XX, pero que cambió a la calidad total con el desarrollo de las estrategias japonesas basadas en la conformidad y uniformidad posterior a la mitad del siglo XX, que fueron la base de la fase del aseguramiento de la calidad en la década de 1970 y de los sistemas de gestión que se crearon en la década de 1980, donde la palabra conformidad y uniformidad fueron reemplazadas por la estandarización y el enfoque al cliente.

La evolución de los sistemas de calidad hasta llegar a los sistemas de gestión que se fundamentaron en la estandarización de los procesos, así como el enfoque al cliente, que más adelante, ya en los albores del siglo XXI, se transformó en la clave del éxito en las empresas modernas, fue el punto de partida para que varios expertos crearan métodos para la medición de la calidad del servicio, que se basaron en algunas dimensiones que entre cada autor sufrían mínimas modificaciones, pero que en términos generales se asentaban en las teorías de Deming, Ishikawa, Ono, Taguchi, entre otros expertos que sentaron las bases de la calidad.

Secuencialmente, el primer modelo de la calidad del servicio que se creó fue el SERVQUAL en el año 1988, un año después que la Organización Internacional para la Estandarización adoptó la primera norma ISO 9001 (original), posteriormente al inicio de la década de 1990 se desarrollaron otros modelos para la medición de la satisfacción del cliente, como es el caso de Bolton-Drew, Brogowicz-Delene-Li y SERVPERF, este último es una modificación del SERVQUAL.

2.3 Caracterización de la calidad del servicio del modelo SERVQUAL

La primera metodología que se analizó en la presente investigación sobre la variable independiente hace referencia al modelo SERVQUAL, que facilita la medición de la calidad del servicio en cualquier tipo de entidad empresarial, cuya propiedad específica radica en transformar los indicadores cualitativos en cuantitativos a través de una escala valorada, asemejándose al método de Likert.

(Castillo, 2014), manifiesta acerca del modelo SERVQUAL que se trata de “un instrumento para la medición concreta de la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio, mediante el grado de satisfacción percibido”, según la historia, esta metodología “fue creada en Estados Unidos en 1988 por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, bajo el auspicio del Instituto de Ciencias de Marketing norteamericano”. (p. 1).

La creación del modelo SERVQUAL fue una respuesta clara a la nueva concepción de la calidad de conformidad con lo expresado por las normas ISO 9001 originales publicadas en el año 1997, a pesar que desde inicios de la década de 1980 los japoneses y los tigres del Asia promovían algunas metodologías basadas en la satisfacción de los clientes como parte de sus sistemas que tendían a la estandarización y al mejoramiento continuo, inclusive antes de la legalización de la primera normativa ISO.

Según (Ayala, 2013) los componentes de la escala SERVQUAL (en número de cinco), de acuerdo a la creación de Zeithaml, Parasuraman y Berry, se citan a continuación:

- “Bienes tangibles.
- Confiabilidad o responsabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía”. (p. 3).

El objetivo principal de la escala multidimensional que contiene el modelo SERVQUAL, está asociado a la determinación de los parámetros percibidos por el usuario sobre el tiempo de respuesta, la seguridad que sintió, si fue tratado con cortesía y amabilidad, cómo observó el nivel de responsabilidad de su proveedor de bienes o servicios, así como de la tecnología y recursos con que cuenta la empresa, por lo que son los propios clientes quienes a través de estas dimensiones definen su satisfacción.

2.4 Caracterización de la calidad del servicio de otros modelos

Modelo Bolton y Drew, posterior al desarrollo de la escala multidimensional del modelo SERVQUAL, se procedió a la determinación teórica de otros modelos que también se utilizan para la medición de la calidad del servicio, entre los cuales se citó al esquematizado por Bolton y Drew, dos autores que sistematizaron sus ideas acerca de cómo evaluar la percepción del cliente sobre su satisfacción.

(Berdugo, Barbosa, & Prada, 2016), se refieren de esta manera al modelo de Bolton y Drew: “expone que la calidad de servicio se trata de la actitud de los clientes hacia la organización y los bienes o empresa que oferta, mientras que la satisfacción está asociada a cómo percibe la bondad del producto una vez consumido o utilizado”. (p. 14)

Este modelo señala una relación intrínseca entre las expectativas de los clientes y la satisfacción percibida una vez que ya consumió o utilizó el producto o servicio, es decir, que el análisis comparativo debe ser favorable para que la empresa pueda demostrar que el servicio o el bien ofertado en el mercado fue totalmente satisfactorio para los clientes, significando ello que pueden tomar cualquier modelo de base.

Modelo Brogowicz, Delene y Li, quienes fundamentaron sus ideas en las principales funciones de las ciencias administrativas, como es el caso de la planificación y el control de

las actividades productivas o de servicios, como se establecerá en los siguientes párrafos sobre esta metodología.

(Sánchez, 2014) considera acerca del modelo de Brogowicz, Delene y Li, que “su creación data del año 1990”, este prestó mayor importancia a “las actividades inherentes a la planificación, las cuales constituyen la base para el control de ciertas dimensiones técnicas funcionales, que deben prevenir o minimizar factores negativos para la oferta de un servicio de alta calidad”. (p. 4).

La planificación y el control son dos funciones administrativas que se complementan entre sí, sin embargo, si se profundiza acerca de las ideas de los autores de este modelo de Brogowicz, Delene y Li, se puede afirmar que tiene una conexión directa con el de Bolton y Drew, porque en ambos casos se establece una comparación entre lo planificado (esperado) y lo obtenido (mediante el control), que es el producto o la satisfacción de los consumidores y/o usuarios.

(Serrano, 2013) considera además que “el modelo de Bolton y Drew se asemeja al de Brogowicz, Delene y Li”, porque en ambos casos son enfrentadas “las expectativas y perspectivas de los consumidores y usuarios”, situación que está afectada intrínsecamente por “las influencias internas, el marketing e imagen corporativa, los resultados del servicio que se pueden traducir en las expectativas de los clientes y en su posterior satisfacción o insatisfacción”.

Ambos modelos en mención, pueden ser utilizados como un complemento en caso de que se utilice otro modelo cuantitativo para medir la calidad del servicio como el caso del SERVQUAL o el SERVPERF.

El modelo SERVPERF fue creado después que sus autores realizaron algunas investigaciones tomando como ejemplo el SERVQUAL, en efecto, el segundo en mención constituyó la base para la estructuración de las interrogantes e ítems del primer modelo manifestado, por esta razón, es necesario que se investigue de manera breve su evolución en el contexto de la medición de la calidad del servicio.

(González, 2014) concibe al modelo SERVPERF como “una herramienta para la medición de la calidad del servicio, que basa su metodología en la precisión de sus resultados”, destacándose que fue creado “en 1992 por Cronin y Taylor, expertos que

sustentaron sus ideas en la misma escala SERVQUAL, manifestando que este último se centra en la expectativa del usuario, pero que no permite reflejar el mejoramiento continuo de la calidad del servicio”.

Esto significa que el SERVPERF se basa específicamente en el mejoramiento del modelo SERVQUAL que había sido creado cuatro años antes de la primera metodología en mención, por este motivo, incluye no solo la expectativa de los usuarios, sino también el criterio del mejoramiento continuo de la calidad del servicio, como base fundamental para la maximización del grado de satisfacción de los individuos que son la razón de ser de los negocios.

Según (Villegas & Rosa, 2013), los componentes de la escala SERVPERF (en número de cinco), de acuerdo a la creación de Cronin y Taylor, son los siguientes:

- “Elemento tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía”. (p. 3).

2.5 Factores que inciden en la calidad del servicio

Es necesario destacar como parte esencial en el desarrollo del trabajo de titulación, los factores asociados a la calidad del servicio, los cuales han sido abordados a través de la revisión bibliográfica y bajo la apreciación de los autores que crearon los diferentes modelos cuantitativos descritos en los epígrafes anteriores, donde se establecen las dimensiones de la calidad del servicio.

En efecto, las dimensiones de cada modelo en mención son los factores que influyen en la calidad del servicio, por esta razón, es necesario concebirlas con referencia a lo que trataron de manifestar sus autores cuando lo crearon y enlazarlo con la doctrina y la evolución de los sistemas de la calidad, para ello se tomó como producto de la revisión bibliográfica los siguientes conceptos de las mencionadas dimensiones o factores:

- Fiabilidad, capacidad de las organizaciones para ofrecer bienes o servicios bajo condiciones confiables, en donde la puntualidad y la facultad de suministrar el servicio correctamente en la primera vez, es esencial.

- Seguridad, sentimiento que se basa en la protección que siente el cliente que cree en una empresa, por lo que se destaca en este concepto el de integridad y honestidad.
- Capacidad de respuesta, es la actitud de los empleados de una empresa para solucionar los problemas de los clientes y cumplir con los compromisos de manera puntual y en el tiempo oportuno.
- Empatía, disposición de la organización para ofrecer un trato personalizado con amabilidad y buen trato, con alto nivel de compromiso e implicación con los requisitos de los clientes.
- Bienes tangibles, hace referencia a las instalaciones físicas y a los recursos materiales de la organización e inclusive a algunos aspectos de la gestión de talento humano (Teas, 2013) (p. 38).

Los factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio, están referidos a las dimensiones del modelo SERVQUAL, que fueron seleccionadas también para la estructuración del modelo SERVPERF, las cuales se refieren específicamente a la sensación de seguridad y confianza del cliente, así como al trato y atención percibida, complementada con la opinión sobre la infraestructura y recursos de la organización que le provee los bienes o servicios a los consumidores o usuarios.

Otros preceptos teóricos que hacen referencia a los factores que impactan a la calidad del servicio, se refieren a los siguientes:

- Elementos tangibles, hace referencia directamente a la infraestructura de la empresa, a sus equipos e instalaciones, a los recursos materiales y humanos desde un enfoque comunicativo.
- Fiabilidad, habilidad para la ejecución de los procesos de manera cuidadosa, de modo que genere confianza en los clientes.
- Capacidad de respuesta, tiempo que transcurre entre la solicitud de los clientes y la entrega del producto o servicio por parte de la empresa, que depende de características internas y externas de la organización.
- Seguridad, conocimiento de los empleados para ofrecer un servicio garantizado a los clientes, que permita aumentar su sentimiento de protección.

- Empatía, atención personalizada con esmero, amabilidad y buen trato para beneficio de la satisfacción de los clientes. (Palacios, Fulgueras, Ulgueiras, & y Catalino, 2012) (p.34).

La calidad del servicio es medible a través de las dimensiones mencionadas que constan en los respectivos modelos descritos, las cuales son percibidas por los clientes quienes mediante la retroalimentación pueden expresar sus sentimientos y percepciones por el producto consumido y/o por el servicio que utilizaron en un momento determinado de tiempo, que tiene conexión directa con su nivel de satisfacción.

Habilidades e incentivos de Deming, si se debe realizar una mención especial a uno de los filósofos de la calidad, debe ser a Edward Deming, quien fue el precursor de los sistemas de la calidad, porque previo a su investigación, la calidad había sido considerada solo una inspección a los productos finales o a ciertos procesos que se estimaban de gran relevancia en la organización, pero a partir de los estudios realizados por Deming, este paradigma cambió.

Posterior a la segunda guerra mundial, lo más relevante en la calidad había sido el control estadístico suministrado por Shewart, sin embargo, las empresas continuaban orientándose a la producción y a la economía de escala, por ello, fue de gran importancia la investigación de Deming y su pensamiento cuando viajó a Japón y se constituyó en el principal líder para la revolución de la calidad en aquella época.

Deming lideró el desarrollo de las empresas japoneses después de la debacle sufrida con las bombas atómicas de Hiroshima y Nagasaki, sosteniendo que los sistemas de calidad eran esenciales para la potenciación de la competitividad y para satisfacer los requisitos de los clientes, creando métodos como la mejora continua y sus catorce principios (Miranda, 2013) que se exponen seguido:

- Se debe mejorar constantemente el producto y el servicio con la finalidad de ser competitivos.
- Considerar filosofías estratégicas para afrontar desafíos económicos de la actualidad.
- Evitar la dependencia de la inspección o verificación para alcanzar la calidad.
- No considerar el precio al momento de elegir un producto, para minimizar el coste total y establecer la lealtad con un proveedor.

- Mejorar el sistema para mejorar la calidad y reducir los costes de los bienes o servicios.
- Instituir el entrenamiento de habilidades.
- Abordar el liderazgo reconociendo diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones para mejorar el equipo de trabajo.
- Evitar las actitudes negativas para favorecer el clima laboral eficaz en el trabajo.
- Eliminar las barreras departamentales de la organización y propiciar la comunicación.
- Impedir las exhortaciones a la calidad, debido a que daña las relaciones internas.
- Evitar establecer objetivos numéricos.
- Eliminar las situaciones que evitan al personal sentirse orgullosos de su trabajo.
- Instituir programas de educación y mejora.
- Buscar la transformación de las actividades organizacionales para la mejora de la misma.

Deming basó su concepción de la calidad en el mejoramiento continuo y no en la estática conformidad que al principio se mantuvo con el control estadístico de procesos, pero que actualmente se ha adoptado en los sistemas de gestión a nivel mundial, para eliminar las inconformidades y fortalecer la satisfacción del cliente, debe mejorarse los procesos y no inspeccionar los productos.

Acerca de este particular, (Roca & Gil, 2012) establece que “el modelo de Deming tuvo su inspiración en el desarrollo sostenido de la empresa con el transcurrir del tiempo, buscando mantenerse en el mercado siempre competitiva”, por ello definió a la mejora permanente como “un ciclo, que iniciaba con la planeación, proseguía con la ejecución y el control de los procesos, para proceder con los hallazgos obtenidos a la toma de decisiones de acciones correctivas y preventivas para la potenciación de las actividades organizacionales que garanticen la satisfacción de los clientes”. (p. 24).

Después de algunas décadas, el mejoramiento continuo se ha convertido en una de las estrategias de mayor relevancia para las organizaciones empresariales, que basó su importancia en la alta rivalidad competitiva de los mercados, que fue visionada por Edward Deming en aquellas épocas (décadas de 1950 a 1970) y que se mantiene actualmente como una herramienta de gestión que se ha constituido en una de las claves del éxito para alcanzar

la misión y los fines de las corporaciones modernas, que se refiere a la maximización del grado de satisfacción de las partes interesadas. (Peters & Waterman, 2014) (p. 82).

Si bien es cierto, la evolución de los sistemas de la calidad tuvo su inicio en Japón, en la actualidad, la estandarización ha generado un impacto mundial en estos preceptos, adoptando el mejoramiento continuo como una de las claves esenciales para el fortalecimiento organizacional y para el cumplimiento de su misión, razón por la cual esta herramienta de gestión ha alcanzado mayor notoriedad actualmente en las disposiciones de la normativa ISO 9001.

2.6 Caracterización de las empresas públicas

La empresa tiene una amplia clasificación, la primera se refiere al tipo de actividad, cuya tipología es de manufactura, servicios y comercio, la segunda concierne a su tamaño, en grandes, medianas, pequeñas y microempresa, la siguiente está asociada a su naturaleza en privada y pública, precisamente la presente investigación se fundamenta en el análisis de esta última en mención.

La empresa pública tiene gran importancia para todos los pueblos a nivel mundial, porque esta concierne de manera indistinta a los servicios e inversiones del Estado y que tienen un impacto directo en el desarrollo de las empresas privadas, de las personas naturales e informales que realizan cualquier actividad económica y también a todos los habitantes de las diferentes comunidades de una o varias localidades de una nación, razón por la cual se analiza a la empresa estatal partiendo de su concepción y su inmersión en el plano mundial, regional, nacional y local.

Como concepto de las empresas públicas, guarda relación intrínseca con las actividades que realiza el Estado en beneficio de la población en general, está formado por varios Ministerios que controlan los servicios y la inversión pública, algunos de los cuales satisfacen las necesidades de la ciudadanía, en concordancia con la ejecución plena de sus derechos contemplados en las respectivas Constituciones.

(Ábalos, 2015), indica que las empresas de carácter público se consideran “aquellas de propiedad estatal o aquellas en las que ejerce mayor participación el gobierno en cualquier de sus niveles de descentralización, estas se crean por decretos y tienen el propósito de satisfacer las necesidades mediante la concesión de los servicios públicos”. (p. 63).

Las empresas públicas son gobernadas por el Estado, teniendo como fin principal servir a la ciudadanía para que el país desarrolle, de modo que todas las comunidades asentadas en el territorio de esa nación puedan generar riquezas y que estas se puedan repartir de manera equitativa y justa para beneficio de la población en general, siendo esencial la inversión por parte del Estado para alcanzar los grandes objetivos nacionales.

De acuerdo a lo expresado por (Borja, 2014), las entidades que forman parte del sector público se consideran:

Empresas autónomas que pertenecen al Estado, estas no dependen de la parte financiera del gobierno con sus niveles ejecutivos, legislativo y judicial, ya que se financian con los ingresos del Estado, además de recursos propios que gestione cada Entidad financiera y fondos recibidos de actividades adicionales. (p. 51).

Las empresas públicas obtienen sus ingresos a partir de una Proforma Presupuestaria que forma parte de la actividad inicial del Estado, donde se consideran todas las cuentas de ingresos y egresos, los primeros provienen de las exportaciones petroleras (como en el Ecuador) o de otras ventas de bienes y servicios internacionales y nacionales, así como de las recaudaciones tributarias.

(Cabanellas, 2013), manifiesta que las empresas públicas se consideran “la corporación pública o estatal que es de propiedad del estado, ya sea nacional, municipal o de otro tipo de estrato administrativo ya sea de modo total o parcial”. (p. 89).

Las empresas públicas pertenecen al estado, al poder legislativo, judicial o electoral, o a los gobiernos autónomos descentralizados municipales o provinciales, en referencia a los municipios o prefecturas, todas estas entidades tienen objetivos generales y específicos que cumplir, los cuales deben satisfacer las necesidades de todos y cada uno de los miembros de las comunidades en el territorio nacional.

Referente al concepto de las empresas públicas se ha tomado lo citado por (De Miguel García, 2015), quien señala:

Las empresas del sector público buscan la producción de bienes esenciales y servicios sin fines de lucro para el beneficio de la sociedad, además se

destaca que este tipo de entidades estatales no buscan generar lucro sino el interés general de la colectividad a la que pertenece. (p. 192).

Las empresas públicas producen bienes y servicios que son de esencial importancia para la sociedad, por ejemplo, los servicios de energía eléctrica, agua potable, vivienda, salud, educación, entre otros, tienen gran relevancia para la sociedad en general, por lo que se encuentran constituidos como derechos del buen vivir en la constitución de la república del Ecuador y del mundo entero.

Las empresas públicas a nivel mundial, descritas las principales concepciones de las empresas públicas en el contexto teórico social, se procedió a destacar a nivel mundial la importancia de estas entidades que tienen como fin el servicio a la ciudadanía y que deben velar por el desarrollo, tanto de la empresa privada como de las personas naturales y de los habitantes en general, sean niños, adultos mayores u otros.

De acuerdo a la información encontrada en el portal web Forbes Staff (Schaefer, 2016), menciona que a pesar del increíble ascenso de la economía de la China, los bancos de este tienen un peso incomparable, acaparando los tres primeros lugares de la lista Forbes Global 2000, del ranking anual global de empresas públicas más grandes del mundo, seguido del banco de construcción de China y del banco de agricultura.

Dentro del listado que se propuso para el año 2016 se cuenta con 63 empresas públicas de diferentes países lo que genera un ingreso de 35 billones de dólares, 2.4 billones, se consideran ganancias y 162 billones en activos con un valor de mercado combinado de 44 billones de dólares.

Se considera que estos cuatro indicadores se encuentran por debajo de los montos que se obtuvo en la lista del año 2015, lo que se atribuye a la desaceleración del crecimiento mundial ocasionado por el trastorno de los precios de las materias primas y las contracciones ocasionadas por el mercado de valores en las principales potencias del mundo como Estado Unidos y China, ocasionando una caída del 8% del valor de mercado combinado en los últimos años.

En la tabla que se presenta a continuación se despliega el detalle de las principales empresas del sector público que presentó el portal ranking Forbes Global 2000 indicando las empresas más grandes del mundo en 2016:

Tabla 1

Las Empresas más Grandes del Mundo en 2016

 #1 ICBC	China	 #11 AT&T	United States	 #21 Allianz	Germany
 #2 China Construction Bank	China	 #12 Citigroup	United States	 #21 China Mobile	Hong Kong
 #3 Berkshire Hathaway	United States	 #13 ExxonMobil	United States	 #23 BNP Paribas	France
 #4 JPMorgan Chase	United States	 #14 General Electric	United States	 #24 Alphabet	United States
 #5 Wells Fargo	United States	 #15 Samsung Electronics	South Korea	 #25 China Petroleum & Chemical	China
 #6 Agricultural Bank of China	China	 #16 Ping An Insurance Group	China	 #26 Total	France
 #7 Bank of America	United States	 #17 Wal-Mart Stores	United States	 #27 AXA Group	France
 #8 Bank of China	China	 #18 Verizon Communications	United States	 #28 Daimler	Germany
 #9 Apple	United States	 #19 Microsoft	United States	 #28 Volkswagen Group	Germany
 #10 Toyota Motor	Japan	 #20 Royal Dutch Shell	Netherlands	 #30 Mitsubishi UFJ Financial	Japan

Fuente: <https://www.forbes.com/global2000/list/#tab:overall>

De acuerdo a lo establecido en la tabla presentada por el ranking Forbes global 2000 señala que las empresas de EE.UU. y China dominan el Top 10, mientras que Toyota Motor de Japón se coló en el top 10, dentro de la lista se puede conocer que 586 empresas estadounidenses integran la lista, 249 de China (continental y Hong Kong), 219 de Japón, 92 de Reino Unido y 67 de Corea del Sur. (Schaefer, 2016)

Los principales sectores de las empresas públicas se refieren a los siguientes ítems a saber:

- Servicios de salud
- Educación: inicial, primaria, secundaria, superior
- Justicia
- Registro civil e identificación
- Electricidad
- Telecomunicaciones
- Seguridad
- Servicios municipales: reducción de basura, alcantarillados, etc
- Bomberos
- Agua potable
- Transporte público y seguridad vial
- Turismo
- Gas
- Gasolina
- Seguridad social
- Mantenimiento vial
- Rentas y tributos
- Aduanas
- Otras

El principal sector público en el Ecuador es la industria petrolera, sin embargo, la política del ex presidente de la república Econ. Rafael Correa logró que las recaudaciones tributarias ocuparan el primer lugar en el ranking de las cuentas de la proforma presupuestaria pasando a los ingresos petroleros en el año 2015 manteniéndose ambos sectores como estratégicos en el Ecuador.

El comportamiento en Europa, a nivel latinoamericano y de Ecuador, con relación a las empresas públicas en la Unión Europea (Comin y Diaz, 2015), señala que se entiende como “cualquier empresa en la que el estado pueda ejercer poderes públicos de forma directa e indirecta, logrando aplicar influencia dominante en dicha propiedad en los aspectos relacionados con la participación financiera o de las normativas que la dirigen”. (p. 211).

En América Latina existen numerosas entidades del sector público que son muy exitosas, las mismas que cumplen un rol determinante para lograr el cumplimiento de los objetivos señalados por las políticas del Estado, indicándose que esto no ha sucedido en algunos países como Perú ya que en este país las empresas son tratadas con desprecio incluso son atacada por la política de derecha y económica que piden la privatización de las mismas. (Campodónico, 2012).

En México la creación de las empresas del sector público se encuentra ligada a la evolución del Estado siendo el resultado de los cambios en la configuración de los interés y el poder, reflejándose su manejo en relación a la economía y las políticas sociales considerando las categorías de funciones básicas, prestador de servicios y fomentador de actividades estrategias, busca proteger el empleo, absorbe empresas, crea servicios de salud, educación, seguridad social y gran intervención en la economía, además privatiza el sector paraestatal delegando la responsabilidad del crecimiento al sector económico al mercado pretendiendo hacer autofinanciables las empresas de tipo social. (Castelazo, 2015) y (Guajardo y Labrador, 2015).

En Chile el Estado se considera un constructor de institucionalidad y no un agente económico directo, ya que tiene como fin alinear los comportamientos de los nuevos mercados, ya que busca evitar que se presenten casos de prácticas monopólicas, convirtiendo en un servicio público las superintendencias que son los entes técnicos que controlan algunos sectores de provisión de servicios públicos y otros en los que se encuentran concesiones entregadas por el Estado las mismas que tienen capacidades para normar, fiscalizar y sancionar. (Barría, 2015).

En Chile se puede señalar como dato relevante los montos que se obtuvieron en el 2004 y 2006, donde la estatal CODELCO tuvo ventas por US\$ 8,200 millones, pasando el 10% a las Fuerzas Armadas y generando ingresos tributarios por US\$ 3,000 millones, además se indica que las refinerías de petróleo son de la estatal ENAP, permitiendo que tengan el control del mercado de combustibles lo que impide que se presente alzas, esta empresa estatal explora petróleo en Irán, Yemen, Colombia y Ecuador y ha modernizado sus refinerías con inversiones del estado. (Campodónico, 2012).

En Colombia la búsqueda de recursos para el financiamiento de la infraestructura ha ocasionado que se considere la venta de un porcentaje considerable de las empresas públicas que han sido enajenadas por entes privados, al momento se considera que algunas electrificadoras departamentales dedicadas a la generación y comercialización de energía eléctrica son activos que se encuentran en el listado de los potenciales enajenables, sin embargo también se considera realizar reformas tributarias estructurales para obtener dos puntos al PIB, por lo que se hace visible que el estado colombiano cada vez tiene menos activos públicos. (Sáenz, 2016).

En Ecuador las primeras empresas públicas tuvieron su origen entre los años cincuenta y sesenta en un contexto regional de nacionalizaciones y en una coyuntura de dictaduras militares por las cuales atravesaba el país. Algunos ejemplos de empresas que se crearon en esta época son: Astinave, ENAC, Trasnave, Enprovit (Empresa Nacional de Productos Vitales), CEPE, ENTID, Epna, TAME, Snalme, Endes, Correos del Ecuador, Ferrocarriles del Estado y la Empresa de Alcoholes del Estado. (Senplades, 2013)

En los años setenta cuando se dio inicio a la explotación petrolera a mayor escala, la creación de entidades se vinculó con la inversión estatal en grandes proyectos hidrocarburíferos y el despliegue de las redes para los servicios correspondientes a electricidad y telecomunicaciones, destacándose la construcción del Oleoducto Transecuatoriano, la Refinería Estatal de Esmeraldas, además de la construcción y operación de las Centrales Hidroeléctricas. (Jaramillo, 2013).

En la década de los ochenta, debido a la crisis por la baja del petróleo y las medidas de ajuste estructural se dudó del rol del estado como empresario ya que las empresas a su cargo se consideraron ineficientes en todos los aspectos, representando una carga para el erario público, para en 1993 posterior a la aprobación de la Ley de Modernización del Estado donde se estableció la desmonopolización de lo público y el traslado de ciertas competencias al sector privado, en el año 2000 se promulgó la Ley para la promoción de la inversión y participación ciudadana, mediante la Ley para la Transformación Económica del Ecuador; incluyendo reformas a la Ley del Régimen del Sector Eléctrico y a la Ley de Hidro – carburos que años después se pudo conocer que no cubrió las necesidades esperadas en estos sectores, tanto en el sector eléctrico y de las telecomunicaciones. (Senplades, 2013)

En resumen previo a la Revolución Ciudadana la situación anárquica en la que se desenvolvían las instituciones públicas en el Ecuador, la misma que en la Constitución del año 2008 y de la Ley Orgánica de Empresas Públicas en el año 2009, donde se crearon cuerpos legales que establecen directrices donde se han presentado la vinculación con las ministerios sectoriales y coordinadores con la planificación nacional que con el paso de los años y el nuevo gobierno que se mantiene en la actualidad han sido de base y fomentó para los cambios estructurados, ya que la Constitución del Ecuador otorga al Estado la autoridad de planificar y recuperar el protagonismo dinamizador de la economía.

2.7 Las nuevas empresas públicas que se han creado en el Ecuador

En la actualidad el país cuenta con empresas públicas en sectores como la energía, hidrocarburos, medios de comunicación, fármacos, transporte, entre otros, cumpliendo con lo establecido en la Constitución de la República, en el artículo 315 que señala que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, prestación de servicios públicos, aprovechamiento sustentable de recursos naturales y el desarrollo de otras actividades económicas, estos sectores se detallan en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 2

Empresas Públicas de la Función Ejecutiva

Sectores Estratégicos	Empresas
Conocimiento y talento humano	Yachay EP
Electricidad	Corporación Eléctrica del Ecuador Celec EP
	Corporación Eléctrica del Ecuador Cnel EP
	Eléctrica de Guayaquil EP
Hidrocarburos	Cocasinclair EP
	Hidrolitoral EP
	EP Petroecuador
	Petroamazonas EP
Minería	Flota Petrolera Ecuatoriana Flopec EP
	Refinería del Pacífico CEM
	Operaciones Río Napo CEM
	Empresa Nacional Minera Enami EP
	Gran Nacional Minera Mariscal Sucre CEM

Fuente: (Senplades, 2013)

Tabla 2

Empresas Públicas de la Función Ejecutiva

Sectores Estratégicos	Empresas
Productivo	Tame EP Ferrocarriles del Ecuador EP Empresa Pública Cementera del Ecuador EPCE Infraestructuras Pesqueras del Ecuador EP Unidad Nacional de Almacenamiento EP Empresa Pública Importadora EPI EP
Seguridad	Astilleros Navales del Ecuador Astinave EP Empresa de Municiones Santa Barbara EP Fabricamos Ecuador Fabrec EP
Social	Empresa Nacional de Fármacos Enfarma EP Empresa Pública de Parque Urbanos y Espacios Públicos
Telecomunicaciones	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Televisión y Radio de Ecuador EP RTV Ecuador Correos del Ecuador EP

Fuente: (Senplades, 2013).

Para el año 2013 Ecuador contaba con 28 empresas de la función ejecutiva, las mismas que son reguladas por el estado tanto en su organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación, donde se encuentran Petroecuador, Flopec, empresa pública Televisión y radio del Ecuador, por citar algunas, además de acuerdo al instituto nacional de estadística y censos (INEC) se registró en el censo económico del 2010 un total de 4.009 establecimientos de administración pública y defensa y de planes de seguridad social de afiliación obligatoria, con 185.042 ocupados.

Las empresas públicas en el Gobierno del Econ. Rafael Correa, según en su informe anual a la nación el 24 de mayo del 2016 el ex presidente de la República del Ecuador, señaló que entre las actividades que se desempeñaron en el año de gobierno se encontraron la reducción de entidades públicas y algunas medidas de ajuste económico, indicando que desde enero del 2015 se eliminaron alrededor de 14 empresas públicas y se aplicó la transformación de 12 entidades de este sector, además se crearon 5, anunciándose la venta de empresas públicas como el Banco del Pacífico, Fabrec, Tame y los medios de comunicación incautados GamaTV y TC Televisión. (Diario La Hora, 2016)

Incluso anunció una fusión entre el diario El Telégrafo con la Radio y la Televisión Pública, lo que se ajusta a las medidas de ajuste económico, lo que se atribuyó a la nueva administración para generar mayor presupuesto para la crisis del terremoto, además para reducir los problemas económicos que se han venido arrastrando tras la baja del precio del petróleo que generó una baja significativa en el presupuesto del país.

Las empresas públicas más importantes en el Ecuador, de acuerdo a la evolución y crecimiento de las empresas públicas se puede destacar que EP Petroecuador mantiene el liderazgo en el sector hidrocarbúferos y tiene previsto fusionarse con otra empresa pública, dentro de este sector petrolero nacional existió una reconfiguración del manejo del recurso petrolero, teniendo tres empresas públicas, EP Petroamazonas que es la encargada del manejo del “*upstream*” hidrocarbúferos encargada de la explotación de los campos de petróleo y gas; mientras que EP Petroecuador es la empresa encargada del “*downs - tream*” hidrocarbúferos, encargada del transporte, refinación y comercialización de los combustibles, además de las importaciones y exportaciones de los derivados del petróleo.

Siendo la segunda empresa de mayor importancia el servicio de rentas internas encargada de la recaudación tributaria que recaudó ingresos en \$ 2,316 millones, entre enero y febrero del presente año, generando una diferencia con relación al año anterior de 3.1%, siendo los principales tributos el IVA y el impuesto a la renta seguido del resto de contribuciones solidarias que se incorporan a la cuenta de acuerdo a lo señalado por (El Universo, 2017). Por lo expuesto se concluye que en el sector público la empresa que genera mayores ingresos es la industria petrolera seguida de la entidad recaudadora de impuestos.

2.8 Laboratorios de alimentos

Los laboratorios de alimentos tienen la función mantener el control de los alimentos mediante el análisis y emisión de información válida sobre la composición de éstos, esa información hay que tener en cuenta si alcanza el nivel apropiado para el consumo y distribución de los alimentos, si se facilita oportunamente y si se produce con un costo aceptable.

Estos laboratorios tienen la misión de emitir resultados confiables, razón por la que esta actividad que requiere de mayor atención para las empresas de elaboración y consumo de alimentos, la garantía de calidad que brindan los laboratorios en sus análisis de alimentos no

se deben considerar como una carga adicional o actividad suplementaria sino más bien como un instrumento fundamental de administración.

Existen diferentes tipos de empresas tanto públicas, privadas o mixtas, cuando son públicas cuando el estado está en capacidad de cumplir mejor con la actividad que un particular como por ejemplo las empresas de servicios, como lo son las de electricidad, agua, transporte, comunicaciones entre otras actividades. En el caso de los laboratorios dedicados al análisis de alimentos acreditados por el organismo de acreditación ecuatoriana que no son públicos y se los detalla a continuación:

Tabla 3.

Laboratorios de Análisis de Alimentos Acreditados

Razón Social	Nombre Comercial	Actividad Económica	Inicio de Actividades	Número de Acreditación
Avilés y Vélez	Laboratorios AVVE	Laboratorio de análisis de alimentos y servicios adicionales.	2000	OAE LE 1C 05-004
Excelencia Química S.A	Uba Analytical Laboratories	Control de calidad de alimentos, asesoría y entrenamiento técnico.	2005	OAE LE C13-004
Inspectorate del Ecuador	Inspectorate del Ecuador S.A	Actividades de análisis de la composición y pureza de minerales, etc.	2002	OAE LE C07-0064
Grupo Químico Marcos CLTDA.	Gruquimar	Actividades de laboratorio de aguas residuales	1995	OAE LE 2C 05-001
Labolab CLTDA.	Labolab CLTDA.	Actividades de laboratorios de análisis de alimentos, aguas y afines.	2009	OAE LE 1C 06-00

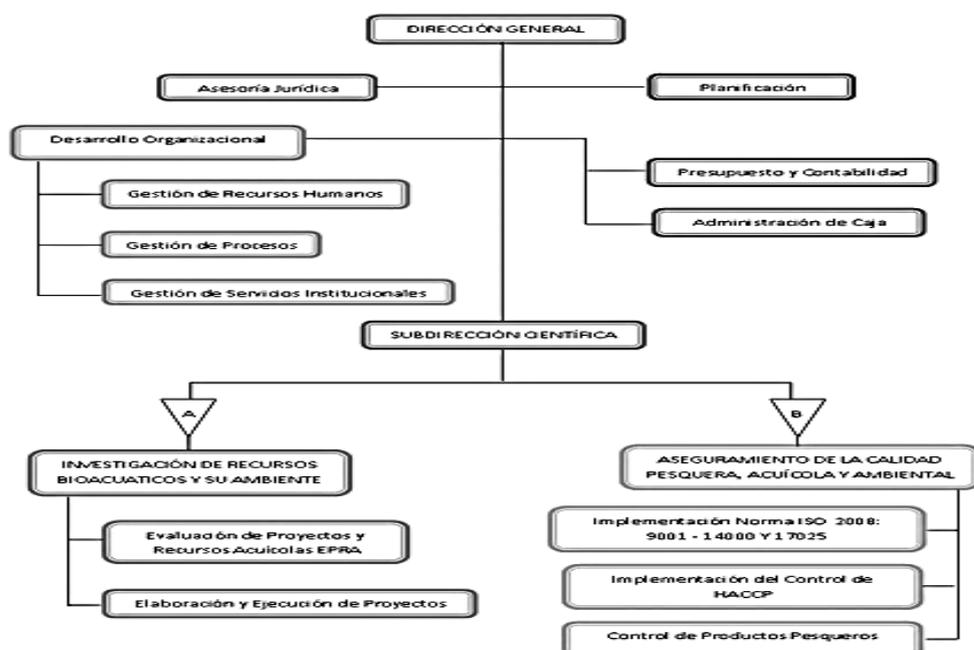
Como empresas públicas de laboratorio de análisis de alimentos, en la ciudad de Guayaquil existen tres empresas públicas de análisis de alimentos que se nombra a continuación:

- Instituto Nacional de Pesca
- Laboratorio Protal
- ARCSA

El Instituto Nacional de Pesca (INP) fue creada en el año de 1960, siendo una unidad de derecho público que goza de personería jurídica y recursos propios, pertenece al Ministerio de Agricultura, ganadería, acuicultura y pesca (MAGAP) actualmente se encuentra domiciliado en Guayaquil. Su principal misión es ofrecer los servicios de asesoramiento al sector pesquero-acuícola por medio de la investigación y evaluación científica-técnica de recursos hidrobiológicos.

La visión de la empresa es convertirse en líder de investigación científica-técnica para el uso de recursos y la prestación de servicios a nivel nacional e internacional en acreditaciones y certificados del sector pesquero acuícola.

Figura 1. Estructura Organizacional Instituto Nacional de Pesca (INP)



Fuente Instituto Nacional de Pesca

Algunos de los servicios que ofrece el Instituto Nacional de Pesca son:

- Certificados sanitarios
- Certificaciones y certificados de calidad requeridos para la exportación de los productos de la pesca y acuicultura hacia los mercados internacionales.
- El INP ofrece el servicio de emisión el certificado de registro sanitario Unificado para los bienes acuícolas, aplicando normativas técnicas de conformidad con el Acuerdo Ministerial 138.

Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria (ARCSA), entidad perteneciente al Ministerio de Salud pública dedicada a la regulación técnica y vigilancia de establecimientos y productos para la utilización y el consumo de la ciudadanía, conforme a las disposiciones del decreto ejecutivo 1290 del 2013, así como a la ley orgánica de salud y su reglamento, a excepto en los casos de los servicios de salud.

La misión de ARCSA es garantizar la salud de los consumidores por medio de la regulación y el control de la calidad de los productos dedicados al uso y consumo humano; que ofrezcan condiciones higiénico-sanitarias en los establecimientos que se encuentren bajo vigilancia y control sanitario para su funcionamiento.

La visión de la ARCSA se trata de consolidarse como una institución de regulación, control y vigilancia sanitaria renombrada de forma nacional e internacionalmente generada a partir de la confianza ganada en la población gracias a la transparencia, ética, capacidad técnica y servicios eficientes.

La lista de los principales servicios que oferta la ARCSA son los siguientes:

- Alimentos procesados
- Medicamentos biológicos
- Productos naturales de uso medicinal
- Productos cosméticos
- Productos higiénicos de uso industrial
- Plaguicidas de uso doméstico, industrial y salud pública
- Medicamentos
- Medicamentos sujetos a fiscalización

- Medicamentos homeopáticos
- Dispositivos médicos, productos dentales y reactivos bioquímicos de diagnóstico
- Productos higiénicos de uso domésticos
- Retiro del mercado de productos de uso y consumo humano

También esta entidad tiene la función de emitir certificados para el funcionamiento de una actividad económica, como los siguientes documentos:

- Permisos de funcionamientos
- Certificado de buenas practicas
- Transporte de alimentos procesados
- Gestión requerimientos, farmacias, botiquines
- Certificado de manipulación de alimentos
- Empresas tabacaleras

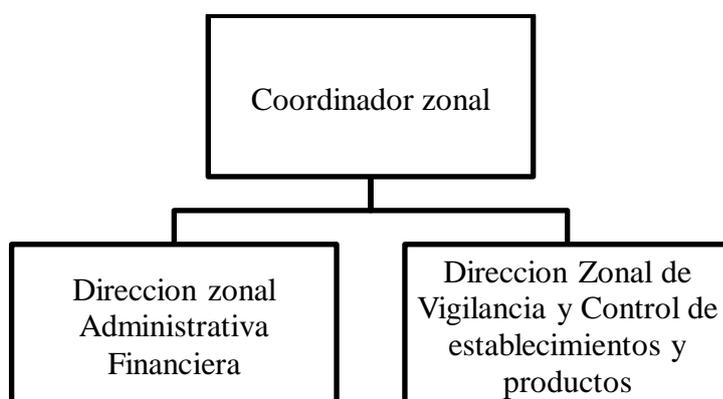


Figura 2. Estructura Orgánica ARCSA

Fuente: Estructura Arcsa.

Laboratorio Protal es un establecimiento público de alimentos en la ciudad de Guayaquil se encuentra avalado por la Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL); el cual desde el 29 de Junio del 2011 se acreditó en el sistema de calidad ISO/IEC 1725:025 con reconocimiento, permitiendo garantizar la excelencia, confiabilidad de los resultados emitidos a sus clientes, ofrece excelencia técnica debido a que cuenta con los mejores recursos tecnológicos del país y personal altamente calificado en las áreas de físico, química, microbiológica y cromatografía.

El laboratorio tiene como visión impulsar y mejorar de forma efectiva la calidad de servicios de análisis de alimentos, aguas y bebidas con un alto nivel de compromiso, confidencialidad y confiabilidad en los resultados otorgados a sus clientes.

La visión del laboratorio Protal es mantener un alto nivel de competencia y rendimiento en todas las áreas de servicios, comprometiéndose a mejorar continuamente y adaptarse a los cambios que el mercado exige dentro de una institución acreditada reconocida de forma nacional e internacionalmente.

Los laboratorios deben contar con una infraestructura que garantice la inocuidad fiel a la norma ISO 17025, que aseguren resultados precisos confiables a los clientes que los soliciten quienes necesitan satisfacer los requisitos de sus clientes que generalmente son los miembros de la ciudadanía en general, aportando al desarrollo de nuestro sector alimenticio. El laboratorio de Protal cuenta con la sección de microbiología; cuyos recursos tecnológicos tiene el potencial de detectar cualquier tipo de microorganismo que pueda afectar la inocuidad de un producto alimenticio.

El área de bromatología está implementada con los equipos necesarios para analizar los grupos alimenticios, los cuales tienen la capacidad de controlar la calidad de las materias primas y los productos terminados destinados a los consumidores tanto nacionales e internacionales.

En la institución se elaboran fichas de estabilidad y tablas nutricionales basadas en las actuales exigencias del Instituto de normalización ecuatoriano, además de atención personalizada a los clientes acerca de sus productos, basado en requisitos establecidos en normativas nacionales e internacionales.

Algunos de los servicios con los que cuenta el laboratorio Protal son los siguientes:

- Toma de muestra
- Control ambiental
- Control de superficie de contacto
- Emisión de informe técnico previo al registro sanitario y/o control de productos terminados
- Apoyo y asesoramiento técnico para implementar buenas prácticas de manufactura
- Controles microbiológicos de aguas de consumo, potable, pozos, industrias y residuales

Dentro de los servicios que ofrece un laboratorio de alimentos se pueden especificar los que se detalla a continuación:

- Registro sanitario
- Informe técnico
- Ficha de estabilidad normal
- Tablas nutricionales
- Controles: físico-químicos, microbiológicos
- Condiciones ambientales
- Toma de muestra de campo
- Validación de métodos de ensayo
- Asesoría técnica

Los parámetros que se pueden realizar dependerán de la matriz (producto a analizar), se especificará a continuación:

Tabla 4

Matriz de Parámetros (Productos analizar)

MICROBIOLOGIA	ALIMENTOS	AGUAS	BEBIDAS
· Aerobios mesofilos	√	√	√
· Bacterias coliformes	√	√	√
· Mohos y levaduras	√	√	√
· Staphilococos aureus	√	√	√
· Salmonella	√	√	√
· Listeria monocytogenes	√	√	√
· Enterobacterias	√	√	√
· Vibrio cholerae	√	√	√
· Vibrio parahemolyticus	√	√	√
· Nivel de infestación	√		
· E.coli	√	√	√
· Pseudomona	√	√	√
· Streptococos fecales	√	√	√
· Shigella	√	√	√
· Streptococos d'lancefield	√	√	√

Tabla 5

Parámetros (Productos Analizar)

METALES PESADOS	ALIMENTOS	AGUAS	BEBIDAS
· Aluminio	√	√	√
· Amoniacó	√	√	√
· Calcio	√	√	√
· Cobre	√	√	√
· Cromo Hexavalente	√	√	√
· Cloruros	√	√	√
· Hierro	√	√	√
· Manganeso	√	√	√
· Magnesio	√	√	√
· Nitritos	√	√	√
· Nitratos	√	√	√
· Níquel	√	√	√

Tabla 6

Parámetros (Productos Analizar)

FISICO QUIMICO	ALIMENTOS	AGUAS	BEBIDAS
· Color	√	√	√
· Olor	√	√	√
· Sabor	√	√	√
· Turbiedad		√	√
· pH	√	√	√
· Cloro residual		√	
· Sólidos totales		√	
· Sólidos suspendidos		√	
· Sólidos sedimentables		√	
· Humedad	√	√	√
· Proteínas	√		√
· Grasas	√		√
· Fibra	√		
· Acidez	√		√

Tabla 7

Parámetros (Productos Analizar)

FISICO QUIMICO	ALIMENTOS	AGUAS	BEBIDAS
· Cloruro de sodio		√	√
· Granulometría	√		
· Tiamina (vitamina B1)	√		√
· Riboflavina (vitamina B2)	√		√
· Ácido fólico	√		√
· Niacina	√		√
· Peso neto	√		√
· Histamina	√		√
· Nitrógeno básico volátil	√		√
· Residual de metabisulfito de sodio.	√	√	√
· Índice de yodo	√		
· Índice de peróxidos	√		
· Índice de saponificación	√		
· Índice de refracción	√		
· Acidez (como ácido Oleíco)	√		
· Materia insaponificable	√		
· Pérdida por calentamiento	√		
· Fluoruros	√		
· Dureza total		√	√
· Sulfatos	√	√	√

2.9 Conclusión

La calidad del servicio es un concepto novedoso desde el punto de vista de la evolución de su gestionamiento a través de normativas nacionales e internacionales, en este caso, el modelo Servqual nace fruto del desarrollo del enfoque al cliente y la búsqueda de su satisfacción como parte esencial de cualquier actividad económica, en reemplazo de la sola conformidad que se planteó antes de la década de 1980, destacando que el laboratorio Protal debe ofrecer un servicio excelente al cliente, por la importancia del registro sanitario, no solo para fortalecer la competitividad del sector productivo de alimentos, sino también para garantizar la inocuidad a los clientes.

Capítulo 3

Marco metodológico

En el presente proyecto de investigación se hace referencia al análisis de los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil, por este motivo se ha considerado lo expresado por (Arias F. , 2014), quien expresa que la metodología se considera “el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se aplican para realizar la formulación y resolución de problemas” (p.16), es decir el conjunto de acciones que se destinan para describir y analizar la problemática planteada mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información.

Además de lo expresado por (Tamayo y Tamayo, 2015), quien define el marco metodológico como “el proceso mediante el cual se procura verificar, entender, corregir y aplicar el conocimiento, este criterio se expone con el propósito de reconocer la hipótesis presentada relativo al fenómeno establecido”. (p. 37), por lo expuesto se considera el conjunto de técnicas y métodos para llevar a cabo las tareas para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por lo tanto dentro de este capítulo se hace referencia al estudio con un enfoque metodológico descriptivo cuantitativo, el cual inicia mencionando la metodología de la investigación, los métodos, técnicas, población y muestra seleccionada de las industrias alimenticias usuarias de los laboratorios de alimentos, para luego describir el modelo que se aplicará para la medición de la calidad del servicio obtenidos mediante el proceso de búsqueda de información, recolección de datos y la interpretación de los mismos para llegar al resultado con lo que se logra sustentar las siguientes preguntas:

- ¿Cómo percibe el cliente su grado de satisfacción con relación al componente de la empatía?
- ¿Cómo percibe el cliente su grado de fiabilidad?
- ¿Cómo percibe el cliente su grado de responsabilidad con relación con la demora en la entrega del servicio?
- ¿Cómo percibe el cliente su grado de seguridad relacionado con la limitada cortesía del personal del laboratorio?

- ¿Cómo percibe el cliente su grado de elementos tangibles relacionado a la aceptabilidad?

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se considera la planificación efectuada para conseguir los propósitos que buscan determinar a través de un análisis teórico, los diversos factores que tienen incidencia en la calidad del servicio en las empresas públicas de laboratorio de alimentos y la metodología para su identificación, medición y diagnosticar la situación actual de la calidad del servicio principal de la empresa pública de laboratorio de alimentos, mediante el uso de una escala multidimensional valorada.

Mediante el diseño de investigación se logrará constituir el plan general de investigación para obtener los resultados que respondan las interrogantes del estudio y comprobar la hipótesis de investigación, mediante este proceso es posible desglosar las estrategias básicas para generar la información que sustente el estudio, mediante estos estudios es posible contar, medir y describir la calidad del servicio y el campo de aplicación factores que inciden en su medición.

Dentro del diseño del estudio es posible considerar las variables relacionandolas entre si, para proceder a la recabación de información, de acuerdo a lo expresado por (Arias F. , El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica., 2014), quien considera que el diseño de investigación “es la estructura para llevar a cabo un proyecto”, mediante el cual se puede obtener la información necesaria para el estudio y resolver la problemática, considerando un estudio de tipo experimental e investigación no experimental.

Para conocer los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil se ha considerado la utilización de la escala de Deming para conocer el nivel de satisfacción de los administradores o dueños de las organizaciones que acuden a solicitar los respectivos permisos de funcionamiento, mediante el cumplimiento de los siguientes pasos:

- Definir la información necesaria
- Diseñar las fases exploratorias, descriptivas o causales
- Especificar los procedimientos para medir y elaborar escalas
- Especificar el proceso de muestreo y el tamaño de la muestra
- Desarrollar un plan para el análisis de los datos recabados

3.2. Enfoques de la investigación

Dentro de un estudio se pueden involucrar la investigación cuantitativa y cualitativa, siendo considerados como perspectivas que promueven la generación de conocimiento mediante un modelo estructurado y sistemático de observación, descripción y análisis de problemas para posteriormente hallar diversas soluciones a las falencias encontradas y analizadas.

De acuerdo a (Hernández, 2016), teóricamente el enfoque de la investigación se relaciona a “todo trabajo de investigación tiene enfoque cuantitativo y cualitativo de acuerdo a la orientación de la recabación de información, ya que mediante estas perspectivas se puede efectuar la comprobación de la hipótesis”. (p. 87).

Por lo tanto se considera el proceso que se efectúa de manera sistematizada y disciplinada para controlar la relación existente entre los métodos inductivos que se encuentran asociados de forma directa con la investigación cualitativa analizando el fenómeno de lo particular a lo general, mientras que la deducción se la asocia a la investigación cuantitativa siendo su característica de aplicación el análisis de lo general a lo particular.

Al respecto (Gómez., 2014), se refiere al enfoque cuantitativo manifestando que “este surgió en los siglos XVIII y XIX como proceso de la consolidación del Capitalismo en la Sociedad Burguesa Occidental, teniendo su fundamento en el Cientifismo y el Racionalismo”, además de lo expresado por (Bernal C. A., Metodología de la investigación, 2015) quien expresa que “este enfoque tiene como característica principal la recolección de datos que permiten efectuar la comprobación de una hipótesis tomando como base la medición numérica y el análisis estadístico, los mismos que permiten establecer patrones y probar teorías”.

En la presente investigación se ha considerado la aplicación del enfoque cuantitativo puesto que se efectuará la recolección de datos numéricos y porcentuales considerando las opiniones de los principales involucrado en el estudio que son los responsables de las industrias de alimento para conocer su criterio sobre los diferentes componentes del modelo SERVQUAL (bienes tangibles, confiabilidad o responsabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) que sirven para evaluar la calidad de atención y satisfacción de los clientes.

Referente al enfoque cualitativo se considera lo expresado por (Arias F. , 2014), quien indica que “los orígenes se remontan a la antigüedad a partir del siglo XIX, con el surgimiento de las sociología y la antropología permitiendo el desarrollo de la metodología de manera progresiva”, además de la conceptualización señalada por (Gómez., 2014), quien considera que la investigación cualitativa “estudia la realidad desde un contexto natural, sin sufrir alteración interpretando la problemática considerando el criterio de las personas implicadas mediante la aplicación de una entrevista”.

En la presente investigación no se ha considerado la aplicación del enfoque cualitativo para conocer os diversos factores que tienen incidencia en la calidad del servicio en las empresas públicas de laboratorio de alimentos y la metodología para su identificación y medición y la situación actual de la calidad del servicio principal de la empresa pública de laboratorio de alimentos, ya que se hará uso de una escala multidimensional valorada como el modelo SERVQUAL para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa.

3.3. Antecedentes investigativo

En los siguientes párrafos se describe estudios realizados por varios autores, donde hace referencia al tema en estudio, por lo tanto, se buscó información en la biblioteca de la universidad Católica Santiago de Guayaquil y en otras fuentes bibliográficas.

El estudio realizado por (Calderón, 2013) cuyo tema fue “Estudio de caso – Enfermedades Transmitidas por Alimentos en El Salvador”, donde el objetivo de la investigación fue conocer cuáles son las causas de las enfermedades originadas por la ingestión de alimentos de consumo popular, esta problemática no ha tenido tanta atención en el área social y económico del país, se aplicó el método de campo, bibliográfico, descriptivo, para obtener los resultados se utilizó la técnica de la encuesta donde los datos existentes que las enfermedades enteritis y gastroenteritis alcanza el 365 a 384, luego la giardiasis se encuentra en 247 a 618, se llegó la conclusión que los alimentos elaborados a nivel popular o en forma artesanal esto hace referencia que los alimentos representa un grave riesgo para la salud de toda la población, ya que existen microorganismos patógenos o parásitos que causan las enfermedades.

Otra investigación realizada por (Tobar, 2015), cuyo título fue “Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)”, el objetivo es identificar los peligros relacionados con la seguridad del consumidor que puedan ocurrir en la cadena alimenticia, se empleó la

metodología descriptiva, de campo, cuantitativa, además se utilizó la técnica de la encuesta los datos arrojados fueron que se debe emplear un sistema para analizar las fallas, modos y efectos, por lo tanto se llegó a la conclusión de emplear esta herramienta para proporcionar la calidad y productividad para el beneficio de los consumidores.

Otra tesis realizada por, (Gálvez, 2014) titulado “Manipulación de alimentos Manual Común”, el objetivo de la investigación fue analizar la actividad laboral relacionado con los alimentos desde su producción hasta el consumo, donde los métodos empleados fueron descriptivo, bibliográfico, de campo, se llegó a la conclusión de que los alimentos se necesitan conocer desde el proceso de preparación y conservación, también respetar las exigencias culinarias, sanitarias y nutritivas, donde se llegue en mejores condiciones a los usuarios.

Las investigaciones tomadas por diferentes autores conciernen que los alimentos deben ser analizados, ya que pueden transmitir microorganismos, como virus, bacterias o parásitos, además de productos químicos que son empleados en los cultivos. Por lo tanto es importante analizar los factores que contribuyen al riesgo de consumir estos tipos de alimentos.

3.4. Tipos de investigación

Para el presente estudio se considera la investigación descriptiva, la misma que permite cumplir con el propósito del estudio para analizar los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil, para lograr beneficiar a los clientes de la empresa pública que son las organizaciones que requieren del registro sanitario que otorga el aseguramiento de la inocuidad y calidad del producto.

Con relación a la investigación descriptiva se añade lo expresado por (Tamayo y Tamayo, 2015), donde establece que este tipo de investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación del fenómeno actual su composición y procesos, partiendo de la realidad de los hechos, teniendo como característica principal la descripción de dicha situación problemática”. (p. 51)

La investigación es de tipo descriptiva porque se ha considerado la problemática referente al desconocimiento del grado de percepción de los clientes acerca de la calidad del

servicio que recibe al solicitar el registro sanitario al laboratorio de alimentos, quienes requieren de este registro sanitario para poder funcionar de forma adecuada, por lo tanto se ha descrito el fenómeno que actualmente influye en una situación conflicto.

3.5. Métodos de investigación

En el estudio se aplicó el método inductivo y deductivo, debiendo indicarse lo expresado por (Palella y Martins, 2014), quien establece que en el método inductivo “se procede desde enunciados particulares a los generales” (p. 57), mientras que (Bernal C. A., Metodología de la investigación, 2015), expresa que el método deductivo “trata de utilizar las generalidades que ha proporcionado la inducción como premisas para la deducción de enunciados sobre las observaciones realizadas”. (p. 96).

El método de investigación aplicado en el estudio fue el deductivo porque para el análisis de la problemática se consideró el fenómeno de lo general a lo particular considerando los diversos factores que tienen incidencia en la calidad del servicio en las empresas públicas de laboratorio de alimentos, para posteriormente aplicar la inducción analizando los resultados obtenidos de lo particular a lo general mediante la emisión de conclusiones sobre el tema.

3.6. Población (universo y muestra)

El universo, de acuerdo a lo expresado por (Arias F. , 2014), se puede establecer que la población o universo en el estudio estadístico se considera “la totalidad de elementos que poseen características similares o comunes que son objetos de análisis, quienes serán sometidos a la medición para precisar el problema que se busca investigar”. (p. 98).

El universo para el presente proyecto de investigación, lo integran 524 industrias de alimentos que han solicitado el registro sanitario en las instalaciones de la empresa pública de Laboratorio de Alimentos de la ciudad de Guayaquil de acuerdo a la información tomada de la (Agencia Nacional de Regulación, 2016) y del (Ministerio de Salud Pública, 2016).

Con respecto a la muestra sirve para delimitar la población cuando la población o universo consta de una gran cantidad de involucrados se precisa considerar una muestra, que de acuerdo a (Balestrini, 2016), la muestra se refiere al “subconjunto de la población

seleccionada mediante un método sobre el cual se realizan las observaciones y se recoge la información”. (p.77).

Por ser el universo involucrado mayor a 100 elementos, se aplicó la siguiente fórmula de muestreo probabilístico, mediante los siguientes pasos:

El cálculo de la muestra se realizó considerando la muestra adecuada que son las 524 industrias de alimentos, en el cálculo se consideró la fórmula estadística de la muestra utilizando el Programa Microsoft Excel para la respectivo cálculo, mediante el reemplazo de los valores en la fórmula, en donde n es el tamaño de la muestra, P es la probabilidad de éxito, Q se considera $1 - P$, mientras PQ se considera la varianza poblacional que es 0,25, para el estudio se ha considerado un margen de error admisible del 10% y un Coeficiente de corrección del error que es 1,96.

Posterior al reemplazo de los valores se procedió a efectuar el cálculo estadístico, como se describe en la siguiente operación:

$$n = \frac{PQN}{e^2 \left[(N - 1) \frac{Z^2}{N} + PQ \right]}$$

Donde la simbología de la ecuación, representó los siguientes parámetros:

- n = Tamaño de la muestra
- P = Probabilidad de éxito = 0,5
- Q = $1 - P = 0,5$
- PQ = Constante de la varianza poblacional (0,25)
- N = Tamaño de la población = 524 Industrias de alimentos
- e = Error máximo admisible (al 10%)
- Z = Coeficiente de corrección del error (1,96)

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

$$n = \frac{(0,25)(524)}{(524-1) \frac{(0,01)^2}{(1,96)^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{131}{523 \frac{0,0026}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{131}{(523)(0,002603082) + 0,25}$$

$n = 81,29 = 82$ industrias de alimentos

La muestra de industrias de alimentos fue igual a 82, que serán encuestados como parte de la investigación.

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se refiere al uso de diversas técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para desarrollar proyectos de investigación, las cuales pueden ser la entrevista, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Las técnicas de recolección de datos, son definidas por (Tamayo y Tamayo, 2015), como la “expresión operativa del diseño de investigación y que especifica concretamente como se realizó la investigación” (p. 16) y lo expresado por (Balestrini, 2016), quien define las técnicas como “aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas” (p. 28).

La técnica que se aplicó en la presente investigación es la encuesta aplicada a una muestra de los clientes de la empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil, Protal, para diagnosticar la situación actual de la calidad del servicio principal, además de la aplicación del cuestionario SERVQUAL mediante el uso de una escala multidimensional valorada, siendo necesario el diseño del instrumento para la recabación de la información mediante la estructura de un cuestionario de diez preguntas cerradas.

Dentro del procesamiento de la información se requiere realizar el ordenamiento de la información o los datos mediante su tabulación conjunta, donde se procede a agrupar valores en intervalos o en forma ascendente o descendente para lo cual se utilizan herramientas estadísticas y el método que se ha seleccionado para llevar a cabo el estudio.

3.8. Conclusión

En conclusión, la investigación de los análisis de los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil, estará enfocado en un enfoque metodológico descriptivo cuantitativo, con utilización de técnicas de recolección de datos como la encuesta formulada a las empresas de alimentos que son clientes del Laboratorio Protal, (**Ver Anexo 1**), bajo el sustento del modelo SERVQUAL que está sujeta a su vez a la escala multidimensional de esta herramienta, mediante la cual se obtendrá los hallazgos específicos, la muestra fue considera con un 90 % de confianza.

Capítulo 4

Desarrollo

En el presente trabajo de titulación “Análisis de los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil”, el cual su objetivo es diagnosticar la situación actual de la calidad del servicio que brinda el laboratorio de análisis de alimentos Protal a sus cliente, para lo cual se evaluará mediante el uso del modelo SERVQUAL utilizando encuestas cara a cara a una muestra de clientes seleccionados que solicitan el principal servicio que es el registro sanitario.

Adicionalmente, se aplicará como herramienta para para la aplicación del modelo SERVQUAL un cuestionario diseñado por el modelo antes mencionado para recopilar información mediante las cinco dimensiones que involucran en el estudio: fiabilidad (capacidad de respuesta), responsabilidad, seguridad, empatía y bienes o elementos tangibles; este método permitió conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio ofrecido al momento de recibir sus informes con los resultados de sus análisis.

Los datos utilizados para este estudio corresponden a las respuestas de los clientes de acuerdo a la satisfacción más relevantes de la empresa en mención en un periodo de cuatro meses, los mismos fueron encuestados a los ocho días hábiles versus a la entrega del informe final de sus respectivos análisis para registro sanitario.

Posteriormente con los resultados obtenidos de los clientes encuestados se realizará un análisis con resumen de cada una de las dimensiones mediante gráficos con porcentajes estadísticos para de esta manera poder realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones con la finalidad de proponer el plan de mejora aplicado para el Laboratorio Protal.

4.1. Modelos de medición de la calidad de servicios

En la actualidad existen varios modelos que sirven para medir la percepción de los clientes referente a la calidad de servicio, a continuación, se menciona los modelos más conocidos:

- Modelo Bolton y Drew, este modelo es una herramienta con el cual se evalúa la calidad del servicio que se ofrece a los clientes, es posible conocer la percepción del cliente e identificar cuáles son los parámetros principales de la organización y de la percepción de los usuarios.
- Modelo Brogowicz, Delene y Li, este modelo pretende que las organizaciones entiendan la condición actual y determinen objetivos y retos, para determinar cómo lograr cumplir con lo propuesto.
- Modelo Servperf, este modelo es una herramienta para la medición de la calidad del servicio, que basa su metodología en la precisión de sus resultados.

El modelo de medición de la calidad del servicio que se definió para el presente trabajo de titulación es el modelo SERVQUAL, porque este relaciona el desempeño de la empresa y la percepción de los clientes y es más completo que los modelos de Bolton – Drew y de Brogowicz – Delene – Li, porque a la vez que se enfoca en el criterio de los clientes, también aborda la productividad donde se delimita el análisis presente.

El modelo SERVQUAL permite medir la calidad del servicio, ya que es una escala multidimensional que mediante un método cuantitativo y utilizando un cuestionario se enfoca en la medición de la satisfacción al cliente, haciendo posible conocer la percepción del cliente e identificar los parámetros principales del manejo de la institución y de la percepción del usuario sobre la atención recibida.

Las 5 dimensiones que utiliza este modelo SERVQUAL sobre los clientes de una empresa que brinda un servicio son los siguientes:

- La fiabilidad con el fin de elaborar el servicio, conforme al tiempo y condiciones establecidos.
- La responsabilidad con el compromiso de atender a los clientes eficientemente.
- La seguridad brindada por el personal, la educación y la atención personificada.
- La empatía referente a la atención prestada conforme a las necesidades del cliente.
- Bienes o elementos tangibles, tales como instalaciones físicas, equipo, personal y

materiales.

Herramientas o materiales para la aplicación del modelo SERVQUAL, para el presente trabajo de investigación ha escogido este modelo de medición de la calidad de servicio debido a que la empresa a la que se va analizar es una prestadora de servicios, en este caso un laboratorio de análisis de alimentos, cuya finalidad es conocer las expectativas y percepciones que tuvieron los clientes de dicho laboratorio en cuanto al servicio que recibieron al momento de solicitar el registro sanitario para el funcionamiento de sus negocios, si fue de calidad o por el contrario tiene algún aspecto por mejorar.

La herramienta o material a utilizar es un cuestionario de preguntas para la medición de la calidad de servicio desarrollada por Zeithaml, Parasuraman, al aplicarse SERVQUAL este se dirige hacia muestra de clientes en el cual se verificara si sus necesidades se cumplen en su totalidad.

4.2. Análisis de los factores que inciden la calidad del principal servicio de una empresa pública de laboratorio de análisis de alimentos en la ciudad de Guayaquil mediante la aplicación del modelo SERVQUAL.

Se ha considerado la aplicación de este modelo para conocer el nivel de satisfacción de los clientes de laboratorio de alimentos Protal ya que para la evaluación de la calidad de servicio se consideran las cinco dimensiones que se involucran en el estudio las preguntas que componen este modelo son de acuerdo al componente que se valore, a continuación, detallamos las preguntas para cada dimensión:

Dimensión fiabilidad y servicios complementarios (valor añadido)

- ¿Cuándo el laboratorio de alimentos Protal promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?
- ¿Cuando un cliente tiene un problema el laboratorio de alimentos Protal muestra sincero interés por resolverlo?
- ¿El laboratorio de alimentos Protal desempeña el servicio de la manera correcta desde la primera vez?
- ¿El laboratorio de alimentos Protal proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo?

- ¿Protal mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?

Dimensión responsabilidad

- ¿Los empleados de laboratorio de alimentos Protal brindan el servicio con prontitud a sus clientes?
- ¿Los empleados del laboratorio de alimentos Protal siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus clientes?
- ¿Los empleados del laboratorio de alimentos Protal nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente?

Dimensión seguridad (física y vial)

- ¿El comportamiento de los empleados del laboratorio de alimentos Protal le inspira confianza?
- ¿Al realizar transacciones con laboratorio de alimentos Protal se siente seguro?
- ¿Los empleados del laboratorio de alimentos Protal tratan a los clientes siempre con cortesía?
- ¿Los empleados del laboratorio de alimentos Protal cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?

Dimensión empatía

- ¿El laboratorio de alimentos Protal brinda atención individual?
- ¿El laboratorio de alimentos cuenta con empleados que brinda atención personal?
- ¿El laboratorio de alimentos Protal se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes?
- ¿Los empleados del laboratorio de alimentos Protal atienden sus necesidades específicas?

Dimensión de bienes tangibles:

- ¿La apariencia de los equipos del laboratorio de alimentos Protal es moderna?
- ¿Las instalaciones físicas del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivas?
- ¿La presentación de los empleados del laboratorio de alimentos Protal es buena?
- ¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivos?
- ¿Los horarios de actividades del laboratorio de alimentos Protal son convenientes?

La escala y parámetros del modelo de evaluación seleccionado SERVQUAL contienen una serie de temas relativos a la percepción del cliente referente al sitio que se pretende evaluar. Para cada tema el encuestado debe trazar un círculo alrededor de la opción de su preferencia, en este modelo se considera la siguiente escala:

Tabla 8

Escala y parámetros del modelo SERVQUAL

Parámetro	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Calificación	1	2	3	4	5	6	7
Porcentaje	0%-10%	11%-20%	21%-30%	31%-49%	50%-70%	71%-90%	91%-100%

Fuente: (Bolton & Drew, 2014)

Para cada una de estas escalas se ha considerado una calificación, iniciando con uno significa que está totalmente en desacuerdo con que las actividades realizadas por el Laboratorio de Alimentos Protal y el número 7 significa que está totalmente de acuerdo con el tema, el cliente involucrado se encuentra en libre criterio de seleccionar la opción que considera que mejor representen sus convicciones al respecto.

Dentro del procesamiento de la información se requiere realizar el ordenamiento de la información o los datos mediante su tabulación conjunta, donde se procede a agrupar valores en intervalos o en forma ascendente o descendente para lo cual se utilizan herramientas estadísticas, por este motivo se considera la aplicación de esta actividad en el estudio para proceder a analizar los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil.

Las encuestas aplicadas a los usuarios de laboratorio de alimentos Protal bajo el modelo SERVQUAL, dentro de esta tabla se considera los resultados indicados por los clientes, tabulados de acuerdo a la percepción de los involucrados en el estudio, los mismos que se colocan dentro del parámetro y la escala correspondiente, como se presenta a continuación:

Tabla 9

Matriz de Resultados de encuestas: Fiabilidad y servicios complementarios

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Fiabilidad y servicios complementarios	1	2	3	4	5	6	7
Cuando el laboratorio de alimentos Protal prometer hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?	6	8	12	11	12	16	17
Cuando un cliente tiene un problema el laboratorio de alimentos Protal muestra sincero interés por resolverlo	5	6	11	16	12	17	15
El laboratorio de alimentos Protal desempeña el servicio de la manera correcta desde la primera vez	7	8	11	13	14	15	14
El laboratorio de alimentos Protal proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo	3	5	10	14	17	18	15

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Tabla 10

Matriz de Resultados de encuestas: Empatía

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Empatía	1	2	3	4	5	6	7
El laboratorio de alimentos Protal brinda atención individual	2	6	17	19	13	13	12
El laboratorio de alimentos cuanta con empleados que brinda atención personal	3	21	22	6	10	9	11
El laboratorio de alimentos Protal se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes	5	17	17	12	11	14	6
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal atiende sus necesidades específicas	4	7	13	17	9	17	15

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Tabla 11

Matriz de Resultados de encuestas: Responsabilidad

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Responsabilidad	1	2	3	4	5	6	7
Los empleados de laboratorio de alimentos Protal brindan el servicio con prontitud a sus clientes	9	10	11	13	13	12	14
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus clientes	6	11	14	12	14	14	11
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente	6	7	9	12	13	17	18

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Tabla 12

Matriz de Resultados de encuestas: Seguridad

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
El comportamiento de los empleados del laboratorio de alimentos Protal le inspira confianza	3	5	4	11	16	15	28
Al realizar transacciones con laboratorio de alimentos Protal se siente seguro	1	2	3	5	18	27	26
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal tratan a los clientes siempre con cortesía	5	4	15	18	14	15	11
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes	4	5	13	17	12	19	12

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Tabla 13

Matriz de Resultados de encuestas: Elemento tangibles

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Elemento tangibles	1	2	3	4	5	6	7
La apariencia de los equipos del laboratorio de alimentos Protal es moderna	3	5	9	12	17	17	19
Las instalaciones físicas del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivas	4	7	8	9	11	22	21
La presentación de los empleados del laboratorio de alimentos Protal es buena	5	8	9	10	18	17	15
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivos.	2	4	7	11	13	18	27
Los horarios de actividades del laboratorio de alimentos Protal son convenientes.	4	3	8	21	11	15	20

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

En la matriz de resultados de encuestas se realiza el cálculo mediante la multiplicación de la calificación del parámetro por el resultado obtenido en cada pregunta del componente.

De acuerdo a los datos obtenidos del resultado de las encuestas, aplicando las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL debemos multiplicarlo por los parámetros, detallamos a continuación un ejemplo con la dimensión de empatía:

Tabla 14

Cálculo de las preguntas de cada dimensión de la Escala SERVQUAL

Pregunta	Escala	Cálculo	Resultado
El laboratorio de alimentos Protal brinda atención individual	Total desacuerdo	2 x 1	2
	En desacuerdo	6 x 2	12
	Parcial desacuerdo	17 x 3	51
	Indiferente	19 x 4	76
	Parcial de acuerdo	13 x 5	65
	De acuerdo	13 x 6	78
	Total de acuerdo	12 x 7	84
	Total		368

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

El cálculo descrito se realiza por cada una de las preguntas, el mismo que se realiza de forma automatizada mediante la fórmula aplicada en el programa Microsoft Excel, el valor de 574 es igual al número de la población de establecimiento encuestados por 7 que es el número superior del parámetro seleccionado para la escala utilizada, por lo tanto, para la obtención del porcentaje se realiza la siguiente multiplicación:

Ejemplo:

Tabla 15

Referencia del Cálculo del modelo SERVQUAL

Total obtenido de la pregunta		Calificación máxima a obtener	Resultado
368	÷	574	64

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Para obtener el porcentaje global por pregunta se aplica la fórmula de promedio de los porcentajes que en el caso de la primera pregunta es 60%.

Tabla 16.

Matriz de Calificación General. Fiabilidad

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total		%
	1	2	3	4	5	6	7			
Fiabilidad y servicios complementarios								1.907	2.870	66%
Cuando el laboratorio de alimentos Protal promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?	6	16	36	44	60	96	119	377	574	65%
Cuando un cliente tiene un problema el laboratorio de alimentos Protal muestra sincero interés por resolverlo	5	12	33	64	60	102	105	381	574	66%
El laboratorio de alimentos Protal desempeña el servicio de la manera correcta desde la primera vez	7	16	33	52	70	90	98	366	574	63%
El laboratorio de alimentos Protal proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo	3	10	30	56	85	108	105	397	574	69%
El laboratorio de alimentos Protal mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	4	16	33	52	70	78	133	386	574	67%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Tabla 17

Matriz de Calificación General. Empatía

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total		%
Empatía	1	2	3	4	5	6	7	1.380	2296	60%
El laboratorio de alimentos Protal brinda atención individual	2	12	51	76	65	78	84	368	574	64%
El laboratorio de alimentos cuanta con empleados que brinda atención personal	3	42	66	24	50	54	77	316	574	55%
El laboratorio de alimentos Protal se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes	5	34	51	48	55	84	42	319	574	56%
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal atiende sus necesidades específicas	4	14	39	68	45	102	105	377	574	66%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Tabla 18

Matriz de Calificación General. Responsabilidad

	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo	Total		%
	1	2	3	4	5	6	7			
Responsabilidad								1.086	1.722	63%
Los empleados de laboratorio de alimentos Protal brindan el servicio con prontitud a sus clientes	9	20	33	52	65	72	98	349	574	60%
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus clientes	6	22	42	48	70	84	77	349	574	60%
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente	6	14	27	48	65	102	126	388	574	67%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Tabla 19

Matriz de Calificación General. Seguridad

	Total desacuer do	En desacuer do	Parcial desacuer do	Indifer ente	Parci al de acuer do	De acuerd o	Total de acuer do	Total		%
Seguridad	1	2	3	4	5	6	7	1.649	2.296	71%
El comportamiento de los empleados del laboratorio de alimentos Protal le inspira confianza	3	10	12	44	80	90	196	435	574	76%
Al realizar transacciones con laboratorio de alimentos Protal se siente seguro	1	4	9	20	90	162	182	468	574	82%
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal tratan a los clientes siempre con cortesía	5	8	45	72	70	90	77	367	574	64%
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes	4	10	39	68	60	114	84	379	574	66%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Tabla 20

Matriz de Calificación General. Bienes o elementos tangibles

	Total desacuer do	En desacu erdo	Parcial desacuer do	Indifer ente	Parci al de acuer do	De acuerdo	Tota l de acue rdo	Total		%
Bienes o elementos tangibles	1	2	3	4	5	6	7			
								2.045	2.870	71%
La apariencia de los equipos del laboratorio de alimentos Protal es moderna	3	10	27	48	85	102	133	408	574	71%
Las instalaciones físicas del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivas	4	14	24	36	55	132	147	412	574	71%
La presentación de los empleados del laboratorio de alimentos Protal es buena	5	16	27	40	90	102	105	385	574	67%
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivos.	2	8	21	44	65	108	189	437	574	76%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Finalmente, con los resultados arrojados por los usuarios que solicitan el registro sanitario al laboratorio de análisis Protal se encontraron porcentajes que se presentan a continuación en las tablas y figuras siguientes y se presenta el detalle de los indicadores del modelo SERVQUAL considerando la calificación obtenida, el porcentaje y el promedio:

Tabla 21

Empatía

#	Empatía	Calificación obtenida	Porcentaje	Promedio
1	El laboratorio de alimentos Protal brinda atención individual	4,49	64%	60%
2	El laboratorio de alimentos cuenta con empleados que brinda atención personal	3,85	55%	60%
3	El laboratorio de alimentos Protal se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes	3,89	56%	60%
4	Los empleados del laboratorio de alimentos Protal atiende sus necesidades específicas	4,60	66%	60%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

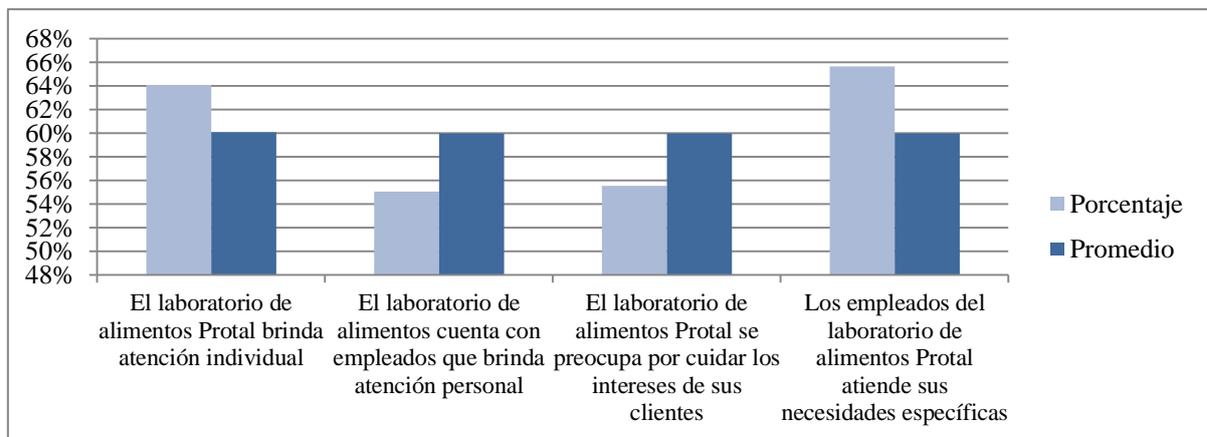


Figura 3. Empatía

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Concerniente al componente de empatía del modelo SERVQUAL se obtiene como hallazgo que el 64% considera que el laboratorio de alimentos Protal brinda atención individual, el 55% considerado el puntaje más bajo del componente se refiere al cumplimiento de los empleados en la atención que brinda a los clientes, el 56% de usuarios han coincidido en que el laboratorio se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes, mientras que el 66% considera que los empleados atienden sus necesidades específicas dentro de la institución que se encarga de la entrega de registros sanitarios a las industrias alimenticias.

Estos resultados ponen en evidencia que el Laboratorio de Alimentos Protal ha presentado un promedio de calificación de empatía por debajo del puntaje considerado aceptable con un 55% de aceptación, convirtiéndose en el elemento de menor participación, lo que se atribuye a la falta de atención recibida por parte de los usuarios de la institución que acuden para poder obtener el certificado de idoneidad sanitaria, ya que la atención no es individualizada, no existe la suficiente cantidad de empleados que presten atención de calidad descuidando las necesidades e intereses de los clientes, lo que permite conocer la percepción de los usuarios ante la atención recibida ya que el personal carece de empatía que es la atención de tipo personalizada que se debe ofrecer en todas las instituciones para garantizar la emisión de los registros sanitarios que autorizan a los negocios de producción de alimentos la fabricación de un producto determinado, garantizando que es apto para el uso y consumo de los individuos y que se encuentra regulado en la legislación en materia de salud.

Tabla 22

Fiabilidad

#	Fiabilidad	Calificación obtenida	Porcentaje	Promedio
1	Cuando el laboratorio de alimentos Protal prometer hacer algo en un tiempo determinado lo cumple	4,60	65%	66%
2	Cuando un cliente tiene un problema el laboratorio de alimentos Protal muestra sincero interés por resolverlo	4,65	66%	66%

Tabla 22

Fiabilidad (Continuación)

3	El laboratorio de alimentos Protal desempeña el servicio de la manera correcta desde la primera vez	4,46	63%	66%
4	El laboratorio de alimentos Protal proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo	4,84	69%	64%
5	El laboratorio de alimentos Protal mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	4,71	67%	69%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

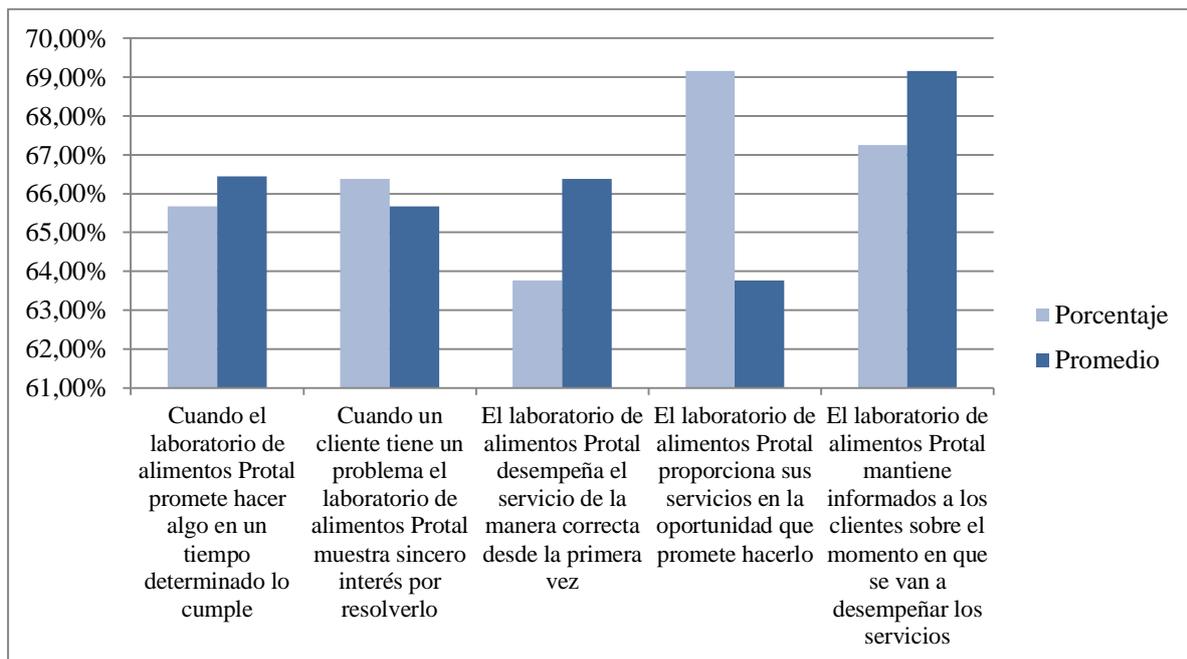


Figura 4. Fiabilidad

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Respecto al componente de Fiabilidad se obtiene que cuando el laboratorio de Alimentos Protal realiza la promesa de hacer algo en un determinado tiempo lo cumple evidenciando un hallazgo del 65,68% de calificación, la interrogante referente al interés que demuestra el laboratorio ante una situación por resolver de un cliente se obtiene una calificación de 66,38%, concerniente al desempeño de la institución desde el primer momento

de ofrecer atención obtuvo una calificación de 63,76%, referente al cumplimiento de los servicios que promete la institución se ha calificado con un 69,16%, mientras que con relación a la información que proporciona la empresa sobre a los usuarios el momento en que va a desempeñar los servicios se obtiene un 67,25%.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que referente a la fiabilidad que el Laboratorio de Alimentos Protal otorga al cliente tiene un promedio de calificación de 66% que se encuentra en el parámetro relativo al parcialmente de acuerdo, la habilidad de la empresa y de los colaboradores de la empresa para ejecutar el servicio que le han prometido a los usuarios de forma fiable y cuidadosa, es decir cuando el cliente tiene conocimiento de los servicios que ofrece la empresa, pero la misma no cumple con las promesas realizadas lo que genera un nivel de malestar e insatisfacción que se ve reflejado en la percepción de los clientes que deben acudir por varias veces para llevar a cabo un trámite sin respuesta, deben esperar por una firma y la respuesta de un funcionario por varios días siendo demorado el proceso, por lo tanto se corrobora la problemática referente a las debilidades y amenazas existentes en la atención de los usuarios que deben ser modificadas para conseguir la satisfacción de los clientes.

Tabla 23

Responsabilidad

#	Responsabilidad	Calificación obtenida	Porcentaje	Promedio
1	Los empleados de laboratorio de alimentos Protal brindan el servicio con prontitud a sus clientes	4,26	60%	63%
2	Los empleados del laboratorio de alimentos Protal siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus clientes	4,26	60%	63%
3	Los empleados del laboratorio de alimentos Protal nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente	4,73	67%	63%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

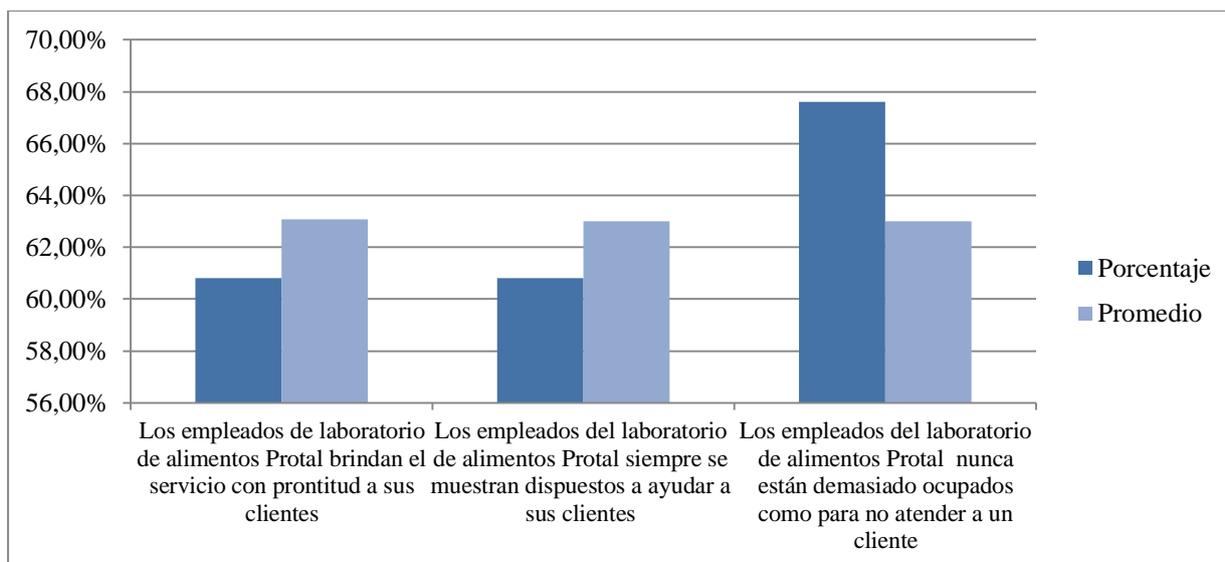


Figura 5. Responsabilidad

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Concerniente al componente de la responsabilidad se obtiene que los clientes otorgaron una calificación de 60,80% al indicador de la prontitud del servicio entregado por Laboratorios de Alimentos Protal a los clientes, referente a la disposición de los empleados de la empresa para ayudar a sus clientes obtuvo una calificación de 60,80%, mientras que con relación a la ocupación de los usuarios sobre la ocupación para no atender a un cliente obtiene una calificación de 67,60%.

Estos resultados se relacionan con lo expresado por (Gutiérrez H. , 2011), la calidad de un servicio se considera “aquellos componentes que se encuentran inmersos en la atención a los usuarios, considerando todas las etapas del proceso, manteniendo la responsabilidad de la satisfacción de sus necesidades para generar valor añadido”, por lo tanto es el propósito de las organizaciones que el clientes logre la satisfacción al acudir a solicitar un servicio.

Sin embargo este indicador recibió una calificación del 63% en promedio referente a la responsabilidad con la que realiza las funciones y actividades Laboratorios de Alimentos Protal actualmente no se encuentran desempeñándose con la calidad de atención requerida por los usuarios que son las industrias de alimentos que necesitan estos permisos sanitarios para poder ejercer sus actividades, la poca calidad del servicio, las constantes demoras en la atención y los trámites repetitivos que deben realizar para la obtención del permiso han ocasionado malestar ya que esto se traduce en pérdida para la empresa que no puede funcionar de manera adecuada en el desarrollo de sus funciones por la falta de dicho registro.

Tabla 24

Seguridad

#	Seguridad	Calificación obtenida	Porcentaje	Promedio
1	El comportamiento de los empleados del laboratorio de alimentos Protal le inspira confianza	5,30	76%	72%
2	Al realizar transacciones con laboratorio de alimentos Protal se siente seguro	5,71	82%	72%
3	Los empleados del laboratorio de alimentos Protal tratan a los clientes siempre con cortesía	4,48	64%	72%
4	Los empleados del laboratorio de alimentos Protal cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes	4,62	66%	72%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

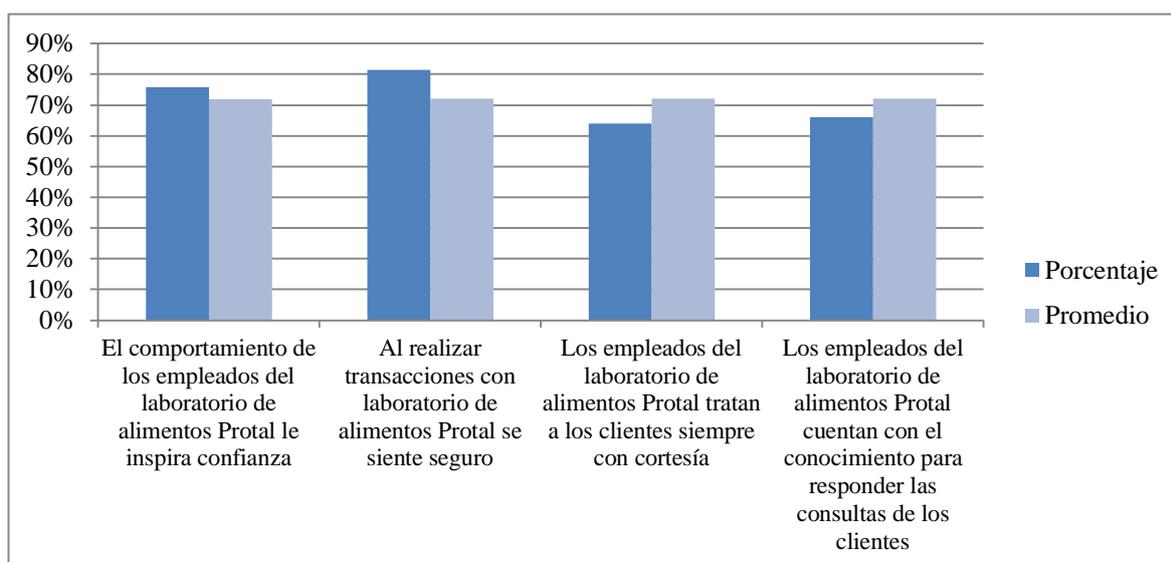


Figura 6. Seguridad

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Referente al componente de la Seguridad de la calidad de atención, se obtiene un resultado promedio de 72% para este indicador, el mismo que se encuentra subdividido en la confianza que le inspira el comportamiento de los empleados del laboratorio de alimentos Protal con un 76%, la seguridad que siente al realizar transacciones con el laboratorio de alimentos Protal obtuvo 82%, la cortesía de los empleados de la empresa obtuvo un 64%,

mientras que con relación al conocimiento de los empleados del laboratorio de alimentos Protal para responder las consultas de los clientes obtuvo una calificación de 66%.

Dentro de este indicador se considera la confianza, seguridad, cortesía y el conocimiento de los clientes para responder a las consultas para ofrecer un servicio garantizado a los usuarios, que permita aumentar su sentimiento de protección, este aspecto es de vital importancia porque garantiza la satisfacción de los usuarios que requieren adquirir un permiso sanitario para continuar con sus actividades en la industria alimentaria, por lo que el laboratorio de alimentos Protal ha aplicado estrategias que permitan garantizar la seguridad que va acompañada a la calidad mediante políticas institucionales que ponen este indicador como el eje central de la atención que ofrecen para establecer los procesos y trámites, además de la vigilancia que se efectúa continua de las actividades mediante la confianza, la cortesía y el conocimiento del personal, a pesar de las demoras que se han ocasionado por diferentes aspectos como la centralización de funciones que evita que los procesos se realicen de forma rápida lo que impide el desarrollo de una cultura de calidad siendo el motivo de la insatisfacción de las industrias alimenticias.

Tabla 25

Elementos Tangibles

#	Elementos tangibles	Calificación obtenida	Porcentaje	Promedio
1	La apariencia de los equipos del laboratorio de alimentos Protal es moderna	4,98	71%	71%
2	Las instalaciones físicas del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivas	5,02	71%	71%
3	La presentación de los empleados del laboratorio de alimentos Protal es buena	4,70	67%	71%
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivos.	5,33	76%	71%
5	Los horarios de actividades del laboratorio de alimentos Protal son convenientes.	4,91	70%	71%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

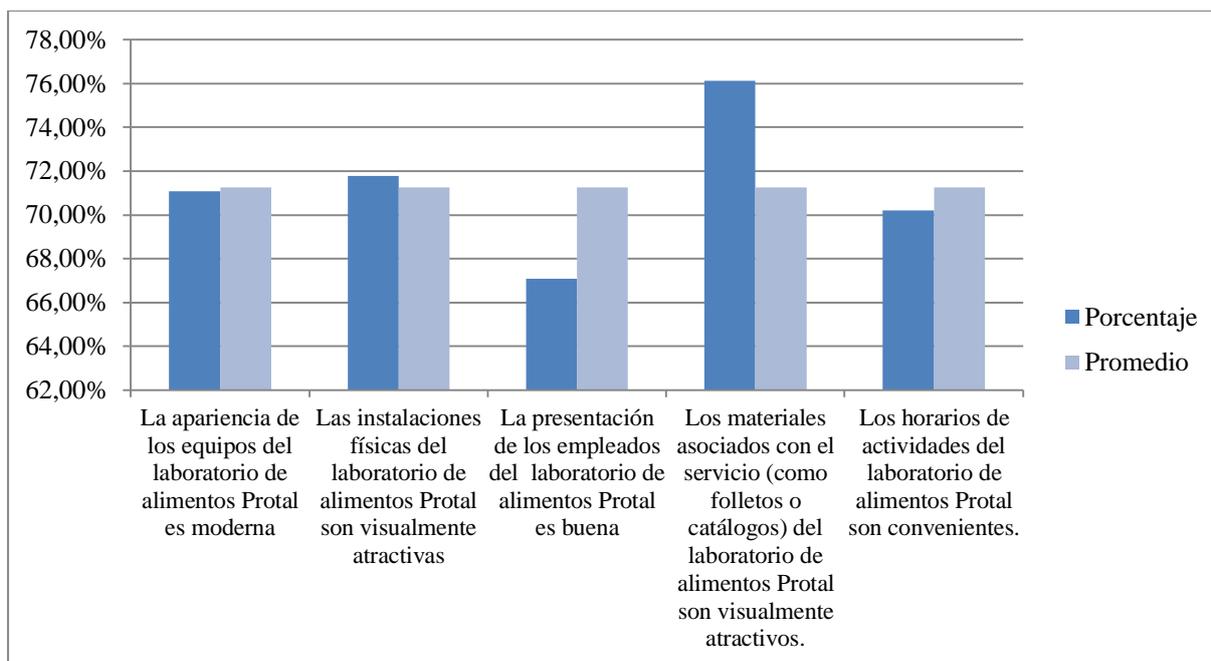


Figura 7. Elementos Tangibles

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Referente al componente correspondiente a los elementos tangibles se puede conocer que la apariencia de los equipos obtuvo una calificación de 71,08%, las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas fueron calificadas con un 71,78% de aceptación, la presentación de los empleados obtuvo un 67,07% siendo el indicador de menor porcentaje, mientras asociados con el servicio del Laboratorio de Alimentos Protal obtuvo una calificación de 76,13% y el último indicador correspondiente a los horarios de las actividades de la empresa se calificó con un 70,21% de aceptación.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede conocer que este indicador ha obtenido un promedio de calificación de 71% que se encuentra en el parámetro de acuerdo, por lo tanto se encuentra un nivel de aceptación por lo tanto la apariencia de las instalaciones físicas, muebles, equipos y presentación del personal es adecuada, ya que en la actualidad el Estado ha realizado modificaciones en las infraestructuras de las instituciones cumpliendo con el propósito del Plan Nacional del Buen Vivir que busca mantener buenas condiciones para que la ciudadanía pueda tener acceso a instalaciones físicas, equipos y personal apropiado, además de los materiales de comunicación que permitan el acercamiento oportuno de los clientes.

Tabla 26

Resumen de componentes SERVQUAL

Descripción	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
Empatía	1.380	2.296	60,10%
Fiabilidad	1.907	2.870	66,45%
Responsabilidad	1.086	1.722	63,07%
Seguridad	1.649	2.296	71,82%
Elementos tangibles	2.045	2.870	71,25%
Total	8.067	12.054	66,92%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

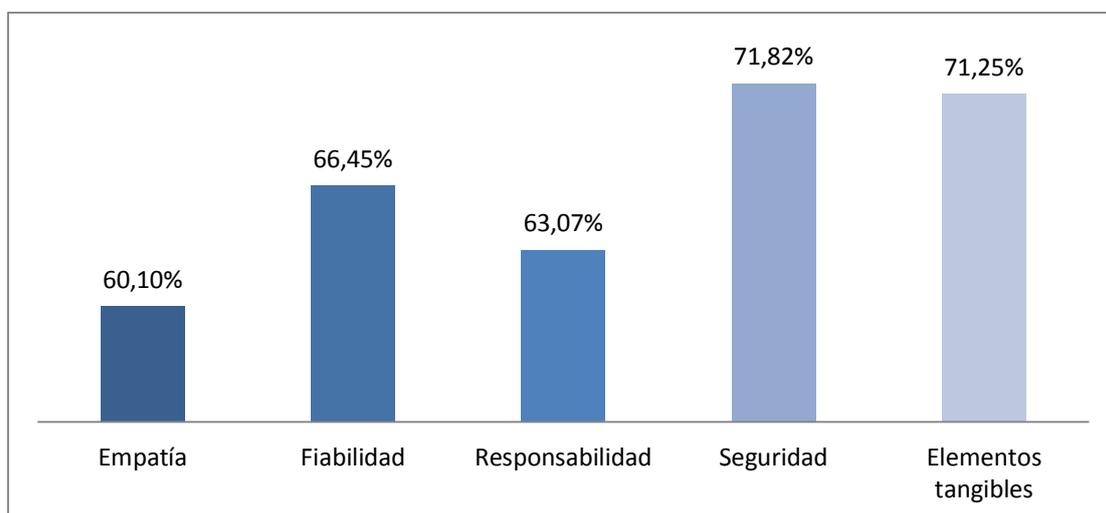


Figura 8. Resumen de componentes SERVQUAL

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

Con relación a los componentes del modelo SERVQUAL se obtiene que el aspecto referente a la empatía obtuviera un 60,10%, la fiabilidad un 66,45%, la responsabilidad un 63,07%, la seguridad alcanzó 71,82%, mientras que el elemento de los elementos tangibles presentó un 71,25%. Estos resultados evidencian que el indicador que obtuvo menor calificación fue el correspondiente a la empatía demostrando los componentes que los elementos de la atención individual o personalizada, intereses de sus clientes y cubrir las necesidades específicas, además de la responsabilidad que involucra la atención que proporciona los empleados, la disposición de ayudar a los usuarios y la voluntad que tienen para atender al cliente para funcionar adecuadamente y garantizar un producto que cumple

los estándares, conforme lo exigen las normas internacionales y nacionales de la calidad, para beneficio de los clientes.

4.3. Conclusiones

Para el desarrollo del estudio se llevó a cabo los siguientes parámetros de fiabilidad, elementos tangibles, responsabilidad, empatía y seguridad, por lo que concierne aplicar el método SERVQUAL para obtener los resultados de calificación máxima, promedios y por ende realizar las debidas conclusiones.

- El diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio principal de la empresa pública de laboratorio de alimentos, evidenció que la empatía con 60% es el componente más débil, seguido de la responsabilidad y fiabilidad con 63% y 66% respectivamente, que no alcanzaron el límite mínimo de aceptabilidad del 70%, lo que afectó la calificación de la percepción del cliente, que fue del orden del 67%, 3 puntos porcentuales por debajo del nivel mínimo de aceptabilidad.

- Se determinaron los factores que tienen incidencia en la calidad del servicio en las empresas públicas de laboratorio de alimentos, aplicando el método SERVQUAL para su identificación y medición, obteniendo los siguientes resultados:
 - El componente relacionado con la empatía obtuvo un 60% de aceptación por parte de los usuarios, siendo los puntos más débiles aquellos relacionados con el incumplimiento de los empleados por el poco esmero con que atendieron a los clientes y el bajo nivel de preocupación por cuidar los intereses de sus clientes.
 - El componente relacionado con la fiabilidad obtuvo un 66% de aceptación por parte de los usuarios, siendo los puntos más débiles aquellos relacionados con el incumplimiento en el tiempo de los servicios que promete la institución y el poco interés que demuestra el personal para resolver un problema del cliente.
 - El componente relacionado con la responsabilidad obtuvo un 63% de aceptación por parte de los usuarios, siendo los puntos más débiles aquellos relacionados con la demora en la entrega del servicio al usuario y la poca disposición del personal para ayudar al cliente.
 - El componente de la seguridad obtuvo una calificación promedio del 72%, encontrándose la mayoría de sus componentes en el rango de aceptabilidad, no obstante, los clientes se quejaron por la limitada cortesía del personal del laboratorio.
 - El componente elementos tangibles obtuvo una calificación promedio del 71%, encontrándose la mayoría de sus componentes en el rango de aceptabilidad.

- Se deben proponer alternativas que pueden influir para el fortalecimiento de la calidad del servicio principal de la empresa pública de laboratorio de alimentos, en los componentes asociados a la empatía, fiabilidad y responsabilidad del modelo SERVQUAL.

4.4. Recomendaciones

Una vez aplicados los métodos apropiado para el estudio se obtuvo resultados en bases de preguntas, por ende se analizó y concluyó con el diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio principal de la empresa pública de laboratorio de alimentos.

- La potenciación de la calidad del servicio principal de la empresa pública de laboratorio de alimentos, debe fundamentarse en el mejoramiento de la empatía, responsabilidad y fiabilidad.
- Las recomendaciones basadas en la aplicación de mejorar en los componentes más débiles identificados con la aplicación del modelo SERVQUAL, son las siguientes:
 - Fortalecer a través de un plan de seguimiento y monitoreo, el control efectivo de la calidad del servicio, mediante mecanismos que motiven a los empleados para la potenciación de la atención al cliente, con mayor esmero y preocupación por cuidar los intereses de sus clientes.
 - Mejorar el cumplimiento en el tiempo de entrega del servicio, tal como lo promete la institución con alto interés por parte del personal para resolver un problema del cliente.
 - Se debe minimizar la rotación y potenciar la capacitación del talento humano para que mejore la capacidad de respuesta a los clientes y haya mejor disposición del personal para ayudar al cliente.
 - A través del plan de capacitación se fortalece en la mayoría de sus componentes en el rango de aceptabilidad.
 - Se recomienda un sistema de información en los elementos tangibles la mayoría de sus componentes en el rango de aceptabilidad.
- Es preciso que la alta dirección acoja con beneplácito las alternativas que pueden influir para el fortalecimiento de la calidad del servicio principal de la empresa pública de laboratorio de alimentos y el fortalecimiento de la calificación del modelo SERVQUAL,

con base en una mejor capacidad de respuesta y mayor cortesía en la atención a los clientes.

4.5. Propuesta

En la presente investigación titulada “análisis de los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una Empresa Pública de Laboratorio de Alimentos en la ciudad de Guayaquil”, como parte del cumplimiento del objetivo 3 se ha procedido a realizar la siguiente tabla de alternativas de solución para los elementos más débiles de cada componente del modelo SERVQUAL.

Tabla 27

Alternativas de solución para los elementos más débiles de cada componente del Modelo SERVQUAL.

Componente	Elemento o cláusula	Estrategias de solución
Empatía	El laboratorio de alimentos cuenta con empleados que brinda atención personal e individual	Plan de capacitación para mejorar la calidad de atención al cliente
	El laboratorio de alimentos Protal se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes	
Fiabilidad	El laboratorio de alimentos Protal desempeña el servicio de la manera correcta desde la primera vez	Plan de seguimiento y monitoreo de los procesos del servicio que ofrece el laboratorio Protal
Responsabilidad	Los empleados de laboratorio de alimentos Protal brindan el servicio con prontitud a sus clientes	Plan de motivación e incentivos para el personal del laboratorio de alimentos Protal
	Los empleados del laboratorio de alimentos Protal siempre se muestran dispuestos a ayudar a sus clientes	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de Laboratorio de Análisis de Alimentos Protal.

4.5.1. Plan de capacitación

Según lo establecido por el autor, (Chiavenato I. , 2014) manifiesta que la capacitación es una opción que mejora las actividades, así como también contribuye a la modificación de los trabajadores de la empresa, por lo tanto la preparación de un buen desempeño ayuda a la innovación de nuevas estrategias.

Un plan de capacitación es preparar el criterio de la persona ya sea este en capacitación y formación, por lo general la empresa busca innovación, este resultado será vertiginoso en los sectores empresariales, que además de ser una consecuencia directa del cambio de la evolución de los negocios o laboratorios; a continuación se presenta los pasos para realizar un plan de capacitación:

- Identificación del perfil profesional.
- Organización de horarios para realizar la capacitación del clima laboral.
- Establecer el tiempo por medio de la técnica del diagrama de Gantt.
- Selección y designación de instructores internos.
- Elaboración de la lista de las personas que participaran en la capacitación.
- Elaboración del plan de capacitación.
- Valoración del personal que realizo la capacitación.

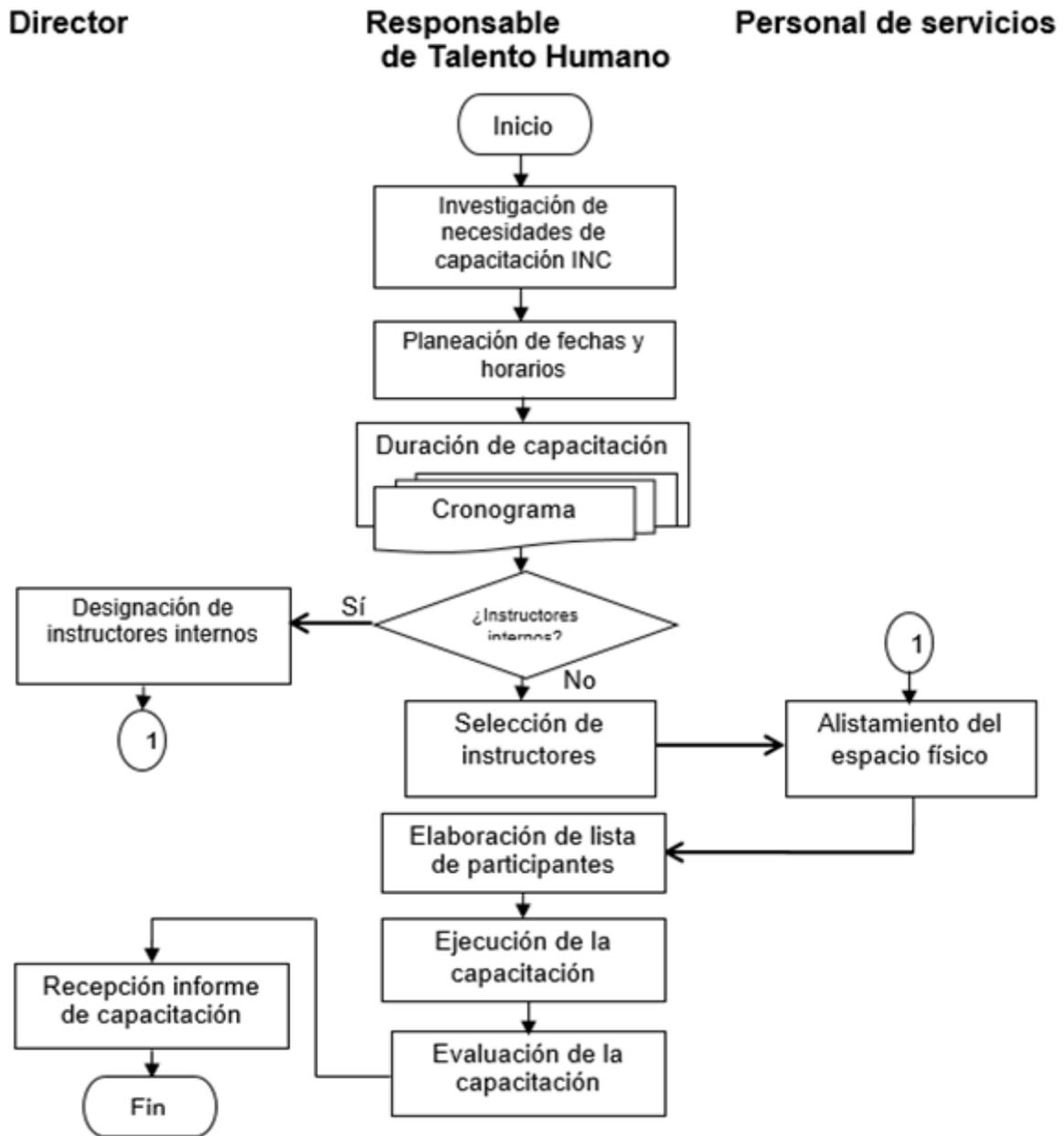


Figura 9. Flujograma de Capacitación del personal.

Fuente: (Ayala, 2013)

No.	Nombre capacitación	Nombre capacitación	Nombre capacitación
	Prioridad alta	Prioridad media	Prioridad baja
1	Desarrollo de habilidades para innovación tecnológica		
2			Mantenimiento de sistemas información
3	Manejo de sistemas de información de clientes		
4	Desarrollo de habilidades para el trato con los clientes		
5	Trabajo en equipo		
6	Calidad del servicio		
7		Gestión de Talento Humano	
8	Relaciones Humanas		
9			Normas legales que rigen el sector público
10		Planificación estratégica	
11			Administración de páginas web
12	Desarrollo de destrezas de las personas altamente eficaces		
13	Tableros de control		
14			Gestión por Procesos
15		El Plan del Buen Vivir	

Figura 10. Plan de capacitación

Fuente: (Gordon, 2012)

4.5.2. Plan de seguimiento y monitoreo

La opción para mejorar el componente relacionado con la fiabilidad, tiene el propósito de contribuir con el fortalecimiento de la productividad de los procesos del servicio que ofrece la empresa de alimentos Protal, incluyendo la aplicación de las correspondientes acciones correctivas y preventivas, para la solución de no conformidades, en caso que se llegaran a presentar, para lo que se sigue estos ítems:

- Planificación de actividades.
- Desarrollo de las actividades.
- Verificación de las actividades.
- Registro de los problemas dados.
- Identificación de las causas y consecuencias.
- Medición de la incidencia por medio del diagrama de Pareto.
- Si se observa inconformidades y riesgo, se planifica las acciones correctivas.
- Se selecciona acciones correctivas y preventivas.
- Implementación y registro de las acciones correctivas y/o preventivas.
- Monitoreo y verificación de la acción preventiva.

Luego de los registros se realiza los modelos de proceso de toma de decisiones de la empresa, a continuación se presenta los siguientes ítems:

- Flujograma del procedimiento para el control de seguimiento y medición.
- Registro de inconformidades.
- Diagrama de Ishikawa.
- Diagrama de Pareto.
- Registro de problemas causas, efectos, soluciones.
- Registro y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.

Registro del Estado de no conformidades

Orden No:

Fecha:

Código	No conformidad	Área	Parámetros		Observaciones
			Actual	Esperado	

Observaciones:

.....

Responsable

Figura 11. Registro del Estado de no conformidades

Fuente: (Ayala, 2013)

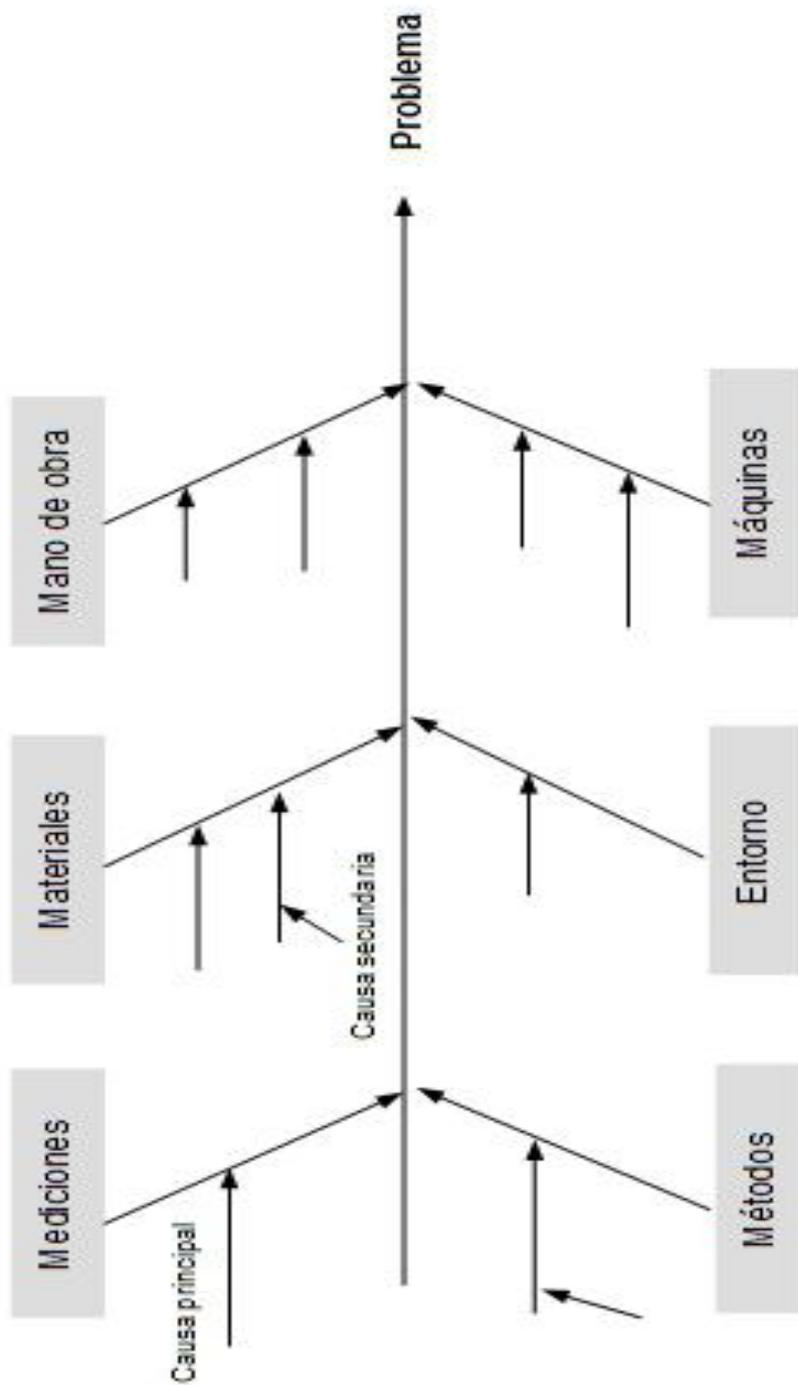


Figura 12. Diagrama de Ishikawa.

Fuente: (Hernández, 2016)

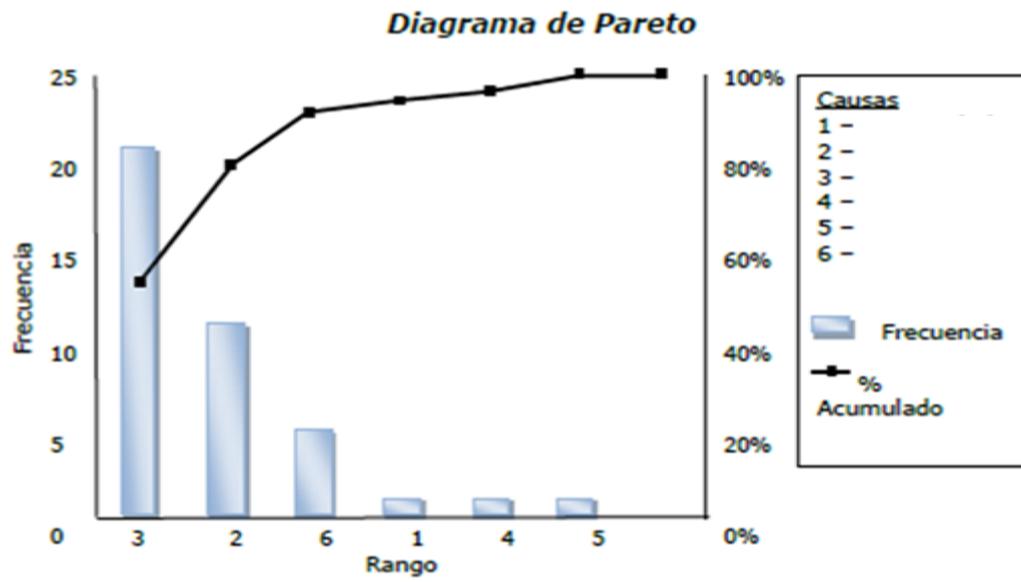


Figura 13. Diagrama de Pareto.

Fuente: (Hernández, 2016)

Registro de Causas – Problemas – Efectos – Soluciones

Formato No:.....

Fecha:

Problemas	Causas	Efectos	Soluciones	Resultados

Figura 14. Registro de Causas – Problemas – Efectos – Soluciones

Fuente: (Ayala, 2013)

Registro de Acción Correctiva y/o Preventiva

Formato No:.....

Fecha:

Problema	Causas	Soluciones	Detalle de acciones correctivas y/o preventivas escogidas	Resultados
1	A	1.		
		2.		
		3.		
	B	1.		
		2.		
		3.		
	C	1.		
		2.		
		3.		

Formato No:.....

Fecha:

Recursos utilizados:

	Cantidad	Unidad Detalle
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Trabajadores ocupados:.....

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

Responsable

Figura 15. Registro de Acción Correctiva y/o Preventiva

Fuente: (Mercado, 2012)

4.5.3. Plan de motivación

El componente responsabilidad del modelo SERVQUAL fue uno de los que obtuvo una puntuación más baja en la calificación de la satisfacción del cliente que acude al Laboratorio Protal, optando por darle solución a través de un programa motivacional, como se presenta seguido:

- Investigación acerca de las necesidades de motivación por medio de encuestas y/o entrevista a los servidores públicos.
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas.
- Preparar los reportes de resultados de la investigación para la motivación de los empleados.
- Toma de decisiones para el plan de motivación, beneficios para los empleados.
- Difusión y ejecución del plan motivacional.
- Evaluación del plan motivacional.

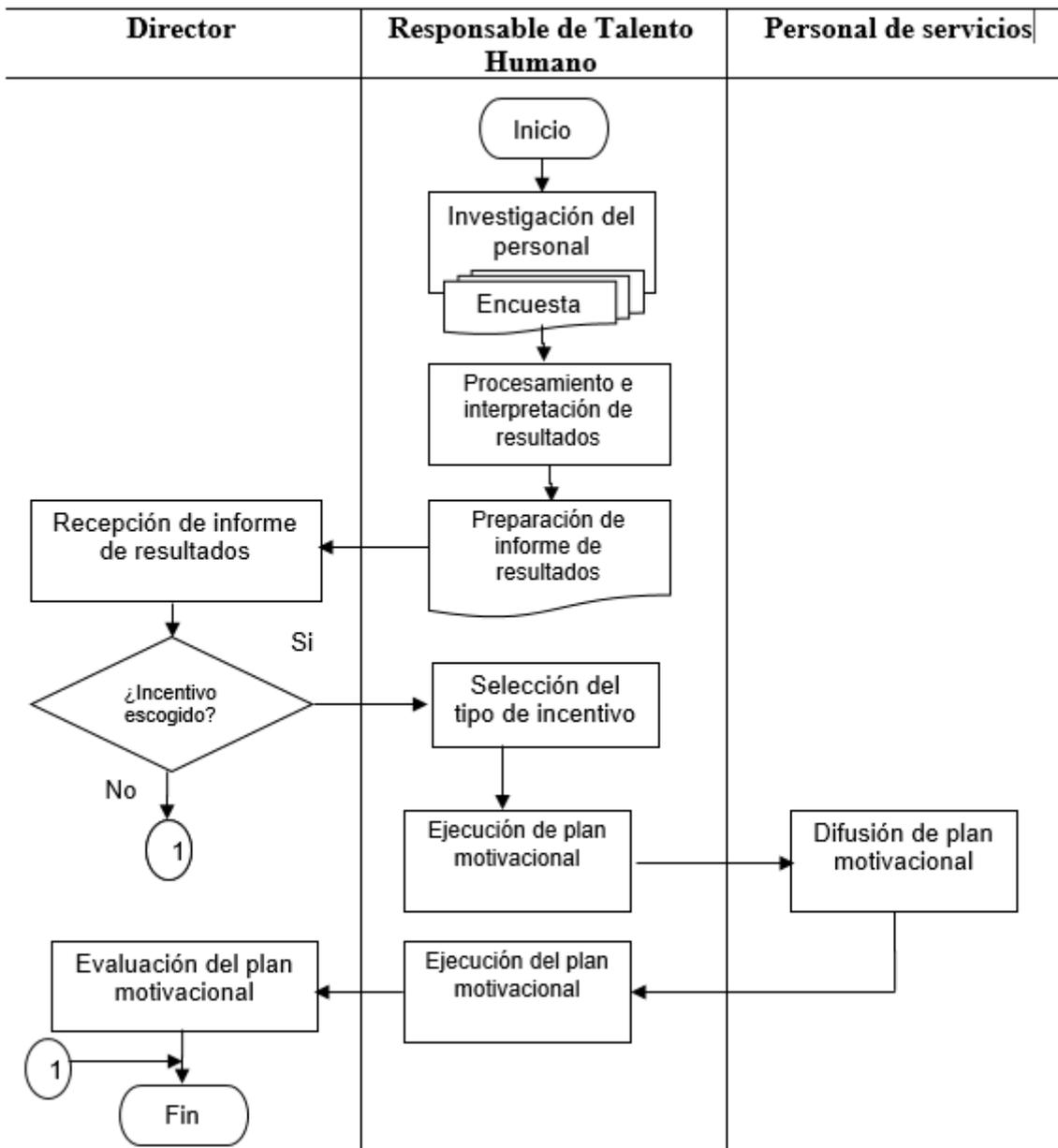


Figura 17. Flujograma de planeación de incentivos al personal.

Fuente: (Mercado, 2012)

Plan motivacional.

- Tipo: Plan motivacional.
- Objetivo: Incentivar el desempeño de los servidores públicos del Laboratorio Protal.
- Participantes: 20 colaboradores.

Mes	Duración	Tipo de incentivo	Estrategia	Recursos
Enero	1 semana	Contribuciones para Maestrías según desempeño	Reuniones, concurso en caso haya más de tres aspirantes	Planilla con recursos que cubre un porcentaje de la maestría
Febrero	1 semana	Cursos para fortalecimiento de habilidades en su profesión	Reuniones, concurso en caso haya más de tres aspirantes	Planilla con recursos que cubre los costos de los cursos referidos
Marzo	1 semana	Reconocimiento de días de vacaciones por desempeño	Verificación de estándares de desempeño	Registro de vacaciones por desempeño

Figura 18. Plan motivacional

Fuente: (Tuare, 2012)

Como corolario de la alternativa propuesta para fortalecer el componente de responsabilidad, se ha esquematizado la misma en el siguiente flujograma del proceso, como se aprecia seguido:

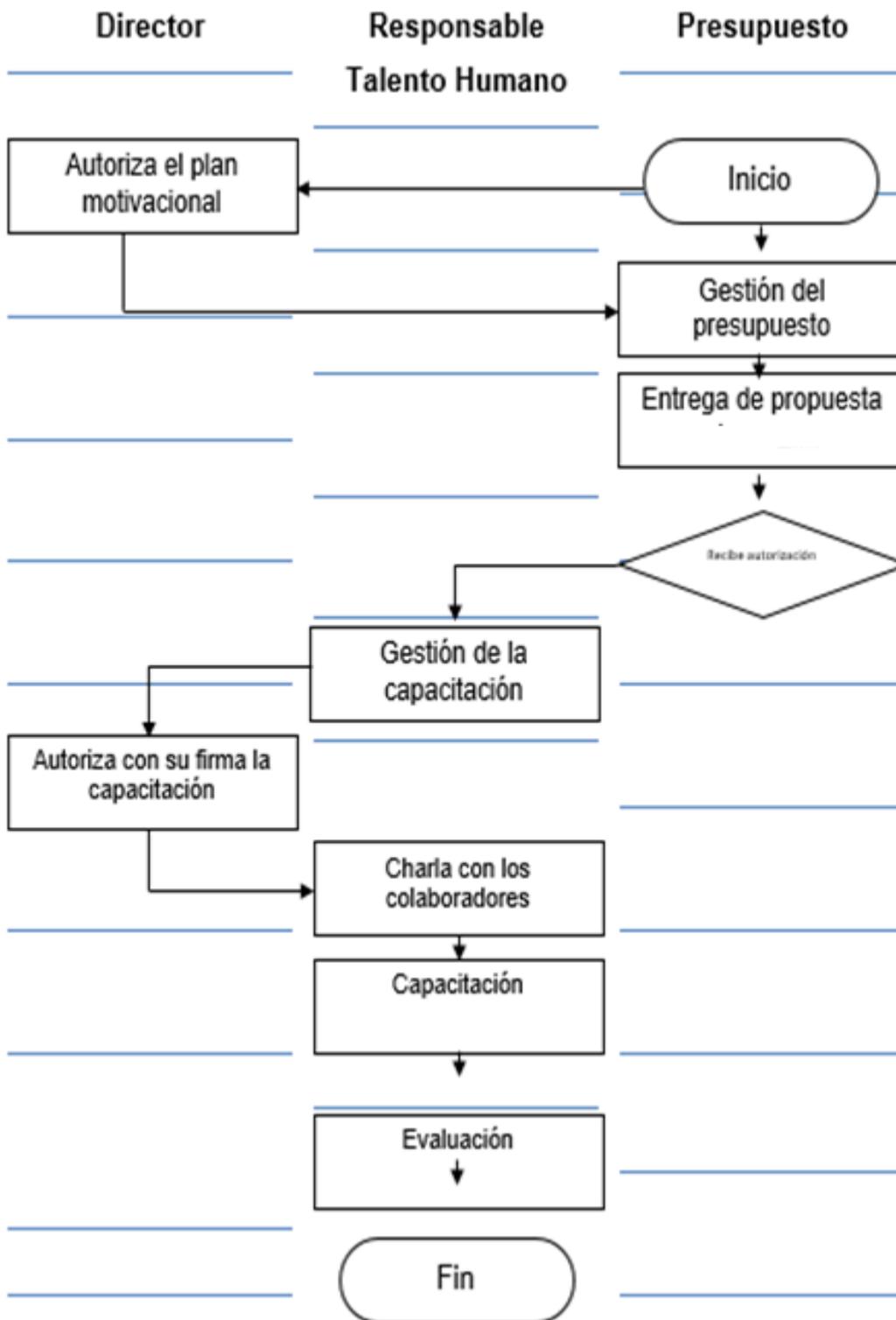


Figura 19. Flujograma del plan motivacional.

Fuente: (Tuare, 2012)

4.6. Evaluación financiera

En la siguiente tabla se observa detalladamente las actividades de la propuesta, las cuales son las inversiones de activos no corrientes y costos operativos para determinar un análisis de los diversos factores, por ende se propone efectuar alternativas para influir la fortaleza de la calidad y su principal servicio así como también evaluar la factibilidad en el área financiero.

Tabla 28

Inversión en activos no corrientes y costos operativos

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Inversión fija			
Formación del personal con Maestrías (30% del costo total)	4	\$ 1.800,00	\$ 7.200,00
Software para evaluación y monitoreo	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Equipo de computación	1	\$ 750,00	\$ 750,00
Total inversión fija			\$ 9.150,00
Costos de operación			
Capacitación del personal	20	\$ 50,00	\$ 1.000,00
Mantenimiento de hardware y software	10%	\$ 9.150,00	\$ 915,00
Total costos de operación			\$ 1.915,00
Inversión total			\$ 11.065,00

Fuente: Proveedores.

Al respecto una vez obtenidos los montos de los egresos para las alternativas de solución propuestos se proyectó un monto de **\$14.156,00** la cual pertenece a la inversión total, donde el 10% corresponde a los gastos operativos, a continuación se procede a realizar el flujo de caja, donde se considera los egresos de las inversiones y gastos operativos que demanda la propuesta.

Tabla 29

Balace de flujo de caja.

Descripción	Periodos					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
		\$ 10.218,00	\$ 10.422,36	\$ 10.630,81	\$ 10.843,42	\$ 11.060,29
Incremento de ingresos por aumento de clientela (10%)						
Inversión Fija Inicial	(\$ 9.150,00)					
Costos de Operación						
Capacitación del personal		\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Mantenimiento de hardware y software		\$ 915,00	\$ 942,45	\$ 970,72	\$ 999,85	\$ 1.029,84
Cotos de Operación anual		\$ 1.915,00	\$ 1.942,45	\$ 1.970,72	\$ 1.999,85	\$ 2.029,84
Flujo de caja	(\$ 9.150,00)	\$ 8.303,00	\$ 8.479,91	\$ 8.660,08	\$ 8.843,58	\$ 9.030,45
TIR	88,65%					
VAN	\$ 31.081,98					

Fuente: Cuadros de egresos e ingresos proyectados.

Operado los ingresos y egresos de la propuesta en el balance de flujo de caja, se obtuvo que el primer año de aplicación, ascienda a la cantidad de **\$ 8.303,00**, en el segundo año la cifra será de **\$ 8.479,91**, hasta que en el quinto año se obtendrá **\$ 9.030,45**.

Para los resultados del flujo de caja es necesario el cálculo de los indicadores financieros de TIR, VAN y para determinar en qué tiempo el laboratorio puede recuperar el capital a invertir en dichas soluciones propuestas en la investigación, motivo por el cual se aplicó la siguiente ecuación:

$$P = \frac{F}{(1 + i)^n}$$

Dónde:

- F = Flujo de caja
- n = número de años
- P = VAN o inversión inicial (este último caso para el cálculo del TIR)
- I = TIR o tasa de descuento (este último caso para el cálculo del VAN)

Para la aplicación de la ecuación se obtiene los criterios financieros seguido:

Tabla 30

Determinación de indicadores financieros TIR, VAN, Recuperación de Inversión.

n	Inversión inicial	Flujo de caja	Fórmula	TIR		VAN		
				i	P	i	P	P
0	\$ 9.150,00							acumulado
1		\$ 8.303,00	$P = F / (1+i)^n$	88,65%	\$ 4.401,25	12%	\$ 7.413,39	\$ 7.413,39
2		\$ 8.479,91	$P = F / (1+i)^n$	88,65%	\$ 2.382,72	12%	\$ 6.760,13	\$ 14.173,53
3		\$ 8.660,08	$P = F / (1+i)^n$	88,65%	\$ 1.289,87	12%	\$ 6.164,08	\$ 20.337,60
4		\$ 8.843,58	$P = F / (1+i)^n$	88,65%	\$ 698,22	12%	\$ 5.620,25	\$ 25.957,86
5		\$ 9.030,45	$P = F / (1+i)^n$	88,65%	\$ 377,93	12%	\$ 5.124,12	\$ 31.081,98
				Total	\$ 9.150,00		\$ 31.081,98	

Fuente: Flujo de caja.

Para la aplicación de la ecuación financiera, se considera los valores obtenidos en el flujo de caja, donde se indica que la Tasa Interna de Retorno (TIR) de **88,65%** y un Valor Presente Neto (VAN) de **\$31.081,98**, el primer criterio superó al **12%** de la tasa de descuento, mientras que el segundo fue superior a la inversión inicial de **\$ 9.150,00**, en tanto que el Valor Actual Neto (VAN) de **\$ 31.081,98** el cual fue mayor que cero, dando como resultado la recuperación de la inversión en un plazo de tiempo de dos años, esto quiere decir, que al menor periodo de vida útil del estudio de cinco años, sin embargo, se propone la siguiente operación del coeficiente beneficio / costo:

$$\text{Coeficiente beneficio / costo} = \frac{\text{VAN}}{\text{Inversión inicial}}$$

$$\text{Coeficiente beneficio / costo} = \frac{\$ 31.081,98}{\$ 9.150,00}$$

Coeficiente beneficio / costo = 3,40

Una vez obtenido el laboratorio invierta un dólar para poner en marcha la propuesta, así se obtendrá un beneficio **\$3,40**, esto quiere decir, que se duplicará la inversión inicial requerida para beneficio del laboratorio del personal y demás emprendedores.

4.7. Conclusión de la propuesta

A continuación se sistematiza la evaluación de los indicadores económicos del presente estudio de inversión son los siguientes:

- Tasa Interna de Retorno TIR = 88,65% > tasa de descuento 12%. **ACEPTADO.**
- Valor Actual Neto VAN = \$ 31.081,98 > inversión inicial (\$9.150,00). **ACEPTADO.**
- Tiempo de recuperación de la inversión = 2 años < vida útil del proyecto (24 meses). **ACEPTADO.**
- Coeficiente beneficio costo = 3,40 > 1 **ACEPTADO.**

De este modo se concluye los siguientes criterios financieros indican la factibilidad y sustentabilidad del proyecto son aceptados.

BIBLIOGRAFÍA

- Ábalos, G. C. (2015). *Manual de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Depalma.
- Agencia Nacional de Regulación, C. y. (2016). *Base de datos de notificaciones ingresadas*. Quito: <http://www.controlsanitario.gob.ec/base-de-datos/>.
- Amezquita, K., & Torres, B. (23 de Noviembre de 2010). *Repositorio Javeriana*. Recuperado el 1 de Marzo de 2017, de <http://www.repository.javeriana.edu.co>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (Quinta ed.). Caracas-Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, F. (2014). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (Quinta ed.). Caracas-Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, F. (2014). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Caracas: : Espíteme.
- Armendariz, C., & Aguilar, P. (2 de Noviembre de 2009). *Dspace Espol*. Recuperado el 16 de Enero de 2017, de <https://www.dspace.espol.edu.ec>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi – Ecuador::: Registro Oficial N° 449. (Publicado el 20 de Octubre del 2008).
- Automóvil Club del Ecuador . (3 de Mayo de 2013). *Aneta*. Recuperado el 2017 de Enero de 2017, de <http://www.aneta.org.ec>
- Ayala, M. (2013). *Talleres de servicio al cliente*. Madrid: Thomson Paraninfo. Segunda edición.
- Balestrini. (2016). *Metodologia de investigación estadistica*. Venezuela: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.
- Banco Central. (29 de Diciembre de 2016). LA ECONOMÍA ECUATORIANA Durante el tercer trimestre de 2016 registró una variación trimestral positiva de 0.5%. Quito, Ecuador.

- Barría, D. (2015). *El Rol de las empresas del estado en el Chile Posdictadura*. México: <http://computo.ceiich.unam.mx/webceiich/docs/libro/Empresa%20Publica-web.pdf>.
- Berduga, C., Barbosa, A., & Prada, L. (2015). *Varianles relevantes para la medición de la calidad percibido servicio bancario*. Medellín, Colombia: <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>.
- Berdugo, C., Barbosa, R., & Prada, L. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Minas.
- Bernal, C. A. (23 de Julio de 2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson educación.
- Bernal, C. A. (23 de Julio de 2015). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson educación.
- Bernal, M. (2012). *La Planificación: Concepto básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso*. Ecuador: <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introducccic3b3n-a-la-planificacic3b3n1.pdf>.
- Bolton, R., & Drew, J. (2014). *Un modelo de múltiples etapas de las evaluaciones de los clientes de la calidad y el servicio*. Boston, Estados Unidos: Journal of Consumer Research, pp. 375.
- Borja, R. (2014). *Sociedad, cultura y derecho*. Quito - Ecuador: Planeta del Ecuador S.A.
- Cabanellas, G. (2013). *Diccionario jurídico elemental*. Buenos Aires - Argentina: Heliasta R.L.
- Calderón, G. (2013). *Estudio de caso - Enfermedades Transmitidas por Alimentos en el Salvador*. El Salvador: <http://www.fao.org/3/a-i0480s/i0480s03.pdf>.
- Campodónico, H. (2012). *Empresas públicas exitosas en América Latina. ¿Y en el Perú?* Perú : <http://larepublica.pe/18-12-2005/empresas-publicas-exitosas-en-america-latina-y-en-el-peru>.
- Cantú, H. (2012). *Cultura de la Calidad*. México: : Editorial Prentice Hall. Décima Edición.

- Cantú, H. (2014). *Hacia una Cultura de la Calidad*. México: Editorial Mc Graw Hill. Undécima Edición.
- Carrión, M. (2013). *Planeación estratégica para la empresa comercial "Fervaz" de la ciudad de Loja*. Loja - Ecuador: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2248/1/TESIS%20MARITZA%20CARRION%20imprimir.pdf>.
- Carro Seguro Carseg S.A. (24 de Febrero de 2017). *Hunter*. Recuperado el 23 de Febrero de 2017, de <http://www.hunter.com.ec>
- Carro, R. (2014). *Administración de la calidad total*. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Ciencias económicas y sociales. Administración de las operaciones. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf.
- Castañeda y Navarro. (2015). *Procesamiento de datos y análisis estadístico utilizando SPSS*. Porto Alegre - Brazil: EDIPUCRS.
- Castelazo, J. (2015). *El Rol de la Empresa Pública en México*. México: <http://computo.ceiich.unam.mx/webceiich/docs/libro/Empresa%20Publica-web.pdf>.
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del talento humano "Introducción a la moderna gestión del talento humano"*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill. 2ª.ed. Pág. 250.
- Chicas, B. (2014). ¿Por qué las agencias recomiendan repuestos originales? *Expertos & Mejores Prácticas*(71), 4.
- Código Orgánico de la Producción, C. e. (2010). *Asamblea Nacional Constitucional* . Quito – Ecuador: Registro Oficial N° 351. (Publicado el 29 de Diciembre del 2010).
- Comin y Diaz. (2015). *La empresa pública en Europa*. Barcelona: ISBN: 9788497562256.
- COPNIA. (2013). *Acción Correctiva*. Lima, Perú: <https://copnia.gov.co/uploads/filebrowser/DCALIDAD/RM-pr-02%2520ACCIONES%2520CORRECTIVAS%2520Y%2520PREVENTIVAS.pdf>.

- De Miguel García, P. (2015). *El intervencionismo y la empresa pública*. Madrid - España: Instituto de Estudios Administrativos.
- De Pino, R. (2013). *Concepto de Proceso*. México: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1611/5.pdf>.
- Deming E. (2013). *Desarrollo de una Cultura de la Calidad*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill. Cuarta Edición.
- Diario La Hora. (2016). *Ecuador: Rafael Correa anuncia reducción de entidades públicas*. Quito: <https://lahora.com.ec/noticia/1101947554/ecuador-rafael-correa-anuncia-reduccion-de-entidades-publicas->.
- Domínguez, A., & Muñoz, G. (2013). *Métricas del marketing* (Segunda ed.). Madrid, España: ESIC.
- Ecuasistencia. (04 de febrero de 2014). *Ecuasistencia. Your life. Our world*. Recuperado el 17 de Enero de 2017, de <http://www.ecuasistencia.com.ec>
- Edina S.A. (10 de Enero de 2016). *Páginas Amarillas del Ecuador*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de <http://www.edina.com.ec>
- Ekos. (2017). Índice de actividad económica (IAE). *Ekos*, 24.
- El Universo. (2017). *La recaudación de tributos creció 3,1 % a febrero del 2017 en Ecuador*. Quito: <http://www.eluniverso.com/noticias/2017/03/25/nota/6106108/recaudacion-tributos-crecio-31-febrero-2017>.
- Espinosa, R. (20 de Octubre de 2013). *¿Cómo reaccionar ante una guerra de precios?* Obtenido de <http://robertoespinosa.es/2013/10/20/como-reaccionar-ante-una-guerra-de-precios/>
- Fea, U. (2012). *Competitividad es Calidad Total*. México: Editorial Alfaomega Marcombo. Cuarta Edición.
- Fea, U. (2013). *Competitividad es Calidad Total*. . México:: Editorial Alfaomega Marcombo. Cuarta Edición.
- Flores, D. (16 de Noviembre de 2010). *Ecomundo*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de gye.ecomundo.edu.ec

- Fred R., D. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. (Decimocuarta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Galarza, E. (2014). *El Control*. Colombia: <http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>.
- Gálvez, C. (2014). *Manipulación de Alimentos Manual Común*. Ecuador: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos2/material_didactico/especialidades/materialdidactico_manipulacion_alimentos/PDF/Manual_Comun.pdf.
- García, I. (2013). *Concepto de Administración*. Lima, Perú: <http://www.fitness.com.mx/alimenta206.htm>.
- Gea Internacional. (17 de Noviembre de 2010). *Gea*. Recuperado el 16 de Enero de 2017, de <http://geainternacional.com>
- Gómez. (2014). *Metodología de investigación cuali-cuantitativa*. México: McGraw Hill.
- Gordon, D. y. (2012). *Manual de Sistemas de Información Gerencial*. Nueva York: : Editorial McGraw Hill. Segunda edición.
- Griful, E. (2013). *Gestión de la calidad. Aula Politécnica, organización de empresas*. Barcelona, España: <http://www.aliciagarcia.com/pdf/talleres/gestio%20de%20la%20qualitat.pdf>.
- Grúas Javier Lamas. (13 de Noviembre de 2014). *Servicio de grúa*. Recuperado el 13 de Enero de 2017, de <http://www.serviciosdegrua.com>
- Guajardo y Labrador. (2015). *La empresa pública en México y en América Latina: Entre el mercado y el estado*. México: <http://computo.ceiich.unam.mx/webceiich/docs/libro/Empresa%20Publica-web.pdf>.
- Gutiérrez, H. (2011). *Calidad y Competitividad*. México: : Editorial Prentice Hall. Décima Edición.
- Gutiérrez, H. (2012). *Calidad y Competitividad*. México: Editorial Mc Graw Hill. Duodécima Edición.
- Heizer, J. &. (2012). *Dirección de la producción, Decisiones Estratégicas*. México.: Séptima Edición. Editorial Pearson. Prentice Hall.

- Heizer, J., & Render, B. (2004). *Administración de operaciones* (Quinta ed.). (E. Quintanar, Ed.) México: Pearson Educación .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio , M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, F. y. (2016). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hoyer, R. (2013). *¿Qué es la calidad?* Ohio, USA: Tomado de la revista Quality Progress. <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf>.
- Hyundai Ecuador. (8 de Septiembre de 2016). *Hyundai*. Recuperado el 27 de Febrero de 2017, de <http://hyundai.com.ec>
- Hyundai Emsys Inc. (3 de Mayo de 2015). *Korlube*. Recuperado el 27 de Febrero de 2017, de <http://www.korlube.com>
- INEC. (2015). *Actividades de remolque y asistencia en carreteras*. Quito: Editorial INEC.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2015). *Anuario de transportes*. Agencia Nacional de Tránsito, Guayaquil.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2015). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas*. Quito: Unidad de Análisis de Síntesis.
- Instituto Nacional de Normalización Estadounidense –ANSI. (2014). *Simbología ANSI* . Bogotá:
<https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>,
<http://www.ansi.org/> .
- ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9001 Digramas de proceso*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional para la Estandarización. Publicado por la Secretaría Central de ISO. Translation Management. <https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>.
- ISO. (9000:2000).

- Jaramillo, M. (2013). *Análisis crítico del régimen jurídico de las empresas públicas en el Ecuador. Un estudio sobre las empresas públicas en el Ecuador*. Quito: <http://repositorio.uasb.edu>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.
- Llamas, J. (2004). *Estructura científica de la venta: técnicas profesionales de ventas* (Segunda ed.). México : Limusa.
- Lo Prado. (2013). *Acciones Correctivas y Acciones Preventivas* . Colombia: http://www.corporacionloprado.cl/Docs/SGC%202013.1/control%20y%20mejora/acciones%20correctivas%20y%20preventivas/Acciones_Correctivas_y_Acciones_preventivas04.pdf.
- López y Caicedo. (2014). *Mejoramiento de los procesos de Gestión del área financiera - Administrativa "Empresa Aurelian Ecuador" S.A.* Quito - Ecuador: Escuela Politécnica Nacional. Facultad de Ciencias Administrativas. <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10582/1/CD-6260.pdf>.
- López, D. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A., ubicada en el Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro. Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=L%C3%B3pez+Vega%2C+Digna+Beatriz>.
- Mercado, D. (2012). *Manual de Administración*. México D. F.: Mc Graw Hill. Cuarta Edición.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política. (Julio de 2009). *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*. Obtenido de documentos.mideplan: <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
- MINISTERIO DE PLANIFICACION NACIONAL Y POLITICA ECONOMICA. (2014). *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo*. San José, Costa Rica:

<https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>.

Ministerio de Salud Pública. (2016). *Trámites, requisitos, reglamentos y directrices para la obtención del Registro Sanitario, Arcsa*. Quito: <http://www.salud.gob.ec/tramites-requisitos-reglamentos-y-directrices-para-la-obtencion-del-registro-sanitario-arcsa/>.

Mintzberg, H., & Brian, Q. &. (2011). *El Proceso Estratégico. Conceptos, Contextos y Casos*. México D. F.: : Editorial Prentice Hall. Cuarta Edición.

Monica Ecuador. (s.f.). *descripcion-monica*. Obtenido de *descripcion-monica-v9-0*: <http://www.monicaecuador.com/descripcion-monica/descripcion-monica-v9-0/>

Monica Ecuador. (s.f.). *descripcion-monica*. Obtenido de *descripcion-monica-v8-5*: <http://www.monicaecuador.com/descripcion-monica/descripcion-monica-v8-5/>

Palacios, J., Fulgueras, F., Ulgueiras, F., & y Catalino, C. (2012). *La medición de la calidad en la administración local: el caso de los servicios socioculturales del ayuntamiento de Alcobendas*. Paraguay: Dirección y organizacion.

Palella y Martins. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

Pérez, G. (2012). *Procesos*. Colombia: <http://www.atc.uniovi.es/telematica/2ac/Apuntes-y-Ejercicios/T08-Procesos.pdf>.

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC.

Pérez, J., & Veiga, C. (2013). *Control de gestión empresarial* (Octava ed.). Madrid: ESIC.

Pernaut, M., & Ortiz, E. (2008). *Introducción a la Teoría Económica*. Caracas: Universidad Católica Andrés.

Porter, M. (2008). *Estrategia competitiva: Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia*. (Trigésima octava ed.). México: Grupo Editorial Patria.

Revista Vistazo 1106. (2013). *Participación de empresas de electrodomesticos*. Guayaquil: [http://sclra.fin.ec/Base%20datos/PDF/Mercado%20de%20valores/LA%20GANGA-EO1-EO2-\(2013-10\)-KL.pdf](http://sclra.fin.ec/Base%20datos/PDF/Mercado%20de%20valores/LA%20GANGA-EO1-EO2-(2013-10)-KL.pdf).

- Riquelme, M. (4 de Febrero de 2015). *Web y empresas*. Recuperado el 14 de Enero de 2017, de <http://www.webyempresas.com>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. (L. Fernández, Ed.) México: Prentice Hall.
- Rocafort, A., & Ferrer, V. (2010). *Contabilidad de costes: Fundamentos y ejercicios resueltos*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Sáenz, J. (2016). *Las 96 empresas públicas que nos quedan a los colombianos valen \$61 billones*. Bogotá: <http://www.rcnradio.com/economia/las-96-empresas-publicas-nos-quedan-los-colombianos-valen-61-billones-pesos/>.
- Sánchez, K. (2014). *Evalúa la calidad del servicio*. <http://portfolio.cicei.com/artefact/file/download.php?file=3461&view=387>.
- Schaefer, S. (2016). *Las empresas más grandes del mundo*. México: <https://www.forbes.com.mx/las-empresas-mas-grandes-del-mundo-2016/>.
- Schroeder, R., Meyer, S., & Rungtusanatham, J. (2011). *Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos* (Quinta ed.). (J. Orduña, Ed.) México: Mac Graw Hill Educación.
- Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito – Ecuador: SENPLADES. www.senplades.gob.ec.
- Senplades, S. N. (2013). *Empresas Públicas y Planificación. Su rol en la transformación social y productiva*. Quito - Ecuador: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Libro-Empresas-P%C3%BAblicas-web.pdf>.
- Serrano, A. (2013). *Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y de integración con la estrategia empresarial*. Cantabria: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiSoY_D5PHRAhUBBySYKHR6lA1wQFggYMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2480844.pdf&usq=AFQjCNGJA0bBggKU4ob8bLORDRH_9qq37g&bvm=bv.14607391.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). (22 de Julio de 2016). *INEN Promueve la Certificación de la Micro y Pequeña Empresa*. Obtenido de

<http://www.normalizacion.gob.ec/inen-promueva-la-certificacion-de-la-micro-y-pequena-empresa/>

Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana. (2013). *Actualización de la calificación de riesgo a la primera y segunda emisión de obligación de Almacenes La Ganga. S.A.* Guayaquil - Ecuador:
[http://scrla.fin.ec/Base%20datos/PDF/Mercado%20de%20valores/LA%20GANGA-EO1-EO2-\(2013-10\)-KL.pdf](http://scrla.fin.ec/Base%20datos/PDF/Mercado%20de%20valores/LA%20GANGA-EO1-EO2-(2013-10)-KL.pdf).

Summers, S. (2013). *Administración de la calidad*. México: Editorial Pearson Educación. Tercera edición.

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2015). *Indicadores financieros por ramas*. Quito-Ecuador.

Swift, R. (2013). *Como Mejorar las Relaciones con los Clientes*. . México.: Editorial Pearson Educación Prentice Hall. Primera Edición. .

Tamayo y Tamayo. (2015). *El Proceso de la Investigación Científica*. . México. : Limusa Noriega Editores. 4ta Edición.

Tarí, J. (2013). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Compobell, Murcia: Espagrafic. PublicacionesUniversidad de Alicante.
<http://www.biblioteca.org.ar/libros/140009.pdf>.

Tejedor, M. (2014). *El sistema de calidad en el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias. Ponencia en las Jornadas de Primavera de SEMES-A* . Sevilla, España: Pirámide.
http://hospitalsoterodelrio.cl/pdf/25_Dimensiones_Calidad.pdf.

Thompson, A. &. (2013). *Dirección y Administración Estratégicas: Conceptos, Casos y Lecturas*. . Buenos Aires. : Editado por Addison Wesley Iberoamericana, Tercera Edición.

Tobar, R. (2015). *Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)*. Colombia:
https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiU1tKx5v7UAhVDOSYKHWhQBG8QFghGMAU&url=http%3A%2F%2Fwww.paho.org%2Fhq%2Findex.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D30112%26Itemid%3D270%26lang%3.

- Torres, F. (2014). *objetivos de la Administración*. Perú:
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjKn6D846jRAhUBgCYKHQvXBZQQFggYMAA&url=http%3A%2F%2Ffaculty.ksu.edu.sa%2Fbelaichi%2FClases%2FTRADUCCI%25C3%2593N%2520ADMINISTRATIVA%2520%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%2>.
- Tuares, F. (2012). *El Flujograma*. Colombia:
<https://es.scribd.com/doc/76961049/Flujograma-definicion>.
- Universidad Interamericana para el desarrollo. (26 de Abril de 2013). *Moodle*. Recuperado el 2016 de Diciembre de 2016, de <http://moodle2.unid.edu.mx>
- Vargas, G. (2006). *Introducción a la teoría económica un enfoque latinoamericano* (Segunda ed.). (P. Guerrero, Ed.) México: Pearson Educación.
- Venemedia . (04 de Marzo de 2016). *Concepto de definición*. Recuperado el 26 de Enero de 2017, de <http://conceptodefinicion.de>
- Villegas, M., & Rosa, I. (2013). *La calidad asistencial: concepto y medida*. Bogotá: Dirección y organización.
- WebProfit . (23 de Marzo de 2010). *Gestiopolis*. Recuperado el 27 de Enero de 2017, de <http://www.gestiopolis.com>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMULARIO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES DE EMPRESA PÚBLICA DE LABORATORIO DE ALIMENTOS PROTAL.

Instructivo:

- Señalar con una raya el casillero de su elección teniendo en cuenta que 1 es la menos importante y 7 es la más importante.
- La encuesta es anónima no requiere identificación del encuestado.

Edad: _____

Sexo: Masculino____. Femenino_____.

Preguntas	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Aceptable	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Confiabilidad: capacidad de respuesta							
Cuando el laboratorio de alimentos Protal promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple?							
Cuando un cliente tiene un problema el laboratorio de alimentos Protal muestra sincero interés por resolverlo							
El laboratorio de alimentos Protal desempeña el servicio de la manera correcta desde la primera vez							
El laboratorio de alimentos Protal proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo							
El laboratorio de alimentos Protal mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios							
Preguntas	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Aceptable	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Responsabilidad: Servicios complementarios (valor añadido)							
Los empleados de laboratorio de alimentos Protal brindan el servicio con prontitud a sus clientes							
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal siempre e muestran dispuestos a ayudar a sus clientes							
Los empleados del							

laboratorio de alimentos Protal nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente							
Seguridad (física y vial)							
El comportamiento de los empleados del laboratorio de alimentos Protal le inspira confianza							
Al realizar transacciones con laboratorio de alimentos Protal se siente seguro							
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal tratan a los clientes siempre con cortesía							
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes							
Empatía							
El laboratorio de alimentos Protal brinda atención individual							
El laboratorio de alimentos cuenta con empleados que brinda atención personal							
El laboratorio de alimentos Protal se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes							
Los empleados del laboratorio de alimentos Protal atiende sus necesidades específicas							
Bienes tangibles: Estado de conservación, higiene y confort							
La apariencia de los equipos del laboratorio de alimentos Protal es moderna							
Las instalaciones físicas del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivas							
La presentación de los empleados del laboratorio de alimentos Protal es buena							
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del laboratorio de alimentos Protal son visualmente atractivos.							
Los horarios de actividades del laboratorio de alimentos Protal son convenientes.							

Parámetro	Total desacuerdo	En desacuerdo	Parcial desacuerdo	Indiferente	Parcial de acuerdo	De acuerdo	Total de acuerdo
Calificación	1	2	3	4	5	6	7
Porcentaje	0%-10%	11%- 20%	21%- 30%	31%- 49%	50%- 70%	71%-90%	91%- 100%



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **López Maila, Lucy Cecibel**, con C.C: # **0927258913** autora del trabajo de titulación: **Análisis de los Factores que Inciden en la Calidad del Principal Servicio en una Empresa Pública de Laboratorio de Alimentos en la Ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de septiembre de 2017

f. _____

López Maila, Lucy Cecibel

C.C: **0927258913**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Manzo Candela, Fátima Emilia**, con C.C: # **1204821827** autora del trabajo de titulación: **Análisis de los Factores que Inciden en la Calidad del Principal Servicio en una Empresa Pública de Laboratorio de Alimentos en la Ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de septiembre de 2017

f. _____

Manzo Candela, Fátima Emilia

C.C: **1204821827**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de los Factores que Inciden en la Calidad del Principal Servicio en una Empresa Pública de Laboratorio de Alimentos en la Ciudad de Guayaquil		
AUTORAS	López Maila, Lucy Cecibel Manzo Candela, Fátima Emilia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Bajaña Villagómez Yanina Shegia Ph. D (c)/ Barberán Arboleda, Rubén Patricio, Mg		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de septiembre de 2017	DE PÁGINAS:	134
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de servicio, Empresa Pública, Propuesta		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Factores, Calidad, Servicio, Laboratorio, Alimentos		
RESUMEN/ABSTRACT: (224 palabras)			
<p>La problemática de la investigación está asociada a la satisfacción del cliente, por ello formula como objetivo analizar los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos de la ciudad de Guayaquil”, aplicando la metodología descriptiva, cuantitativa, bibliográfica y de campo, con utilización de encuesta formulada a las empresas de alimentos bajo el modelo SERVQUAL, su escala multidimensional, que obtuvo los siguientes hallazgos: el componente empatía obtuvo 60% de aceptación de los usuarios, la fiabilidad obtuvo 66% de aceptación, la responsabilidad 63% de aceptación, la seguridad 72% y los elementos tangibles el 71%, debido al bajo nivel de preocupación por cuidar los intereses de los clientes y las demoras en la entrega del registro sanitario a los usuarios. Por lo que se propuso como alternativas un plan de capacitación para fortalecer la calidad del servicio al usuario, plan de seguimiento y monitoreo y plan motivacional para el personal, cuya inversión será igual a \$9.150,00 Tasa Interna de Retorno de 88,65% y un Valor Presente Neto de \$31.081,98, el primer criterio superó al 12% de tasa de descuento, el segundo fue mayor a la inversión inicial de \$ 9.150,00, dando como resultado la recuperación de la inversión en dos años, menor periodo de vida útil del estudio de cinco años, evidenciándose la factibilidad de la inversión.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0980422678 0985735744	E-mail: lucylopezm89@outlook.com vickymanzoc19@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Freddy Ronalde Camacho Villagómez		
	Teléfono: +593-4-987209949		
	E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
DE REGISTRO (en base a datos):			
DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			