

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL CENTRO DE ELABORACION

Lic. Elda Mercedes Vargas Acosta

*Sede Universitaria Municipal "Jesús Herrera Rodríguez". Calle 24 e/27 y 29. Pedro Betancourt.
Matanzas. Cuba*

Resumen.

Esta investigación consiste en evaluar la calidad de los servicios prestando atención a las reclamaciones de los clientes, por el mal servicio que se presta, nos dimos a la tarea de evaluar la calidad del servicio mediante los métodos de encuestas a clientes internos y externos, arrojando las deficiencias siguientes: Mala calidad de la materia prima que se recibe para elaborar, carencia de equipos y herramientas necesarias, falta de supervisión del Comité de Calidad, indisciplina laboral y violaciones de las normas de consumo y normas cubanas. Para diagnosticar y ver las causas más significativas aplicamos el método Kendall y se pudo apreciar las principales deficiencias siendo la principal que la empresa no cuenta con un sistema de calidad que le permita evaluar sus indicadores de eficiencia y eficacia por lo que proponemos aplicar un sistema para la mejora de la calidad en la entidad

Palabras claves: Calidad, Servicios, Producción.

Introducción.

El Problema de la calidad de los servicios, es uno de los más actuales, tanto en el mundo de hoy, como en las condiciones de desarrollo de nuestro país. Estudiarlo es una necesidad social, por la incidencia que tiene en la calidad de vida y el bienestar de la población La calidad es la capacidad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso que satisface las expectativas de los clientes y los productores, la misma esta presente en todas las acciones que realiza el hombre desde las primeras civilizaciones hasta nuestros días siendo el indicador que mide el resultado del trabajo empleado por el hombre. La calidad es utilizada por todos los países, aun con diferentes sistemas socioeconómicos y políticos y en cualquier esfera de las actividades que realiza el individuo, aunque donde más se pone de manifiesto es en la actividad económica. La innovación tiene como objetivo explotar las oportunidades que ofrecen los cambios, lo que obliga la generación de una cultura innovadora que permita a la empresa ser capaz de adaptarse a las nuevas situaciones y exigencias del mercado en que compete. En la actualidad la interacción entre la sociedad y la naturaleza transcurre en dimensiones tales que ha creado, en calidad de uno de los problemas globales, la denominada crisis ecológica. El estudio que se realiza encuentra sus fundamentos en la necesidad de introducir mejoras en la elaboración y

comercialización de alimentos, para lograr una mayor calidad en las producciones y posibilitar un nivel superior de bienestar en la población

Desarrollo

Estamos asistiendo a una revolución silenciosa en la estrategia de las empresas hacia el cliente, y es que el servicio de atención al cliente, por sí sólo, ya no es un elemento diferencial para el éxito de una empresa, más bien se ha convertido en un requisito básico más para el correcto funcionamiento de un negocio.

En la sociedad actual el cliente está más y mejor informado que nunca, pues dispone de muchísimas fuentes de información donde satisfacer su curiosidad, por tanto, que se le preste atención es algo esencial y natural, como lo puede ser las alternativas de pago, el servicio postventa y la calidad de los productos, es decir, forma parte de los puntos básicos que deben estar presentes en la venta de un producto o servicio.

Hoy día, si una empresa no presta atención al cliente, o si no cumple unas normas mínimas de operatividad, difícilmente podrá sobrevivir en el mercado. Por tanto, para dar un paso más allá de sobrevivir, y buscar crecer en un mercado cada vez más competitivo nuestro objetivo no debe limitarse a dar apoyo a las ventas con un servicio de atención al cliente, sino en utilizarlo como herramienta para conseguir una mayor satisfacción hacia el cliente alrededor de nuestro producto o servicio, buscando construir una relación y compromiso más allá de la venta. Y el primer paso para satisfacer al cliente pasa por conocer sus necesidades, gustos, hábitos y preferencias, para así, poder agregar el incumplimiento de los planes y mala calidad del servicio que se presta.

La misión de la Empresa es acatar con la mayor responsabilidad las tareas orientadas por la dirección de la revolución garantizando la calidad requerida para cada actividad con la mejor eficiencia y eficacia, haciendo énfasis en prestación de los servicios a la población ya que esta está entre las prioridades del País para los próximos años. Todo con un uso racional de los portadores energéticos.

La visión de la Empresa: es estar dentro las empresas líderes de la Provincia contar con un recurso humano altamente calificado, certificar todos sus procesos para garantizar la calidad que exige el perfeccionamiento empresarial, convertirse en la más eficiente entre la competencia. Alcanzar gran flexibilidad y capacidad de respuesta.

Breve Caracterización y Diagnóstico de la empresa

El Centro de Elaboración de Pedro Betancourt que pertenece a la Empresa de Comercio y Gastronomía de este municipio, ubicada en la provincia de Matanzas cuyo objeto social está amparado por la Resolución 507/2006 del presidente del Consejo de Administración del Poder Popular de Matanzas donde se aprueban las siguientes actividades:

Comercializar de forma mayorista en moneda nacional excedentes de las producciones de los centros de elaboración y brindar servicios gastronómicos a la red de comercio y gastronomía en moneda nacional a la población, entidades y organizaciones políticas y sociales.

El Centro de Elaboración desde su inicio en el año 1978 tiene una estructura organizativa de un administrador, un Técnico en gestión Económico al cual se le subordina dos oficinistas, y obreros directos a la Producción que también se subordinan al administrador. La misma tiene un plan de Producción de \$18 000,00 pesos que elaboran para distribuir entre las unidades que están diseñadas para prestar servicios de gastronomía tradicional a la población y Organismos del municipio, cumpliendo así su misión: la prestación de servicios con deficiencias en la calidad y con insatisfacción de los clientes internos y externos. El mismo debe presentar a la Empresa decenalmente todos los documentos primarios para la confección del balance y así determinar sus resultados que nos va a decir la situación de la unidad, es decir (si hay pérdidas o ganancias).

En los años 2004-2005 la Empresa presentó pérdidas financieras y quejas de los clientes por problemas de calidad en el servicio que presta, no cumpliendo los planes de ventas en los últimos años, por lo que ha traído como consecuencia que se haya solicitado un préstamo de un crédito bancario para enfrentar esta irregularidad, debido a que el Centro de Elaboración es el corazón de la Empresa, ahí se realizan todos los servicios que originan ingresos a la entidad por ello, nos apoyamos en el método Kendall para determinar las causas que originan el incumplimiento de los planes y mala calidad del servicio que se presta.

Resultados de la investigación.

Para llevar la investigación propuesta a vías de hechos, se seleccionaron para la fase de investigación empírica un conjunto de métodos y técnicas que propiciaran el cumplimiento de los objetivos previamente fijados.

En lo referente a los métodos de investigación empleados, se combinaron los métodos generales de la Teoría del Conocimiento, del materialismo dialéctico, a saber: análisis, síntesis, lógico, deductivo e inductivo.

Tipo de investigación

Esta investigación se basará para su desarrollo en un diseño cualitativo descriptivo pues indagaremos en las opiniones de los clientes, en sus deseos, demandas, necesidades, expectativas y así establecer acciones comunicativas dirigidas a los clientes.

Diseño de la investigación:

El diseño de esta investigación será no experimental, pues con este trabajo no se prevé la manipulación de variables; o sea que se analizará el fenómeno en su contexto, tal cual sucedan las situaciones

La estrategia investigativa a seguir se corresponde con la metodología planteada lográndose a través de la misma los resultados esperados

Métodos y técnicas de investigación empleados:

Consulta bibliográfica.

Encuestas

Método Kendal

Consulta bibliográfica: La revisión bibliográfica permitió realizar una búsqueda exhaustiva y profunda de los elementos teóricos y conceptuales relacionados con las estructuras organizativas de dirección, su composición y diseño. Se consultaron bibliografías y sitios de Internet, para la preparación del capítulo teórico y referencial sobre el objeto de estudio. Se analizaron y consultaron todos los documentos rectores de la, Empresa de Comercio y Gastronomía a falta de un documento que recoja la política de esta actividad, la investigación se remitió a la consulta y revisión de Circulares y Instrucciones.

Encuesta: La encuesta es un método empírico complementario de investigación que supone la elaboración de un cuestionario cuyas respuestas constituyen la información necesaria para el investigador. La encuesta es una forma más compleja de comunicación socio-psicológica. El vínculo entre sus principales participantes (el investigador y el que responde), se garantiza mediante distintos eslabones intermedios los que influyen sobre la calidad de los datos obtenidos. El objetivo del investigador al realizar la encuesta es o obtener una información auténtica que de una idea general sobre el fenómeno objeto de estudio como vía de penetración en las principales deficiencias.

Población y muestra. Procedimiento de selección de la muestra

Teniendo en cuenta las peculiaridades de esta investigación y las características de la población, el muestreo que se escogerá será el no probabilística intencional, o como también se le conoce, estimativo, a juicio u opinático. Ya que se le aplican en el caso de las encuestas solo a los clientes que más demandan el servicio (15 clientes).

“Bajo este procedimiento, la persona responsable de la investigación hace, personalmente, la selección muestral, procurando, de acuerdo con su propio juicio, que la muestra sea representativa. Por consiguiente, la representatividad depende de su intención, de su opinión, se trata de una concepción subjetiva de la representatividad. En tal caso, la composición de la muestra pueda estar influida por las preferencias, prejuicios y tendencias, aún subconscientes, del individuo que hace el diseño, y no sólo por factores objetivos que deben tenerse en cuenta de modo riguroso, como ocurre en el muestreo probabilística. El procedimiento estimativo u opinático no permite dar los intervalos de confianza (error) de los estimados obtenidos, quedando siempre la incertidumbre de los resultados, sobre todo en los casos en que es imposible contrastarlos con los valores de la población o universo.”(Rivero Hernández: 2000: 10)

Para la realización de la encuesta y garantizar la calidad de sus resultados se tuvo en cuenta los requisitos siguientes:

Determinar la satisfacción de los clientes.

Determinar la calidad del servicio

Determinar las posibles transformaciones a efectuar en el servicio

Garantizar el anonimato del encuestado.

Contamos con una población finita de 114 clientes de ellos internos y externos que utilizan nuestros servicios, para hallar la muestra utilizamos la siguiente fórmula:

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

Donde:

K= .Es la constante de ocurrencia del evento

Q= Probabilidad de ocurrencia del evento o supuesto de máxima variabilidad

e.= Error muestral

N= Tamaño de la población

Entonces decimos:

$$n = \frac{114^2(2)0,5 \cdot 0,5}{0,03^2(114 - 1) + 2^2(0,5)(0,5)} = 103$$

Después de tener el tamaño de la muestra, aplicamos las encuestas a los clientes seleccionados y a continuación reflejamos los resultados

Encuesta de clientes

Se puede expresar que de un total de 103 clientes encuestados 65 están insatisfechos para un 63 % , 31 clientes internos están satisfechos y 72 insatisfechos para el 62 % de los clientes por lo que tenemos perdido un numerable % de clientes internos al igual que de externos,57 clientes alegan mala calidad de la materia prima para un 55,3 %.De los 65 clientes internos 50 dicen que es insuficiente el trabajo de los comités de la calidad para un 73 %,45 plantean que hay indisciplina laboral para un 44 %,en cuanto a las violaciones de las normas técnicas fue informado por 81 clientes para un 74 %.

Encuesta de Diferencia No 6

El 60 % expresa falta de motivación al realizar su trabajo, el 33,9 % de los trabajadores su trabajo esta de acorde con su experiencia y calificación, pero el 66,1 % no esta de acorde, el 92 % de las unidades al igual que el Centro de Elaboración carece de los equipos y herramientas necesarias para su trabajo.

Aplicación del método Kendal

Después de realizar las encuestas, las mismas nos arrojaron diferentes causas por las cuales la organización tiene dificultades para desarrollar su trabajo con calidad, de ellas se tomaron las 8 causas que más inciden: Mala calidad de la materia prima que se recibe para elaborar, carencia de equipos y herramientas necesarias, falta de supervisión del Comité de Calidad e indisciplina laboral, violaciones de las normas de consumo y normas cubana y el personal no tiene experiencia y calificación necesaria, falta de Motivación al realizar su Trabajo e insatisfacción de los Clientes.

En la selección del experto o especialista se tomó en cuenta la experiencia, el nivel de información que pueda aportar y el nivel técnico que tiene cada uno, es decir validar sus conocimientos, estableciendo una selección de entre 7 y 13 según normas cubanas. Este es uno de los mejores métodos para cuando los especialistas tienen la misma especialidad y se aplica siguiendo un proceso iterativo, de aproximaciones sucesivas siguiendo un procedimiento matemático y estadístico que se basa en la suma de la puntuación para cada característica permitiendo validar la fiabilidad del criterio de los expertos mediante el coeficiente Kendal (W). De acuerdo con este método, se trata de perfeccionar el enfoque colectivo, mediante la crítica recíproca de las opiniones de los especialistas pero de forma aislada, sin contacto entre ellos y manteniendo el anonimato de las opiniones o argumentaciones al defender las ideas.

Suma de la puntuación para cada característica.

Se tomarán las 8 causas que más inciden en la variable independiente una optima calidad en el servicio que, provocan a la variable dependiente una eficiente gestión económica, así como también nombraremos un número de especialistas, que se encuentran dentro del rango establecido anteriormente, quedando constituido nuestro panel por 7 especialistas

$$\sum_{i=1}^m A_i \qquad \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij}$$

$$\Sigma \Sigma A_i = 45+11+24+43+26+23+37+42=251$$

Se halla el factor de concordancia (T) a través de la fórmula siguiente: (Ver Anexo V)

$$T = \frac{1}{K} \left(\sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij} \right)$$

K = 8(# de características o incidencia),

$$T = \frac{251}{8} \qquad T = 31,3$$

Las características o causas se seleccionan mediante el criterio que plantea que serán seleccionados los índices que cumplan la siguiente condición:

$$\sum_{i=1}^m A_i \leq T$$

De las causas $A_1=45$ $A_2=11$ $A_3=24$ $A_4=43$ $A_5=26$ $A_6=23$ $A_7=37$ $A_8=42$

Se escogerán las causas: $A_1=11$, $A_3=24$, $A_5=26$, $A_6=23$ por ser el factor de concordancia $T = 31,3 \geq A_1, A_3, A_5, A_6$. Enfocando el estudio hacia estas prioridades determinadas aplicando este método

Además de escoger los índices según criterios analíticos señalados anteriormente, debe cumplirse que: $W \geq 0.5$, lo que equivale a decir, que existe concordancia de criterios entre todos los miembros que conforman el panel de experto, y dar por sentado la confiabilidad del estudio realizado, sino se repite el estudio; de haber un número de expertos mayor que 7 deben eliminarse los que más variación introducen en el estudio, respetando siempre $m \geq 7$ y 13.

Las fórmulas empleadas son las siguientes:

$$\sum_{i=1}^m A_i \leq T \quad \Delta^2 = \sum_{i=1}^m (A_i - T)^2 \quad W = \frac{12 \sum \Delta^2}{m^2 (m^3 - k)}$$

$$W = \frac{12 \times 1059,3}{(7)^2 \times (8^3 - 8)}$$

$W = 0.51 \geq 0.5$ Tiene concordancia por lo tanto el estudio es válido.

Donde:

A_{ij} : Ponderación de la característica o causas i , según el experto j .

K : Número de índices o características.

m : Número de expertos.

T : Factor de concordancia.

W : Coeficiente de concordancia

Resultados del método de Kendall.

Como se puede apreciar por los resultados obtenidos en la aplicación del método existe concordancia entre los expertos o especialistas, además que me permite priorizar es decir trabajar para resolver las siguientes incidencias que son las que más afectan la prestación de servicio.

Falta de equipos de refrigeración para conservar las producciones

Indisciplina laboral

Falta de supervisión del Comité de calidad.

El personal no tiene experiencia y calificación necesaria

Propuesta de mejora de la calidad en el Centro de Elaboración.

1- Implantar en la Empresa un Sistema de Calidad que permita evaluar los principales indicadores de Eficiencia y Eficacia.

2- Aplicación de la guía de autoevaluación de la calidad todos los meses por parte de los administradores.

3- Aplicación de un Cuestionario que nos permita conocer el Grado de Satisfacción de nuestros Clientes.

4- Aplicación de una guía de mejora de la calidad.

5 -Introducción mediante las Comisiones de Base, los avances de la Ciencia y la Técnica.

6-Implementación de un Sistema de Capacitación a todos los trabajadores sobre los temas: Ciencia, Tecnología y Sociedad.

7 - Establecer un sistema de atención al cliente eficiente, que de respuesta de inmediato a las quejas.

8-Aplicación de una guía de mejora de la calidad.

Conclusiones

.La entidad no cuenta con un sistema de calidad, que le permita evaluar sus indicadores, por lo que la gestión de los servicios que prestan es deficiente., el cliente no esta impactado por nuestros productos o servicios los Directivos no le brindan la importancia requerida, la materia prima no se recibe con la calidad establecida, existe violación de las Normas de consumo a la hora de la elaboración de la producción indisciplina laboral contribuyendo a la baja productividad , incumplimiento de los planes de Producción ,insuficiente asesoramiento a los comité de calidad, lográndose con ello que la calidad del servicio que presta no sea optimo .No hay un sistema de capacitación para los trabajadores, sus conocimientos no están acorde a la labor que desempeña.

Bibliografía.

1. Bello Dávila, Zoe. Psicología General. Editorial Félix Varela. La Habana, 2003.
2. Colectivo de Autores. Dirección de Marketing Volumen I. Habana 2006.
3. Colectivo de Autores. Dirección de Marketing. Volumen II. Habana 2006.
4. Comité Estatal de Normalización. Indicaciones sobre la Organización de Normalización, La Metodología y el Control de la Calidad. Habana 1978.
5. Cuesta Santos, Armando. Gestión del conocimiento. Editorial, La Habana, 2002.
6. Figueroa Valls Wilfredo. Curso de Posgrado de la Gestión de La Calidad. Universidad de Matanzas. 2005.
7. Fajnzilber, F. (1998), La industrialización trunca en América Latina, México, Nueva Imagen-Centro de economía Transnacional, 1985, 540 p.
8. Núñez Jover.Jorge.La ciencia y la Tecnología como procesos sociales. Habana 2007.

