



TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR NO ESTATAL, UNA PROPUESTA PARA EL DESARROLLO LOCAL

AUTORA:

EPG. Mirka Pérez Pérez,

Centro Universitario Municipal Jesús Menéndez. Profesora Asistente

Email: mirkapp@ult.edu.cu

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Mirka Pérez Pérez (2018): "Gestión de calidad de servicios en el sector no estatal, una propuesta para el desarrollo local.", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (julio 2018). En línea: [//www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/servicios-sector-noestatal.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/servicios-sector-noestatal.html)

RESUMEN:

La investigación "Gestión de calidad de servicios en el sector no estatal, propuesta de contribución al desarrollo local" tiene lugar en el municipio Jesús Menéndez, provincia Las Tunas, Cuba. Está encaminada a documentar la propuesta e implementación del proyecto Formación en Gestión de Calidad de los Servicios en Sector no Estatal (FOGEC). Cuya pertinencia está enmarcada en el aumento del trabajo por cuenta propia como nueva forma de gestión, así como en el crecimiento de la oferta de servicios gastronómicos como modalidad destacada. Se fundamenta en el diseño e implementación de una estrategia de capacitación en gestión de calidad de los servicios, a partir de la realización de un diagnóstico de sus necesidades y propone un manual organizacional para el funcionamiento interno de la gestión empresarial en este sector. Para la realización de la investigación, fue necesaria la aplicación de encuestas, entrevistas, observación, así como otros métodos de la investigación.

PALABRAS CLAVES: Gestión de calidad de los servicios, Atención al cliente, Capacitación, Trabajadores por cuenta propia.

TITLE: MANAGEMENT OF QUALITY OF SERVICES IN THE NON-STATE SECTOR, A PROPOSAL FOR LOCAL DEVELOPMENT

ABSTRACT:

The research "Management of quality of services in the non-state sector, proposal for contribution to local development" takes place in the Jesús Menéndez municipality, Las Tunas province, Cuba. It is

aimed at documenting the proposal and implementation of the project Training in Quality Management of Services in Non-State Sector (FOGEC). Whose relevance is framed in the increase of the work by own account like new form of management, as well as in the growth of the offer of gastronomic services like outstanding modality. It is based on the design and implementation of a training strategy in quality management of services, based on a diagnosis of their needs and proposes an organizational manual for the internal functioning of business management in this sector. To carry out the research, it was necessary to apply surveys, interviews, observation, as well as other methods of research.

KEY WORDS: Quality management of services, Customer service, Training, Self-employed workers.

INTRODUCCIÓN:

Los cambios económicos y sociales que se desarrollan en Cuba desde el año 2008, han creado un nuevo escenario para la generación de empleo y para la prestación de servicios a la población, con la aparición del Trabajo por Cuenta Propia. Esa nueva modalidad de empleo, se convierte en una variante para el incremento de la economía familiar, la adquisición de nuevos ingresos, así como una oportunidad para el aumento de variedad de ofertas demandadas.

En todo este nuevo contexto, la cuestión de la gestión de la calidad en los servicios se focaliza como vital, por lo que representa para el desarrollo organizacional, financiero, la competitividad, la diferenciación y calidad del producto o servicio que se oferta, con marcado interés en la atención al cliente. Es por ello, que se plantea sobre las realidades y retos de la gestión de la calidad en un sector insipiente en el medio social cubano y que va en auge.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y Atención al Cliente es de gran importancia en el desarrollo de escenarios propicios internos de cualquier organización o empresa enfocada al éxito.

De la calidad interna que se genera, depende la calidad final de un producto o servicio que se suministra al cliente, dado en que la calidad se genera en todas las etapas del proceso, desde su concepción, elaboración y prestación del servicio.

Esta apertura económica y social, ha generado que en la actualidad, por solo mencionar un ejemplo, que en el municipio Jesús Menéndez, provincia Las Tunas, con una población, superior a los 50 300 habitantes, existan 1785 trabajadores por cuenta propia, siendo la venta de alimentos la actividad que muestra mayor crecimiento, lo que corrobora que en el país de cada 10 Trabajadores por Cuenta Propia 8 se dediquen a la venta de alimentos.

Es este el escenario donde se concibe, elabora y desarrolla, en el marco del proyecto de Formación en Gestión de Calidad de los Servicios en el Sector no estatal (FOGEC) del municipio Jesús

Menéndez, la Estrategia de Capacitación en Gestión de Calidad de los Servicios, la que incluye un Programa de Capacitación Integral en Gestión de la Calidad y Atención al Cliente.

La concepción amena, dinámica, flexible, la aplicación de métodos de la Educación Popular, el uso de medios audiovisuales, como complemento ideal del desarrollo de talleres, así como la atención a la diversidad, la integralidad, institucionalidad y multisectorialidad, con enfoque de la comunicación organizacional y empresarial, aportan factibilidad al implemento de las acciones encaminadas al logro de la eficiencia en la gestión de la calidad desde el cuentapropismo dirigido a los servicios del municipio Jesús Menéndez y en un nuevo enfoque de la atención al cliente.

DESARROLLO:

Para proceder a la explicación de la propuesta de acción del proyecto, se hace necesario reconocer que el cuentapropismo es un fenómeno nuevo en Cuba. En sentido general, se desarrolla a partir de una vocación empírica. Se desconoce en la mayoría de los casos parámetros culturales relacionados con la Gestión de la Calidad de los Servicios y la atención o satisfacción al cliente.

Se considera importante hacer referencia a Amadou-Mahtar M'Bow, Director General de la UNESCO, quien afirma que las sociedades actuales están sometidas a presiones socioeconómicas y culturales externas que hacen tambalear la identidad de los pueblos latinoamericanos. Opina el señor M'Bow, que es en la ciencia y la tecnología impuestas a nuestras sociedades en donde debe buscarse un equilibrio, pero conjugados con los elementos fundamentales de la cultura de los propios pueblos.

Por otra parte se ha querido hacer referencia al concepto de Sistema de Gestión de la Calidad que aparece en Wikipedia, donde se plantea que es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

Por otra parte Ghobadian, (1994), refiere que a lo largo de las últimas décadas, la implantación creciente de Sistemas de Gestión de la Calidad en el ámbito empresarial se ha basado en la creencia, apoyada tanto en la investigación como en la experiencia práctica de que la mejora continua de la calidad de los productos y servicios ofrecidos genera resultados positivos medibles para las empresas en términos de beneficios, ahorros de costes, cuota de mercado- y, aún más, constituye un medio efectivo de ganar una ventaja competitiva sostenible frente a los competidores que puede basarse tanto en costes como en diferenciación.

Cuba, cuenta con más de 4 500 normas, más del 50 por ciento de estas se encuentran armonizadas con las internacionales, las cuales están encaminadas a consolidar la calidad de sus productos y servicios.

El tratamiento a la Gestión de la Calidad de los Servicios presupone un proceso de capacitación en relación con el tema en cuestión, que toma en cuenta las propias necesidades de los ejércuales de esta actividad no estatal y de los consumidores potenciales.

El desarrollo de la iniciativa de proyecto se concibe como una contribución a la solución de la problemática, ya que se plantea acciones definidas, lógicas y objetivas al respecto. Partiendo de la realización de un diagnóstico inicial para la constatación del estado actual del problema, así como la jerarquización de los temas de capacitación según necesidades.

En este sentido, para el trabajo, se definen cinco etapas fundamentales del proceso de orientación a la Formación en Gestión de Calidad de los Servicios en el Sector no Estatal. (Figura 1:)

Figura1:



1. Etapa de identificación, diagnóstico y sensibilización de los factores involucrados.

Constituye la etapa de mayor riesgo dentro del proceso de formación, ya que abarca: la identificación de puntos referenciales, identificación de riesgos potenciales, el conocimiento de las necesidades de capacitación de los cuentapropistas identificados y de los clientes potenciales, la sensibilización de los cuentapropistas, decisores gubernamentales y estatales con el Proceso de Formación en Gestión de Calidad de los Servicios en el Sector no Estatal, que se presenta.

2. Etapa de integración y materialización del proceso de Formación en Gestión de Calidad de los Servicios en el Sector no Estatal.

Incluye el reconocimiento individual y colectivo de los participantes identificados como puntos referenciales para acompañar el proceso de Formación en Gestión de Calidad de los Servicios en el Sector no Estatal y los gestores, encargados del desarrollo de las actividades.

3. Evaluación del proceso y seguimiento.

Durante todo el proceso de Formación en Gestión de Calidad de los Servicios en el Sector no Estatal se hace necesario evaluar y dar seguimiento a cada una de las actividades y sus resultados, de manera que nos permita determinar oportunamente los impactos que puedan ir alcanzándose en cada momento del proceso.

Así mismo el desarrollo de la propuesta de capacitación planteada en el proyecto de Formación en Gestión de Calidad de los Servicios en el Sector no Estatal (FOGEC), asume el concepto de estrategia definida por Koontz, H. (1991) Estrategia, planificación y control, al coincidir con la concepción de que para dirigir este proceso es necesario un sistema de acciones integradas, en correspondencia al diagnóstico y las características individuales.

De la misma manera se coincide para la presentación de una estrategia, la asumida por la investigadora Norelys de Armas Ramírez, 2003, que recomienda su organización de la siguiente forma (de Armas Ramírez, N, 2003, s/p):

1. Introducción-Fundamentación: Se establece el contexto y ubicación de la problemática a resolver. Ideas y puntos de partida que fundamentan la estrategia.
2. Diagnóstico: Indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla la estrategia.

3. Planteamiento del objetivo general.
4. Planeación estratégica: Se definen metas u objetivos a corto y mediano plazo que permitan la transformación del objeto desde su estado real hasta el estado deseado. Planificación por etapas de las acciones, recursos, medios y métodos que corresponden a estos objetivos.
5. Instrumentación: Explicación de cómo se aplicará, bajo qué condiciones. Durante qué tiempo, responsables, participantes.
6. Evaluación: Definición de los logros, obstáculos que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado.

De esta forma se considera la estrategia de capacitación como un proceso ordenado, con objetivos claros y metas bien definidas, encaminadas a la capacitación de los cuentapropistas, al fortalecimiento de la gestión de la calidad y la atención al cliente, con sentido de responsabilidad, autovaloración y participación consciente, donde el cliente constituya el centro de su aplicación.

Esta estrategia de capacitación responde a la necesidad de contribuir a la formación de puntos referenciales en la gestión de la calidad de los servicios en el Sector no Estatal, de manera que estimule su perfeccionamiento en el municipio Jesús Menéndez. Para el diseño de esta estrategia se han tenido en cuenta las características de los trabajadores por cuenta propia vinculados al proyecto a través de los puntos referenciales, quienes constituyen la muestra en la realización del estudio.

La estrategia de capacitación diseñada consta de un objetivo general y está estructurada en cuatro etapas, cada una de ellas responde a un objetivo específico y para el cumplimiento de estos se han diseñado los sistemas de acciones de cada etapa que serán detallados con posterioridad. La puesta en práctica de estas etapas será consecutiva y dependiente, es decir que es preciso llevar a cabo la primera etapa para luego comenzar con la segunda y la tercera sucesivamente. Aunque algunas de las acciones de las dos últimas etapas pueden ser simultáneas. (Figura 2):

La etapa 1: Diagnóstico (Diagnosticar el nivel de conocimiento, que en materia de calidad de los servicios, poseen los trabajadores por cuenta propia vinculados a los puntos referenciales):

1. Aplicación de instrumentos para constatar el nivel actual de la gestión de la calidad de los servicios gastronómicos y atención al cliente en el sector no estatal en el municipio.
2. Selección de una muestra aleatoria de cuentapropistas de servicios gastronómicos para la creación de puntos referenciales de gestión de la calidad.
3. Determinación de necesidades específicas de capacitación de puntos referenciales, en materia de gestión de calidad de los servicios.

La etapa 2: Diseño del programa integral de capacitación (Diseñar programa integral de capacitación, teniendo en cuenta necesidades identificadas):

1. Capacitación al grupo gestor en materia de preparación e impartición de talleres.
2. Determinación de temas para programa integral de capacitación a cuentapropistas de los puntos referenciales.
3. Elaboración de programa integral de capacitación.
4. Confección de productos y materiales didácticos para capacitación a los cuentapropistas de los puntos referenciales.

La etapa 3: Implementación del programa integral de capacitación (Capacitar en Gestión de Calidad de los Servicios y Atención al Cliente):

1. Desarrollar tema general acerca de los elementos básicos que componen la gestión de la calidad.

2. Metrología.
3. Ingresos y finanzas.
4. Protocolo y etiqueta.
5. Marketing.
6. Inocuidad alimentaria.
7. Comunicación visual e identidad e imagen corporativas.
8. Herramientas legales y jurídicas para la atención al cuentapropista.
9. Implementación de propuesta de un manual organizacional para el funcionamiento interno de la gestión empresarial en el sector no estatal del municipio Jesús Menéndez.
10. Realización de estudios de mercado.

La **etapa 4:** Evaluación.

Figura 2:

ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL SECTOR NO ESTATAL			
Objetivo General:			
Etapas	Objetivo Específico	Acciones	Responsable
Etapa 1: Diagnóstico			
Etapa 2: Diseño del programa integral de capacitación.			
Etapa 3: Implementación del programa integral de capacitación.			
Etapa 4: Evaluación.			

La materialización de la Estrategia de Capacitación en Gestión de Calidad de los Servicios y Atención al Cliente, se complementa en la implementación y ejecución del Programa Integral de Capacitación (PIC) concebido (Anexo 2), teniendo en cuenta las características específicas de este sector.

Entre los principales elementos que caracterizan al PIC, se relacionan los siguientes:

1. Se desarrolla en forma de talleres.
2. Toma en cuenta las necesidades de aprendizaje de los cuentapropistas y de los públicos potenciales.
3. Es dinámico, flexible.
4. Para el desarrollo de talleres se toman en cuenta técnicas de la Educación Popular.
5. Empleo de soportes visuales y audiovisuales, como medio eficaz en la producción de conocimientos.
6. Se sustenta en el principio de Relación – Diálogo - Intercambio de experiencias.

El proyecto ha implementado acciones que han conllevado a transitar por la primera etapa identificada para su proceso de acompañamiento, que ha sido valorada como la más difícil, que le han permitido el logro de los resultados propuestos, la de sensibilización:

Resultados:

1. Seleccionados los beneficiarios según criterios propuestos.
2. Diagnosticados niveles de satisfacción de clientes con los servicios prestados, así como niveles de conocimiento acerca de gestión de calidad de sus prestadores.
3. Iniciada capacitación del grupo gestor del proyecto en materia de gestión de calidad de los servicios y metodología para la impartición del taller como forma organizativa del proceso de enseñanza.
4. Actualizado diagnóstico de necesidades de capacitación de los trabajadores del sector no estatal vinculados al proyecto, como garantía de pertinencia en las acciones.
5. Ha constituido un elemento motivacional y de unidad para sus beneficiarios, por tener en cuenta el carácter humano en la aplicación de técnicas participativas y el trabajo en grupos.
6. Se ha logrado el interés de participación consciente en las acciones del proyecto por parte de sus beneficiarios, a partir de la visualización de la necesidad de la capacitación en temas relacionados con la gestión de calidad enfocada al cliente.

Productos:

1. Estrategia de capacitación.
2. Programa para la capacitación integral con temas específicos según necesidades.
3. Acciones específicas dirigidas a la sensibilización de los prestadores de servicios en el tema metrología.
4. Compendio bibliográfico referente a gestión de calidad.
5. Logotipo para la identificación del proyecto.
6. Materiales digitales y planos utilizados en el proceso de sensibilización.
7. Diseñada una propuesta de manual organizacional para el funcionamiento interno de la gestión empresarial en el sector no estatal del municipio Jesús Menéndez, (Figura 3), para lo que se hizo necesario consultar el Manual sobre Metodología para mejorar permanentemente los procesos, de Muñino M. y Rodríguez M.A (1994). El mismo fue elaborado a partir de las condiciones específicas del sector no estatal en el territorio y con carácter flexible, con la finalidad de lograr mayor efectividad en el momento de su aplicación.

Figura 3:

CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR NO ESTATAL DEL MUNICIPIO JESÚS MENÉNDEZ
<ol style="list-style-type: none">1. Título: se indicará la razón de ser de acuerdo con el contenido, en forma breve y concisa. Código: de acuerdo a los centros de costo.2. Introducción: explicación general del procedimiento3. Organización: estructura micro y macro de los procedimientos de la pequeña empresa4. Descripción del Procedimiento:<ol style="list-style-type: none">4.1 Objetivos de Procedimiento: propósito del mismo.4.2 Base Legal: normas aplicables al procedimiento de orden gubernamental o internas, requisitos, documentos y archivo.4.3 Descripción rutinaria del procedimiento u operación y sus participantes: pasos que se deben hacer, cómo y porqué, identificando el responsable.4.4 Gráfica o diagrama de flujo del procedimiento: Flujograma5. Responsabilidad: autoridad o delegación de funciones del proceso, las cuales entrarán a formar parte de los "Manuales de Funciones" en los que se establecerá como parte de las labores asignadas individualmente en los diferentes empleados.6. Medidas de Seguridad, Prevención y Autocontrol, aplicables y orientadas a los procedimientos, para evitar desviaciones.7. Informes: económicos, financieros, estadísticos, de labores y autocontrol.8. Supervisión: evaluación, examen y autocontrol de un especialista en el control, con sus recomendaciones para lograr mejoramiento continuo y calidad.

CONCLUSIONES:

- La propuesta constituye un aporte al desarrollo local, por estar dirigida al perfeccionamiento de la gestión de la calidad de los servicios a la población y proponer un acompañamiento a este proceso.
- Tiene carácter novedoso, ya que no existen antecedentes locales representativos, dedicados a la atención de los trabajadores por cuenta propia, para el logro de la eficiencia en su desempeño como adoptantes de una nueva forma de gestión.
- Tiene carácter didáctico, al estar basada en la capacitación y aportar fundamentos teóricos para el ejercicio eficiente de la prestación de los servicios con enfoque al cliente.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Amedou. Mahtar M'Bow, Discursos del Director General de la UNESCO en Conferencia Mundial sobre Políticas culturales (México, 26 de julio, 6 de agosto de 1982). Boletín de Información. No. 31, 1982, PP. 7-11.

2. De Armas Ramírez, N. (2003) Estrategias para el conocimiento.
3. Ghobadian et.al, 1994, "Sistemas de Gestión de la Calidad Empresarial"
4. Koontz, H. (1991) Estrategia, planificación y control.
5. Roupe Muñino, J.B y Rodríguez M.A. (1994) La Gestión por Procesos: Metodología para mejorar permanentemente los procesos. Biblioteca IESE.
6. Wikipedia. Concepto de Calidad, Fundamentos y Procedimientos. 2015.

ANEXO I

ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA EL SECTOR NO ESTATAL

Para la capacitación en gestión de calidad de los servicios para el sector no estatal, la autora del presente trabajo asume el concepto de estrategia definida por Rodolfo Bernardo Gutiérrez Moreno, 2003, al coincidir con la concepción de que para dirigir este proceso es necesario un sistema de acciones integradas, en correspondencia al diagnóstico y las características individuales.

De la misma manera se coincide para la presentación de una estrategia, la asumida por la investigadora Norelys de Armas Ramírez, 2003, que recomienda su organización de la siguiente forma (Arma Ramírez, N, 2003, s/p):

1. **Introducción-Fundamentación:** Se establece el contexto y ubicación de la problemática a resolver. Ideas y puntos de partida que fundamentan la estrategia.
2. **Diagnóstico:** Indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla la estrategia.
3. **Planteamiento del objetivo general.**
 - **Planeación estratégica:** Se definen metas u objetivos a corto y mediano plazo que permitan la transformación del objeto desde su estado real hasta el estado deseado. Planificación por etapas de las acciones, recursos, medios y métodos que corresponden a estos objetivos.
 - **Instrumentación:** Explicar cómo se aplicará, bajo qué condiciones. Durante qué tiempo, responsables, participantes.

4. **Evaluación:** Definición de los logros, obstáculos que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado.

De esta forma se considera la estrategia de capacitación como un proceso ordenado, con objetivos claros y metas bien definidas, encaminadas a la capacitación de los cuentapropistas, al fortalecimiento de la gestión de la calidad y la atención al cliente, con sentido de responsabilidad, autovaloración y participación consciente, donde el clientes constituyan el centro de su aplicación.

Esta estrategia de capacitación responde a la necesidad de contribuir a la formación de puntos referenciales en la gestión de la calidad de los servicios en el sector cuentapropista, de manera que estimule su perfeccionamiento en el municipio Jesús Menéndez. Para el diseño de esta estrategia se han tenido en cuenta las características de los cuentapropistas, así como los intereses y necesidades de los puntos referenciales tomados como muestra.

La estrategia de capacitación diseñada consta de un objetivo general y está estructurada en tres etapas, cada una de ellas responde a un objetivo específico y para el cumplimiento de estos se han diseñado los sistemas de acciones de cada etapa que serán detallados con posterioridad. La puesta en práctica de estas etapas será consecutiva y dependiente, es decir que es preciso llevar a cabo la primera etapa para luego comenzar con la segunda y la tercera sucesivamente. Aunque algunas de las acciones de las dos últimas etapas pueden ser simultaneas.