




## Partes interesadas y cartas de servicio como instrumento de mejora de la calidad

### Stakeholders and letters of service as a quality improvement tool

Joyce Nadine Saltos Morales<sup>1</sup> , Wilson Fernando Jiménez Castro<sup>1</sup> , Danilo Javier Altamirano Analuisa<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador

Correo de correspondencia: jsaltos3275@uta.edu.ec, wf.jimenez@uta.edu.ec, danilojaltamirano@uta.edu.ec

#### Información del artículo

**Tipo de artículo:**  
Artículo original

**Recibido:**  
28/04/2023

**Aceptado:**  
10/06/2023

**Publicado:**  
11/07/2023

**Revista:**  
DATEH



#### Resumen

El análisis del contexto organizacional manifiesta la influencia del entorno con la organización relacionando aspectos de innovación y mejora continua en referencia a la satisfacción del cliente en necesidades y expectativas. En este artículo se identifica el principio de la extensión global del entendimiento sistemático de cada proceso integrado dentro de la organización, teniéndose como objetivo el explicar las partes interesadas y las cartas de servicio en unidades de producción de una Institución Universitaria de Educación Superior en Ecuador. Como fundamento teórico para la elaboración de esta investigación se trabajó con conceptos bibliográficos considerando normas que definan de mejor manera la hipótesis en estudio. La metodología fue aplicada en un caso real con un nivel de investigación correlacional, de corte transversal con enfoque cuantitativo, adecuando a ello un instrumento de 26 ítems a las 11 unidades de producción totales dentro del objeto en estudio, con ello se definió un coeficiente de correlación entre ambos criterios mediante el método Rho de Spearman. Los resultados de la aplicación permiten identificar un 0.7 de correlación significativa alta, definiendo que las relaciones entre ambas variables proyectan una propuesta de implementación o transición del modelo acorde al estudio.

**Palabras clave:** Partes interesadas, cartas de servicio, contexto organizacional, sistemas de gestión de calidad, normas ISO.

#### Abstract

The analysis of the organizational context manifests the influence of the environment with the organization, relating aspects of innovation and continuous improvement in reference to customer satisfaction in needs and expectations. In this article, the principle of the global extension of the systematic understanding of each integrated process within the organization is identified, having as an explanation the desired parts and the letters of service in production units of a University Institution of Higher Education in Ecuador. As a theoretical foundation for the elaboration of this research, we worked with bibliographic concepts considering norms that better define the hypothesis under study. The methodology was applied in a real case with a level of correlational research, cross-sectional with a quantitative approach, adapting an instrument of 26 elements to the 11 total production units within the object under study, thereby defining a coefficient of connection between both criteria using Spearman's Rho method. The results of the application allow us to identify a 0.7 high significant coincidence, defining that the relationships between both variables project a proposal for the implementation or transition of the model according to the study.

**Keywords:** Interested parties, service letters, organizational context, quality management systems, ISO standards.

**Forma sugerida de citar (APA):** López-Rodríguez, C. E., Sotelo-Muñoz, J. K., Muñoz-Venegas, I. J. y López-Aguas, N. F. (2024). Análisis de la multidimensionalidad del brand equity para el sector bancario: un estudio en la generación Z. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 14(27), 9-20. <https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.01>.

#### INTRODUCCIÓN

La gestión moderna sobre sistemas de gestión incorpora las cartas de servicio como herramientas que mejoran y facilitan la relación entre los usuarios con la empresa, definiéndose así estándares de calidad para una puntualización coordinada sobre características del servicio y el establecimiento de objetivos ambiciosos que logre un mayor impacto posible, regulándose a su vez, el desarrollo y seguimiento para la conformación de un eje

elemental con las políticas de apoyo a la calidad en la gestión, generando así objetividad y transparencia con todas las partes interesadas interactuantes del entorno con la organización.

En este sentido, la explicación de partes interesadas y cartas de servicio como herramientas de gestión comprende el contexto de la organización mediante una visión en gestión de calidad y los beneficios estratégicos

que como unidad de producción y su coordinación resulta favorable para su aplicación. Por tanto, el objetivo de la investigación es explicar las partes interesadas y las cartas de servicio en las unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato. Pues, la gestión de calidad y sus medidas dan prioridad al cumplimiento de un enfoque preventivo ya que la gestión integral de la misma reflejará resultados enfocados en la mejora continua (Calvo de Mora et al., 2021).

### **Sistema de Gestión de Calidad en perspectiva de la Norma ISO 9001, en el contexto de la organización.**

La consecución del sistema integrado dentro de la gestión organizacional, establece que la política integral mejora la productividad obteniendo un alto grado de compromiso colectivo ya que propicia una base sólida en la incorporación y reconocimiento de fortalezas y debilidades en un análisis del crecimiento empresarial (Espinoza et al., 2020). Dentro de este marco, el no improvisar situaciones, y llegando a una correcta planificación sostiene una óptima toma de decisiones ya que la ejecución de medidas correctivas van dentro de estos sistemas que al compartirse con las partes interesadas acorde a los recursos y procesos que intervienen generan una estrategia competitiva (Zambrano, 2019).

La disposición de una gestión de calidad ampara un enfoque ordenado y dinámico, que frente a la misión y políticas empresariales reflejan la constancia y flexibilidad del sistema, manteniendo coherencia entre los requisitos de calidad como con los principios asumidos por toda la organización con el sistema de gestión que forjará un mejor desempeño.

Una gestión de calidad se relaciona con un buen sistema integrado, el cual establece e identifica requisitos necesarios para un control continuo que asegure mejoras que en efecto su aplicación reflejará un balance entre la eficiencia y eficacia de la normativa de control y el seguimiento continuo del sistema (Delgado et al., 2022). Una técnica de gestión enfocada en la satisfacción de expectativas y necesidades de sus partes interesadas amplifica la terminología de competitividad (Calvo de Mora et al., 2021).

Un sistema de gestión de calidad se enmarca como un apoyo a los requisitos establecidos dentro de las normas como un sustento para que la empresa y su entorno mantenga un soporte (Sotelo et al., 2022). La percepción de calidad se coordina con la norma ISO 9001 por la objetividad que refiere al garantizar la flexibilidad de respuesta a los cambios y complejidades de la dinámica empresarial, asegurando con ello que la organización cumpla con coherencia los requisitos al ofrecer productos y servicios (Domingues et al., 2019)

La norma internacional ISO 9001 (Suiza Patente nº 2015, 2015) proporciona conceptos fundamentales y principios que ayudan a la implementación de exigencias necesarias que asegurarán un valor acorde a otras normas existentes. De ahí que los principales requisitos respecto al contexto organizacional, donde se determinan factores tanto internos como externos, se sostiene la existencia de un análisis específico que establece todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Stakeholders) a las cuales se dirige e interviene estableciendo necesidades macro, meso y micro que precisan las competencias desarrolladas dentro del contexto social en el que se sitúa (Fontalvo y De la Hoz, 2018).

### **Partes Interesadas y su articulación con la organización**

Un contexto organizacional es la dirección estratégica de la organización, lo que implica la importancia del conocimiento general de las partes interesadas potenciales, definiéndose así como: los proveedores externos, personal, accionistas, órganos legislativos, la sociedad, los clientes internos y los externos quienes fomenten a la prevención de un riesgo considerable en la capacidad de la organización controlando y comunicando la información específica manteniendo un proceso definido como relaciones mutuamente beneficiosas (Saraf, 2019). Por consecuente dicho contexto se relaciona con la identificación clara de los grupos de interés ya que los mismos se ven afectados con el desempeño de la organización misma y el entorno (Agresott et al., 2020), los requisitos mantienen una orientación específica para la adaptación de los procesos a la mejora de la aplicación del sistema de gestión de calidad (Martínez et al., 2022).

Vinculado a esto, tras la identificación de las partes interesadas se derivan los problemas externos e internos relevantes al propósito y la dirección estratégica de la empresa misma, ya que afecta a la capacidad en el logro de resultados, comprendiéndose las necesidades y expectativas como un método para la satisfacción de la demanda objetiva (Wolniak, 2019). Gorotiza y Romero (2021) plantean la importancia de la información específica que resulta para la toma de decisiones en el análisis de cada objetivo dentro del enfoque en el cliente y sus necesidades.

Al mencionar un reconocimiento claro de las partes interesadas se involucran variables integradas de acuerdo al entorno, priorizando la identificación desde el año 1980 donde gracias a la tipificación de grupos afectados por los negocios se reconoce el entorno operacional resaltando aspectos que fundamenten el éxito del mismo identificando desafíos y analizando oportunidades,

debilidades, fortalezas y amenazas (Restrepo y Cogollo, 2021).

Por tanto, las empresas se relacionan eficientemente con su mercado gracias a la innovación de sus procesos gestionados y orientados a la satisfacción del cliente (León, 2020). Con dicho análisis se comprueba la relevancia de los clientes internos y externos como un aspecto influyente que asegurará el aumento de la demanda que por largos procesos de cambio entablan mejoras en la organización (Reyes et al., 2022).

A manera de antecedente, se describe la evolución del concepto de partes interesadas, (Restrepo y Cogollo, 2021) definen:

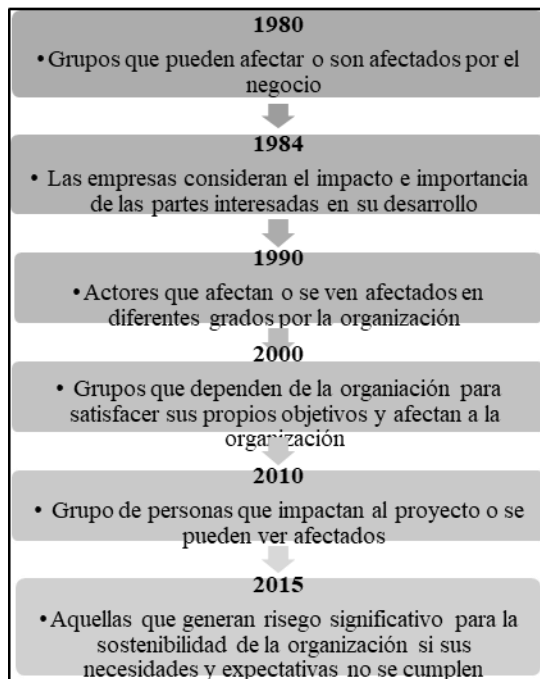


Figura 1. Evolución del concepto de partes interesadas.

### Cartas de Servicio como herramienta de competitividad

El análisis e identificación de partes interesadas define los grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de las actividades, siendo un aspecto importante para la elaboración respectiva de la herramienta de gestión, mejorando así la comunicación de los usuarios y el desarrollo de un sistema de control y seguimiento de los procesos de impacto positivo en el avance del servicio.

Las cartas de servicio son herramientas de mejora tanto para administraciones públicas como privadas, comunicando así a los usuarios los servicios que se ofrecen

y los compromisos que se asumen en la prestación de los mismos, además, se representan como un instrumento que facilita las relaciones con los usuarios definiéndose con ello estándares de calidad precisándose objetivos ambiciosos con respecto al impacto favorable de los usuarios con la empresa (Universidad de Murcia, 2019). Son reconocidas como documentos estratégicos de calidad para la administración de los servicios prestados sintetizando los criterios de los usuarios internos y externos para dar satisfacción a las necesidades y expectativas de los clientes, diseñando e implementando la participación de todo el personal buscando que la empresa se la reconozca como transparente y participativa para la mejora de la gestión general (Universidad Politécnica de Valencia, 2022).

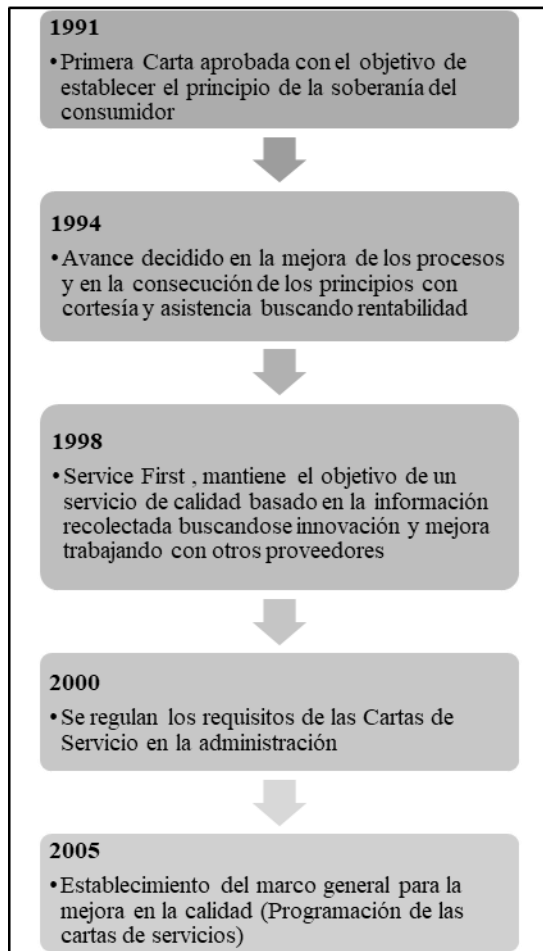
### En concreto, la norma española UNE 93200 define:

Las cartas de servicio son herramientas de gestión que mejoran y facilitan las relaciones con los usuarios sirviendo también para definir estándares de servicio y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios. Dentro de una estrategia global de comunicación, las cartas de servicio acercan la administración pública o la empresa al usuario, informándole de los niveles de calidad prestados y haciéndole partícipe teniendo en cuenta sus expectativas para la asunción de compromisos (España Patente nº 2008, 2008).

En tal sentido, para una organización se representan como una ventaja competitiva donde se contribuye al crecimiento organizacional analizándose variables relacionadas con el objetivo y el entorno empresarial, manteniéndose un enfoque en la sostenibilidad como factor de éxito dentro de la dirección del cliente con sus necesidades (Gorotiza y Romero, 2021).

En efecto, las cartas de servicio al pasar del tiempo buscan la mejora continua relacionada con la productividad organizacional y compromiso con el entorno, por aquello, existe un proceso identificado para el levantamiento y apoyo de las cartas de servicio recogiendo un interés de las áreas administrativas con responsables para contar con personal que identifique de contacto directo los distintos servicios que como organización se prestan además de definir el alcance y factores clave de cada servicio envolviendo a la entidad con compromisos bajo indicadores de calidad que garanticen las mejoras desde perspectivas internas y externas en el proceso de la prestación del servicio (Universidad Pública de Navarra, 2023).

A manera de antecedente, se describe la evolución del concepto de cartas de servicio, como:



**Figura 2.** Evolución del concepto de cartas de servicio tomado de (Universidad de Burgos, 2011) y Molina (Molina, s.f.)

Aunado ello, la estructura contemplada dentro de las especificaciones mencionadas en la norma UNE 93200 establece que será de manera clara y concisa toda la información mencionada del servicio a prestarse, de manera que se definan los datos complementarios que ayuden al acceso general, viéndose con ello los propósitos y objetivos que se plantean colectivamente mediante compromisos medibles y alcanzables, por otro lado, la identificación de la normativa reguladora beneficiará con un respaldo legal correspondiente a la entidad, de igual manera, los derechos y deberes de los ciudadanos para la colaboración oportuna en la participación de los clientes son un requisito influyente para la toma de decisiones con respecto a la mejora, definiéndose finalmente mecanismos los cuales aseguren igualdad y accesibilidad clarificando así los mecanismos de comunicación interna y externa de la gestión y de los resultados de la implantación de la carta de servicio (Junta de Castilla y León, 2022).

Así pues, la simplificación y mejora de la comunicación mantendrá confiabilidad y transparencia entre clientes

tanto internos como externos, logrando así que la organización capte la coordinación dentro de la misma y brinde un control efectivo de los resultados coexistentes que permita el desarrollo de la herramienta de gestión que al tener una relación con la gestión mejorará la comprensión del entorno (Medina et al., 2019).

La hipótesis menciona que las partes interesadas tienen correlación significativa con las cartas de servicio en las unidades de producción viéndose una correlación fuerte entre ambas, ya que mientras más se determinen las partes interesadas mejor serán direccionadas las cartas de servicio como herramienta estratégica facilitando así la comprensión y mejora en los estándares de calidad en el servicio.

La aplicabilidad y validación pertinente del instrumento se realiza con la técnica a juicio de expertos basándose en normas acorde a las variables en estudio, donde, en base a la información recolectada se identifica en concreto la objetividad en estudio, definiéndose así un listado con cada una de las unidades de producción existentes dentro de la Institución de Educación Superior, siendo:

1. Laboratorio de análisis clínico de análisis bioquímico y bacteriológico.
2. Laboratorio de terapia física.
3. Centro de transferencia y desarrollo de tecnologías de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica.
4. Centro de transferencia y desarrollo de tecnologías de la Facultad de Ingeniería en sistemas.
5. Centro de apoyo al desarrollo metal mecánico.
6. Laboratorio de control y análisis de alimentos.
7. Unidad de producción gráfica.
8. Gimnasio universitario.
9. Hospital docente veterinario.
10. Granja experimental docente Querochaca.
11. Laboratorio de análisis de suelos.

## MATERIALES Y MÉTODOS

En el desarrollo histórico de las ciencias sociales resulta necesaria la representación del pensamiento humano bajo la comprensión de los fenómenos ocurridos del entorno, con el fin de obtener un verdadero conocimiento científico, el basarse en un paradigma ofrece la perspectiva general del panorama con respecto al descubrimiento del contexto dando justificación a varias interpretaciones con las cuales se pretende dar cuenta de la complejidad de la actividad científica (Andrade y Carreño, 2022).

Durante la construcción del pensamiento y análisis crítico en conjunto, el conocimiento de la realidad con las unidades de producción se da respuesta en base al

paradigma sobre el post-positivismo indicando la realidad social como real pero conocible de manera imperfecta y probabilística.

El modelo del paradigma post-positivista se lo reconoce como argumentativo, naturalista y humanista, que ayuda asumir las relaciones sujeto-objeto y lógica procedimental para la generación del conocimiento no sólo como un análisis de datos o métodos sino aludiendo a la interpretación de sujetos que otorgarán la información necesaria para el objetivo en estudio, la característica principal del modelo enfatiza en que toda perspectiva es válida, por lo tanto, el investigador no busca la verdad sino el entendimiento minucioso de la percepción con las otras personas observándose todos los sujetos en estudio, consiguéndose la importancia real a la validez de la investigación (Acosta, 2023).

Por medio de la revisión literaria sobre la teoría de las variables con respecto a partes interesadas y cartas de servicio, se aplica una investigación con enfoque cuantitativo para lo cual se menciona que la medición de procesos se expresará en terminología numérica, además que se reconocerá como un proceso iterativo en el que se evalúa la evidencia viéndose resultados presentados en tablas o gráficos que concluirán con una solución al problema justificando el planteamiento y la necesidad del estudio acorde a una descripción de tendencias o relaciones entre las partes interesadas y las cartas de servicio en las unidades de producción (Ramírez y Calles, 2021).

Para el estudio se considera como población de análisis a las unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato ya que “Son espacios estratégicos para la producción y comercialización de bienes y de servicios que, a través de la articulación de la investigación, innovación, transferencia de conocimiento y tecnología, emprendimiento y vinculación con la sociedad contribuyen al desarrollo sostenible” (Universidad Técnica de Ambato, 2021, p. 1).

Se aplica un cuestionario con un total de 26 ítems estructurado y validado mediante la técnica de juicio de expertos, este método aporta con la opinión informada de personas con trayectoria en el tema donde a su vez son reconocidos como expertos cualificados pudiéndose así tener información, evidencia, juicios y valoraciones que mantiene una pertinencia y solidez de las concepciones teóricas y metodológicas llevadas a cabo con la investigación, dicho instrumento genera la especificación de objetivos evaluando la comprensión del contexto organizacional en los coordinadores de las unidades de producción, pues, dependiendo de su aplicabilidad se analiza aspectos tanto positivos como negativos a las

condiciones consideradas para una mejor productividad dentro de la unidad y su sistema de gestión con un enfoque a procesos (Herrera et al., 2022).

Se maneja el coeficiente alfa de Cronbach para la medición de confiabilidad del instrumento a aplicarse, calculándose a partir de la varianza entre ítems individuales y de la varianza de la suma de los ítems mediante la consistencia interna como principios de la correlación para asumir la proporción de la varianza como consistente con la tendencia de respuestas obtenidas (Toro et al., 2022). Las preguntas tienen escala de Likert las cuales permiten recolectar la información de análisis con las respuestas generadas con cada reactivo asignándose un valor numérico acorde a la tabla de criterios para la correlación dentro de partes interesadas y cartas de servicio.

La investigación mantiene un diseño no experimental que la define de una manera sistemática donde el investigador no tiene el control sobre las variables ya que los hechos ocurrieron y están siendo analizados, es decir que a su vez son eventos ya ocurridos de manera natural (Plaza et al., 2020).

El diseño de la investigación aplicado es el descriptivo correlacional ya que se analizan la información recolectada bajo porcentajes cumplidos y esperados viéndose así la relación entre ambas y su relevancia con el objetivo en estudio, por lo que se le considera un análisis que especificará propiedades, características o perfiles de cualquier fenómeno para describir un panorama claro de acuerdo a la base teórica correcta observando y describiendo sin manipulación de variables para el posible planteamiento de hipótesis concreto a la realidad (Arias y Covinos, 2021), a su vez, con este alcance la investigación analiza las partes interesadas y las cartas de servicio, mediante una correlación con un nivel cuantitativo el cual surge de la aplicación de procesos estadísticos inferenciales donde se busca un entendimiento claro sobre la población (Ramos, 2020), asimismo, mantiene un corte transversal indicando que la información obtenida se realizó en una única vez de un momento específico determinado netamente por el investigador.

Se aplica la correlación de Rho de Spearman siendo el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson, utilizándose en variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales pues esta correlación se basa en la sustitución del valor original de cada variable por sus rangos, pues si existe una correlación fuerte los rangos deberán ser consistentes viéndose pertinente una correlación entre un valor de -1 o +1 ya que entre más cercano a 1 el coeficiente de correlación mayor será la fuerza de asociación entre las variables en estudio (Roy et

al., 2019) , por tanto, la hipótesis se verifica mediante el método de Rho de Spearman ya que permite una sustentación más clara de los resultados.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con respecto a la revisión literaria acerca de partes interesadas y cartas de servicio se analiza la aplicación en unidades de producción ya que las mismas son aplicables para la producción y comercialización de bienes o servicios pues en dicho sector, la economía mediante las competencias laborales, procesos productivos, sostenibilidad y desarrollo organizacional se logrará la competitividad deseada en todo el mercado en que se desarrolla la actividad económica.

El instrumento se verificó su fiabilidad mediante el método de Alfa de Cronbach, el cual permitió un análisis de la consistencia interna sobre los ítems del instrumento a utilizarse, determinando así un grado aceptable para la dependencia directa de las correlaciones de los reactivos, obteniéndose una homogeneidad buena para el estudio y aplicación del cuestionario.

De esta manera, se procesó la información en el programa IBM SPSS Statistics para la interpretación de los mismos obteniéndose:

	N %
Casos Válido	11100,0
Excluido <sup>a</sup>	0,0
Total	11100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

**Tabla 1.** Resumen de procesamiento de casos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	26

**Tabla 1.** Estadística de Fiabilidad

Acorde a ello, se procedió a levantar la información pertinente a la variable verificándose los requisitos de la norma y su aplicabilidad dentro de las unidades de producción siendo de esta manera más específico su análisis, identificándose así mediante porcentajes resultados cumplidos en contraste a lo esperado ya que dentro del contexto de la organización el porcentaje total va desde un 47%, ya que todo lo respecto a las cuestiones internas y externas pertinentes para el propósito y la dirección estratégica de la misma se ve afectada dentro de la capacidad para lograr los resultados previstos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad; pues además de ello, las unidades de producción demuestran que no han realizado un seguimiento y revisión de información oportuna sobre cuestiones tanto internas como externas, pues no existe

una comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ni una determinación sobre su alcance.

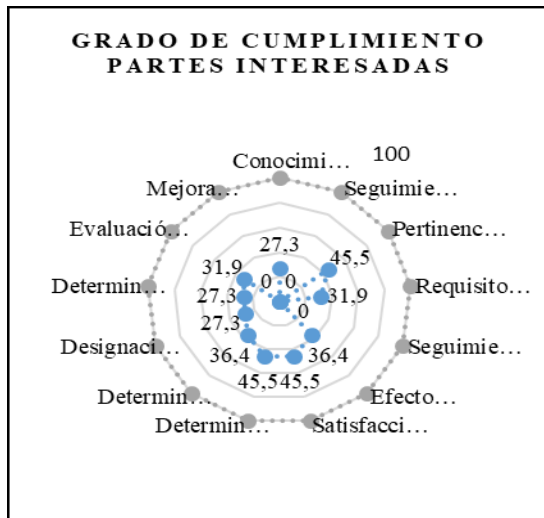
Obteniéndose así la siguiente tabla para la comprensión del grado de cumplimiento y comprensión de las unidades de producción en relación con sus partes interesadas.

Grado de cumplimiento (Partes Interesadas)		
Requisitos de la Norma	Porcentaje Cumplido (%)	Porcentaje Esperado (%)
Conocimiento cuestiones externas e internas pertinentes al propósito y dirección estratégica	27,3	100
Seguimiento y revisión cuestiones externas e internas	0	100
Pertinencia con el SGC	45,5	100
Requisitos pertinentes establecidos	31,9	100
Seguimiento y revisión de la matriz de partes interesadas	0	100
Efecto potencial para satisfacción del cliente	36,4	100
Satisfacción del servicio	45,5	100
Determinación y aplicación de criterios y métodos necesarios para el aseguramiento de la operación eficaz y el control de procesos	45,5	100
Determinación de recursos necesarios para asegurar disponibilidad del servicio	36,4	100
Designación de responsabilidades y autoridades	27,3	100

Determinación de riesgos y oportunidades de acuerdo con el impacto potencial en conformidad al servicio	27,3	100
Evaluación general para cambios y mejora de resultados	31,9	100
Mejora de los procesos que intervienen dentro del servicio	0	100

**Tabla 2.** Grado de Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 respecto al contexto de la organización Partes Interesadas en relación a las unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato.

Con los porcentajes obtenidos se realizó un gráfico radial para observar de mejor manera el cumplimiento en relación con lo esperado, sobre cada uno de los requisitos indispensables dentro de la norma para las unidades de producción.



**Figura 3.** Grado de cumplimiento de la variable partes interesadas en relación a las unidades de producción

Con la información obtenida se analizó el criterio de la siguiente variable viéndose que, dentro de las unidades de producción al no tener una determinación de sus partes interesadas para la comprensión del contexto organizacional, no existe la herramienta de gestión de cartas de servicio puesto que las mismas al no tener conocimiento de los beneficios para una mejora continua no se levanta la información pertinente al caso, reflejándose que dentro del cumplimiento con la variable

en estudio se alcanza un 0% del cumplimiento, sin embargo, cada coordinador de las unidades de producción demostró interés y determinaron como necesaria la identificación de dicha herramienta ya que con ello se logrará estructurar y comprender de mejor manera el servicio entregado planificando de una manera eficaz la mejora continua en relación al servicio prestado. Luego de la aplicación del proceso analítico con respecto a las variables en estudio, se obtienen los resultados de las correlaciones existentes, viéndose específicamente puntos a interpretarse como:

Correlaciones		Comunicación interna y externa de procesos resultados	
Evaluación de procesos	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,876**
	N	11	11
Comunicación interna externa resultados	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,876**	1
	N	11	12

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla 3.** Correlación en relación de la evaluación de procesos con la comunicación interna y externa de las unidades de producción

El valor del coeficiente de correlación se mantiene entre el 0,5 y 1,0 la cual se identifica como una correlación fuerte entre ambos criterios de estudio, pues mientras más evaluaciones llegan a tener los procesos que intervienen dentro de las unidades de producción mejor va a ser la comunicación tanto interna como externa para así cumplir con todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas pues con ello se determinará el propósito y dirección estratégica que afecta a la capacidad en el logro de los resultados previstos por la unidad de producción, ya que dependiendo de ello se reflejarán factores positivos o negativos a las condiciones propiciando la óptima toma de decisiones del mismo.

Correlaciones		Función general sobre las cartas de partes interesadas servicio	
Requisitos sobre partes interesadas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,838**
	N	11	11
	Correlación de Pearson	,838**	1

Función general de las cartas de servicio	Sig. (bilateral)	,001	
	N	11	12

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla 4.** Correlación en relación de los requisitos de partes interesadas con la función general de las cartas de servicio

El valor del coeficiente de correlación se mantiene fuerte entre ambos criterios de estudio, pues mientras sean identificados todos los requisitos sobre las partes interesadas mejor se cumplirá con la función general de las cartas de servicio pues dicha identificación menciona un efecto potencial en la capacidad de la organización para proporcionar el servicio satisfaciendo así los requisitos del cliente, considerándose a su vez cuestiones legales y reglamentarias aplicables a la organización.

Correlaciones			
		Seguimiento y revisión sobre partes interesadas	Efecto potencial en la satisfacción de los requisitos del cliente
Seguimiento y revisión sobre partes interesadas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,777**
	N	11	11
Efecto potencial en la satisfacción de los requisitos del cliente	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,777**	1
	N	11	11

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla 5.** Correlación en relación al seguimiento y revisión de partes interesadas con el efecto potencial de la satisfacción a los requisitos del cliente.

El valor del coeficiente de correlación se mantiene fuerte entre ambos criterios de estudio, pues mientras se mantenga un seguimiento y revisión sobre las partes interesadas mejor efecto potencial en la satisfacción de los requisitos del cliente se tendrán pues gracias a su identificación se logra determinar qué tipo de poder e influencia se mantiene en dependencia a las partes interesadas pues con ello la dirección de estrategia a implementarse será mejor enfocada a los objetivos y su alcance.

Para finalizar, se interpreta la correlación general entre ambas variables, siendo:

Correlaciones		
	Partes interesadas	Cartas de servicio

Partes interesadas	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,772**
	N	11	11
Cartas de servicio	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,772**	1
	N	11	11

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla 7.** Correlación de resultados obtenidos mediante Rho de Spearman acerca de partes interesadas y cartas de servicio

Se identifica que existe una correlación fuerte entre ambas variables, siendo que las partes interesadas tienen correlación significativa con las cartas de servicio en las unidades de producción ya que mientras más se determinen las partes interesadas mejor serán direccionadas las cartas de servicio cumpliéndose así con la función de mejorar la imagen e incentivar el proceso de venta y comercialización, representando mediante esta herramienta una mejora que facilitará los estándares del servicio informando bajo niveles de calidad cada proceso que interviene haciendo a su vez participe todas las necesidades y expectativas que mantiene tanto la unidad de producción como con sus clientes para la asunción de compromisos.

## CONCLUSIONES

Con la identificación de partes interesadas dentro de las unidades de producción un 36,4% consideran pertinente el conocimiento de las cuestiones tanto externas como internas direccionadas a un propósito y dirección estratégica que beneficie a la unidad en estudio, a su vez, el 45,5% se encuentra totalmente de acuerdo con los requisitos pertinentes establecidos para las partes interesadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad acorde a la normativa ISO 9001, donde a su vez el 90,9% considera muy importante que la unidad de producción realice el seguimiento y revisión de la información sobre partes interesadas y requisitos pertinentes estandarizados por la entidad.

La explicación sobre la herramienta de gestión “Cartas de Servicio” dentro de las unidades de producción muestra que un 81,8% considera muy importante la función general dentro del Sistema de Gestión de Calidad, donde a su vez el 72,7% se mantiene totalmente de acuerdo que dentro de la unidad se planifiquen las acciones de comunicación interna y externa del contenido resultando de ello el cumplimiento de compromisos con sus partes interesadas, ya que el buen direccionamiento del mismo identifica que el 81,8% considere muy importante que la estructura y contenido de las cartas sean socializadas para la comprensión de las razones que se persigue con respecto



a su publicación general dentro de las unidades de producción.

La investigación refleja un conjunto de procesos sistemáticos y críticos que acorde a la presente investigación se analiza y compara porcentajes cumplidos y esperados donde la relación entre ambas y su relevancia con el objetivo en estudio, prueba la hipótesis la cual mantuvo una correlación fuerte a un nivel de significancia del 0,7, siendo un valor alto entre las variables; partes interesadas y cartas de servicio, viéndose así pertinencia dentro de estos dos aspectos, ya que al analizar los datos se compara la relación a un 100% de excelente práctica, donde, las unidades aún se encuentran en una fase de implementación o transición, ya que, al no tener la identificación clara existe la confusión al uso de la herramienta de gestión “cartas de servicio”, buscándose una mejora total con cada requisito establecido dentro de ambas normas.

De acuerdo al gráfico radial se logra identificar cada uno de los aspectos a considerar para el cumplimiento que como unidad de producción se mantiene con respecto a sus partes interesadas; como un aspecto que mediante la práctica y atención se aspira el aumento paulatino de cada uno, manteniendo así un control continuo que logre satisfacer las expectativas y necesidades del cliente en concordancia a la mejora y el aseguramiento de la calidad, en conformidad a los compromisos adquiridos por la unidad en estudio.

El presente estudio inicial permitirá fortalecer las inferencias que se tiene de la identificación de partes interesadas en relación a la aplicabilidad de la herramienta de gestión “Cartas de Servicio”.

Se propone la estructura de las cartas de servicio de acuerdo a los contenidos explicados dentro de la norma UNE 93200, mismos que son necesarios incluir acorde a la metodología explicada para el desarrollo apropiado de la herramienta de gestión, siendo:

CARTA DE SERVICIOS	
Unidad Administrativa	
Bloque 1. Información general	
Contacto de acceso	
Partes interesadas	Partes Interesadas Internas:
	Partes Interesadas Externas:
Misión	
Objetivos estratégicos	
Responsable Coordinador	
Normativa legal	

Derechos y obligaciones			
Bloque 2. Información sobre compromisos adquiridos y medidas de calidad			
Código	Servicio	Compromisos	Indicadores
S1		•	•
Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones			
Participación de los usuarios			
Periodo de validez		Aprobación desde mes del año con fecha vigente hasta el año.	

Tabla 8. Estructura propuesta para cartas de servicio.

### AGRADECIMIENTO

Los autores agradecen el apoyo de la Universidad Técnica de Ambato, a través de la DIDE en el proyecto de investigación: “Modelo de gestión para unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato”.

### REFERENCIAS

- Acosta, S. (2023). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. IDICAP PACÍFICO, 62-79. <https://doi.org/https://doi.org/10.53595/eip.007.2023.ch.4>
- Agresott, C., Carmona, V., & Valest, E. (2020). Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento continuo de la empresa Construtecni Ltda. Repositorio Fundación Universitaria los Libertadores: [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3389/Ballestas\\_Carmona\\_Valest\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3389/Ballestas_Carmona_Valest_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Andrade, D., & Carreño, E. (2022). Reflexiones sobre los paradigmas de la investigación científica; la geometría fractal un enfoque sistémico para la investigación interdisciplinar. Endoxa: Series Filosóficas(50), 187-208. <https://revistas.uned.es/index.php/endoxa/article/view/24660/27082>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (Primera ed.). Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Calvo de Mora, A., Criado, F., & Periañez, R. (2021). Gestión de la calidad (Primera ed.). Madrid: Ediciones Pirámide. <https://nubereader-pdf.odilok.es/#/8acb5daf8db34e6081ff7bbfaa1ad7f175b386743529e32714a14f25fc5f6ce255852fd719d398286c2f2a5537d21cd9>
- Delgado, J., Sánchez, K., Valera, O., Huamantumba, M., Palomino, G., Reátegui, N., . . . Tuanama, J. (2022). Sistema de gestión de la calidad basado en estándares de licenciamiento y acreditación en

- Universidades. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2539-2567. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2040](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2040)
- Domingues, J., Da Fonseca, L., Machado, P., & Harder, D. (2019). Adopción de la norma ISO 9001:2015: Una investigación empírica multinacional. *Revista de ingeniería y gestión industrial*, 12(1), 27-50. <https://doi.org/https://doi.org/10.3926/jiem.2745>
- Espinoza, M., Lanza, J., & Torrez, A. (2020). Importancia de un sistema integrado de gestión: revisión del contexto actual aplicado a empresas de telecomunicaciones en el caso de Bolivia. *Revista Nacional de Administración*, 11(1), 61-68. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i1.3008>
- Fontalvo, T., & De la Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35-44. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Gorotiza, G., & Romero, E. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 270-294. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2561>
- Herrera, J., Calero, J., Collazo, M., Travieso, Y., & González, M. (2022). El método de consulta a expertos en tres niveles de validación. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 21(1), 1-11. <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v21n1/1729-519X-rhcm-21-01-e4711.pdf>
- ISO. (2015). Suiza Patente n° 2015.
- Junta de Castilla y León. (23 de Noviembre de 2022). Carta de Servicios. Repositorio Junta de Castilla y León: <https://es.scribd.com/document/386843280/CARTA-DE-SERVICIOS-SERVICIO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-012#>
- León, C. (2020). Diseño de propuesta de un sistema de gestión de la calidad para empresas del sector de energías renovables en el Ecuador Caso: Ingeniería verde (INNOVAHOME Cia. Ltda.). Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7244/1/T3105-MAE-Leon-Dise%C3%B1o.pdf>
- Martínez, C., Adán, P., Arribas, J., Porras, E., & Maldonado, J. (2022). Modelos de Calidad y su Evaluación. Madrid: UNED. <https://books.google.com.ec/books?id=omaJEA>
- AAQBAJ&pg=PT119&dq=partes+interesadas+i so+9001+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi0u ZLf4-f7AhU\_ZzABHZG9CrAQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q&f=true
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/procedimiento-para-la-gestión-por-procesos/docview/2283390578/se-2>
- Molina, M. (s.f.). Propuesta de la Carta de Servicios del Centro de Juventud de Manises. Repositorio Universidad Politécnica de Valencia: [https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok\\_es/02/045/2045423.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20221212%2F%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20221212T200615Z&X-Amz-SignedHeaders=h](https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/02/045/2045423.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20221212%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20221212T200615Z&X-Amz-SignedHeaders=h)
- Noboa, S. (2021). Propuesta de adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8082/1/T3525-MAE-Noboa-Propuesta.pdf>
- Plaza, P., Bermeo, C., & Moreira, M. (2020). Metodología de la investigación. Quevedo: Biblioteca Colloquium. <http://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>
- Ramírez, J., & Calles, R. (2021). Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales (Primera ed.). Bogotá: ECOE Ediciones. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GT4xEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR13&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=qq1ASK63tC&sig=G1wGkZ7Z8eS5BxV04YSD7r4j3dc#v=onepage&q&f=true>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Restrepo, A., & Cogollo, J. (2021). Metodología multicriterio para la identificación y clasificación de partes interesadas pertinentes. *Dimensión Empresarial*, 19(2), 43-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v19i2.2688>
- Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter Disciplina*, 10(26), 217-240.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/ceiach.24485705e.2021.25.80975>
- Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica. Alacant, España: Editorial Científica 3Ciencias.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Saraf, A. (14 de Febrero de 2019). Efficacy of ISO 9001:2015 to Support Operational Performance . Metropolitan State University: [https://media.proquest.com/media/hms/ORIG/2/xwU4K?\\_s=7YmKQ5OjBNxy3Z%2B4f1RzMywOpR4%3D](https://media.proquest.com/media/hms/ORIG/2/xwU4K?_s=7YmKQ5OjBNxy3Z%2B4f1RzMywOpR4%3D)
- Sotelo, J., López, S., Carreón, E., & Figueroa, E. (2022). Correlación entre los subfactores que conforman la variable apoyo para un sistema de gestión de calidad en una institución educativa. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 12(24). <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1127>
- Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S., & Bernal, A. (2022). Análisis empírico del coeficiente alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - eAvaliação Psicológica*, 2(63), 17-30. <https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/459671926003.pdf>
- UNE. (2008). España Patente nº 2008 .
- Universidad de Burgos. (8 de Noviembre de 2011). Guía para la elaboración de Cartas de Servicio. Universidad de Burgos: [https://www.ubu.es/sites/default/files/portal\\_pape/files/guia\\_elaboracion\\_cartas\\_de\\_servicio.pdf](https://www.ubu.es/sites/default/files/portal_pape/files/guia_elaboracion_cartas_de_servicio.pdf)
- Universidad de Murcia. (Julio de 2019). Guía para la elaboración de cartas de servicios. Repositorio de la Universidad de Murcia: <https://www.um.es/documents/1277604/13648315/Carta+de+Servicios.pdf/f68ace15-99ba-4196-a2e3-8482a59268af>
- Universidad Politécnica de Valencia. (Octubre de 2022). Manual de gestión de cartas de servicios. Repositorio de la Universidad Politécnica de Valencia: [http://www.upv.es/orgpeg/web/manual\\_gestion\\_cs.pdf](http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_cs.pdf)
- Universidad Pública de Navarra . (Marzo de 2023). Diseño de carta de servicios. Repositorio Universidad Pública de Navarra :
- <https://www2.unavarra.es/gesadj/servicioCalidad/mejora-de-la-gestion/cartas-de-servicio/pccs-01.pdf>
- Universidad Técnica de Ambato. (09 de Noviembre de 2021). Reglamento de vinculación con la sociedad de la Universidad Técnica de Ambato. Repositorio de documentación interna.
- Wolniak, R. (2019). Contexto de la organización en ISO 9001:2015. Serie organización y gestión(133), 121-136. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29119/1641-3466.2019.133.10>
- Zambrano, J. (2019). Planificación de un sistema de gestión integrado para una organización de investigación agropecuaria. *SIGNOS – Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 25-35. <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.01>