



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA  
“CENTRO AUTOMOTRIZ TECNIMOTOR’S”, DEL CANTÓN SANTA  
ELENA, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Iván Andrés Villavicencio Oyague**

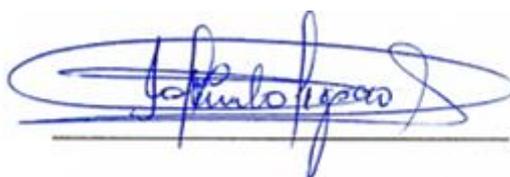
**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**FEBRERO - 2023**

Aprobación del profesor tutor.

En mi calidad de Profesor Tutor del Trabajo de titulación, “Gestión de Calidad y Productividad de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor’s, del cantón Santa Elena, Año 2022” elaborado por el Sr. IVÁN ANDRÉS VILLAVICENCIO OYAGUE, egresado de la Carrera de Administración de Empresa, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciatura, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y su estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Econ. Félix Tigrero González, MSc.

Profesor Tutor

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Gestión de Calidad y Productividad de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor’s, del cantón Santa Elena, Año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Iván Andrés Villavicencio Oyague con cédula de identidad número 0954682506 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Firma: Juan Villavicencio O.

Villavicencio Oyague Iván

C.C. No.: 095468250-6

## **Agradecimiento**

Antes que todo agradezco a Dios, porque gracias a él tenemos salud y seguimos con vida. Siguiendo de esto agradezco a mis padres Marie Jacqueline Oyague Varela e Iván Johnny Villavicencio Silva; que son los pilares fundamentales que me supieron guiar hacia el camino del bien brindándome su amor incondicional, motivación, consejos para ser cada día mejor; a mis hermanos Jorge Villavicencio y Zulling Villavicencio, que no los veo a menudo, pero siempre me están apoyando; a mi padrastro José Eduardo Villamar también le agradezco por consejos que a pesar de no ser hijo de sangre siempre me ha tratado como uno y por eso también lo considero un segundo padre para mí; A mi tía Anita Oyague Varela de igual manera le agradezco por todo el apoyo que me ha brindado en toda mi formación academia. Todos ellos me enseñaron a luchar contra los desafíos de la vida, a superar los obstáculos y cumplir las metas que me proponga, además de estar conmigo cuando más necesitaba apoyo y las veces que tropezaba darme la mano para poder levantarme, y motivarme para seguir adelante. Así mismo también le agradezco a la Universidad Estatal Península De Santa Elena y a los docentes que compartieron su sabiduría conmigo ayudándome con mi formación Académica profesional.

Villavicencio Oyague, Iván Andrés

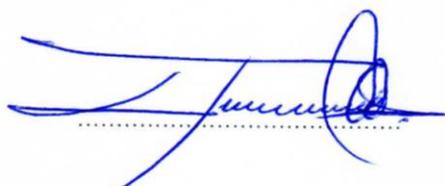
## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lcdo. José Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA



Econ. Félix Tigrero, MSc  
PROFESOR TUTOR



Lcdo. José Tomalá Uribe, MSc.  
PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.  
PROFESOR GUÍA DE LA TIC



Lcda. Sandra Saltos Burgos  
SECRETARIA

## Índice

Resumen .....	13
Introducción .....	15
Planteamiento del problema .....	17
Interrogante de investigación .....	18
Idea a defender .....	18
Justificación.....	18
Objetivos .....	19
Mapeo .....	19
Capítulo I Marco Referencial .....	19
Revisión Literaria .....	19
Bases Teóricas.....	22
<i>Gestión de calidad</i> .....	22
Indicadores y dimensiones de la variable Gestión de Calidad .....	23
<i>Productividad</i> .....	28
Indicadores y dimensiones de la variable Gestión de Calidad .....	28
Bases legales .....	30
Capítulo II. Metodología .....	32
Tipo de investigación.....	32
Enfoque.....	32
<i>Cualitativo</i> .....	32
<i>Cuantitativo</i> .....	32
Diseño de la investigación – método .....	32
Recolección y procesamiento de datos .....	33
Población y muestra.....	33
Capítulo III. Resultados y análisis .....	35
Resultado de encuesta dirigida a los clientes fijos y particulares de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor´s .....	37

Resultado y análisis de encuesta dirigida a los empleados de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor´s .....	55
Análisis del cumplimiento de objetivos .....	73
<i>Objetivo específico 01</i> .....	73
<i>Objetivo específico 02</i> .....	78
<i>Objetivo específico 03</i> .....	78
<i>Propuesta</i> .....	78
Propuesta de objetivos de calidad basado en la Normas ISO 10001:2018: ...	78
Propuesta de la política basadas en la Norma ISO 10001:2018. ....	79
Otras políticas por considerar para mejorar la productividad .....	80
Propuesta de políticas basadas en la Norma ISO 45001 y 14001.....	83
Discusión .....	84
Recomendaciones .....	86
Referencias .....	87
Apéndice.....	89
Instrumentos .....	90
Entrevista:.....	90
Encuestas .....	90
Herramientas, Maquinaria y equipos.....	100

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Cronbach</i> .....	34
Tabla 2. <i>Servicio ofrecido / calidad</i> .....	37
Tabla 3. <i>Descripción de los problemas del vehículo</i> .....	38
Tabla 4. <i>Informe verbal y escrito</i> .....	39
Tabla 5. <i>Descripción detallada de los repuestos</i> .....	40
Tabla 6. <i>Repuestos que se utilizan en el mantenimiento / calidad</i> .....	41
Tabla 7. <i>Precios/servicios ofrecidos</i> .....	42
Tabla 8. <i>Frecuencia de chequeos y mantenimiento</i> .....	43
Tabla 9. <i>Higiene</i> .....	44
Tabla 10. <i>Desempeño del personal</i> .....	45
Tabla 11. <i>Grado de atención A los clientes</i> .....	46
Tabla 12. <i>Calificación de la atención recibida</i> .....	47
Tabla 13. <i>Grado de satisfacción/ recepción</i> .....	48
Tabla 14. <i>Tiempo de mantenimiento</i> .....	49
Tabla 15. <i>Tiempos de entrega</i> .....	50
Tabla 16. <i>Tiempos de espera/proceso de atención</i> .....	51
Tabla 17. <i>Seguridad de su vehículo</i> .....	52
Tabla 18. <i>Normas de seguridad en el mantenimiento</i> .....	53
Tabla 19. <i>Seguridad brindada</i> .....	54
Tabla 20. <i>Tiempo laboral</i> .....	55
Tabla 21. <i>Área / cargo laboral</i> .....	56
Tabla 22. <i>Nivel de satisfacción / cargo laboral</i> .....	57
Tabla 23. <i>Conocimiento del término SGC</i> .....	58
Tabla 24. <i>Conocimiento de las Normas ISO</i> .....	59
Tabla 25. <i>Herramientas y equipos adecuados</i> .....	60
Tabla 26. <i>Trabajar con asistencia / Nivel de comodidad</i> .....	61
Tabla 27. <i>Iniciativa de ayudar</i> .....	62
Tabla 28. <i>Reconocimientos recibidos</i> .....	63
Tabla 29. <i>Charlas motivacionales</i> .....	64
Tabla 30. <i>Frecuencia de capacitaciones</i> .....	65
Tabla 31. <i>Cumplimiento con el propósito de la empresa</i> .....	66
Tabla 32. <i>Elementos relevantes / Motivación</i> .....	67

Tabla 33. <i>Seguro aparte del que la empresa ofrece</i> .....	68
Tabla 34. <i>Tipo de seguro laboral</i> .....	69
Tabla 35. <i>Sistema de seguridad</i> .....	70
Tabla 36. <i>Desempeño laboral de los compañeros de trabajo</i> .....	71
Tabla 37. <i>Comunicación interna</i> .....	72

## Índice de Figuras

Figura 1. <i>Formula / muestra</i> .....	33
Figura 2. <i>Datos</i> .....	34
Figura 3. <i>Servicio Ofrecido / Calidad</i> .....	37
Figura 4. <i>Descripción de los problemas del vehículo</i> .....	38
Figura 5. <i>Informe verbal y escrito</i> .....	39
Figura 6. <i>Descripción detallada de los repuestos</i> .....	40
Figura 7. <i>Repuestos que se utilizan en el mantenimiento / calidad</i> .....	41
Figura 8. <i>Precios/servicios ofrecidos</i> .....	42
Figura 9. <i>Frecuencia de chequeos y mantenimiento</i> .....	43
Figura 10. <i>Higiene</i> .....	44
Figura 11. <i>Desempeño del personal</i> .....	45
Figura 12. <i>Grado de atención A los clientes</i> .....	46
Figura 13. <i>Calificación de la atención recibida</i> .....	47
Figura 14. <i>Grado de satisfacción/ recepción</i> .....	48
Figura 15. <i>Tiempo de mantenimiento</i> .....	49
Figura 16. <i>Tiempos de entrega</i> .....	50
Figura 17. <i>Tiempos de espera/proceso de atención</i> .....	51
Figura 18. <i>Seguridad de su vehículo</i> .....	52
Figura 19. <i>Normas de seguridad en el mantenimiento</i> .....	53
Figura 20. <i>Seguridad brindada</i> .....	54
Figura 21. <i>Tiempo laboral</i> .....	55
Figura 22. <i>Área / cargo laboral</i> .....	56
Figura 23. <i>Nivel de satisfacción / cargo laboral</i> .....	57
Figura 24. <i>Conocimiento del término SGC</i> .....	58
Figura 25. <i>Conocimiento de las Normas ISO</i> .....	59
Figura 26. <i>Herramientas y equipos adecuados</i> .....	60
Figura 27. <i>Trabajar con asistencia / Nivel de comodidad</i> .....	61
Figura 28. <i>Iniciativa de ayudar</i> .....	62
Figura 29. <i>Reconocimientos recibidos</i> .....	63
Figura 30. <i>Charlas motivacionales</i> .....	64
Figura 31. <i>Frecuencia de capacitaciones</i> .....	65
Figura 32. <i>Cumplimiento con el propósito de la empresa</i> .....	66

Figura 33. <i>Elementos relevantes / Motivación</i> .....	67
Figura 34. <i>Seguro aparte del que la empresa ofrece</i> .....	68
Figura 35. <i>Tipo de seguro laboral</i> .....	69
Figura 36. <i>Sistema de seguridad</i> .....	70
Figura 37. <i>Desempeño laboral de los compañeros de trabajo</i> .....	71
Figura 38. <i>Comunicación interna</i> .....	72
Figura 39. <i>Ubicación de la empresa</i> .....	73
Figura 40. <i>Organigrama</i> .....	76

**Índice de apéndice**

Apéndice 1.....	100
Apéndice 2.....	101
Apéndice 3.....	101
Apéndice 4.....	102
Apéndice 5.....	103
Apéndice 6.....	103
Apéndice 7.....	104
Apéndice 8.....	104
Apéndice 9.....	105
Apéndice 10. ....	105
Apéndice 11. ....	106
Apéndice 12. ....	106
Apéndice 13. ....	107
Apéndice 14. ....	108
Apéndice 15. ....	109
Apéndice 16. ....	110
Apéndice 17. ....	110



## **Gestión de Calidad y Productividad de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor's, año 2022**

AUTOR:

Villavicencio Oyague Iván Andrés

TUTOR:

Econ. Félix Tigrero González

### **Resumen**

Este proyecto se elaboró con el propósito de realizar un estudio de Gestión de Calidad y Productividad de la empresa Centro Automotriz “Tecnimotor’s”. Teniendo como objetivo general de la investigación proponer un sistema de gestión de calidad con políticas en base a las Normas ISO que permita mejorar la productividad de la empresa “Centro Automotriz Tecnimotor’s”. Al realizar un estudio exhaustivo y minucioso basado en una metodología de estudio descriptiva, para llevar a cabo dicha investigación los métodos que nos respaldan es la observación directa y la transversal no correlacional, con la ayuda del enfoque cuantitativo se hará la recolección de datos por medio de dos encuestas, la primera será dirigida a los clientes fijos y particulares de la empresa para medir la satisfacción de estos por el servicio que reciben, y la segunda encuesta va dirigida a los empleados ya que son la clave para identificar el o los factores que afecten a la productividad. Los resultados obtenidos serán la clave para que la empresa tome medidas sobre la gestión en mención. Como conclusión se considera que el sistema de gestión sea una herramienta y guía para lograr su desarrollo competitivo, y la mejora continua juntamente con la obtención de los estándares de calidad para cumplir con la satisfacción del cliente.

**Palabras claves:** Gestión de Calidad, productividad, Normas ISO.



## **Quality and Productivity Management of the company Centro Automotriz Tecnimotor's, year 2022**

**AUTHOR:**

Villavicencio Oyague Iván Andrés

**TUTOR:**

Econ. Félix Tigrero González

### **Abstract**

This project was elaborated with the purpose of carrying out a study of Quality Management and Productivity of the company of the company Centro Automotriz "Tecnimotor's". The general objective of the research was to propose a quality management system with policies based on ISO Standards that allows improving the productivity of the company "Centro Automotriz Tecnimotor's". When carrying out an exhaustive and meticulous study based on a descriptive study methodology, to carry out said investigation, the methods that support us are direct and non-correlational cross-sectional observation, with the help of the quantitative approach, data collection will be carried out. through two surveys, the first of which will be aimed at regular and private customers of the company to measure their satisfaction with the service they receive, and the second survey is aimed at employees, in which it will be key to identify the o factors that affect productivity. The results obtained will be the key for the company to take action in the management in question. In addition, as a conclusion, it is a tool and a step-by-step guide for competitive development, and continuous improvement together with obtaining quality standards to meet customer satisfaction.

**Keywords:** Quality Management, productivity, ISO Standards.

## Introducción

Toda máquina creada trae consigo avances revolucionarios, pero como es de esperar siempre presentan problemas al ocuparlas, así mismo es el caso de los primeros vehículos fabricados, a la hora de utilizarlos y manejarlos presentaban inconvenientes, debido aquello surgió por primera vez el oficio de la mecánica automotriz.

Vale la pena mencionar que en los principios de la era industrial de los automóviles se construían a mano, por lo que cuando las cosas se estropeaban, las reparaciones las hacían herreros o mecánicos de bicicletas, pero todo eso cambió con la llegada del Modelo Ford T de 1908. Con la comercialización masiva de ese modelo automóvil, la industria ha experimentado cambios revolucionarios por lo que el oficio necesitaba ser más especializada. Hoy en día, el oficio se ha convertido en una profesión de múltiples especialidades, por lo que necesitan formarse profesionalmente y capacitarse constantemente.

Hoy en día la gestión de una empresa debe abordar, las soluciones y medidas que deben seguir siempre los procesos internos de cada empresa, para que de esta manera pueda lograr la mejora continua. Por otra parte, la calidad se está convirtiendo cada vez más en un reto para las empresas, ya que si no logran superar dicho reto sería perjudicial a nivel de productividad y competitividad.

Independientemente del caso, las empresas de hoy deben esforzarse por mejorar sus procesos internos y, lo más importante, brindar a los consumidores productos y/o servicios de alta calidad para lograr así que su nivel de competencia suba.

Actualmente existe un medio básico el cual permite y evidencia que el producto y/o servicio que se brinda es de calidad, y es mediante los certificados de calidad. En Ecuador se posee el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) que tiene como objetivo la normalización, validación y certificación de calidad de los productos y servicios de las empresas y de esta manera estos puedan mejorar su nivel de competitividad.

Por otro lado, hay que mencionar que en nuestro país existe deficiencias y limitaciones con relación a la gestión en mención a las pymes, teniéndose así un número reducido de estas que cuenten con algún certificado de calidad, lo cual

dificulta a las empresas demostrar a sus clientes que los productos y/o servicios que ofrecen son seguros y de excelencia.

Por el momento el estudio está enfocado en las empresas de reparación de automóviles, en el Ecuador existen una gran diversidad que ofrecen servicios mecánicos, por lo que la competencia es elevada, por lo tanto, están en la obligación de buscar e implementar estrategias, políticas, planes, entre otros, que ayuden a sobrevivir en el mercado para compensar el hecho de que no cuentan un certificado de calidad.

Un sistema de gestión de calidad puede definirse como una manera de organización que tiene como objetivo optimizar las actividades de la empresa por medio de planes de mejora continua. Hoy en día la implementación de la gestión en mención es una estrategia que permite impulsar la productividad y competitividad organizacional y la satisfacción del consumidor. A través del tiempo esta gestión ha sido estudiada a manera de instrumento que permite la optimización de los procesos de planeación, control, dirección y organización empresarial.

La gestión es fundamental en las tareas de control y dirección de una empresa para satisfacer la demanda del consumidor. Tiempo atrás la gestión en mención reincidía en el desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa, sin embargo, debido a su desarrollo, actualmente, está busca corregir el desempeño total de la organización proporcionando así iniciativa para el progreso sostenible.

Uno de los principales factores para lograr los objetivos del sistema de gestión de calidad es la capacidad de involucrar a los trabajadores de la empresa. Si los altos directivos logran mantener a sus empleados comprometidos con los objetivos del sistema, se logrará dar un paso significativo hacia el camino del éxito.

La alta dirección debe estar pendiente de que sus trabajadores estén a gusto, además hacerlos sentir orgullosos de lo que están haciendo y que contribuyen a la organización a la que pertenecen. Las personas que trabajan por un objetivo se esfuerzan más y mejor. Por tanto, la implicación de los empleados en la implantación del objetivo común, el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión de la calidad es un motor que les hace sentir parte de los valores que defiende la organización. Al mismo tiempo, es esencial para que el sistema sea mejorado.

## **Planteamiento del problema**

Primero se debe entender que la calidad es saber y comprender cuáles son los requisitos del cliente para un determinado producto y/o servicio Y, en segundo lugar, cumplir cabalmente con estos requisitos para lograr un alto índice en la satisfacción del consumidor, mejorando así el índice de productividad de la empresa.

En este caso, surge la pregunta de cómo llevar a una empresa hacia la calidad, ya que a medida que los clientes y los mercados son cada vez más exigentes, la necesidad de mejorar los procesos productivos, o sencillamente la forma en que se prestan los servicios, la manera de atención al cliente, mediante la innovación, implementación de mejoras internas, y al mismo tiempo introducir nuevas estrategias que permitan aumentar la productividad de la empresa.

Actualmente la calidad de un producto o un servicio es visto como una estrategia que permite a las empresas diferenciarse de sus competencias, dándole un valor agregado que conlleven a superar los obstáculos que actualmente existe en el mercado. Según Gema Lisbeth (2021), lograr esta ventaja es de suma importancia para el crecimiento de una empresa y es el objetivo que cualquier empresa en la actualidad está en la necesidad de alcanzar.

Implementar gestión de calidad en una empresa tiene ventajas competitivas que le permiten estar por encima de los demás competidores, ya que al cumplir estos estándares aumenta la credibilidad, la confianza y seguridad de los clientes.

En Ecuador existen empresas que cumplen los estándares de calidad, además de un certificado que lo avale, esto gracias a que implementan un excelente sistema de gestión de calidad de manera continua que les permite tener la ventaja competitiva con respecto a sus competidores en el mercado que está en constante cambio, pero a nivel local y provincial, y que además corresponde al sector de la mecánica automotriz, es complicado que se lleve o se cumpla los estándares de calidad, por ende es difícil que estas empresas cuenten con un certificado. Existen diversos factores que impiden llevar a la empresa hacia la calidad, como por ejemplo la falta de motivación de los empleados, el ambiente laboral de la empresa, el servicio a los clientes, entre otros más que se relacionan directamente con la productividad de la empresa, debido a que un trabajador que no está a gusto con su labor no se esforzará y el índice de la productividad de la empresa disminuirá.

### Interrogante de investigación

Por lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente **interrogante de investigación**: ¿De qué manera un sistema de gestión de calidad con políticas en base a la Normas ISO mejora la productividad de la empresa "Centro Automotriz Tecnimotor's"?

De esta interrogante se desglosa la **sistematización del problema**

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa?
- ¿Cuáles son los factores que pueden afectar la productividad de la empresa?
- ¿De qué manera la gestión de calidad basadas en Normas ISO 10001 mejorarán el desarrollo de los procesos internos y satisfacción al cliente?

### Idea a defender

En la **idea a defender** se detalla de la siguiente forma: "Con el diagnóstico situacional de la empresa, y análisis de datos, se dará una propuesta de un sistema de gestión de calidad con políticas basadas en las Normas ISO que permita mejorar la productividad de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor's "

### Justificación

En la **justificación**, la razón de ser de este estudio es promover la mejora de la calidad de los servicios prestados por la empresa. De acuerdo con a ello, se propone identificar las falencias y así mejorar la calidad de sus procesos internos. Hasta el momento, solo se han realizado unos pocos estudios sobre cómo evaluar la calidad del servicio prestado en los talleres de reparación de autos. Además, mediante la búsqueda identificar aquellas variables relacionadas con la calidad del servicio que necesitan ser mejoradas.

Por lo tanto, el plan es direccionar la gestión de la empresa y brinde la oportunidad de impulsar la empresa a la excelencia basada en un sistema de gestión de calidad que considere siempre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Además, orientará a su vez la adhesión a la filosofía empresarial de la empresa, en la que su cumplimiento y aplicación será a todos los empleados y se reflejará en el aumento de su productividad.

## **Objetivos**

Como **Objetivo general** se tiene: Proponer un sistema de gestión de calidad con políticas en base a las Normas ISO que permita mejorar la productividad de la empresa “Centro Automotriz Tecnimotor’s”, por lo consiguiente se desglosan los tres

### **Objetivos específicos:**

- Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa “Centro Automotriz Tecnimotor’s”.
- Describir los factores que afectan a la Gestión de calidad y Productividad de la empresa.
- Proponer Gestión de Calidad basadas en las Normas ISO 10001 que impulsen el desarrollo de los procesos internos y satisfacción al cliente.

## **Mapeo**

En el **Mapeo**, dentro del **capítulo I**, Se encuentra el marco teórico donde se evidencia de manera bibliográfica por medio de la búsqueda en los libros digitales y trabajos de titulación que se relacionan con los conceptos de las variables y sus indicadores que son la gestión de Calidad y Productividad

En el **capítulo II**, se encuentra la siguiente parte del trabajo de investigación denominada la metodología, en donde se detalla que métodos, que técnicas, cual fue la muestra, la recolección de datos, para avanzar con el trabajo y poder brindar los resultados deseados.

Para concluir en el **capítulo III** se detalla los resultados del trabajo, es decir de todos los datos obtenidos a través de los instrumentos utilizados los cuales se analizan de manera textual y grafica con la finalidad de terminar con las conclusiones y recomendaciones del trabajo de titulación.

## **Capítulo I Marco Referencial**

### **Revisión Literaria**

El trabajo de investigación titulado, “**Caracterización de la Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande, 2018**”, en la cual tiene como objetivo conocer cuáles son las características de la Gestión de calidad y productividad de las panaderías ubicadas en el centro de

Tambo, 2018. Se utiliza un enfoque descriptivo junto con un diseño no experimental a nivel cuantitativo para obtener las opiniones a través de una encuesta tipo cuestionario, esto con el fin de conocer los factores que influyen en la gestión de la calidad y la productividad de las empresas. Los resultados más relevantes muestran que en relación con la gestión de la calidad, la "calidad del pan" el cual hace referencia al 88% de los encuestados, creen que es importante la calidad del pan brindan, mientras que la "calidad del pan de la panadería" el cual hace referencia al 52%, en el que creen que se brinda un buen pan. En términos de productividad, "Procedimientos de preparación de productos" se encontró que el 82% de los trabajadores encontraron que sus procedimientos de elaboración de pan eran adecuados. Según la "evaluación de los compañeros de trabajo", el 61% de los trabajadores consideraron que el trabajo hace en la elaboración del pan es bueno. Por lo tanto, se concluye que para lograr una buena productividad debe existir una gestión de la calidad basada en el proceso productivo. (Saavedra Mendoza, 2018)

La investigación titulada "Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la Empresa de Transportes Nuevo Horizonte S.A", tiene como objetivo elevar el índice de productividad y decrecer los factores que influyen en la gestión el cual conlleva a que los clientes no se sientan a gusto. La compañía ha tomado la decisión de introducir nuevas políticas, servicios y mejora de procesos operativos en las labores de los analistas, impulsados por la satisfacción de los usuarios y el valor añadido de los servicios que se les ofrece, incluido el seguimiento de los equipos, para evitar posibles errores mecánicos y valoraciones. Desarrollar acciones correctivas nos permite mejorar continuamente nuestros procesos y brindar servicios que cumplan con los estándares de calidad.

La unidad utilizada en este estudio estuvo conformada por 35 trabajadores en el área operativa, es decir, la población y la muestra estuvieron determinadas por el mismo número de trabajadores. Como técnica de investigación se utilizó la observación, como herramienta se utilizó la base de datos de la empresa, adicionalmente se utilizaron los programas estadísticos SSPS 23 y Microsoft Excel, que permitieron el análisis estadístico de los datos. (Valdez Begazo, 2021)

La investigación titulada "La gestión de calidad efectiva para mejorar la productividad en las ventas en la empresa Tecnomillan SA", el estudio de la calidad

es muy amplio y a la vez esperado de las empresas que la aplican. Siempre se la busca a obtener a cualquier precio, pero se debe saber cómo implementarla de manera más efectiva a través de innovaciones en los procesos que permitan a una organización enfocar sus actividades en áreas de utilidad y competencia, El propósito de este artículo tuvo la finalidad de ver como se ha comportado la empresa Tecnomillan que lleva 10 años en el mercado, por lo que fue necesario una revisión de la situación empresarial y así poder identificar los factores que se enfrenta la empresa ante un mercado donde la tecnología existe en todas las áreas. El objetivo de este trabajo fue de hacer que el proceso de producción de productos y servicios de la empresa sea viable. En la parte metodológica se usó un enfoque cuantitativo para permitir que los clientes califiquen precisamente la situación actual de la organización. Además, la necesidad de cambiar los procesos a un modelo de basado en la transformación empresarial que permita mejorar las ofertas a los clientes, y así promover el crecimiento de nuevos segmentos de mercado.(Andrade Duarte, 2020)

La investigación titulada ***“Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para la empresa LojaSoft Solutions, de la ciudad de Loja”***, el estudio tuvo como objetivo dar una propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, además de plantearse objetivos específicos como realizar un diagnóstico situacional del sistema de gestión actual de la empresa y como otro objetivo proponer un diseño innovador del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO. En este estudio se utilizaron el método inductivo y deductivo, que permitieron analizar los elementos de la normatividad ISO, y así poder determinar y elaborar el diagnóstico actual de la empresa y dar cumplimiento a las metas planteadas. Además, se utilizaron dos tipos de encuestas: una fue para el personal de la empresa, incluido el personal administrativo y operativo, las cuales constaron de 17 en total, la otra encuesta fue para los clientes de la empresa con un total de 8 a quienes desean los servicios del software y checklist que ofrece de LojaSoft Solutions. Como se puede apreciar en estas herramientas, se evidencia que la empresa no cuenta con un manual funcional, tampoco una adecuada gestión documental ni políticas o medidas de calidad. Con esta información se pudo desarrollar el diagnóstico del sistema de gestión de calidad actual de la empresa y por consiguiente el diseño innovador del sistema de gestión de calidad. Al final del estudio se resumieron los elementos relevantes del sistema de gestión y el diseño del manual de calidad. Se espera que el documento de

recomendación de LojaSoft Solutions para implementar la norma ISO 9001:2015 en sus procesos de gestión sirva como una guía que le permita agregar valor a sus operaciones para lograr las mejores prácticas de gestión., centrándose en la satisfacción del cliente y la mejora continua (Burneo Celi, 2021)

## **Bases Teóricas**

### ***Gestión de calidad***

Según Moreno (2018), La gestión de la calidad involucra realizar un análisis a las organizaciones en la cual se debe verla de manera funcional, y así comprenderlas como un conjunto de procesos que se interrelacionan entre si trazando una red transversal en las organizaciones que va más allá de la visión departamental proporcionada por un organigrama.

Cuando se tiene un control adecuado en los procesos, nos permite tener resultados eficientes en las actividades que se dan dentro de las empresas, permitiéndoles ser eficientes y productivos. Según Dyna (2016) la importancia de la gestión en mención recae en la ampliación de su aporte desde el área de producción hacia otras áreas de la empresa, pues es un enfoque diferente a la gestión empresarial tradicional, muestra una visión de manera transversal de la organización, en la que se acerca a los clientes y así enfatiza la importancia de la actividad de la empresa y lo eficiente que es la cadena de valor para satisfacer sus necesidades.

Un sistema de gestión de la calidad es un sistema de referencia para que una organización analice los deseos y las necesidades de los clientes, además de identificar qué áreas pueden necesitar mejoras y definir los procesos que promuevan la producción de productos y/o servicios de calidad, y así para brindar un excelente servicio al cliente, generar confianza y lograr alcanzar el crecimiento empresarial. (Pérez, 2020)

La serie de normas ISO 10000 para la gestión de la satisfacción del cliente es útil ya que proporciona herramientas que garantizan la mejora continua de la relación, el trato y la experiencia de los clientes. Su propósito es permitir que las empresas administren sus negocios de manera más fácil y eficiente, de crear las pautas necesarias para alcanzar sus metas y mantener satisfecho al cliente. Estos conjuntos de estándares proporcionan un marco integral para la gestión y la mejora de la

satisfacción del cliente. Las reglas se aplican a cualquier tipo de negocio sin importar el tamaño de esta, el producto o servicio que ofrece. Estas series se pueden optar por aplicar en conjunto o individualmente. Aunque no puedan probarlo los estándares brindan a las organizaciones una guía confiable sobre aspectos clave de la gobernanza, satisfacción del cliente: un breve aspecto avalado por la gestión de calidad de la Norma ISO 9001.

Un SGC está estrechamente relacionado con la norma ISO 9000, ya que: “Según esta norma un SGC es basado en un marco que incluye conceptos, principios, procesos y recursos clave relacionados con la calidad para así estos sirvan de ayuda a la organización a lograr sus objetivos” (ISO-9000:2015, 2015). Además, surgió como norma o requisito para cumplir con las expectativas de los clientes y así poder satisfacer sus necesidades, incluyendo que también surge como la necesidad de automatizar los procesos y reducir las diferencias en la producción de bienes, productos y prestaciones de servicios. (Cantos & Kamarova, 2018)

Siguiendo la idea de, Vizurraga (2015) la norma ISO 9000 es un “procedimiento de certificación que consistente en la evaluación de los sistemas de aseguramiento de la calidad, por lo que el objetivo de esta certificación de una empresa no es calificar un producto o la prestación de servicios, sino la intención de evidenciar su capacidad para producir o prestar servicios. En otras palabras, la serie de la Norma ISO 9000 fue diseñada para mejorar la condición del trabajo para los empleados de una empresa. Cabe señalar que este conjunto de reglas, detallan modelos de gestión que necesitan integrarse, y aplicados a través de estrategia que mejora el rendimiento de la organización en un esfuerzo por cumplir con los requisitos del cliente y sus expectativas.

## **Indicadores y dimensiones de la variable Gestión de Calidad**

### ***Calidad***

Según Kaoru Ishikawa (1988), consideró que la calidad es la acción del desarrollo, diseño, producción y mantenimiento de los productos de calidad. Este autor

menciona también que el producto debe ser asequible, debe resultar muy útil y por supuesto siempre debe ser satisfactorio para el cliente.

Según M. Juran (1993) Sostuvo que la calidad es un conjunto de características que deben satisfacer las necesidades del cliente. Según Juran, la calidad también incluye la ausencia de defectos. La calidad es "aptitud para satisfacer las necesidades del cliente".

Según Valls (2007) explicó que se deben cumplir varios requisitos para alcanzar la calidad. Estos requisitos son solicitados por los clientes. La eficacia en el logro de los objetivos anteriores debe priorizarse de la manera más eficiente posible para lograr una gestión eficaz en la organización.

No se puede decir que existe una sola definición de lo que es la calidad, ya que se puede enfocar la calidad desde diversos puntos de vista, es decir, la calidad no es absoluta y pueden existir varias formas de definirla, así, por ejemplo: Calidad es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto para satisfacer las expectativas del cliente al menor costo. (Msc., 2018)

### ***Precio***

Según Kotler y Armstrong (2007) el precio es "la cantidad que se cobra por un producto y/o servicio, o la cantidad de valor que paga un consumidor a cambio del beneficio de poseer o usar el producto o servicio". en cambio, en América Latina su concepto se basa como "valor que se expresa en dinero" o "para resumir, el precio es el monto requerido para poder poseer productos y servicios que vengan incluidos".

Respecto a Stanton, et al, (2007), consideran que el precio es "una suma de dinero u otros elementos útiles necesarios para obtener un bien", argumentando que el precio no es solo dinero que se intercambia y se convierte en una teoría fundamental en la economía, para los consumidores y las empresas.

Para los autores como Beneke y Carter (2015), distinguen el precio y percepción del precio, hacen referencia a Dickson y Sawyer (1986), y Jacoby y Olson (1977), en la que reflejan esta diferencia por medio del comportamiento de los clientes, mostrando que no recuerdan el precio actual de un producto , pero crea una interpretación más subjetiva, clasificando los productos como "baratos" o "caros"; en el que se demuestra la verdad sobre la percepciones que tienen los cliente en relación

al precio, y al relacionar la calidad, el cual es la variable que tiene mayor percepción de riesgo y la percepción de la calidad del producto y/o servicio.

### ***Higiene***

Según Dueñas (2001), afirma que “la higiene es un conjunto de conocimientos y técnicas que los individuos deben aplicar para controlar los factores que tienen, o pueden causar un efecto dañino que perjudique su salud”.

Según Parada (2011), menciona que “al brindar reglas para el mantenimiento de la salud física, la higiene busca el bienestar del hombre. Enseñándole a protegerse de los factores que pueden alterar su salud, preservando su integridad física, intelectual y espiritual”.

Según Chiavenato, la higiene laboral se refiere a un conjunto de normas y procedimientos destinados a proteger la salud física y mental de los trabajadores, de los riesgos que quieran perjudicar la salud asociados con las tareas laborales y el medio físico en el que se realiza el trabajo.

Desde el punto de vista de la salud física, el lugar de trabajo es el campo de la higiene labor, que se ocupa de los aspectos relacionados con la exposición del cuerpo humano a factores externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Por lo tanto, un ambiente de trabajo saludable debe proporcionar condiciones ambientales que afecten positivamente todos los sentidos humanos como lo es la vista, el oído, el olfato, el tacto y el gusto). Desde una perspectiva de salud mental, el ambiente en el trabajo debe crear condiciones sociales que influyan positivamente en el comportamiento de las personas y eviten influencias emocionales como el estrés.

### ***Servicio al cliente***

Según Kotler, un servicio es “cualquier acto donde una parte proporciona a otra un beneficio, naturalmente este hecho es de forma intangible y no puede ser propiedad”

Raymond Joabar, vicepresidente ejecutivo de American Express, manifestó que "El servicio es una ventaja competitiva cada vez más importante para las empresas, tanto grandes como pequeñas, que facilitan los negocios y priorizan las necesidades de sus clientes".

Según Lai y Nguyen; et al. (2017), consideran que la "calidad del servicio" se entiende como la brecha entre lo que los clientes esperan (lo que quieren) y su percepción (lo que obtienen) después de recibir el servicio.

De acuerdo con la experiencia de Murali (2016), menciona que la "satisfacción del cliente" se logra cuando una empresa cumple con las expectativas y deseo del cliente. Por otro lado, Ahrholdt (2017), opina que cuando los clientes están en un estado de "cliente satisfecho", estos tienden a repetir la compra, dando como resultado un estado de "cliente leal". Entonces, Juan Gilberto, et al. (2021) mencionan que la satisfacción y la lealtad del cliente tienen un vínculo fuerte.

Hoy día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista y el factor más importante en el juego de los negocios.

### ***Tiempo***

Según el Equipo eAlicia University se menciona que se debe ser conscientes de este concepto para entender las consecuencias de un alto "tiempo de espera" y como impacta en la calidad del servicio en las empresas.

Una definición sobre el término tiempo de espera: es que es un tiempo subjetivo en el que un cliente tiene que esperar para recibir el producto o servicio. Dicho tiempo se cuantifica en minutos o segundos.

Las consecuencias de un alto tiempo de espera son:

- Genera desconfianza
- Condiciona la actitud del cliente
- Emoción negativa

### ***Seguridad***

La seguridad laboral, es un conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes y prevenir condiciones inseguras en el ambiente laboral, además sirven para orientar a las personas de la eficiencia al de implementar medidas preventivas. Su uso es imprescindible para el desarrollo satisfactorio del trabajo. El Servicio de Seguridad tiene por objeto establecer normas y procedimientos para la utilización de los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados alcanzados. La seguridad es responsabilidad y función del empleado. En otras palabras, aunque existe una autoridad de seguridad dentro de la organización que asesora a todos los comandantes en la materia, cada comandante es responsable de la seguridad de su área.

La seguridad en el trabajo contempla tres áreas principales de actividad, a saber:

*1. Prevención de accidentes.*

La Organización Mundial de la Salud define accidente como “un hecho no premeditado del cual resulta daño considerable”.

La seguridad está diseñada para reducir el número de accidentes en el trabajo. Se puede definir que el accidente de trabajo, todo lo que ocurre en el lugar de trabajo y que causa directa o indirectamente lesión corporal, deterioro funcional o muerte, incapacidad total o parcial, permanente o temporal. La palabra accidente implica un comportamiento no intencionado que es completamente prevenible en la mayoría de los casos.

*2. Prevención de robos.*

El servicio de seguimiento de cada empresa tiene sus propias características. Además, las medidas preventivas deben monitorearse seguidamente para evitar rutinas que dejarían obsoleto el plan.

*3. Prevención de incendios*

La prevención y el control de incendios, especialmente cuando hay bienes, equipos e instalaciones valiosos que proteger, requiere una planificación cuidadosa.

Lo principal es proporcionar un juego adecuado de extintores, conocer la capacidad de los tanques de agua, mantener los sistemas de detección y alarma, y capacitar al personal (equipos profesionales).

### ***Productividad***

La productividad es en términos sencillos alcanzar una meta que nos permita medir que tan eficaz es la producción de cada recurso utilizado en una empresa. Según Ibarra (2017), citando a Abate (2011), afirma: que la “productividad significa mejorar los procesos productivos. La competitividad surge cuando la ventaja comparativa, que es el motor del desarrollo empresarial, se transforma y se convierte en una ventaja competitiva. La clave para la mejora es la productividad, en la que se incluyen las cantidades de recursos utilizados necesarios para producir un bien y/o servicio. Según Ramírez (2018), considera que la relación entre la cantidad de un producto producido y la cantidad de recursos que se utilizan para producirlos, lo esencial es lograr optimizar la cantidad de recursos utilizados, logrando satisfacer al consumidor con el mismo grado de excelencia.

De acuerdo con el criterio de Palacios (2018) menciona que la necesidad de incrementar la productividad es importante para la empresa, porque contribuye a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y su entorno, lo que se refleja en los salarios y la rentabilidad de los proyectos, lo que se traduce en un aumento de la inversión y empleo.

Según Ochoa Katleen (2014), considera que si una organización quiere que sus empleados hagan un trabajo de calidad y sean significativamente más productivos, es importante que aprendan a administrar sus recursos, y para que esto suceda, cada socio debe tener una capacidad emocional adecuada, establecer niveles óptimos de seguridad y salud en el trabajo; Además los empleados deben estar motivados y enseñarles cómo hacer las cosas de la mejor manera, de lo contrario es difícil mejorar la productividad de la empresa.

## **Indicadores y dimensiones de la variable Gestión de Calidad**

### ***Clima laboral***

Según autores como Koys y Decottis (1991), citados por Pilligua (2017), indican que el clima organizacional se divide en psicológico y organizacional, donde el primero se utiliza al realizar encuestas individualizadas a los empleados en las empresas, y el segundo a nivel organizativo; donde ambos miden el nivel de percepción de los empleados sobre su experiencia en la empresa.

De acuerdo con Lucas (2019), citado a (Uría, 2011) menciona que en Ecuador se definió que el clima laboral afecta directamente en el desempeño de los trabajadores, perjudicando a la productividad de la empresa.

Según Álvarez (2017), afirma que el clima organizacional incluye las siguientes variables: actitudes, valores, normas y sentimientos que sienten los empleados cuando están en la empresa donde laboran, y por ende el clima organizacional.

### ***Motivación***

Según Rivas (2018), menciona que la motivación se convierte en el factor ideal de satisfacción laboral. De esta forma, cuando un empleado logra sentirse motivado en el trabajo, logrará un mejor desempeño y creará un sentido de pertenencia en la empresa.

Se acuerdo con Peña y Villon (2018), definen a la motivación laboral como el resultado de la conexión de incentivos individuales y organizacionales para crear elementos que impulsen y animen a los empleados a alcanzar sus metas. La voluntad es una característica de un individuo que utiliza sus propios esfuerzos para lograr las metas de la organización con el fin de satisfacer sus propias necesidades.

Es decir, el impulso de satisfacer la necesidad del empleado de sentirse autorrealizado, mejorando sus condiciones de trabajo y satisfacción personales, lo que se convierte en un detonante para que el empleado cree una respuesta para lograr el máximo confort, para lograr la realización. o concreción de los objetivos fijados.

### ***Comunicación***

La comunicación es uno de los elementos importantes que están integrados en el proceso de gestión, ya que a través de la este, se traslada la información que se necesita para realizar las acciones necesarias en la empresa.

Según la definición de Lourdes Minha Galindo (2018), "la comunicación puede definirse como el proceso de transmisión y recepción de información".

Según lo definido por Heinz Wehrich, et al, (2018) mencionan que "Es la transferencia de información de un remitente hacia un receptor, pero solo si este logra comprender el mensaje".

Según la definición de Roger y Steven (2018), consideran que "La comunicación es el proceso de transferir un mensaje a otra persona, para lo cual se requieren seis elementos: la fuente, el mensaje, el canal el medio de comunicación, el receptor y los procesos de codificación y decodificación"

Según Certo (2001), considera que, por un lado, la comunicación es un elemento esencial del funcionamiento de las organizaciones y, por otro lado, es igualmente importante en la interacción con el entorno externo. De esta forma, se convierte en un elemento esencial en las funciones internas de las organizaciones, ya que en ellas se integran las funciones administrativas.

### **Bases legales**

El Instituto Ecuatoriano de Normalización está a cargo de la regulación técnica y metrología. En 2007, la ley del Sistema de Calidad ecuatoriano otorgó al INEN el estatus de brazo técnico nacional dependiente del Ministerio de Industria y Productividad. En estrecha colaboración con las entidades gubernamentales, la industria, los consumidores y la academia, el INEN es responsable del desarrollo, publicación y promoción de los estándares ecuatorianos y otros entregables de estandarización.

El INEN promueve la estandarización en Ecuador con el fin de contribuir a la economía nacional, apoyar el desarrollo sostenible, promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y el público, proteger a los consumidores y facilitar el comercio nacional e internacional (INEN 2021). El INEN publicó La norma NTE INEN 2879 "Centro de contacto con el cliente, requisitos para la prestación del servicio", cuyos documentos, en su totalidad o en parte, son referidos y son

indispensables para su aplicación como son la NTE INEN-ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad y NTE INEN ISO 10002 Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (INEN 2015). Es esta línea, La norma establece que:

Los centros de contacto con el cliente (CCC) tienen un papel importante en la interacción entre la organización que adquiere el servicio del CCC y sus clientes. Los CCC no siempre están a la altura de las expectativas de los clientes (por ejemplo largos tiempos de espera, incapacidad de responder consultas de manera rápida y eficiente y trato personal). Varían en los niveles de calidad del servicio y protección al consumidor, y trabajan con muchos modelos y niveles de eficiencia diferente. La finalidad de la norma es proporcionar requisitos relativos a la calidad del servicio para los centros de contacto, comunes a todos los centros y con independencia del sector del servicio. La norma se aplica tanto a los centros de contacto con el cliente internos como a los centros contratados externamente. Se ha creado la norma para beneficiar a ambos tipos de centros de contacto y a los clientes que hacen uso de sus servicios. (INEN, 2015, p. 1)

Esta norma especifica los requisitos para los centros de contacto con el cliente. Pretende proporcionar buenas prácticas orientadas al cliente diseñadas para cumplir las expectativas de éste. Se aplica tanto a los centros de contacto con el cliente internos como a aquellos que se han contratado externamente. Esta norma se centra en la calidad del rendimiento en el punto de contacto entre el cliente y los Centros de Contacto con el Cliente (INEN 2015).

La norma pretende fomentar el desarrollo de servicios que sean eficaces, de alta calidad y eficientes en costos, y que cumplan las expectativas del cliente. Trata varias áreas, utilizando un enfoque equilibrado. Implementar la norma debería mejorar tanto el servicio al cliente como el éxito del negocio. Esta norma se crea para lograr la satisfacción del cliente, del personal y de las partes afectadas. Debería crear una cultura de mejora continua y promover una mayor comprensión del valor del centro de contacto con el cliente (INEN 2015).

## Capítulo II. Metodología

### Tipo de investigación

#### *Descriptiva*

El tipo de investigación descriptivo puede usar diferentes métodos de investigación para probar una o más variables. El estudio descriptivo puede no cubrir completamente la definición de un método de investigación cuantitativo o cualitativo, pero también puede contener ambos en el mismo estudio. El término investigación descriptiva se refiere al tipo de pregunta de investigación, construcción de datos y análisis que se aplican a una pregunta en particular.

### Enfoque

#### *Cualitativo*

La importancia de este enfoque para la investigación es que ayudará en promover un análisis profundo y reflexivo de manera subjetiva e intersubjetiva en la que formaran parte de la realidad del estudio, (Luis Diego, 2019). En otras palabras la investigación cualitativa permitirá plantear interrogantes en la que una persona expresará la realidad de la empresa de manera subjetiva.

#### *Cuantitativo*

Para el estudio, este método es de vital importancia porque ayudará en la recopilación de datos de manera numérica a través de una encuesta que se desarrollará acorde al tema propuesto a los clientes y empleados, con la finalidad de poder interpretar estadísticamente, facilitando el análisis y las deducciones a través de porcentajes para llegar a un resultado y razonamiento crítico.

### Diseño de la investigación – método

El diseño del estudio es descriptivo utilizando el método de observación y transversal - correlacional no experimental que permite medir la relación de dos variables, evaluarlas estadísticamente entre ellas sin que ninguna variable externa influya en el estudio. Se visualizan los hechos tal cual como se presentan en el momento determinado con la finalidad de analizarlos posteriormente de manera interpretativa en porcentajes.

### Recolección y procesamiento de datos

Las técnicas utilizadas en este proyecto fue el desarrollo y la aplicación de instrumentos con la finalidad de recolectar información que sea de ayuda en el proceso de investigación, en primer lugar se elaboro una entrevista el cual va dirigida al gerente o administrador(a) de la empresa.

En segundo lugar se tiene la elaboración de dos encuestas, el cual el primer cuestionario fue tiene la finalidad de recolectar información relevante por parte de los clientes y la segunda de recolectar información de los empleados de la empresa. Posteriormente luego de recolectar la información se procedió a analizarlas y elaborar gráficos para mayor comprensión.

### Población y muestra

El autor Arias (2006) menciona y define que la población es conjunto infinito o finito de unidades con una característica común para poder desarrollar un estudio con datos originados del mismo para obtener resultados del tema propuesto.

Las unidades para el estudio están constituidas por personas que cuenten con vehículos y que sean clientes de la empresa, además de que estén ubicados en la provincia de Santa Elena. Por otra parte, también se les realizará a los trabajadores de la empresa.

En lo que respecta a la primera variable, **gestión de calidad**, la población será los clientes fijos y particulares que visitan el Centro Automotriz, con un total de 175 sujetos de estudio, la muestra para esta variable se definirá mediante la fórmula:

**Figura 1.** *Formula / muestra*

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

**Figura 2. Datos**

n=	120	Muestra
N=	175	Población
Z=	1,96	Nivel de confianza (95%)
Z <sup>2</sup> =	3,8416	
P=	0,5	Probabilidad de éxito
Q=	0,5	Probabilidad de fracaso
e=	0,05	Margen de error
e <sup>2</sup> =	0,0025	

En lo que respecta a la segunda variable, **productividad**, la población es finita por lo cual la muestra será el total de la población, el cual corresponde a un total de 16 sujetos de estudio.

**Tabla 1. Cronbach**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,016	,061	8

### Capítulo III. Resultados y análisis

#### Resultado de la entrevista

##### *Preguntas para la administradora de la empresa.*

#### **1. ¿Qué problemas internos considera usted que tiene la empresa?**

Tardanza frecuente en la entrega de vehículos, la supervisión de los trabajadores no es del todo eficiente.

Análisis: Retrasos en los tiempos de entrega de los vehículos a sus respectivos clientes debido a la falta de supervisión a los trabajadores de la empresa.

#### **2. ¿Cuenta con políticas de seguridad y salud laboral? ¿Y estas políticas se basan a la Norma ISO?**

La empresa **si** cuenta con políticas internas de seguridad laboral, pero **no** cuenta con política de seguridad basada en las Normas ISO

Análisis: Contar con políticas internas no es totalmente suficiente para alcanzar un estándar de calidad, y no se podrá reducir el número de accidentes, lesiones, etc., además de no generar e impulsar la participación del personal.

#### **3. ¿Cuenta con políticas ambientales? ¿Y estas políticas se basan a la Norma ISO?**

La empresa **si** cuenta con políticas de Ambientales pero **no** cuenta con políticas Ambientales basadas en las Normas ISO

Análisis: Contar con políticas internas no es totalmente suficiente para alcanzar un estándar de calidad, no permitirá tener una mejora en la imagen de la empresa, además de no reducir la posible sanción por algún incumplimiento ambiental.

#### **4. ¿Cuenta con políticas de calidad en sus servicios? ¿Y estas políticas se basan a la Norma ISO?**

La empresa no cuenta con políticas de calidad en sus servicios pero no cuenta con políticas de calidad basadas en las Normas ISO

Análisis: Contar con políticas internas no es totalmente suficiente para alcanzar un estándar de calidad, por lo que no existirá un aumento en la confianza de los clientes, y no habrá un mejor rendimiento en las actividades de la empresa.

**5. ¿Dispone de un área de calidad dentro de la empresa?**

Por el momento no contamos con un área de calidad.

Análisis: La empresa no dispone de un área de calidad por lo que no se puede verificar y asegurar el cumplimiento de los procesos internos implementados por la empresa.

**6. ¿Dispone de un comité de calidad dentro de la empresa?**

La empresa no cuenta con un comité de calidad por el momento, pero se tiene planificado formar uno.

Análisis: la empresa no cuenta con un comité de calidad

**7. ¿La empresa cuenta con empleados capacitados para las diferentes áreas?**

Si, se capacita al personal cada 6 meses para que puedan ejercer sus actividades laborales sin inconvenientes.

Análisis: la empresa dispone de un personal capacitado para poder ejercer las actividades correctamente.

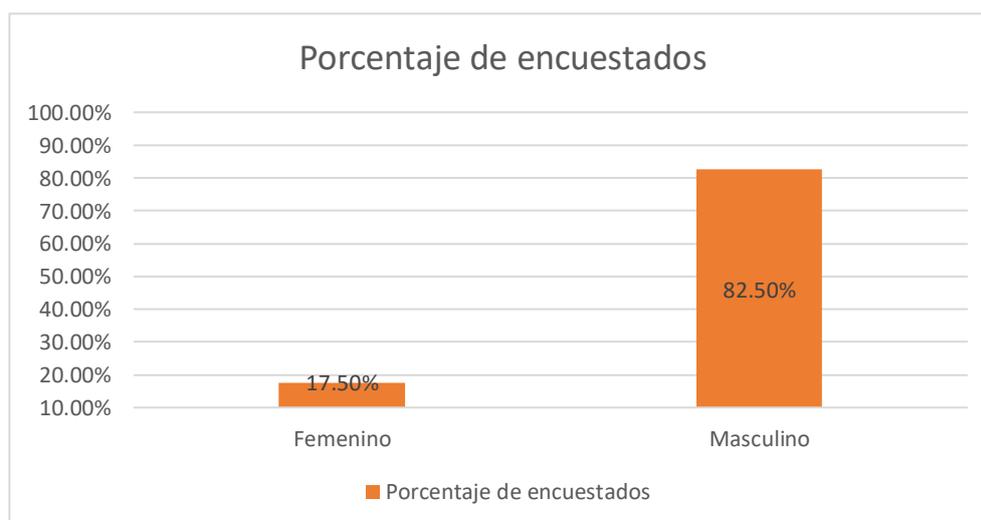
**Resultado de encuesta dirigida a los clientes fijos y particulares de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor´s**

**1. ¿Considera que el servicio ofrecido por la empresa es acorde a sus expectativas?**

**Tabla 2.** Servicio ofrecido / calidad

Descripción	Nº	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	84	70,00%
<b>De acuerdo</b>	34	28,33%
<b>Neutro</b>	2	1,67%
<b>En desacuerdo</b>	0	0,00%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0,00%
<b>Total</b>	120	100,00%

**Figura 3.** Servicio Ofrecido / Calidad



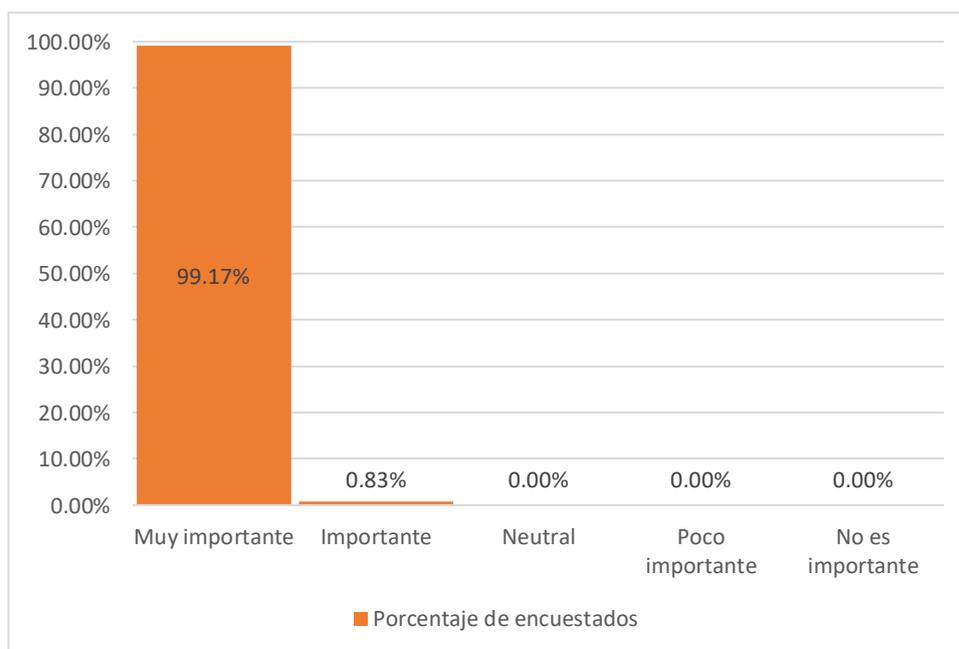
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura3**) que de los 120 (100%) encuestados, el 70% consideran estar totalmente de acuerdo que los servicios que se ofrecen dentro de la empresa superan sus expectativas, siguiendo del 28,33% de los clientes encuestados consideran solo estar de acuerdo en que cumplen sus expectativas. Mientras que un mínimo porcentaje considera estar neutro, es decir que no superan ni tampoco están fuera de sus expectativas.

**2. ¿Según su opinión es importante que se le describa detalladamente los problemas que tiene su vehículo?**

**Tabla 3.** Descripción de los problemas del vehículo

Descripción	N°	%
Muy importante	119	99,17%
Importante	1	0,83%
Neutral	0	0,00%
Poco importante	0	0,00%
No es importante	0	0,00%
Total general	120	100,00%

**Figura 4.** Descripción de los problemas del vehículo



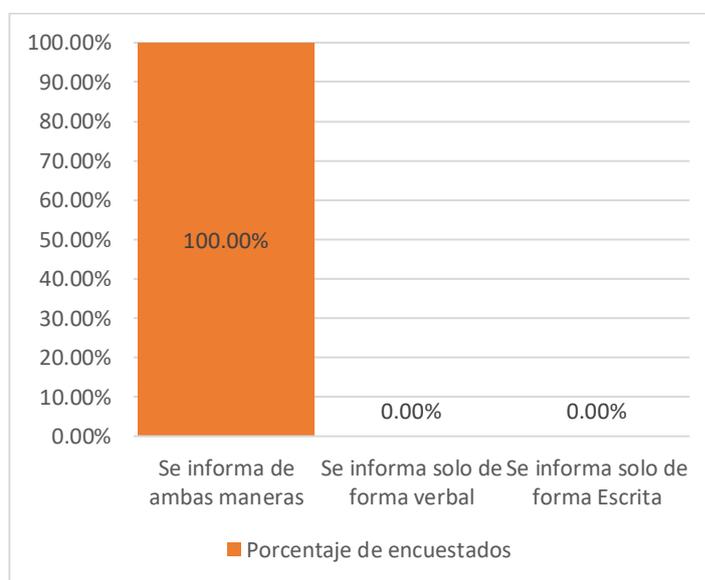
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura4**) que de los 120 (100%) encuestados, la mayoría que corresponde al 99,17% consideran muy importante que la empresa describa los problemas que tengan los vehículos, mientras que un mínimo porcentaje del 0,83% considera que solo es importante.

**3. ¿Antes de realizar el mantenimiento a su vehículo se le informa tanto verbal como escrito los problemas que se hayan identificado?**

**Tabla 4.** Informe verbal y escrito

<b>Informes</b>	<b>N°:</b>	<b>%</b>
Se informa de ambas maneras	120	100,00%
Se informa solo de forma verbal	0	0,00%
Se informa solo de forma Escrita	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 5.** Informe verbal y escrito



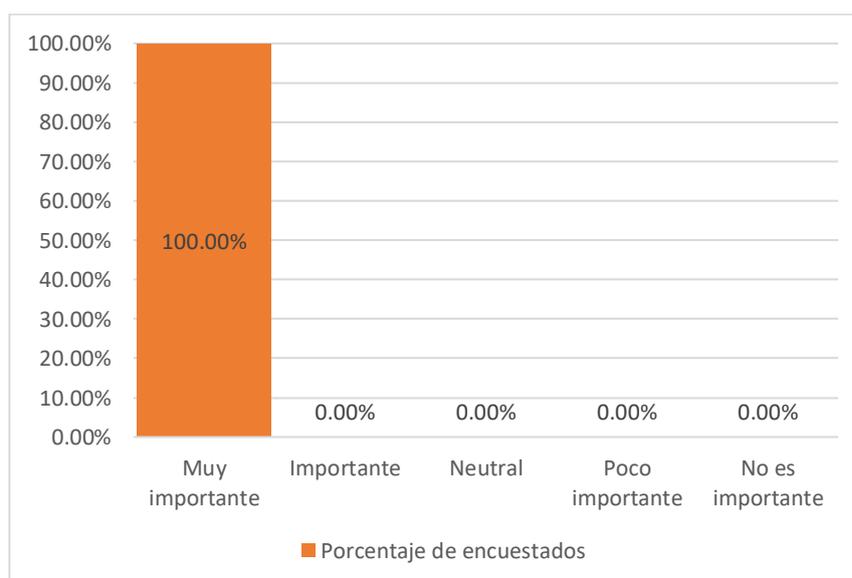
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura5**) que de los 120 (100%) encuestados, por unanimidad el 100% en su totalidad mencionaron que la empresa si les informa tanto verbal como escrito las fallas y problemas que tengan su vehículo antes de ser manipulados en su respectivo mantenimiento.

4. ¿Según su opinión es importante que se le describa detalladamente que repuestos y marcas se utilizaran en su vehículo?

**Tabla 5.** Descripción detallada de los repuestos

Descripción	N°	%
Muy importante	120	100,00%
Importante	0	0,00%
Neutral	0	0,00%
Poco importante	0	0,00%
No es importante	0	0,00%
Total general	120	100,00%

**Figura 6.** Descripción detallada de los repuestos



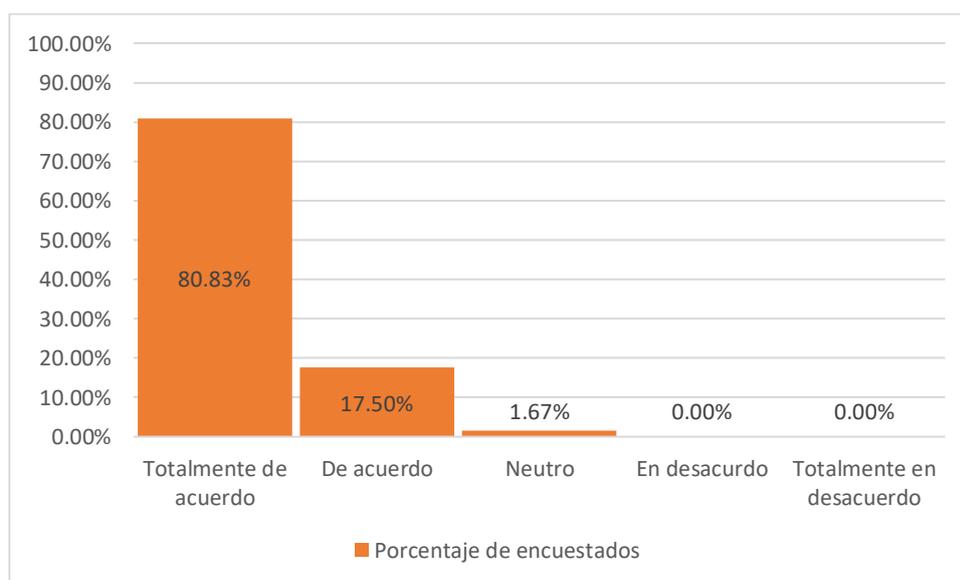
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura6**) que por unanimidad los encuestados consideran muy importante que la empresa describa detalladamente que tipo de repuestos utilizará para reparar o dar mantenimiento a sus vehículos.

**5. ¿Considera usted que los repuestos que se utilizan en el mantenimiento de su vehículo son de calidad?**

**Tabla 6.** *Repuestos que se utilizan en el mantenimiento / calidad*

Descripción		N°	%
Totalmente de acuerdo	de	97	80,83%
De acuerdo		21	17,50%
Neutro		2	1,67%
En desacuerdo		0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	en	0	0,00%
Total general		120	100,00%

**Figura 7.** *Repuestos que se utilizan en el mantenimiento / calidad*



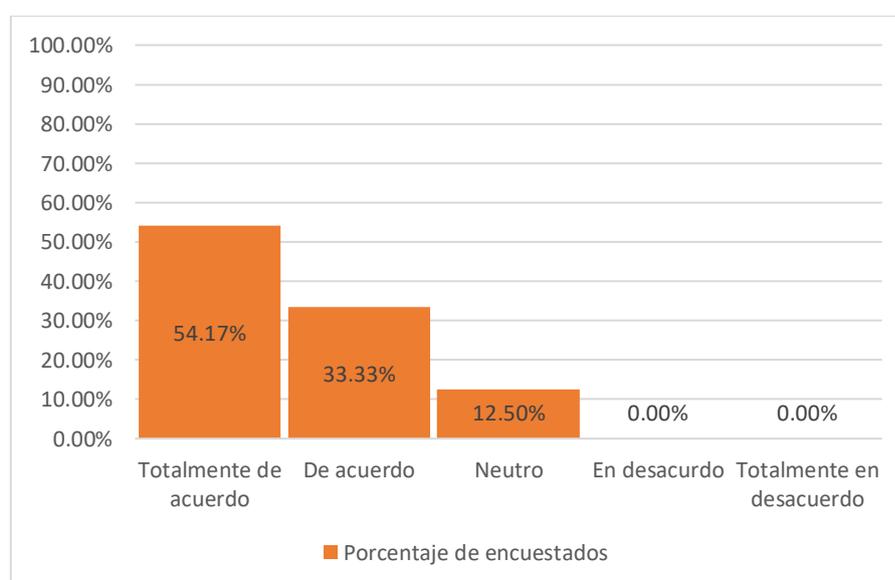
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura7**) que mayoritariamente con un 80,83% los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que los repuestos que se ofrecen dentro de la empresa son de calidad, **esto puede identificarse por diversos factores como por ejemplo conocimiento de la marca, otro factor sería el precio, el cliente sabe que si un repuesto es caro es porque la calidad de estos es verdadera.**

## 6. ¿Considera que los precios son adecuados por los servicios ofrecidos?

**Tabla 7.** Precios/servicios ofrecidos

Descripción	N°	%
Totalmente de acuerdo	65	54,17%
De acuerdo	40	33,33%
Neutro	15	12,50%
En desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total general	120	100,00%

**Figura 8.** Precios/servicios ofrecidos



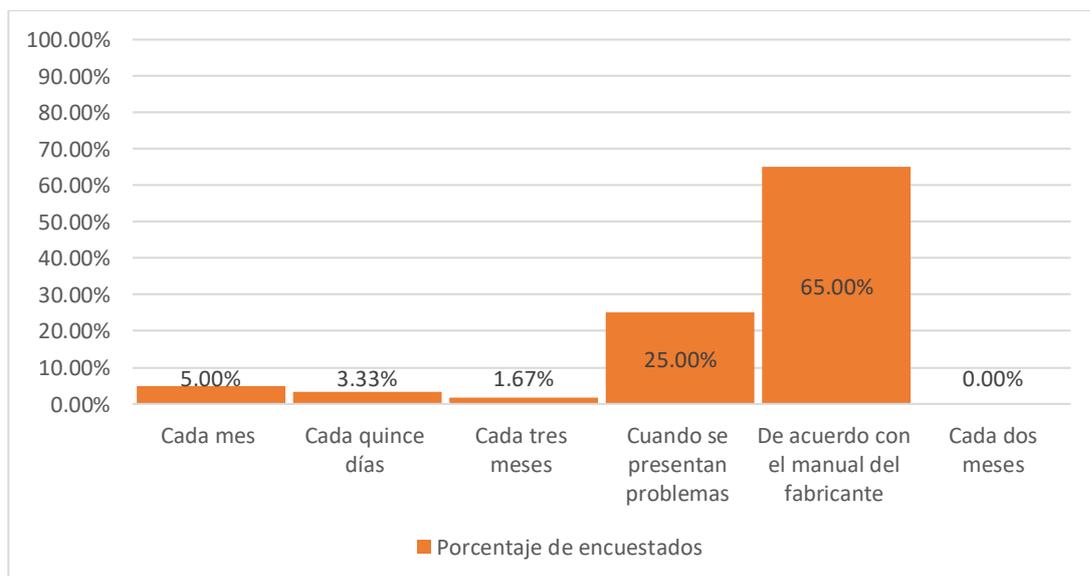
Con los datos obtenidos se puede observar en el (Figura8) que de los 120 (100%) encuestados, el 54,17% consideran estar totalmente de acuerdo que los servicios que se ofrecen dentro de la empresa son adecuados para el mantenimiento de su vehículo, siguiendo del 33,33% de los clientes encuestados consideran solo estar de acuerdo en los precios que la empresa ofrece en sus servicios. Mientras que un porcentaje pequeño de cliente 12,50 % consideran estar neutro, es decir que sus precios están dentro de su accesibilidad por ende opina de esa manera.

## 7. ¿Con qué frecuencia realiza chequeos y mantenimiento a su vehículo?

**Tabla 8.** Frecuencia de chequeos y mantenimiento

Descripción	N°	%
Cada mes	6	5,00%
Cada quince días	4	3,33%
Cada tres meses	2	1,67%
Cuando se presentan problemas	30	25,00%
De acuerdo con el manual del fabricante	78	65,00%
Cada dos meses	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 9.** Frecuencia de chequeos y mantenimiento



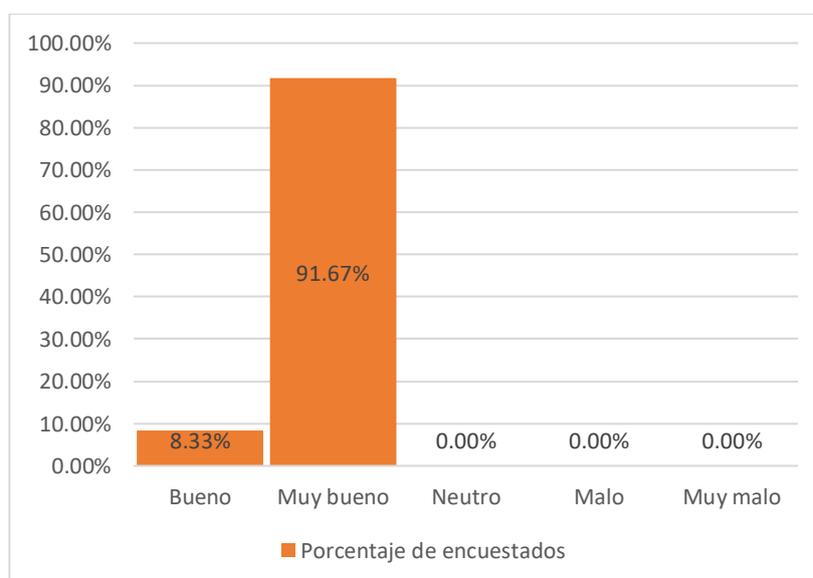
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura9**) la mayoría de los clientes realizan los chequeos y mantenimiento de su vehículo de acuerdo con el manual de los fabricantes, por otra parte, la minoría de los encuestados menciona que solo realizan los chequeos y mantenimientos cuando el vehículo recién está presentando fallas.

**8. ¿En términos de higiene, al momento de ingresar a la empresa cómo la califica?**

**Tabla 9. Higiene**

Calificación	N°	%
Bueno	10	8,33%
Muy bueno	110	91,67%
Neutro	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 10. Higiene**



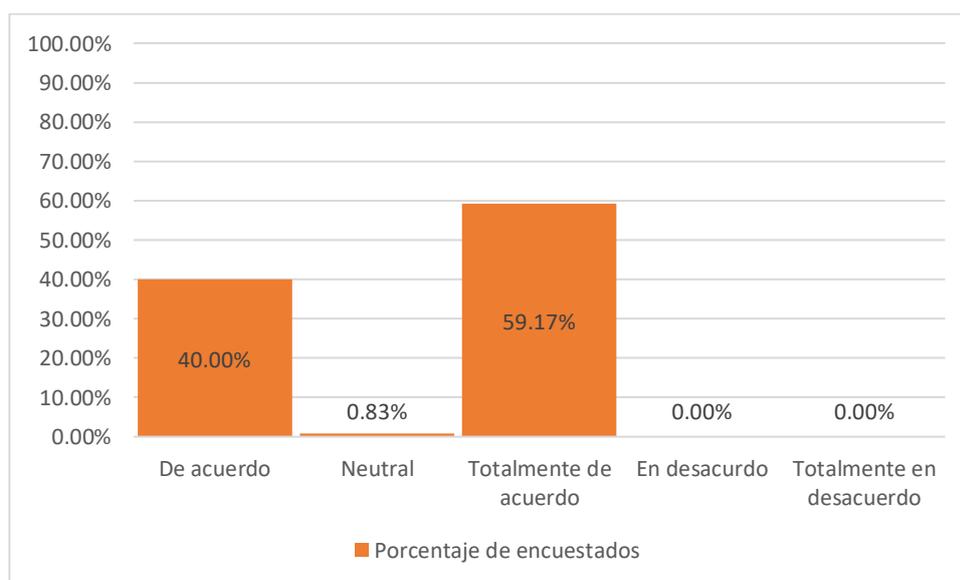
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura10**) que de los 120 (100%) encuestados, el 91,67% menciona que la higiene del establecimiento es muy buena, el cual los hace sentirse cómodos. Siguiendo de un 8,33% que opina que la higiene del establecimiento es buena, mencionando igual sentirse cómodos al entrar a dicho espacio.

### 9. ¿Considera adecuado el desempeño del personal al momento de ofrecer los servicios?

**Tabla 10.** *Desempeño del personal*

Descripción		N°	%
De acuerdo		48	40,00%
Neutral		1	0,83%
Totalmente de acuerdo		71	59,17%
En desacuerdo		0	0,00%
Totalmente en desacuerdo		0	0,00%
<b>Total general</b>		<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 11.** *Desempeño del personal*



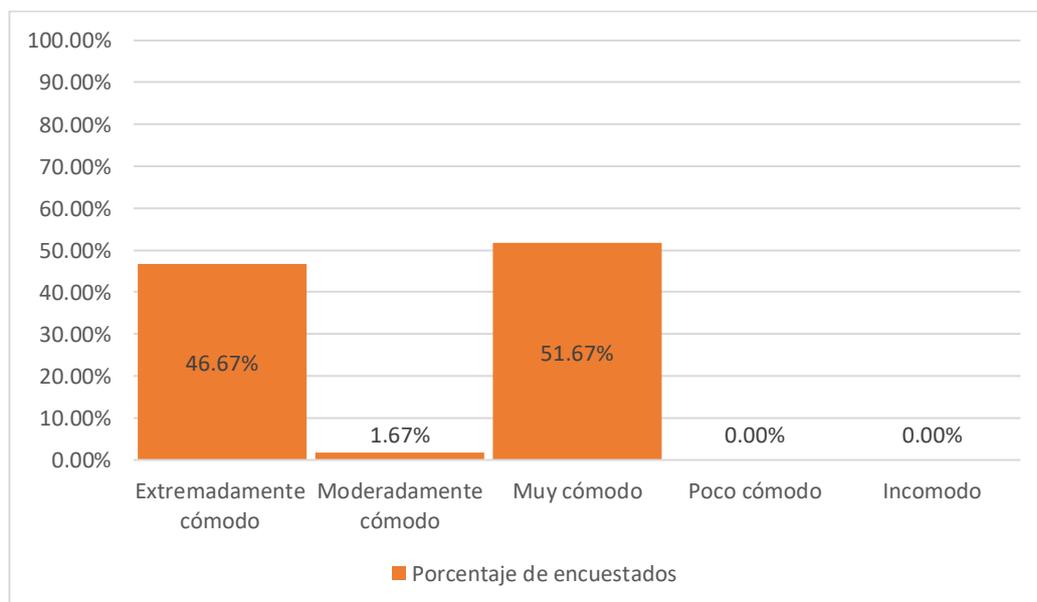
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura11**) que de los 120 (100%) encuestados, el 59,17% consideran estar totalmente de acuerdo de que el desempeño de los trabajadores es adecuado al ofrecer los servicios, siguiendo del 40% de los clientes encuestados consideran solo estar de acuerdo.

### 10. ¿Se siente cómodo con el grado de atención que muestran los empleados?

**Tabla 11.** Grado de atención A los clientes

Descripción	N°	%
Extremadamente cómodo	56	46,67%
Moderadamente cómodo	2	1,67%
Muy cómodo	62	51,67%
Poco cómodo	0	0,00%
Incomodo	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 12.** Grado de atención A los clientes



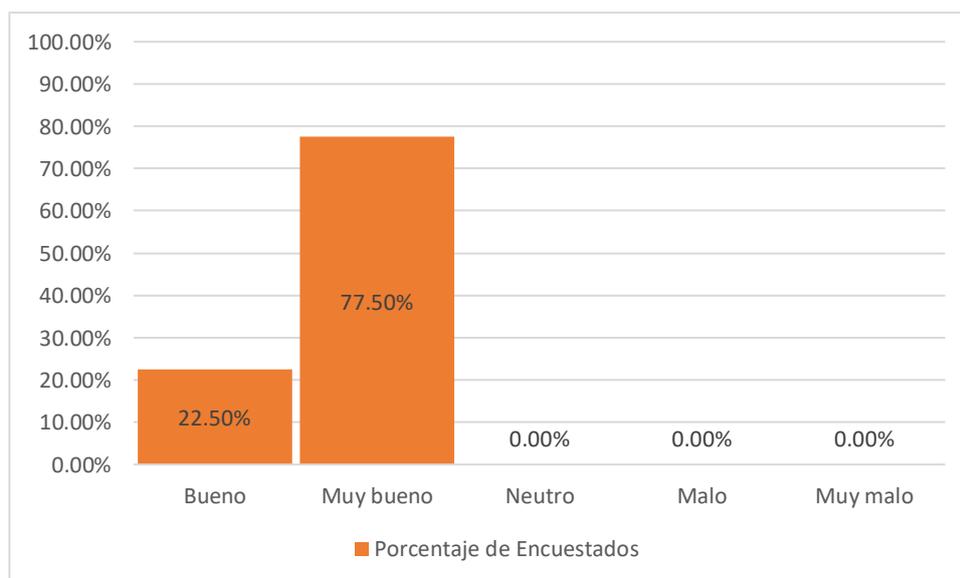
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura12**) que de los 120 (100%) encuestados, el 51,17% consideran sentirse muy cómodos con la atención que reciben por parte de los empleados de la empresa. Siguiendo del 46,67% de los clientes encuestados consideran estar extremadamente cómodos con dicho trato, debido a que la educación, la amabilidad, el respeto son factores que los clientes perciben de los empleados. de acuerdo en los precios que la empresa ofrece en sus servicios.

**11. Según usted, ¿Cómo calificaría la atención que recibe por parte del personal del mantenimiento?**

**Tabla 12.** *Calificación de la atención recibida*

<b>Calificación</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bueno	27	22,50%
Muy bueno	93	77,50%
Neutro	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 13.** *Calificación de la atención recibida*



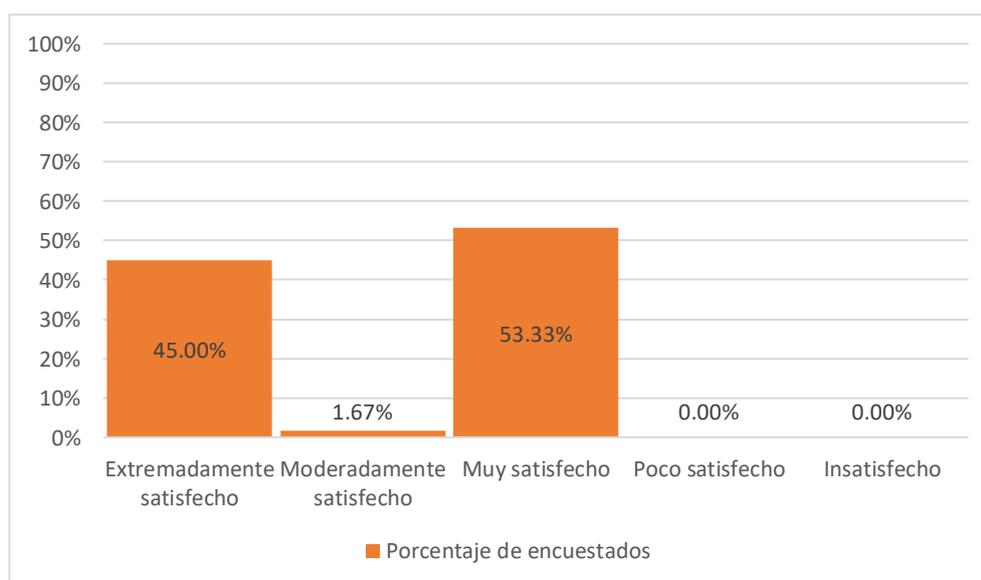
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura13**) que de los 120 (100%) encuestados, el 77,57% opina que la atención que reciben es muy buena, siguiendo del 22,50% que opina que la atención es buena. Con estos datos se concluye que el personal está bien capacitado para dar una buena atención del cliente el cual le da una buena imagen a la empresa.

**12. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted con el trato que recibe en la recepción?**

**Tabla 13.** *Grado de satisfacción/ recepción*

Descripción	N°	%
Extremadamente satisfecho	54	45,00%
Moderadamente satisfecho	2	1,67%
Muy satisfecho	64	53,33%
Poco satisfecho	0	0,00%
Insatisfecho	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 14.** *Grado de satisfacción/ recepción*



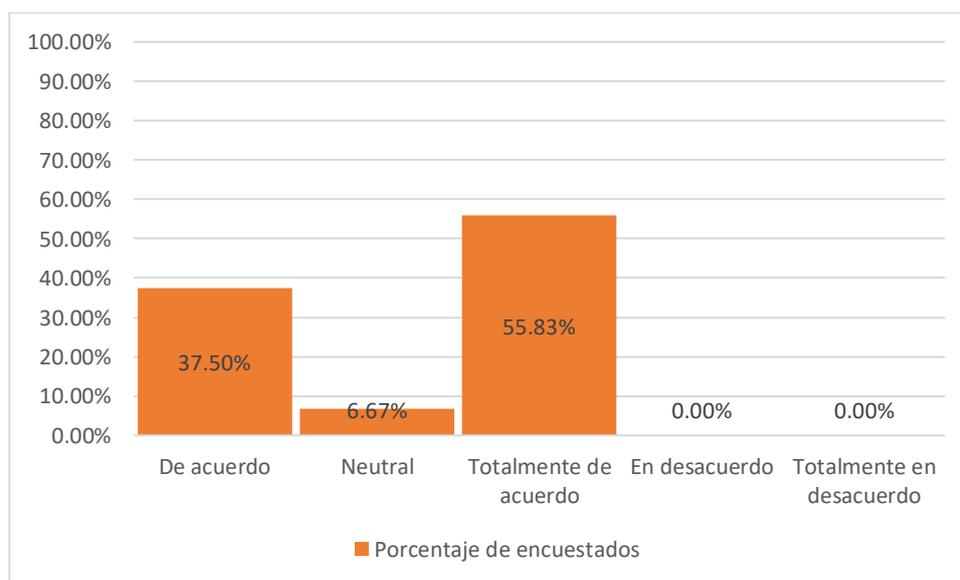
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura14**) que de los 120 (100%) encuestados, el 53,33% consideran estar muy satisfechos con el trato que reciben en la recepción. Siguiendo del 45% de los que estas extremadamente muy satisfechos con dicho trato recibido. Mientras que existe un mínimo porcentaje del 1,67% que solo esta moderadamente satisfecho.

**13. ¿Considera que el tiempo que se emplea en el mantenimiento de su vehículo es adecuado y oportuno?**

**Tabla 14.** *Tiempo de mantenimiento*

Descripción		N°	%
De acuerdo		45	37,50%
Neutral		8	6,67%
Totalmente de acuerdo	de	67	55,83%
En desacuerdo		0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	en	0	0,00%
<b>Total general</b>		<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 15.** *Tiempo de mantenimiento*



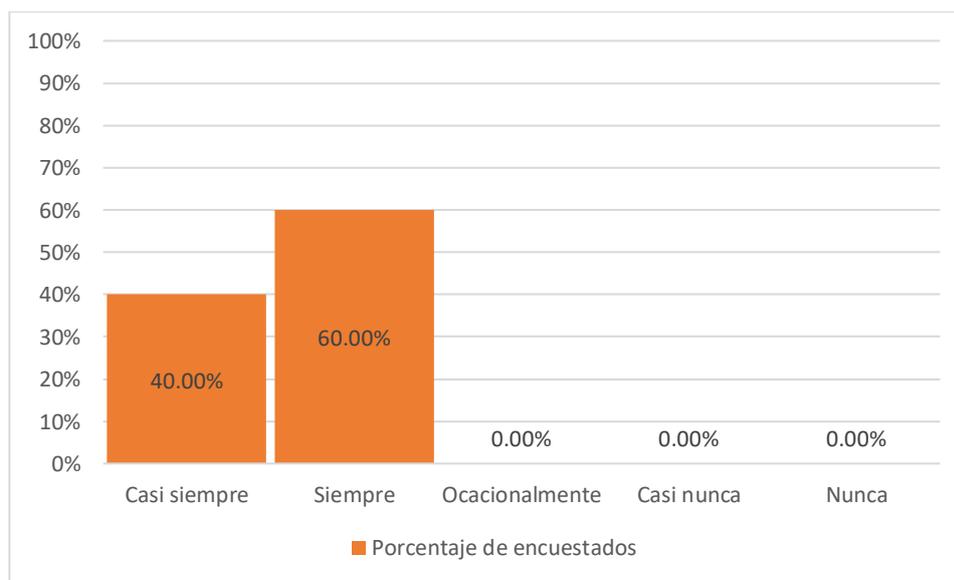
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura15**) que de los 120 (100%) encuestados, el 55,83% consideran estar totalmente de acuerdo con el tiempo que se emplea en el mantenimiento de los vehículos. Siguiendo del 37,50% de los clientes encuestados consideran solo estar de acuerdo con el tiempo que la empresa emplea para el mantenimiento de sus vehículos. Por otra parte existe un pequeño porcentaje de cliente 6,67% que están neutros, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo con dicho tiempo.

**14. Con relación a los tiempos de entrega, la empresa cumple con los tiempos acordados de acuerdo con el grado de problema que presente su vehículo.**

**Tabla 15.** *Tiempos de entrega*

Tiempos de entrega	Nº	%
Casi siempre	48	40,00%
Siempre	72	60,00%
Ocasionalmente	0	0,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 16.** *Tiempos de entrega*



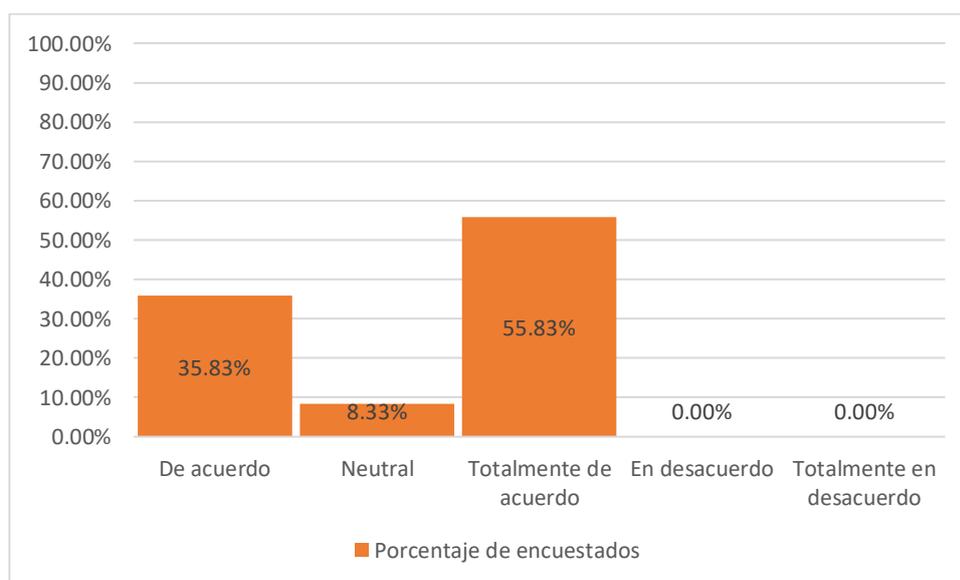
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura16**) que la mayoría de los encuestados (60%), mencionan que la empresa siempre cumple y entrega el vehículo en perfectas condiciones dentro del tiempo programado con anterioridad. Aun así, existe cierta minoría del 40% que no opina lo mismo y menciona que solo casi siempre se cumple dicho tiempo.

**15. En relación en los tiempos de espera, el proceso de atención es acorde a lo esperado.**

**Tabla 16.** *Tiempos de espera/proceso de atención*

<b>Tiempos de espera</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
De acuerdo	43	35,83%
Neutral	10	8,33%
Totalmente de acuerdo	67	55,83%
En desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 17.** *Tiempos de espera/proceso de atención*



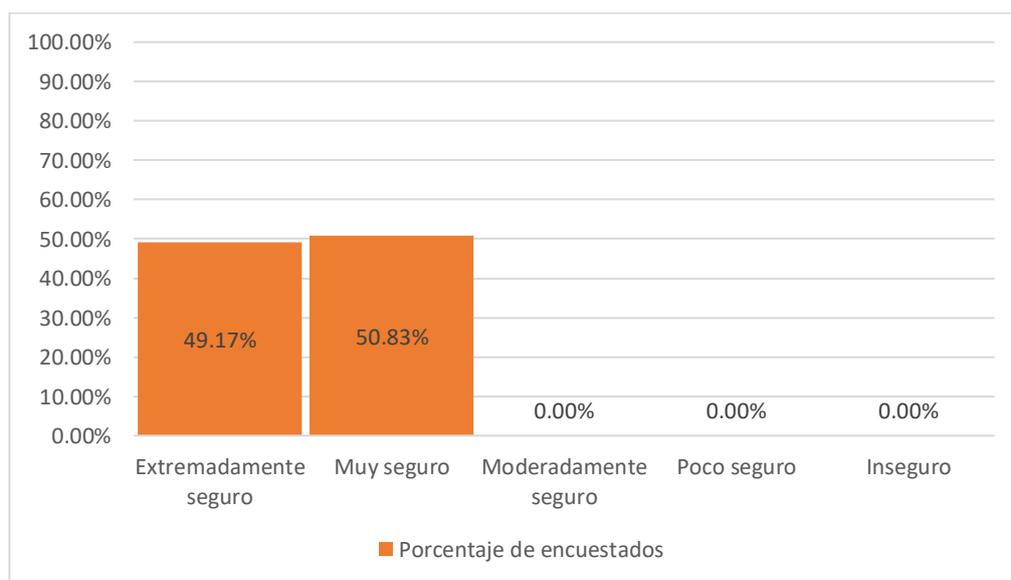
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura17**) que de los 120 (100%) encuestados, el 55,83% consideran estar totalmente de acuerdo en que tiempo que esperan para ser atendidos es de manera rápida y fluida. Siguiendo del 35,83% de los clientes encuestados consideran solo estar de acuerdo que este proceso es acorde a lo que esperan.

**16. En términos de seguridad de su vehículo, ¿se siente seguro con la utilización de las herramientas y equipos que se usan en la empresa para el mantenimiento?**

**Tabla 17.** Seguridad de su vehículo

Seguridad de su vehículo	Nº	%
Extremadamente seguro	59	49,17%
Muy seguro	61	50,83%
Moderadamente seguro	0	0,00%
Poco seguro	0	0,00%
Inseguro	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 18.** Seguridad de su vehículo



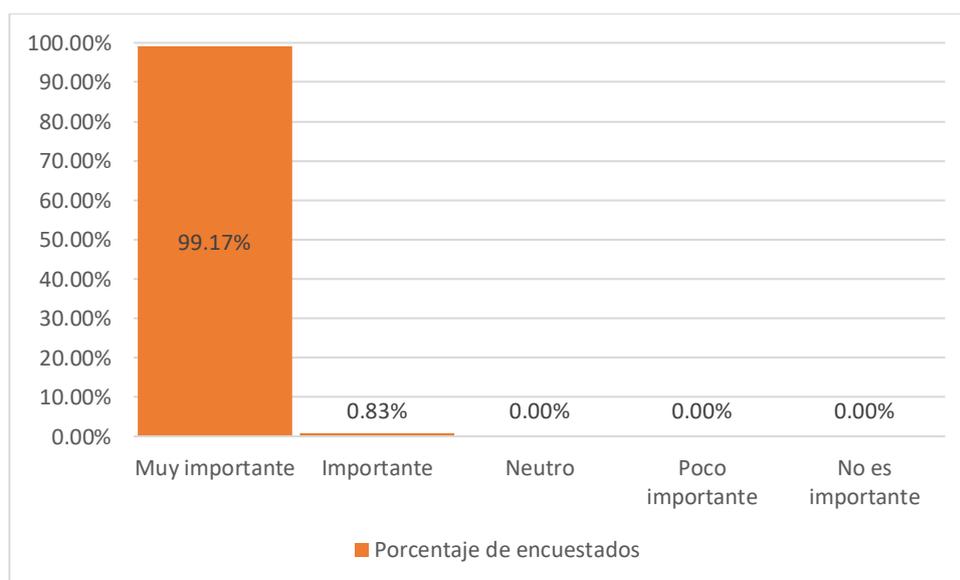
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**grafico18**) que de los 120 (100%) encuestados, el 50,83% mencionó que están muy seguros y tranquilos con los equipos y herramientas que los trabajadores utilizan para el mantenimiento de su vehículo. Seguido de un 49,17% de los encuestados mencionó que están extremadamente seguros en dejar su vehículo en la empresa debido a que consideran que sus herramientas y equipos están en buenas condiciones

17. **Considera importante que la empresa de a conocer las normas de seguridad que emplea al momento del mantenimiento de su vehículo**

**Tabla 18.** Normas de seguridad en el mantenimiento

Descripción	Nº	%
Muy importante	119	99,17%
Importante	1	0,83%
Neutro	0	0,00%
Poco importante	0	0,00%
No es importante	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 19.** Normas de seguridad en el mantenimiento



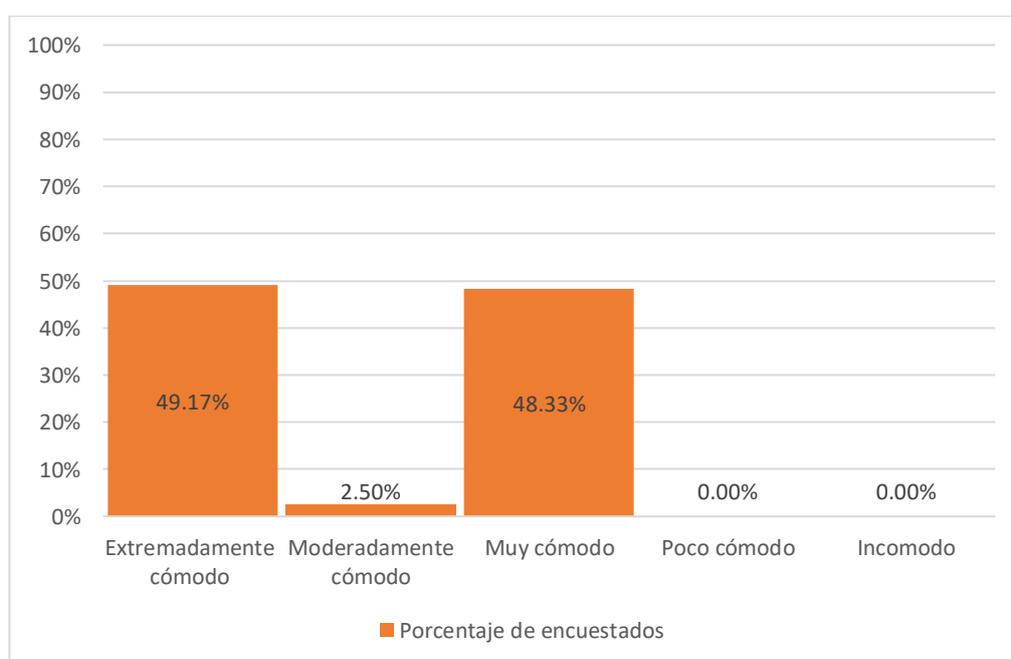
Con los datos obtenidos se puede observar en el (Figura19) que mayoritariamente los encuestados consideran muy importante que la empresa de a conocer las normas de seguridad que implementen a la hora de dar mantenimiento a sus vehículos.

**18. Se siente cómodo con la seguridad que la empresa le brinda a su establecimiento ante las posibles amenazas externas.**

**Tabla 19.** *Seguridad brindada*

<b>Grado de comodidad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Extremadamente cómodo	59	49,17%
Moderadamente cómodo	3	2,50%
Muy cómodo	58	48,33%
Poco cómodo	0	0,00%
Incomodo	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 20.** *Seguridad brindada*



Con los datos obtenidos se puede observar en el (**grafico20**) que de los 120 (100%) encuestados, el 49,17% consideran sentirse extremadamente muy cómodos con el nivel de seguridad que tiene la empresa. Siguiendo de un 48,33% de los clientes encuestados mencionan solo sentirse muy cómodo con la seguridad que brinda la empresa ante amenazas externas. Con estos datos se concluye que la empresa cuenta con una seguridad eficiente en el cual los clientes se sientan cómodos y seguros.

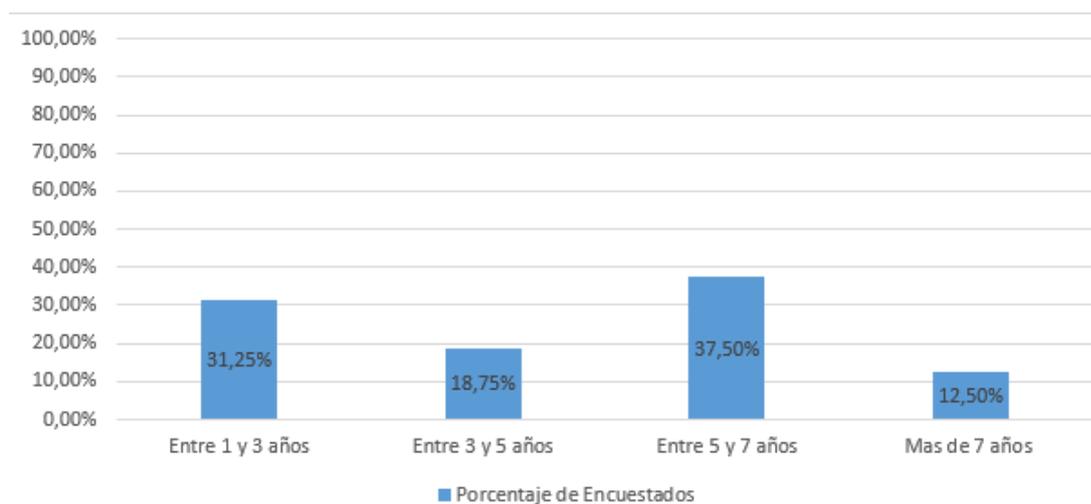
## Resultado y análisis de encuesta dirigida a los empleados de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor's

### 1. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa?

**Tabla 20.** *Tiempo laboral*

Tiempo laboral	Nº	%
Entre 1 y 3 años	5	31,25%
Entre 3 y 5 años	3	18,75%
Entre 5 y 7 años	6	37,50%
Mas de 7 años	2	12,50%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 21.** *Tiempo laboral*



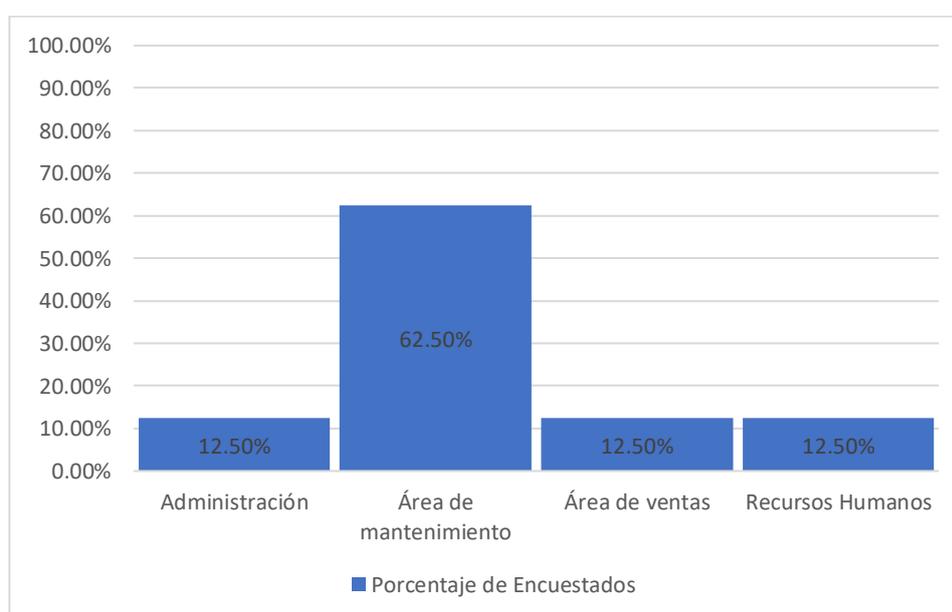
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura21**) que mayoritariamente hay más empleados que tienen más de 5 años trabajando en la empresa.

## 2. ¿En qué área se sitúa su cargo laboral que ejerce dentro de la empresa?

**Tabla 21.** Área / cargo laboral

Área laboral	Nº	%
Administración	2	12,50%
Área de mantenimiento	10	62,50%
Área de ventas	2	12,50%
Recursos Humanos	2	12,50%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 22.** Área / cargo laboral



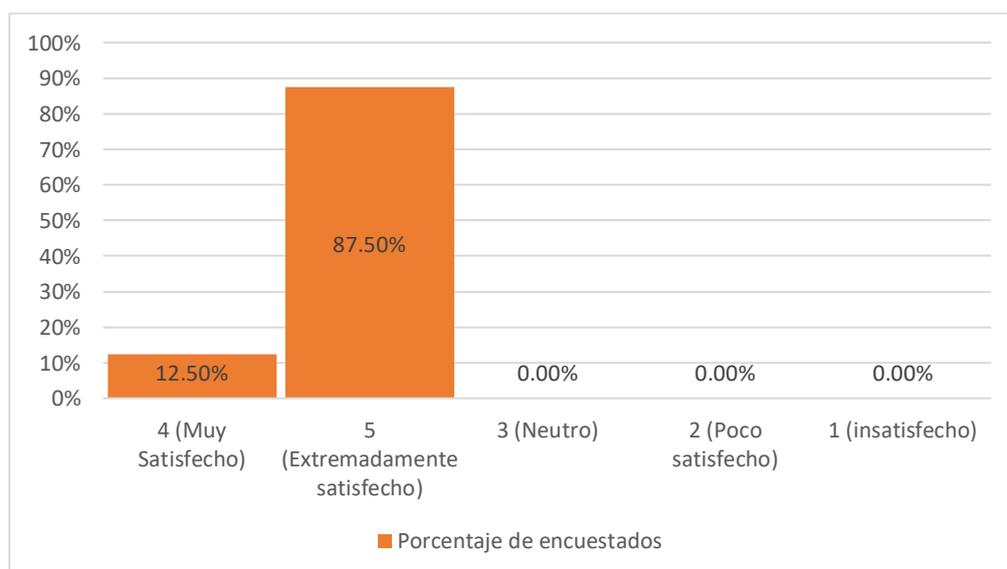
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura22**) en cómo está distribuido el personal en las diferentes áreas, siendo el de mantenimiento con más trabajadores.

**3. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente ¿seleccione cómo se siente al ejercer las actividades de su cargo laboral?**

**Tabla 22.** Nivel de satisfacción / cargo laboral

Descripción	Nº	%
4 (Muy Satisfecho)	2	12,50%
5 (Extremadamente satisfecho)	14	87,50%
3 (Neutro)	0	0,00%
2 (Poco satisfecho)	0	0,00%
1 (insatisfecho)	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 23.** Nivel de satisfacción / cargo laboral



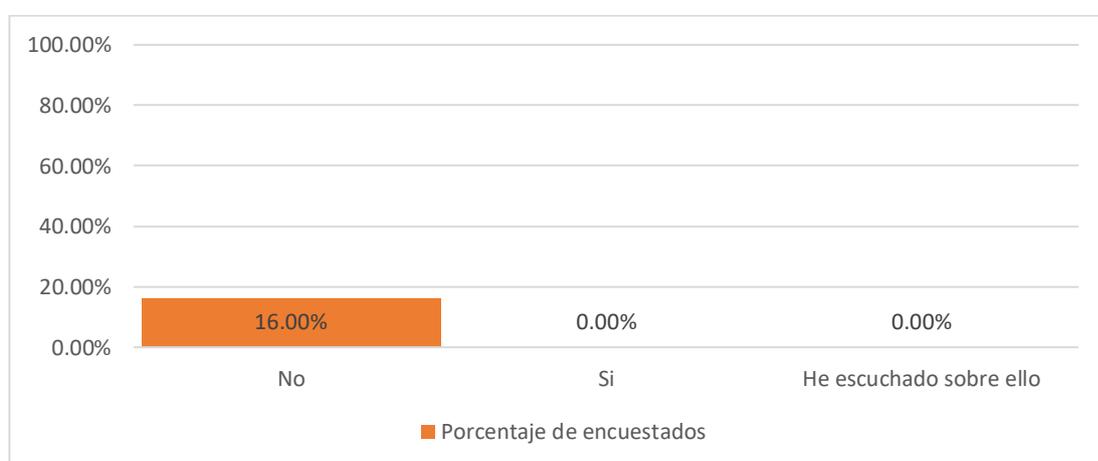
Con los datos obtenidos se puede observar en el (Figura23) que la gran mayoría de los encuestados esta extremadamente satisfecho con las actividades que ejercen en la empresa.

#### 4. ¿Conoce usted el termino SGC (Sistema de Gestión de Calidad)?

**Tabla 23.** Conocimiento del término SGC

Descripción	Nº	%
No	16	16,00%
Si	0	0,00%
He escuchado sobre ello	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 24.** Conocimiento del término SGC



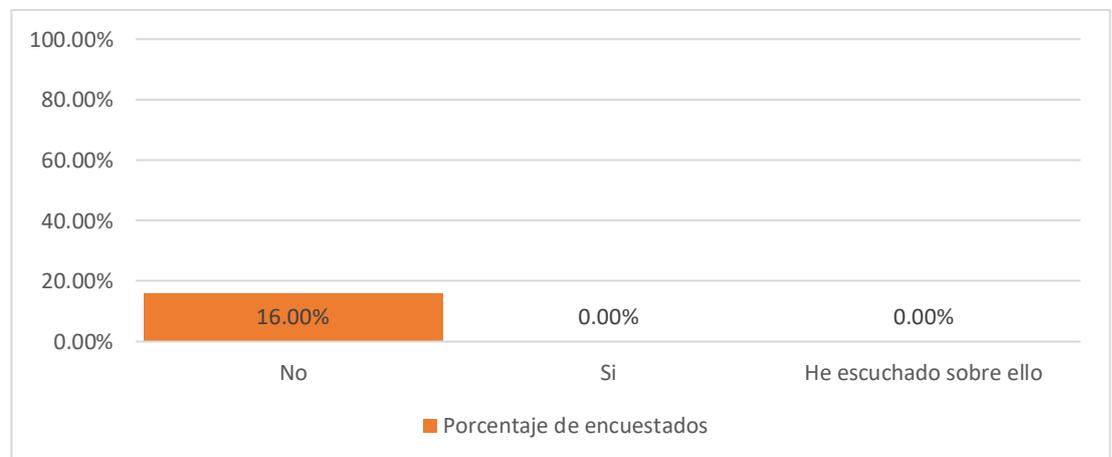
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura24**) que por unanimidad los encuestados respondieron que no conocen lo que es un Sistema de Gestión de calidad.

## 5. ¿Conoce qué son las Normas ISO?

**Tabla 24.** *Conocimiento de las Normas ISO*

Descripción	Nº	%
No	16	16,00%
Si	0	0,00%
He escuchado sobre ello	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 25.** *Conocimiento de las Normas ISO*



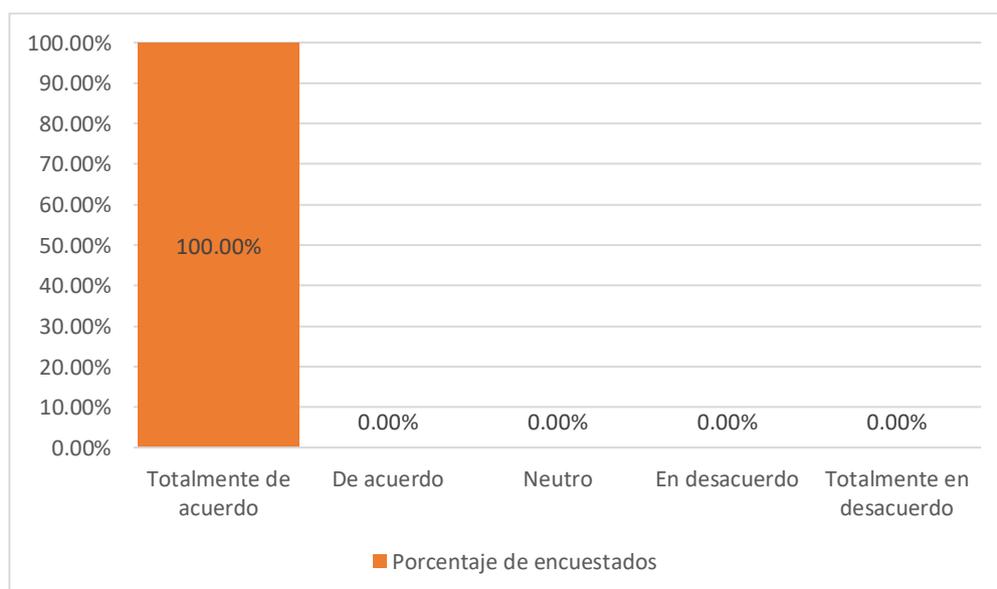
Con los datos obtenidos se puede observar en el (Figura25) que por unanimidad los encuestados respondieron que no conocen lo que son la Normas ISO.

6. **¿Las herramientas y los equipos que utilizan son adecuados para poder ejercer su labor?**

**Tabla 25.** *Herramientas y equipos adecuados*

Descripción	Nº	%
Totalmente de acuerdo	16	100,00%
De acuerdo	0	0,00%
Neutro	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total general	16	100,00%

**Figura 26.** *Herramientas y equipos adecuados*



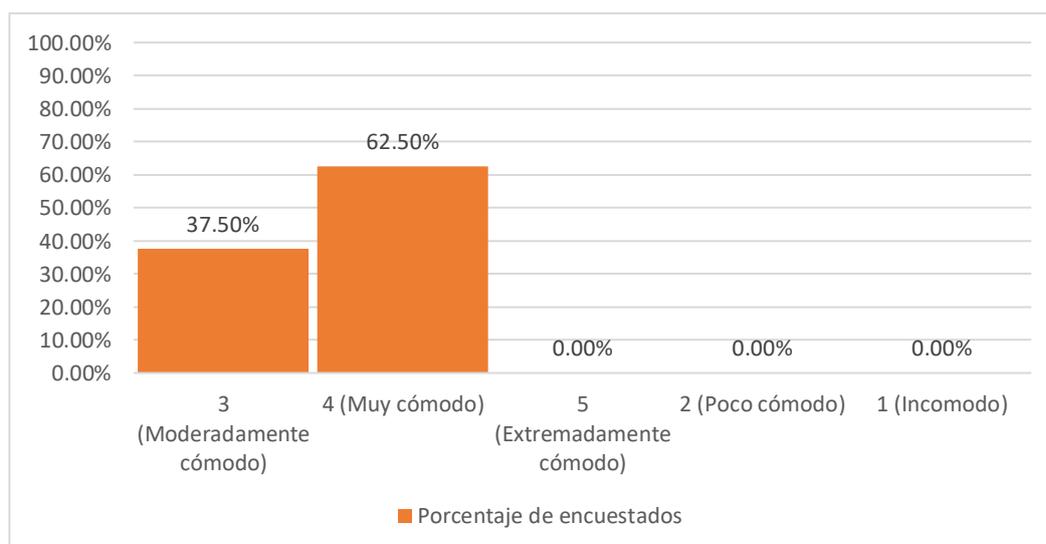
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura26**) que por unanimidad los encuestados mencionan que las herramientas y equipos son adecuados para desarrollar sus actividades laborales.

**7. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente, al trabajar con asistencia de algún compañero, ¿seleccione su nivel de comodidad?**

**Tabla 26.** *Trabajar con asistencia / Nivel de comodidad*

Descripción	Nº	%
3 (Moderadamente cómodo)	6	37,50%
4 (Muy cómodo)	10	62,50%
5 (Extremadamente cómodo)	0	0,00%
2 (Poco cómodo)	0	0,00%
1 (Incomodo)	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 27.** *Trabajar con asistencia / Nivel de comodidad*



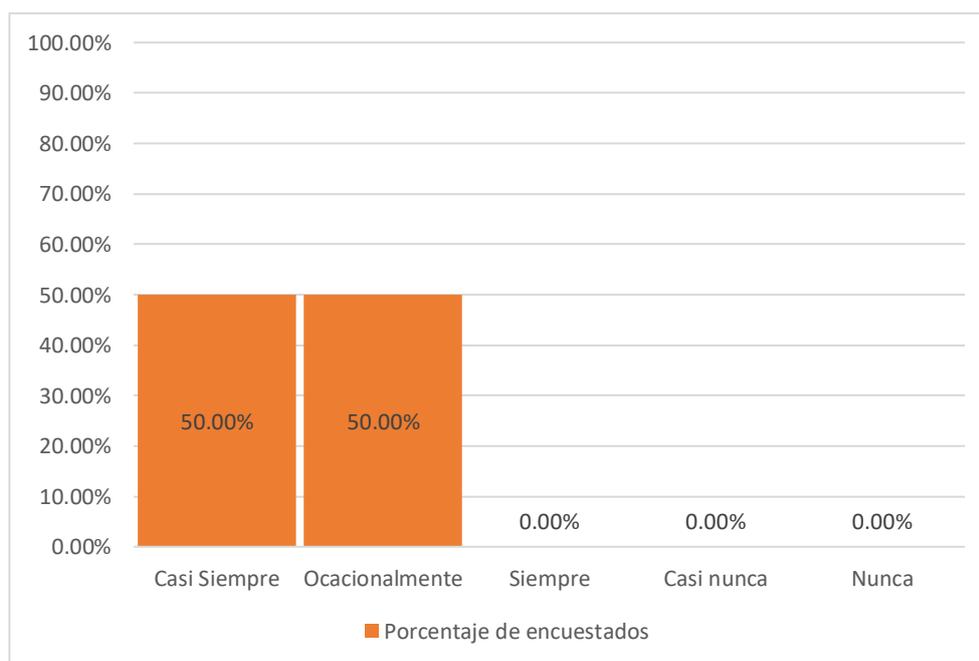
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura27**) que en su mayoría los empleados se sienten muy cómodos el trabajar con compañero, por otra parte, existe una minoría de empleados se sienten moderadamente cómodos.

### 8. ¿Existe iniciativa de compañeros que se hayan desocupado y ayuden al que no ha terminado su actividad?

**Tabla 27.** *Iniciativa de ayudar*

Descripción	N°	%
Casi Siempre	8	50,00%
Ocasionalmente	8	50,00%
Siempre	0	0,00%
Casi nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 28.** *Iniciativa de ayudar*



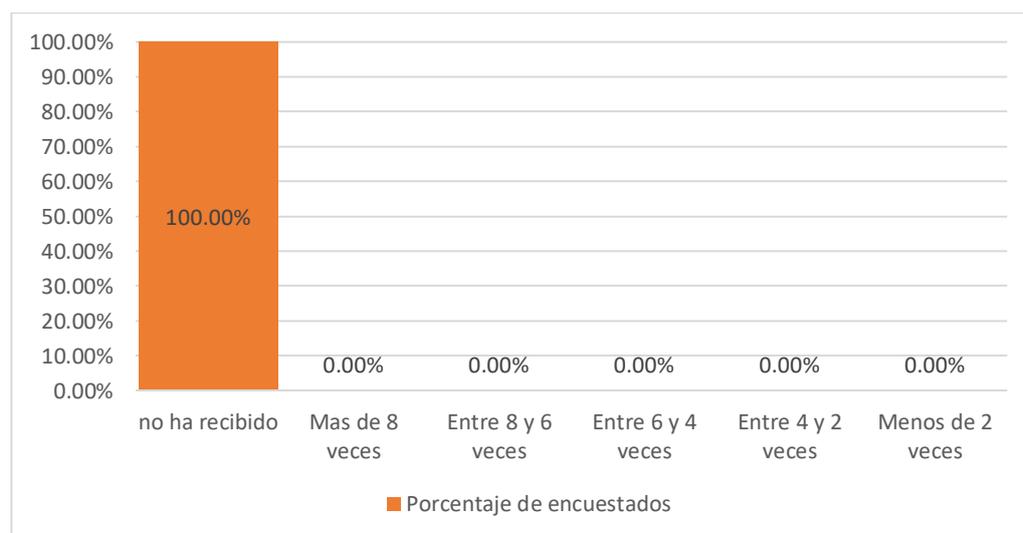
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura28**) que la mitad de los empleados saben ayudar casi siempre a sus compañeros cuando tienen mucho trabajo por realizar, por otra parte, la mitad faltante es poca la intención de ayudar a los demás cuando están libres.

**9. ¿En los 3 últimos meses cuantas veces ha recibido un reconocimiento por hacer un excelente trabajo?**

**Tabla 28.** Reconocimientos recibidos

Descripción	Nº	%
No ha recibido	16	100,00%
Mas de 8 veces	0	0,00%
Entre 8 y 6 veces	0	0,00%
Entre 6 y 4 veces	0	0,00%
Entre 4 y 2 veces	0	0,00%
Menos de 2 veces	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 29.** Reconocimientos recibidos



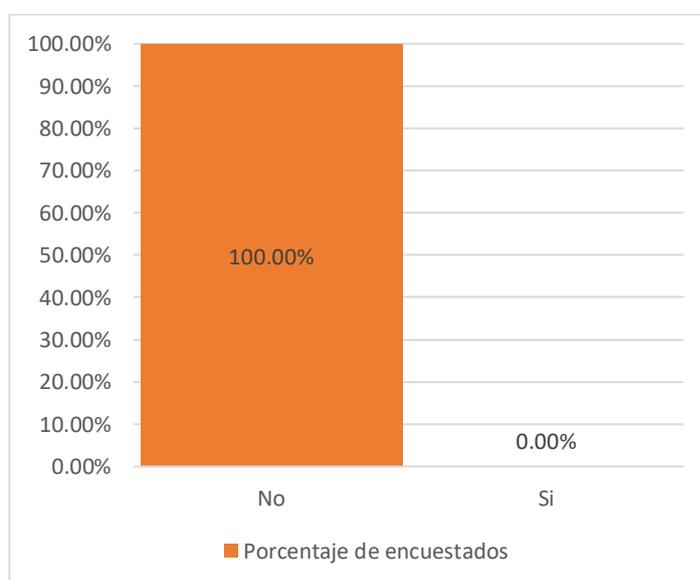
Con los datos obtenidos se puede observar en el (Figura29) que por unanimidad los empleados mencionan que no han recibido ningún tipo de reconocimiento por realizar un excelente trabajo.

**10. ¿Ha recibido charlas motivacionales en los últimos 3 meses organizadas por la empresa?**

**Tabla 29.** *Charlas motivacionales*

Descripción	Nº	%
No	16	100,00%
Si	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 30.** *Charlas motivacionales*



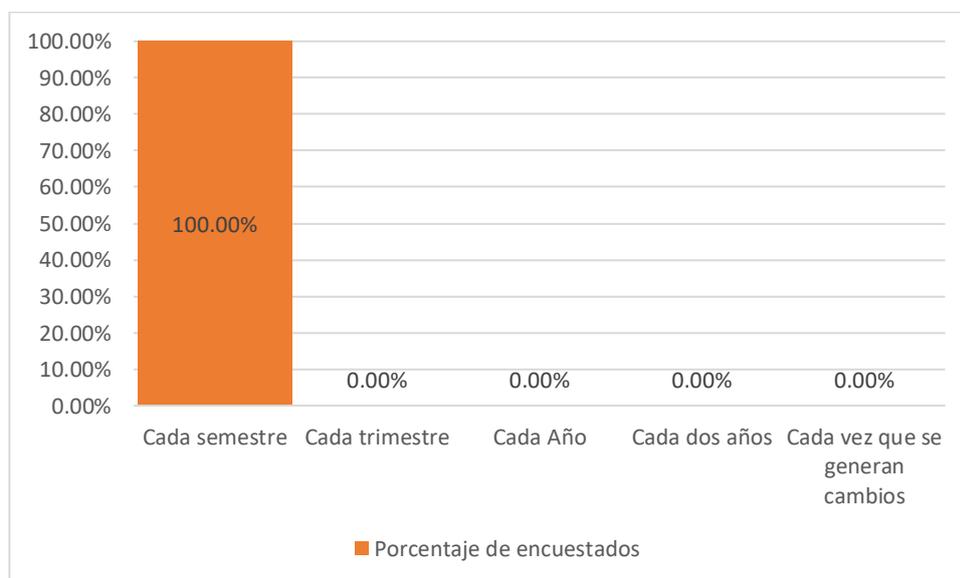
Con los datos obtenidos se puede observar en el (Figura30) que por unanimidad los encuestados respondieron que no recibieron ningún tipo de charla motivacional en la empresa.

### 11. ¿Con qué frecuencia recibe actualizaciones para poder mejorar sus habilidades?

**Tabla 30.** Frecuencia de capacitaciones

Descripción	Nº	%
Cada semestre	16	100,00%
Cada trimestre	0	0,00%
Cada Año	0	0,00%
Cada dos años	0	0,00%
Cada vez que se generan cambios	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 31.** Frecuencia de capacitaciones



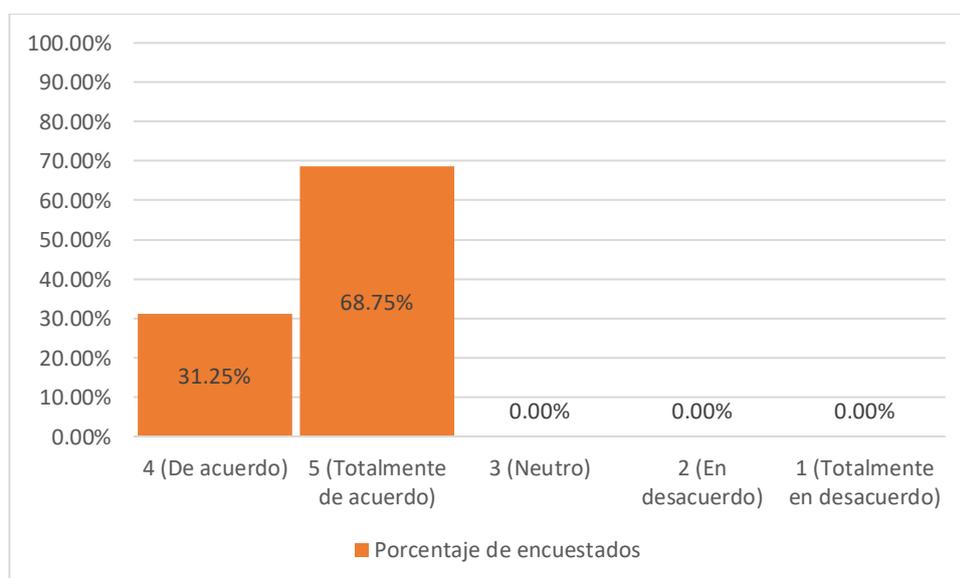
Con los datos obtenidos se puede observar en el (Figura31) que por unanimidad los encuestados respondieron cada 6 meses se realizan capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.

**12. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente, ¿Considera que su trabajo es fundamental en la misión o propósito de la empresa?**

**Tabla 31.** *Cumplimiento con el propósito de la empresa*

Descripción	Nº	%
4 (De acuerdo)	5	31,25%
5 (Totalmente de acuerdo)	11	68,75%
3 (Neutro)	0	0,00%
2 (En desacuerdo)	0	0,00%
1 (Totalmente en desacuerdo)	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 32.** *Cumplimiento con el propósito de la empresa*



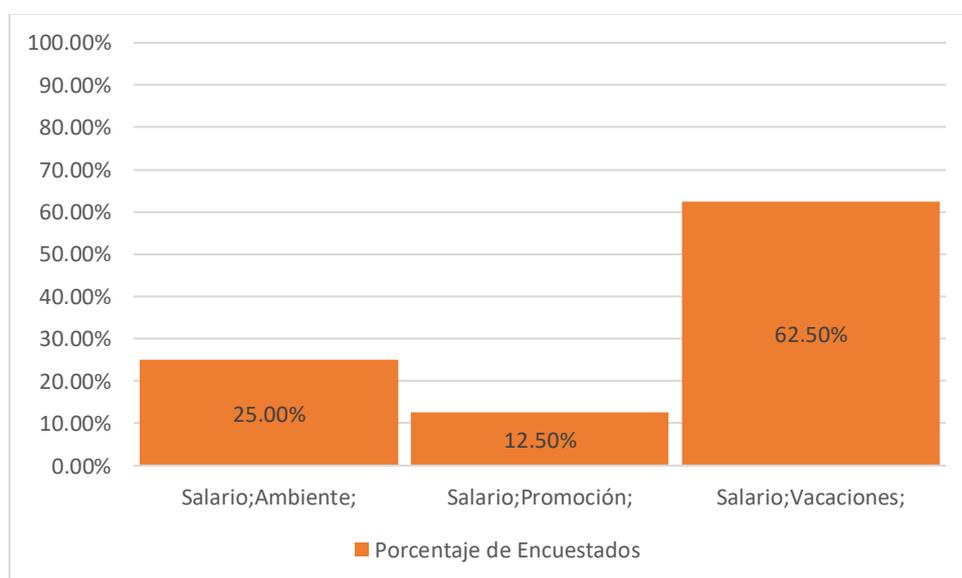
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura32**) que mayoritariamente los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo que sus actividades laborales son fundamentales para cumplir el propósito y objetivos de la empresa.

**13. De los siguientes puntos para tener una excelente motivación en el trabajo, seleccione dos elementos que más le parezcan relevante.**

**Tabla 32.** *Elementos relevantes / Motivación*

Descripción	Nº	%
Salario; Ambiente;	4	25,00%
Salario; Promoción;	2	12,50%
Salario; Vacaciones;	10	62,50%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 33.** *Elementos relevantes / Motivación*



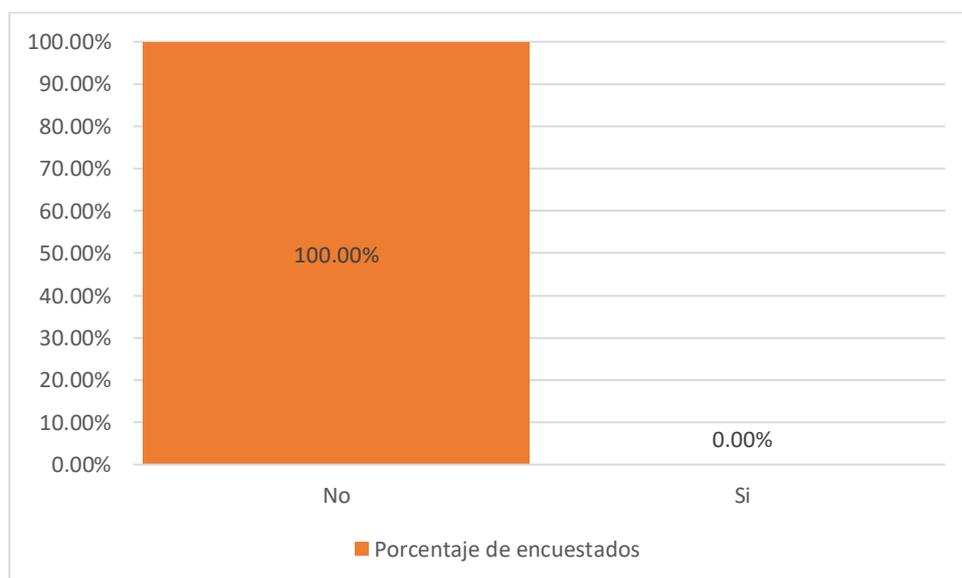
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura33**) que los empleados tienen por unanimidad seleccionaron el salario como variable principal para estar motivados en el trabajo, y como segunda variable seleccionaron las vacaciones.

#### 14. Cuenta con otro tipo de seguro aparte del que ofrece la empresa

**Tabla 33.** Seguro aparte del que la empresa ofrece

Descripción	Nº	%
No	16	100,00%
Si	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 34.** Seguro aparte del que la empresa ofrece



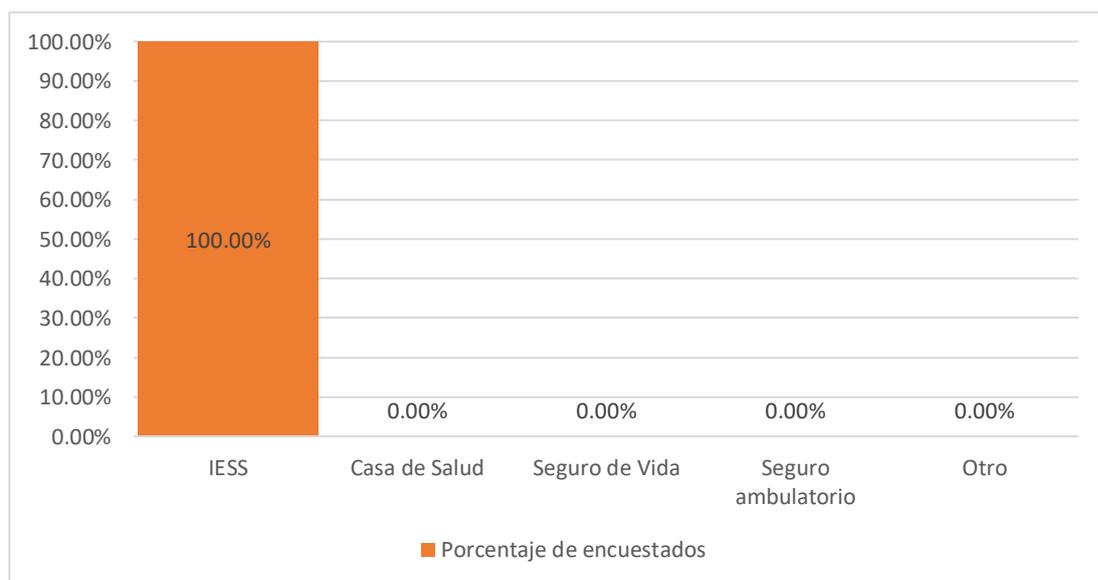
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura34**) que por unanimidad los empleados comentan que no cuentan con otro aparte del que ofrece la empresa.

**15. Qué tipo de seguro tiene la empresa cuando se trata de accidentes dentro del horario laboral.**

**Tabla 34.** *Tipo de seguro laboral*

Descripción	Nº	%
IESS	16	100,00%
Casa de Salud	0	0,00%
Seguro de Vida	0	0,00%
Seguro ambulatorio	0	0,00%
Otro	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 35.** *Tipo de seguro laboral*



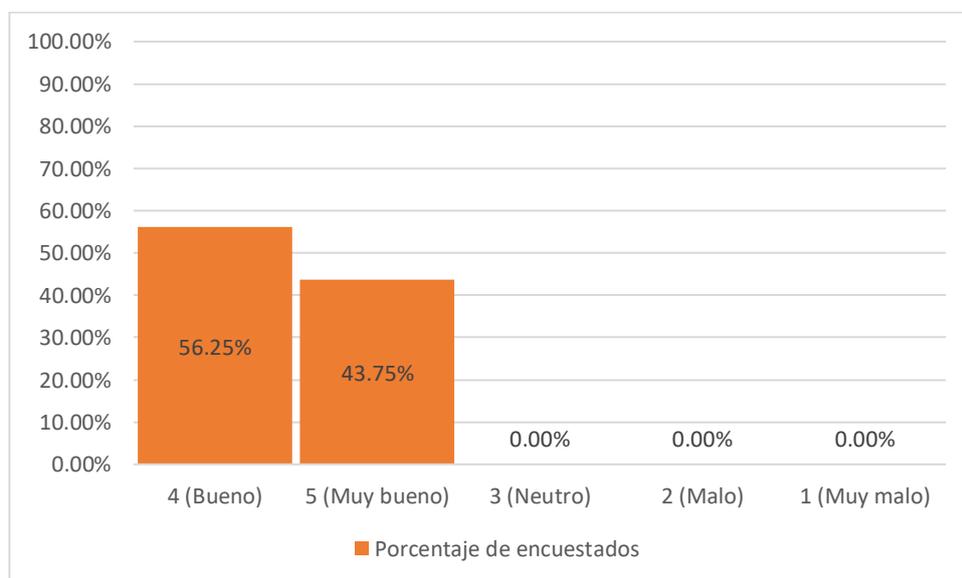
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura35**) que por unanimidad los empleados respondieron que la empresa solo les brinda seguro por medio del IESS.

**16. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente, ¿Cómo calificaría el sistema de seguridad que tiene la empresa?**

**Tabla 35.** *Sistema de seguridad*

Descripción	Nº	%
4 (Bueno)	9	56,25%
5 (Muy bueno)	7	43,75%
3 (Neutro)	0	0,00%
2 (Malo)	0	0,00%
1 (Muy malo)	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 36.** *Sistema de seguridad*



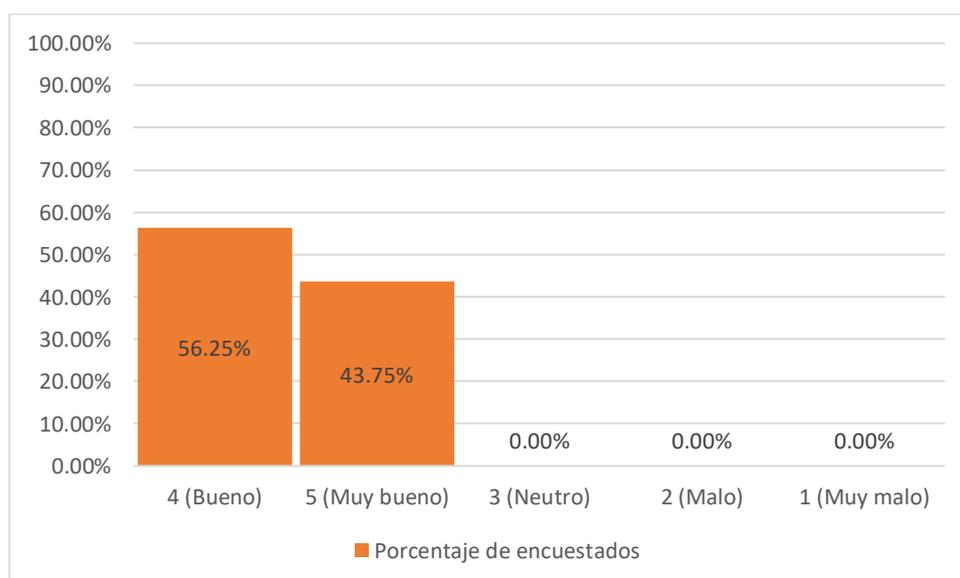
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura36**) que los empleados están satisfechos con el sistema de seguridad que la empresa brinda, por lo que la califican con opiniones positivas, es decir la mayoría de ellos menciona que su seguridad es buena.

**17. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de sus compañeros?**

**Tabla 36.** *Desempeño laboral de los compañeros de trabajo*

Descripción	N°	%
4 (Bueno)	9	56,25%
5 (Muy bueno)	7	43,75%
3 (Neutro)	0	0,00%
2 (Malo)	0	0,00%
1 (Muy malo)	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 37.** *Desempeño laboral de los compañeros de trabajo*



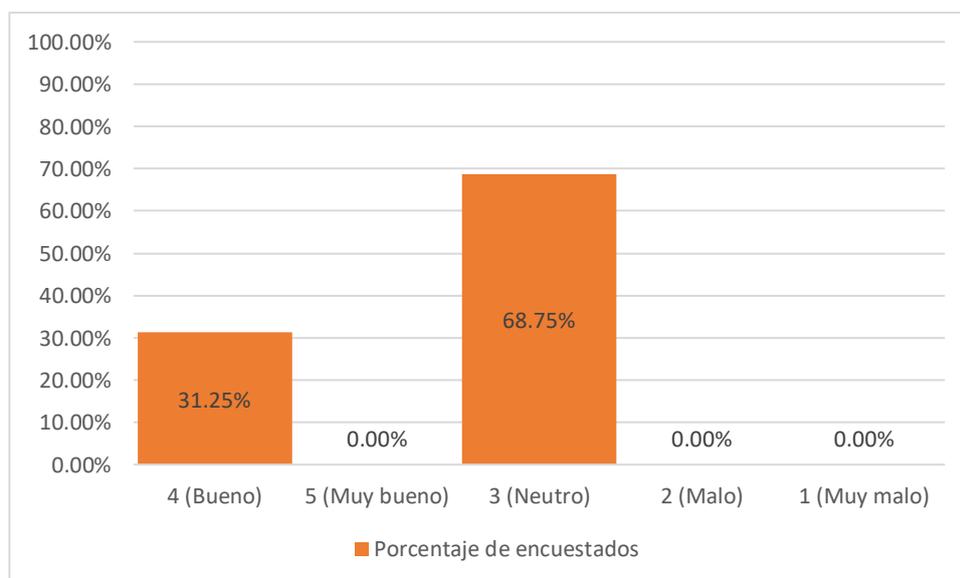
Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura37**) que los empleados consideran bueno el desempeño de sus compañeros de trabajo, por lo que la califican con opiniones positivas, es decir la mayoría de ellos menciona que su desempeño es bueno.

**18. Si tuviera que calificar de menor a mayor, 1 a 5 respectivamente, ¿Cómo es la comunicación que existe dentro de la empresa?**

**Tabla 37. Comunicación interna**

Descripción	Nº	%
4 (Bueno)	5	31,25%
5 (Muy bueno)	0	0,00%
3 (Neutro)	11	68,75%
2 (Malo)	0	0,00%
1 (Muy malo)	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

**Figura 38. Comunicación interna**



Con los datos obtenidos se puede observar en el (**Figura38**) que la mayoría de los empleados mencionan que la comunicación que existe dentro de la empresa no es eficiente, independientemente de la causa es un factor que perjudica a la productividad de la empresa.

## Análisis del cumplimiento de objetivos

### *Objetivo específico 01*

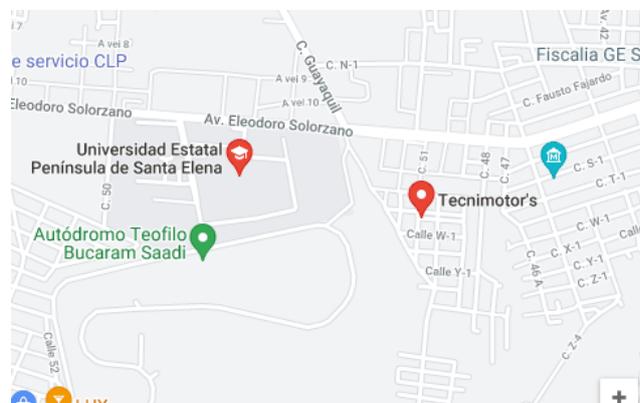
- Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa “Centro Automotriz Tecnimotor’s”.

Con respecto a la **situación actual** del Centro Automotriz Tecnimotor’s, es una empresa que ofrece servicios de:

- Diagnóstico de inyectores electrónicos en el banco de pruebas, lo que le permite ver y leer el caudal de cada inyector para garantizar un funcionamiento adecuado. Especialista en diagnóstico computarizado en sistemas de control electrónico, así como en su mantenimiento y reparación de autos americanos y japoneses.
- Servicio de frenos, inspección y mantenimiento de todo el sistema de frenos de disco y suspensión como; chequeo de espirales, cambio de amortiguadores, espirales, rótulas, cremalleras y también el mejor stock de autopartes como lubricantes, llantas, baterías, accesorios.
- También ofrece servicios de mantenimiento preventivo para todo el sistema por los kilómetros recorridos, con el fin de mantener y alargar la vida útil del vehículo; una vez finalizado el servicio, se entrega un folleto de mantenimiento por kilómetro, además de otorgar consejos y asistencia técnica personalizada.

La empresa está ubicada en el Cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena en las Calles: C: V-1, tres cuadas atrás de Julipo’s, sus teléfonos 2784372 – 085951939 – 093439877.

**Figura 39.** Ubicación de la empresa



Fuente: Google maps

El **área** de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor's cuenta con uno 500 m<sup>2</sup> aproximadamente el cual dispone de espacios disponibles para los vehículos en el área de mantenimientos y espacios disponibles en el área de estacionamiento, así se evitan los contratiempos y facilita el flujo de los clientes al traer sus vehículos

El área de la empresa está distribuida de la siguiente manera:

El área donde se realiza el **mantenimiento** de los vehículos.

El sitio donde se **estacionan** los vehículos.

El área donde se **lavan las piezas y partes del vehículo**.

El área del **vestuario** de los empleados operarios.

La empresa consta con un **baño** para los clientes.

El espacio de la **oficina** con el **sitio** para que los clientes esperen a ser atendidos.

El **área de lavado de inyectores y diagnóstico**.

La empresa cuenta con una gran diversificación de **Herramientas** con los trabajadores operarios puedan ejercer su labor de manera eficiente y correcta. A continuación, se detallan de manera general las herramientas con las que dispone:

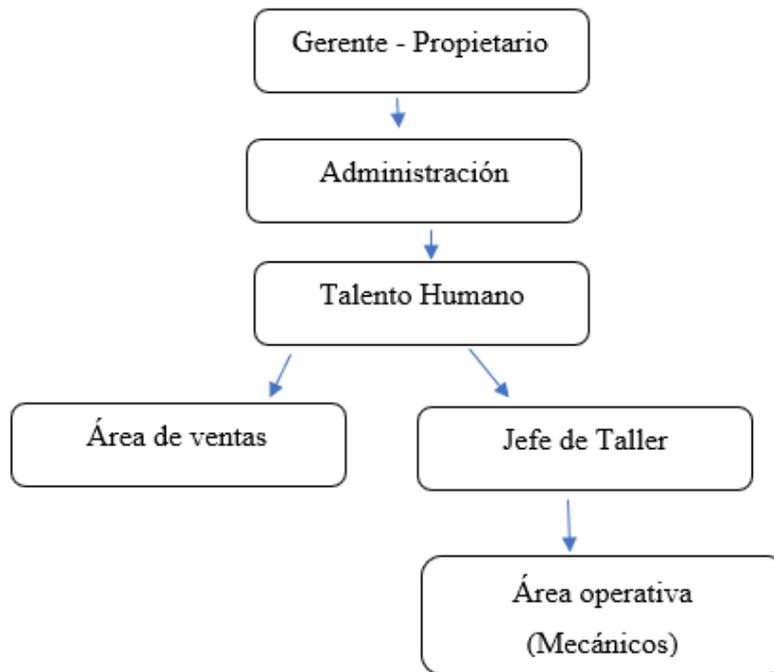
- Juegos de llaves
- Llaves inglesas
- Hexagonales
- Torx
- Llaves para filtros
- Juegos de dados
- Palancas de torques
- Llaves de ruedas
- Gatas
- Esmeriles
- Extractores
- Combos
- Destornilladores

- Cinceles
- Tubos de fuerza
- Juego de dados
- Llaves perica
- Llaves mixtas

La empresa cuenta con los **equipos** necesarios para realizar los mantenimientos y diagnósticos de los vehículos brindándoles a los clientes la seguridad de dejar sus vehículos en el establecimiento. A continuación, se mencionan los equipos con los que la empresa cuenta para poder ejercer sus actividades de mantenimiento y diagnósticos:

- Lavadores de presión de agua
- Elevadores de vehículos
- Rectificadores
- Enllantadora
- Balanceadora
- Alineadora
- Compresores
- Pulidores
- Prensas
- Pistolas de impacto
- Lámparas y linternas

La **estructura organizacional** permite conocer los niveles jerárquicos de una empresa, la del Centro Automotriz Tecnimotor´s está estructurado de la siguiente manera:

**Figura 40. Organigrama**

*Nota:* Figura de la estructura organizacional de la empresa.

La **descripción funcional o responsabilidades** de las actividades de cada cargo laboral está distribuido de la siguiente manera: *Gerencia*, este cargo lo ocupa el dueño – propietario de la empresa, el Ing. Suárez Jorge el cual su responsabilidad es hacer que se cumplan todas las funciones dentro de la empresa, además también de supervisar todos los procesos que se realizan dentro de la misma. La *administración*, este cargo lo ocupa la Lcda. Innes Lino, el cual su responsabilidad es la llevar el control del flujo de ingreso y egreso de la empresa, además de realizar compras públicas, las compras de repuestos, realizar los pagos de los trabajadores y proveedores, entre otras funciones. En el puesto de *talento humano* está a cargo la Ing. Kerly Tumbaco, el cual sus funciones son: la organización y planificación, estar a cargo de las relaciones laborales, en estar pendiente del clima laboral y la satisfacción de este, la contratación y selección de los nuevos trabajadores, entre otros. En el *área de ventas*, el cual su función es de atender el servicio de compra de repuestos de los vehículos de los clientes. El *jefe de taller*, el cual sus funciones principales son la de coordinar, organizar y verificar, es decir dar supervisión de que todas las funciones y actividades sean cumplidas por parte del personal, generar y acentuar una excelente relación con los clientes y trabajadores, entre otras funciones. En el *área operativa* están los

trabajadores que se encargan directamente de la mano de obra con respecto al mantenimiento de los vehículos.

La **misión** de la empresa es, *“satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante la prestación de servicios automotrices, con la utilización de equipos modernos, tecnología de punta y personal capacitado, brindando garantía y calidad en nuestros servicios, cumpliendo así con las exigencias de los usuarios”*

La **visión** de la empresa es, *“ser una organización líder en la prestación de servicios automotrices en la provincia de Santa Elena en el año 2023, mediante la innovación constante de equipos modernos y recurso humano capacitado, superando así las expectativas los usuarios”*.

Los **principios y valores** de la empresa son:

**RESPONSABILIDAD:** En la empresa se trabaja con mucha responsabilidad, brindando un servicio al cliente el cual le permita sentirse a gusto, y respetando los términos y condiciones de pago del servicio.

**HONESTIDAD:** En la empresa se trabaja de manera responsable, con honestidad y sinceridad, diciendo siempre la verdad y siguiendo las políticas internas de la empresa.

**RESPECTO:** Además de que los trabajadores valoren su trabajo y esfuerzo realizando las actividades asignadas por la empresa, siguiendo las normas establecidas, procurando el bien común, sin ofender a nadie.

**AMABILIDAD:** Brindar un mejor servicio al cliente, siendo amable y cortés con él, brindarle el mejor trato y para que se sienta cómodo cuando visite la empresa.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Aprender a trabajar juntos de forma eficaz para conseguir el objetivo común de la empresa y así el trabajo en equipo sea muy gratificante.

**CONFIANZA:** Debe existir una relación positiva entre el cliente y los empleados de la empresa, para que así, se cree una comunicación interactiva y lograr fidelizar a los clientes.

### ***Objetivo específico 02***

- Describir los factores que afectan a la Gestión de calidad y Productividad de la empresa.

Con los resultados y el análisis tanto de la primera encuesta dirigida a los clientes fijos y de la segunda encuesta que fue dirigida a los empleados de la empresa, se pudo determinar que existen dos causas por el cual existes carencias en la productividad; estas son: Problemas en la entrega de vehículos en los tiempos acordados y la comunicación interna, el cual esta última es un factor muy importante que influye a la productividad, debido a que, si la comunicación no es buena, las relaciones laborales se verían perjudicadas en la cual se detalla en la pregunta 8 de la segunda encuesta que no todos tienen esa iniciativa de ayudar cuando se ha desocupado, por lo que la desmotivación se hace presente en los empleados, debido a un mal ambiente o clima laboral.

La comunicación: de acuerdo con la pregunta 18 de la encuesta, se puede evidenciar que más del 60% considera que la comunicación dentro de la empresa no es la más eficiente, esta puede ser entre los jefes con sus empleados, o entre los compañeros mismo, lo que genera un menor rendimiento, el cual perjudique directamente a la productividad de la empresa.

### ***Objetivo específico 03***

- Proponer Gestión de Calidad basadas en las Normas ISO 10001 que impulsen el desarrollo de los procesos internos y satisfacción al cliente.

### ***Propuesta***

Propuesta de objetivos de calidad basado en la Normas ISO 10001:2018:

- Implementar la gestión participativa, promover la rendición de cuentas de todos los miembros de la organización y coordinar el desempeño y establecer un mecanismo de evaluación de la calidad.
- Establecer, desarrollar e integrar programas integrales de monitoreo para las instalaciones existentes de la empresa para garantizar que se limpien y se mantengan, proporcionando a los usuarios comodidad al estar dentro del establecimiento.

- Utilizar eficientemente la tecnología existente e introducir nuevas para garantizar y mejorar la gestión interna de la empresa, asegurando y facilitando el desarrollo de los servicios que se ofrecen a los clientes.

*Directrices para crear políticas de calidad Norma ISO 10001:2018:*

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad que:

- a) Sea adecuado con el propósito y el contexto de la empresa, además de que sirva de apoyo a su direccionamiento estratégico.
- b) Proporcionar un marco referencial para poder establecer objetivos de calidad.
- c) Implica comprometer a toda la población de la empresa de cumplir con los requisitos aplicables.
- d) Implice comprometer una mejora continua al sistema de gestión de la calidad.

**Comunicado de la política de calidad**

La política de calidad debe:

- a) Estar disponible y mantenida como información documentada.
- b) Ser comunicados, comprendidos y utilizados en la organización.
- c) Estar a disposición de las todas las partes interesadas cuando sea necesario.

La política de calidad es un documento aprobado por la dirección. En la norma ISO 10001:2018, se separa en dos secciones:

En primer lugar, describir todos los requisitos para el cumplimiento de la política de calidad, así como su adaptación a los requisitos de la empresa. En segundo lugar, se deben incluir todas las obligaciones a cumplir, como la disponibilidad de los productos y/o servicio para las partes involucradas.

**Propuesta de la política basadas en la Norma ISO 10001:2018.**

Tener un equipo comprometido para lograr el más alto nivel de satisfacción de nuestros empleados, brindando un servicio competitivo, pertinente y ético, orientado

a promover y apoyar sus iniciativas, buscando la mejora continua en cumplimiento de las metas de la calidad establecidas por la empresa.

Se establecen los siguientes principios con el propósito de direccionar las actividades de la empresa hacia la calidad:

- Conseguir la total satisfacción del cliente al ofrecer los servicios, manteniendo una relación excelente y mejorando de manera continua los canales de comunicación.
- Motivar e involucrar a todos los empleados en el desarrollo empresarial, de esta manera promover la formación continua en todos los ámbitos relacionados con la calidad, el medio ambiente y la organización.
- Utilizar de manera adecuada las herramientas y equipos para desarrollar eficientemente las actividades de la organización, dando énfasis a la satisfacción del cliente por un servicio de calidad.

Para lograr esto la alta dirección debe:

- Mantener relaciones continuas especialmente con sus clientes y proveedores para facilitar el desarrollo y crecimiento de la empresa.
- Contar siempre con conocimiento e información actualizada sobre las tendencias, necesidades del cliente y así anticiparse a ellas.
- Supervisar y controlar el cumplimiento de las normas que se hayan establecido en la organización.

#### **Otras políticas por considerar para mejorar la productividad**

Políticas basadas en la Norma ISO 45001 que está enfocado a la seguridad y salud en el trabajo, y además de políticas medioambientales en base a la Norma ISO 14001:

#### **Directrices para crear políticas de seguridad laboral en base a la Norma ISO 45001:**

La norma ISO 45001 define una serie de requisitos que debe cumplir las políticas de seguridad y salud en el trabajo. En resumen, la gerencia debe asumir algunos compromisos para garantizar que la salud y la seguridad de la empresa realmente mejoren.

Estos requisitos son:

**Definir los objetivos:** En el documento central para la fijación de los objetivos, estos deben estar de acuerdo con los principios definidos en la política. Por ejemplo: Si el deseo de proteger a los empleados se expresa en la política de seguridad y salud, entonces la meta de reducir el número de accidentes laborales será clave.

**Cumplir con los requerimientos legales:** La norma ISO 45001 requiere que la dirección se comprometa a cumplir con estos requerimientos que se aplican en la empresa para prevenir riesgos laborales e incluirlos en la política de seguridad y salud.

**Borrar peligros y reducir riesgos:** Un sistema de gestión de seguridad y salud debe tener como objetivo eliminar las amenazas a los que están expuestos sus empleados y reducir a valores notables los riesgos que no se pueden borrar por completo.

**Comprometer la mejora continua:** El uso de un ciclo de mejora continua es obligatorio para un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ya que es uno de los principios fundamentales de la norma de gestión ISO. Por lo tanto, el compromiso anterior debe quedar claramente establecido en la política de clima laboral.

**Consultas y participaciones de los empleados:** Se diferencia de otras normas ISO ya que aquí la consulta y participación de los empleados debe incluirse en la política de seguridad y salud. Actuar como una parte interesada crítica para mejorar la seguridad y lograr los objetivos establecidos.

**Tareas por realizar una vez terminada la implementación de estas políticas:**

**Comunicada:** Los empleados de la organización deben conocer la política de seguridad y salud. Porque sus principios son de difícil aplicación si no son conocidos previamente por el personal pertinente.

**Adecuada:** Debe ser adecuada a las características de la empresa: tamaño, actividades, recursos... ya que los objetivos de la política pueden variar mucho en función de la peligrosidad del trabajo a realizar. Una política muy general puede ser vista como inapropiada y así asumir que el sistema de gestión es inadecuado.

**Accesible:** Otro requisito de la norma ISO 45001 es que la política de salud y seguridad debe ser accesible a las partes interesadas según se considere necesario. Y en cualquier momento pueden acceder a ella para su consulta.

**Documentada:** La política de seguridad y salud debe estar documentada mediante algún tipo de soporte y debe estar protegida contra pérdida o cambio incontrolado de su contenido.

Es importante mencionar que estas políticas son un documento vivo. Es decir, que debe actualizarse con tiempo, debido a los cambios en el entorno y de la misma organización, por el contrario, pueden hacer que el contenido de esta política quede obsoleto y, por lo tanto, es recomendable revisarlo y actualizarlo si es necesario. Además de necesita mantener evidencia de todas las revisiones y cualquier cambio realizado a lo largo del tiempo.

### **Directrices para crear políticas ambientales en base a la Norma ISO 14001:**

La norma ISO-14001 establece que una política ambiental debe documentarse, implementarse, actualizarse y comunicarse a todos sus trabajadores.

**Ser adecuado a la organización:** esto es algo muy importante para tener en cuenta al escribir documentación. Las políticas deben adaptarse al impacto ambiental de las actividades de la organización. Por ejemplo, la empresa que necesita usar y desechar productos químicos necesita una política diferente a otra que solo necesita desechar desperdicios de alimentos (como una cadena de restaurantes o, en menor medida, una cafetería).

**La mejora continua:** una de las ventajas de implementar este sistema es la capacidad de verificar y mejorar continuamente los procesos. Estas políticas deben incluir entonces el claro compromiso de la alta dirección con la mejora continua. No es necesario especificar cómo se lo va a realizar. Solo comprometerse a ejecutarlo.

**Previsiones.** Otros compromisos por incluir es que el sistema tomará medidas preventivas. Una vez más, no hay necesidad de documentar cómo se hará esto. Solo hay que comprometerse a realizarlos.

Cumplir las obligaciones y requisitos legales: En cuanto a las obligaciones hace referencia al cumplimiento de los requisitos legales y otros que se relacionan con aspectos ambientales.

Metas y objetivos: Si se crean políticas para observar y reducir los efectos ambientales asociados con la eliminación de productos químicos peligrosos, las metas y objetivos deben relacionarse de forma directa con estos y ya no será necesario incluir metas que no sean relevantes para la empresa, y que no contribuyan a la mejora del sistema.

### **Propuesta de políticas basadas en la Norma ISO 45001 y 14001**

- Uno de los objetivos principales de la Dirección General de la empresa debe ser proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para evitar lesiones y enfermedades a todos sus empleados.
- Cumplir con las metas de reducir el impacto ambiental, además de mejorar la calidad de los procesos internos, y el servicio.
- Mejorar las condiciones de trabajo y seguridad en la organización en la que se eliminan los peligros y reducen riesgos. La gerencia se deberá comprometer a proporcionar los recursos materiales y humanos necesarios.
- Formación a los empleados de la empresa en la entrega de información en materia de calidad para la prevención de los riesgos laborales y medioambiente.
- Cumplir con toda la normativa legal aplicable así como con los requisitos adicionales voluntarios en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y medio ambiente de trabajo.
- Tomar las medidas necesarias en el desarrollo de las operaciones para prevenir lesiones y deterioro de la salud de los empleados en los lugares de trabajo, así como en las demás partes involucradas.

## Discusión

El objetivo de este estudio fue la implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la productividad de la empresa Centro Automotriz Tecnimotor's, de manera general se investigó con el fin de determinar los factores posibles que afectan a la productividad, en la pregunta N°14 de la primera encuesta dirigida a los clientes fijos, el 60% de los encuestados mencionaron que siempre se les entrega a tiempo su vehículo; y el 40% manifestaron que casi siempre se entrega a tiempo los vehículos; es decir, la empresa en algunas ocasiones suele fallar con el tiempo acordado, el cual retrasa dicha entrega.

En la pregunta N°18 de la segunda encuesta dirigida a los empleados, se identificó que existe una ineficiencia de la comunicación, ya que el 68,75% de los encuestados mencionaron que la comunicación dentro de la empresa es neutral, es decir no es ni buena ni mala.

Se señala de la falta de comunicación afecta a las relaciones labores; por ejemplo como se puede observar el resultado de la pregunta N°8, donde no siempre tienen la iniciativa de ayudarse entre compañeros, y no es que este mal porque cada uno es responsable de realizar sus actividades, pero el ayudar resulta muy importante para construir un excelente ambiente laboral.

De acuerdo con la investigación de Bravo Rojas (2017) basado en las recomendaciones del sistema de gestión de la calidad con el objetivo de mejorar la productividad según la norma ISO 10001:2018, con ayuda de la implementación de este sistema, enfocado a los clientes no conformes, quejas y reclamos, y el tiempo de entrega que no se cumplen como es debido, se puede reducir a 0.

El autor concluye que al implementar la gestión de la calidad en la empresa, esta logra ser más competitiva en el mercado, y esto lo fundamenta en base a una teoría que define que la implementación de la gestión de la calidad, en otras palabras significa cambiarla para hacerla más eficiente, eficaz y adaptativamente más fuerte.

## Conclusiones

Se realizó la evaluación a la empresa Centro Automotriz Tecnimotor's, a través de una inspección visual y técnica, y con la ayuda de los instrumentos se dio a conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa, como resultado se puede concluir de manera positiva, que la empresa si cuenta con todas las herramientas adecuadas para que los trabajadores ejerzan sus actividades de la mejor manera, así como también se evidencia que la atención que brindan es de total agrado a los clientes y con un servicio de calidad que hace que los clientes se sientan seguros de los que adquieren. Por la parte negativa, se pudo identificar que los tiempos de entrega de los vehículos suele fallar en ocasiones, esto puede deberse a diferentes factores, aun así, independientemente de la causa el cliente no estará del todo contento.

Otro factor que se identificó gracias a la encuesta realizada a los empleados es que mencionaron que la comunicación no es del todo eficiente, ya sea este entre jefes y empleados o entre compañeros mismos, el cual perjudica a la productividad de la empresa, debido a que la falta de comunicación no permite una buena relación laboral, crea malentendidos, frustraciones, etc., y por consiguiente se genera un ambiente laboral desfavorable que da como resultado un empleado desmotivado

La serie 10000 de las normas ISO en relación a la serie 9000 elevan el nivel de calidad, seguridad, confiabilidad, y eficiencia, el cual le brindan a los consumidores información suficiente para tomar decisiones en la adquisición del servicio. Por lo que se concluye que implementación de políticas en base estas Normas es fundamental para aumentar la satisfacción del cliente y lograr una ventaja competitiva.

## Recomendaciones

Se recomienda monitorizar y supervisar de manera continua los procesos que se llevan a cabo en los mantenimientos de los vehículos, con la finalidad de no retrasar los tiempos de entrega de los vehículos de los clientes, y así evitar que el cliente no tenga una mala imagen de la empresa o peor aún este se vaya con la competencia.

Se recomienda realizar feedbacks, es decir reuniones periódicas de retroalimentación continua con la finalidad de poder detectar problemas, solucionar inquietudes de la forma más rápida posible.

Así mismo se recomienda que la empresa pueda otorgar reconocimientos a sus trabajadores para que estos puedan sentirse valorados y que sus esfuerzos contribuyen al éxito de la empresa.

Las políticas basadas en la serie 10000 de las normas ISO en relación a la serie 9000 tienen muchas ventajas, por lo que se recomienda desarrollarlas e implementarlas, para, por ejemplo:

- Mejora la imagen de la empresa.
- Incrementar las relaciones y fidelización con terceros y clientes.
- Optimizar los procesos internos de la empresa y aumentar la productividad.

### Referencias

- Andrade Duarte, C. A. (2020). *La gestión de calidad efectiva para mejorar la productividad en las ventas en la empresa Tecnomillan SA*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Burneo Celi, V. -L. (2021). *Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para la Empresa LojaSoft Solutions, de la Ciudad de Loja*. Universidad Nacional de Loja.
- Gema Lisbeth, G. V.-E. (2021). *El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM*. Pol. Con. (Edición núm. 57) Vol. 6, No 4.
- Msc., I. O. (2018). *Gestión de la calidad y productividad*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Saavedra Mendoza, T. D. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las mype rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018*. Piura - Perú: Universidad Católica Los Angeles Chimbote. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21075/1/Apuntes%20de%20recursos%20humanos.pdf>
- University, E. e. (24 de 06 de 2020). *eALICIA University*. <https://www.ealiciauniversity.com/>:  
<https://www.ealiciauniversity.com/post/consecuencias-del-tiempo-de-espera>
- Valdez Begazo, R. E.-Z. (02 de Julio de 2021). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la Productividad en la Empresa de Transportes Nuevo Horizonte S.A. 2021*. Lima - Peru: Universidad César Vellajo. <https://economipedia.com/definiciones/maquinaria.html#:~:text=La%20maquinaria%20es%20considerada%20a,%C3%BAtil%20sea%20de%20larga%20duraci%C3%B3n>.
- Iso, N. (13 de 09 de 2016). *NUEVA ISO 9001:2015*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=La%20calidad%20es%20%E2%80%9Ccla%20adecuaci%C3%B3n,NC%2F%20ISO%209000%202005>.

- Kennia, B., & Lisbeth, M. (2014). *Condiciones de higiene y seguridad presentes en el personal de empresas contratistas que prestan servicio al sector petrolero en el municipio Maracaibo*. Maracaibo: Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín URBE.
- Reyes, E. (17 de 01 de 2022). *Emprendedor Inteligente*.  
; <https://www.emprendedorinteligente.com/definiciones-de-comunicacion-segun-autores/>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Victoria: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Yáñez, Á. M., Rodríguez, F. R., Pino, Á. R., & Orellana, N. D. (2018). *Medición del clima laboral caso: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato*. Ambato: PUCE Sede Ambato.
- Inen. (29 de 10 de 2015). Instituto Ecuatoriano de Normalización. Obtenido de [https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_2879.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_2879.pdf)
- Iso10001:2018. (2018). Online Browsing Platform (OBP). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10001:ed-2:v1:es>
- Quelal, J. S. (2022). “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el área de atención y satisfacción al cliente en la empresa Centro Eléctrico Industrial GRUPCEIN Cía. Ltda.”. Riobamba: Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

### Apéndice

<b>Matriz de consistencia</b>							
TÍTULO	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA	
<b>GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA “CENTRO AUTOMOTRIZ TECNIMOTOR’S”, 2023.</b>	<b>Interrogante General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Var. 1</b>			<b>Tipo de Investigación</b>	
	¿De qué manera un sistema de gestión de calidad con políticas en base a la Normas ISO 10001 mejora la productividad de la empresa “Centro Automotriz Tecnimotor’s”?	Proponer un sistema de gestión de calidad con políticas en base a las Normas ISO 10001 que permita mejorar la productividad de la empresa “Centro Automotriz Tecnimotor’s”	Gestión de Calidad	Elementos	Calidad	Descriptiva	
					Precio		
					Desempeño		
				Actividades	Higiene		
					Atención al cliente		
	Tiempo						
	Seguridad						
	<b>Sistematización del Problema</b>	<b>Objetivo Específicas</b>	<b>Var. 2</b>				<b>Método de investigación</b>
	¿Cuál es la situación actual de la empresa?	Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la empresa “Centro Automotriz Tecnimotor’s”.	Productividad	Factores	Equipos y herramientas	observación	
Clima laboral							
¿Cuáles son los factores que pueden afectar a la Gestión de Calidad y Productividad de la empresa?	Describir los factores que afectan a la Gestión de calidad y Productividad de la empresa.	Productividad	Factores	Motivación	Transversal no correlacional		
				Seguridad laboral			
¿De qué manera la propuesta Gestión de calidad basadas en Normas ISO 10001 mejorarán el desarrollo de los procesos internos y la satisfacción al cliente?	Proponer Gestión de Calidad basadas en las Normas ISO 10001 que impulsen el desarrollo de los procesos internos y satisfacción al cliente.	Productividad	Factores	Comunicación	Población		
				Clientes			
Comunicación	Empleados						

## Instrumentos

### Entrevista:

#### Preguntas para la administradora de la empresa.

1. ¿Qué problemas internos considera usted que tiene la empresa?
2. ¿Cuenta con políticas de seguridad y salud laboral? ¿Y estas políticas se basan a la Norma ISO?
3. ¿Cuenta con políticas ambientales? ¿Y estas políticas se basan a la Norma ISO?
4. ¿Cuenta con políticas de calidad en sus servicios? ¿Y estas políticas se basan a la Norma ISO?
5. ¿Dispone de un área de calidad dentro de la empresa?
6. ¿Dispone de un comité de calidad dentro de la empresa?
7. ¿La empresa cuenta con empleados capacitados para las diferentes áreas?

### Encuestas

#### ENCUESTA A LOS CLIENTES

Genero:

- Femenino
- Masculino
- LGBTI

#### Calidad

1. ¿Considera que el servicio ofrecido por la empresa es acorde a sus expectativas?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Neutral	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2. ¿Antes de realizar el mantenimiento a su vehículo se le informa tanto verbal como escrito los problemas que tiene su vehículo?

Se informa de ambas maneras	
Se informa solo de manera verbal	
Se informa solo de manera escrita	

3. ¿Según su opinión es importante que se le describa detalladamente los problemas que tiene su vehículo?

Muy importante	
Importante	
Neutral	
Poco Importante	
No es importante	

4. ¿Considera usted que los repuestos que se utilizan en el mantenimiento de su vehículo son de calidad?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Neutral	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5. ¿Según su opinión es importante que se le describa detalladamente que repuestos y marcas se utilizaran en su vehículo?

Muy importante	
Importante	
Neutral	
Poco Importante	
No es importante	

### Precio

6. ¿Considera que los precios son adecuados por los servicios ofrecidos?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Neutral	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7. ¿Con qué frecuencia realiza chequeos y mantenimiento a su vehículo?

Cada quince días	
Cada mes	
Cada dos meses	
Casi tres meses	
Cuando se presentan problemas	
De acuerdo con el manual del fabricante	

### Higiene

8. ¿En términos de higiene, al momento de ingresar a la empresa cómo la califica?

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy malo	

**Desempeño**

9. ¿Considera adecuado el desempeño del personal al momento de ofrecer los servicios?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Neutral	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

**Atención al cliente**

10. ¿Se siente cómodo con el grado de atención que muestran los empleados?

Extremadamente cómodo	
Muy cómodo	
Moderadamente cómodo	
Poco cómodo	
Incomodo	

11. Según usted, ¿cómo calificaría la atención que recibe por parte del personal?

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	
Muy malo	

12. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted con el trato que recibe en la recepción?

Extremadamente satisfecho	
Muy satisfecho	

Moderadamente satisfecho	
Poco satisfecho	
No satisfecho	

### Tiempo

13. ¿Considera que el tiempo que se emplea en el mantenimiento de su vehículo es adecuado y oportuno?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Neutral	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

14. Con relación a los tiempos de entrega, la empresa cumple con los tiempos acordados de acuerdo con el grado de problema que presente su vehículo.

Siempre	
Casi siempre	
Ocasionalmente	
Casi nunca	
Nunca	

15. En relación en los tiempos de espera, el proceso de atención es acorde a lo esperado.

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Neutral	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

### Seguridad

16. En términos de seguridad de su vehículo, se siente seguro con la utilización de las herramientas y equipos que se usan en la empresa para el mantenimiento.

Extremadamente Seguro	
Muy Seguro	
Moderadamente seguro	
Poco seguro	
inseguro	

17. Considera importante que la empresa de a conocer las normas de seguridad que emplea al momento del mantenimiento de su vehículo

Muy importante	
Importante	
Neutral	
Poco Importante	
No es importante	

18. Se siente cómodo con la seguridad que la empresa le brinda a su establecimiento ante las posibles amenazas externas.

Extremadamente cómodo	
Muy cómodo	
Moderadamente cómodo	
Poco cómodo	
Incomodo	

### ENCUESTAS PARA LOS EMPLEADOS

#### GENERO:

- Femenino
- Masculino

- LGBTI

1. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa?

Menos de un año	
Entre 1 y 3 años	
Entre 3 y 5 años	
Entre 5 y 7 años	
Mas de 7 años	

2. ¿En qué área se sitúa su cargo laboral que ejerce dentro de la empresa?

Administración	
Área de ventas	
Recursos Humanos	
Área de Mantenimiento	
Administración	

3. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente ¿seleccione cómo se siente al ejercer las actividades de su cargo laboral?

5	
4	
3	
2	
1	

4. ¿Conoce usted el termino SGC (Sistema de Gestión de Calidad)?

Si	
No	
He escuchado sobre ello	

5. ¿Conoce qué son las Normas ISO?

Si	
----	--

No	
He escuchado sobre ello	

### Herramientas y equipos

6. ¿Las herramientas y los equipos que utilizan son adecuados para poder ejercer su labor?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Neutral	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

### Clima laboral

7. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente, al trabajar con asistencia de algún compañero, ¿seleccione su nivel de comodidad?

5 - Extremadamente cómodo	
4 - Muy cómodo	
3 - Moderadamente cómodo	
2 - Poco cómodo	
1 - Incomodo	

8. ¿Existe iniciativa de compañeros que se hayan desocupado y ayuden al que no ha terminado su actividad?

Siempre	
Casi siempre	
Ocasionalmente	
Casi nunca	
Nunca	

### Motivación

9. ¿En los 3 últimos meses cuantas veces ha recibido un reconocimiento por hacer un excelente trabajo?

Mas de 8 veces	
entre 8 y 6 veces	
entre 6 y 4 veces	
entre 4 y 2 veces	
menos 2 veces	
no ha recibido	

10. ¿Ha recibido charlas motivacionales en los últimos 3 meses organizadas por la empresa?

Si	
No	

11. ¿Con que frecuencia recibe actualizaciones para poder mejorar sus habilidades?

Cada trimestre	
Cada semestre	
Cada año	
Cada dos años	
Cada vez que se generan cambios	

12. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente, ¿Considera que su trabajo es fundamental en la misión o propósito de la empresa?

5	
4	
3	
2	
1	

13. De los siguientes puntos para tener una excelente motivación en el trabajo, seleccione dos elementos que más le parezcan relevante.

Salario	
Promoción	
Diplomas	
Vacaciones	
Formación	
Ambiente	
Reconocimientos	

### Seguridad

14. Cuenta con otro tipo de seguro aparte del que ofrece la empresa

Si	
No	

15. Qué tipo de seguro tiene la empresa cuando se trata de accidentes dentro del horario laboral.

IESS	
Casa de Salud	
Seguro de Vida	
Seguro Ambulatorio	
Otro	

Especifique\_\_\_\_\_

16. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente, ¿Cómo calificaría el sistema de seguridad que tiene la empresa?

5	
4	
3	
2	
1	

17. De menor a mayor, 1 a 5 respectivamente ¿Cómo calificaría el desempeño laboral de sus compañeros?

5	
4	
3	
2	
1	

18. Si tuviera que calificar de menor a mayor, 1 a 5 respectivamente, ¿Cómo es la comunicación que existe dentro de la empresa?

5	
4	
3	
2	
1	

## Herramientas, Maquinaria y equipos

### Apéndice 1.



*Herramientas*

**Apéndice 2.***Burros***Apéndice 3.***Gata*

**Apéndice 4.**

*Máquina / Diagnostico y prueba de inyectores*

**Apéndice 5.***Extintor***Apéndice 6.***Máquina / Alineación y Balanceo*

**Apéndice 7.***Esmeril***Apéndice 8.***Prensa*

**Apéndice 9.***Pulidora***Apéndice 10.***Compresor pequeño*

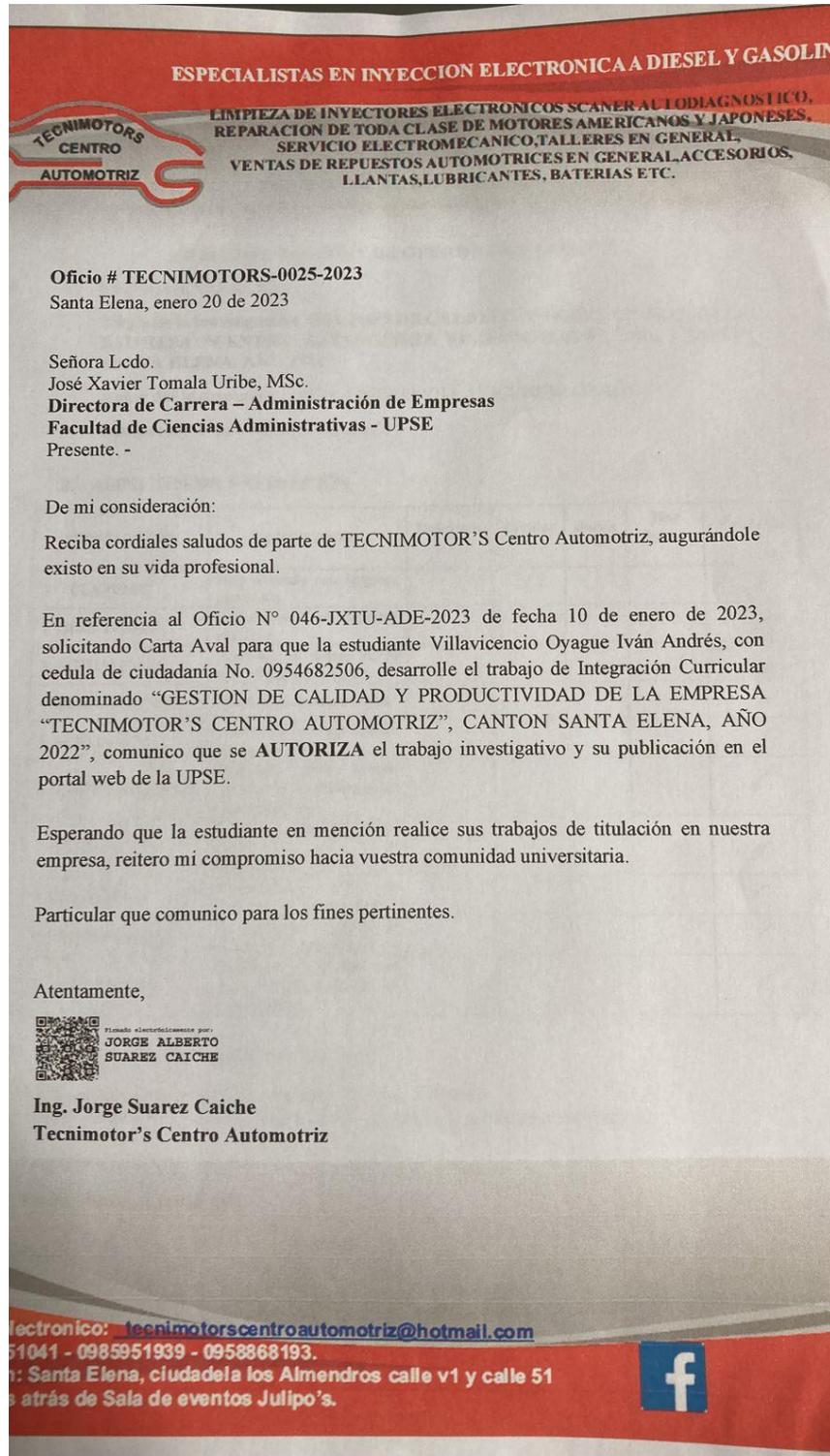
**Apéndice 11.**

*Compresor grande*

**Apéndice 12.**

*Gata / Motor*

### Apéndice 13.



*Carta Aval*

## Apéndice 14.



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
Administración de Empresas

**FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

**Título de la investigación:** GESTION DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA "CENTRO AUTOMOTRIZ TECNIMOTOR'S", DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2022

**Autor del instrumento:** IVÁN ANDRÉS VILLAVICENCIO OYAGUE

**Nombre del instrumento:** Encuesta

**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

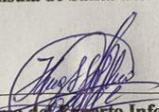
**3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**Lugar:** Universidad Estatal Península de Santa Elena

**Fecha:** 26 de enero del 2023

  
**Firma del Experto Informante**  
**Econ. Hugo Alvarez Plua, MBA.**

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
 www.upse.edu.ec



*Validación de instrumentos*

## Apéndice 15.



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Administración de Empresas**

---

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE**  
**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:**

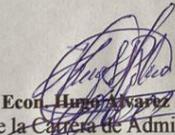
Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "gestión de calidad y productividad de la empresa "centro automotriz Tecnimotor's", del cantón Santa Elena, año 2022" planteado por el estudiante Iván Andrés Villavicencio Oyague, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuestas.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 26 de enero de 2023

  
**Econ. Hugo Alvarez Plua, MBA.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131  
www.upse.edu.ec



  
upse\_ec @upse\_ec upse\_ec

*Certificado de instrumentos*

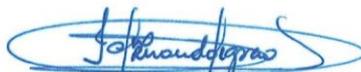
**Apéndice 16.**

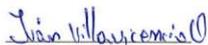


UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN  
 MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

N o.	Actividades	2022										2023							
		OCTUBRE			NOVIEMBRE				DICIEMBRE			ENERO		FEBRERO					
		10-15	17-22	24-29	30-5 No v.	7-12	14-19	21-26	28 Nov - 3 Dic	5-10	12-17	19-23	26-30	2-7	9-14	16-21	23-30	1-10	
1	Revisión de propuesta de temas de investigación (anteproyecto)	■																	
2	Correcciones de la propuesta		■																
3	Entrega de informe al director (tema para ser aprobado por Consejo)			■															
4	Desarrollo del Trabajo de Integración Curricular:																		
5	Introducción					■	■												
6	Capítulo I Marco Referencial								■	■									
7	Capítulo II Metodología										■								
8	Capítulo III Resultados y Discusión														■				
9	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen															■	■		
10	Elaboración del Certificado Antiplagio																	■	■
11	Entrega de informe final por parte de los tutores (culminación de tutorías)																	■	■

Nota: Se pueden incluir actividades, dependiendo de las que se desarrollen

  
 FIRMA DEL TUTOR

  
 FIRMA DEL ESTUDIANTE

*Cronograma*

## Apéndice 17.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

<b>Facultad:</b>	Ciencias Administrativas						
<b>Carrera:</b>	Administración de Empresas						
<b>Modalidad de Titulación:</b>	Trabajo de Integración Curricular						
<b>Docente tutor:</b>	Eco. Félix Fernando Tigreiro González						
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN					
15/11/2022	14h00	16h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Tema del Trabajo de Integración Curricular.	Aprobación del tema de trabajo de integración curricular.	TITULACIÓN
24/11/2022	15h00	17h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Matriz de Consistencia.	Revisión de la matriz de consistencia.	
12/12/2022	21h00	23h30	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Introducción, Planteamiento del Problema y Objetivos.	Revisión del planteamiento del problema.	
17/12/2023	15h00	17h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Capítulo I Marco Referencial.	Revisión de conceptos y fundamentos legales.	
29/12/2023	15h00	17h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Capítulo II Metodología.	Revisión de diseño, métodos, población y muestra.	
10/01/2023	21h00	23h30	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Instrumentos de investigación Recolección de datos.	Revisión de preguntas de la encuesta y entrevista.	
17/01/2023	12h00	14h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Aprobación del cuestionario.	Revisión de preguntas de la encuesta y entrevista.	
19/01/2023	12h00	14h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Análisis de las encuestas.	Revisión de los análisis de los resultados de la entrevista y encuesta.	
21/01/2023	15h00	17h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Discusión.	Revisión de la discusión.	
30/01/2023	12h00	14h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Conclusiones y recomendaciones.	Revisión de la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación.	
10/02/2023	15h00	17h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Resumen del trabajo.	Revisión del resumen de la tesis en mención.	
11/02/2023	15h00	17h00	Villavicencio Oyague Iván Andrés	8/2.	Introducción.	Revisión de la introducción y tesis.	
<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>							

  
**FIRMA DEL TUTOR**

  
**FIRMA DEL ESTUDIANTE**

*Control de tutorías*