



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
EMPRESA X-MEDIA DIGITAL S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

AUTOR:

Shayna Sharon Panchana Ortega

LA LIBERTAD, ECUADOR

FEBRERO-2022



HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA X-MEDIA DIGITAL S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR:

Panchana Ortega Shayna Sharon

TUTOR:

Ing. Lorena Reyes Tomalá, PhD

Resumen

En este ensayo tiene como objetivo identificar como influyen las habilidades gerenciales en el personal de mandos intermedios, en la gestión de calidad en la empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de Guayaquil. El tipo de investigación es de carácter exploratorio y descriptivo, ya que se basa en buscar informaciones existentes para analizar la problemática del tema planteado, tiene un enfoque cuantitativo-cualitativo, sigue el método inductivo y teórico. La población se consideró a directivos y trabajadores. La técnica que se utilizó es una encuesta para medir las habilidades gerenciales y la gestión de calidad. El análisis del estado de la investigación científica se realiza en referencia de documentos escritos, publicaciones, libros, páginas web y bases académicas de artículos científicos de los periodos 2006 al 2019. En conclusión, la importancia de implementar las habilidades gerenciales para generar gestión de calidad en las organizaciones, son de suma importancia debido a que son una herramienta administrativa de éxito, como elemento clave de una gestión de calidad.

Palabras claves: Habilidades Técnicas, Habilidades de conocimientos, Habilidades humanas y Gestión de calidad



**MANAGEMENT SKILLS AND QUALITY MANAGEMENT IN THE
COMPANY X-MEDIA DIGITAL S.A LOCATED IN THE CITY OF
GUAYAQUIL**

AUTOR:

Panchana Ortega Shayna Sharon

TUTOR:

Ing. Lorena Reyes Tomalá, PhD.

Abstract

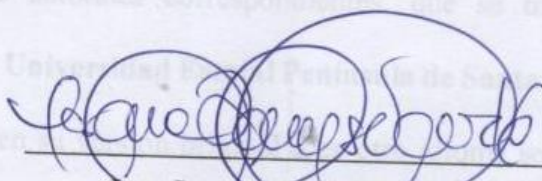
The objective of this essay is to identify how management skills influence middle management personnel in quality management in the company X-MEDIA DIGITAL located in the city of Guayaquil. The type of research is exploratory and descriptive, since it is based on the search for existing information to analyze the problems of the subject raised, it has a quantitative-qualitative approach, and follows the inductive and theoretical method. The population was considered to be managers and workers. The technique used was a survey to measure managerial skills and quality management. The analysis of the state of scientific research is done in reference to written documents, publications, books, web pages and academic bases of scientific articles from the periods 2006 to 2019. In conclusion, the importance of implementing management skills to generate quality management in organizations is of the utmost importance because they are a successful administrative tool, as a key element of quality management.

Keywords: Technical Skills, Knowledge Skills, Human Skills and Quality Management.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de profesor tutor del trabajo de titulación **HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA X-MEDIA DIGITAL S.A (AGENCIA DE MARKETING) UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, elaborado por la Srta. Shayna Sharon Panchana Ortega egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Peninsular Santa Elena, previo a la obtención del título científico, técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Lorena Reyes Tomalá. PhD.

PROFESORA TUTORA

PANCHANA ORTEGA SHAYNA SHARON
C.C. No. 240048250-9

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi gratitud a Dios que siempre ha colmado mi vida y la de toda mi familia con sus bendiciones.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **"HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA X-MEDIA DIGITAL S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"** elaborado por **Shayna Sharon Panchana Ortega** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

Shayna Panchana O.

PANCHANA ORTEGA SHAYNA SHARON
C.C. No.: 240046250-9

Shayna Sharon Panchana Ortega

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi gratitud a Dios que siempre ha colmado mi vida y la de toda mi familia con sus bendiciones.

Estoy muy agradecida con la autoridad y personal que conforman la empresa X-MEDIA DIGITAL por su confianza en mí, abriéndome la puerta y permitiéndome realizar todo el proceso investigativo para obtención de mi Título.

Asimismo, mi agradecimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a toda la Facultad de Administración de Empresas y a mis profesores, en particular a los docentes encargados del proceso de titulación a la Ing. Lorena Reyes, a la Ing. Carola Alejandro y al director de carrera Lic. José Xavier Tomalá, cuyas enseñanzas desde sus preciados conocimientos me ayudaron a crecer día a día como experta, gracias a todos por su paciencia, entrega, trabajo duro, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente, quisiera expresar mi más profundo agradecimiento y la mayor gratitud a la Ing. Sabina Villón, principal colaborador a lo largo de este proceso, quien con su guía, conocimiento, educación y cooperación permitió el desarrollo de este trabajo.

Shayna Sharon Panchana Ortega

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está principalmente dedicado a Dios, para que sea nuestra inspiración y nos dé la fuerza para seguir en el proceso de alcanzar una de nuestras cosas más anheladas.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de estos años, gracias a ellos, he logrado llegar hasta aquí y ser lo que soy. Es un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanos y cuñada por su constante presencia, compañerismo y apoyo moral que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todos los que nos han apoyado y han tenido éxito en el negocio, especialmente a aquellos que nos abrieron sus puertas y compartieron sus conocimientos.

Shayna Sharon Panchana Ortega

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

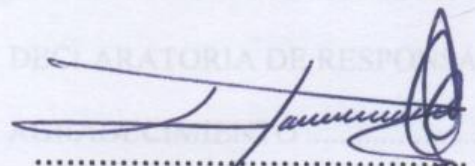
ÍNDICE

RESUMEN

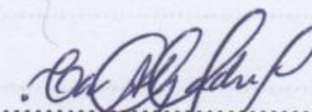
ABSTRACT

APROBACION DEL PROFESOR TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD



Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



Ing. Carola Alejandro, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA

INTRODUCCIÓN

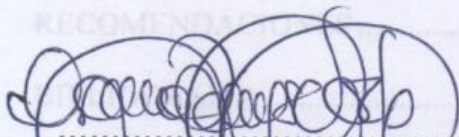
DESARROLLO

Metodología

resultados

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES



Ing. Lorena Reyes, PhD.
PROFESOR TUTOR



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

Anexo 1: Matriz Operacional

Anexo 2: Matriz Operacional

Anexo 3: Instrumento

Anexo 4: Resultado 1

Anexo 5: Resultado 2

Anexo 6: Resultado 3

Anexo 7: Resultado 4

ÍNDICE

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
APROBACION DEL PROFESOR TUTOR.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	viii
INTRODUCCIÓN	11
DESARROLLO.....	13
Metodología	20
resultados	21
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFÍA	25
ANEXOS.....	27
Anexo 1: Matriz de consistencia	27
Anexo 2: Matriz Operacional.....	28
Anexo 3: Instrumento	29
Anexo 4: Resultado 1	30
Anexo 5: Resultado 2	31
Anexo 6: Resultado 3	32
Anexo 7: Resultado 4	33

Anexo 8: Resultado 5	34
Anexo 9: Resultado 6	35
Anexo 10: Resultado 7	36
Anexo 11: Resultado 8	37
Anexo 12: Resultado 9	38
Anexo 13: Resultado 10	39
Anexo 14: Resultado 11	40
Anexo 15: Resultado 12	41
Anexo 16: Resultado 13	42
Anexo 17: Resultado 14	43
Anexo 18: Resultado 15	44
Anexo 19: Resultado 16	45
Anexo 20: Cronograma	46

INTRODUCCIÓN

En un ambiente empresarial competitivo como lo es hoy en día, se han vuelto indispensable para las empresas las habilidades gerenciales, ya que radican en conocer cuáles son las acciones, aptitudes y conocimientos que un directivo desarrolla y potencializa para obtener una gestión de calidad. Cabe de recalcar que las funciones que toman estas habilidades deberán ser dirigidas por una persona digna de ser líder, que al actuar con naturaleza transmita un buen ambiente laboral o más bien que sepa manejar a un grupo de interés con el que trabaje de manera sencilla y eficaz.

La naturaleza humana siempre ha tenido como objetivo sobresalir en todas las actividades que se desarrollan en la vida laboral. La mayoría de estas personas lo hacen al momento de integrarse a un trabajo, en algunas ocasiones estas personas anhelan escalar posiciones, ya sea de un simple empleado a llegar ejercer cargos en la dirección. En este sentido, se puede decir que las habilidades directivas son una herramienta esencial que permite un amplio desarrollo y acción frente a muchos problemas sociales, económicos y políticos de la sociedad. El conocimiento y desarrollo de las destrezas directivas como el manejo de un líder, una buena comunicación y sobre todo la motivación, no favorecen el surgimiento y la sinergia de los actores en la solución de los problemas sociales.

Si bien es cierto, unos de los problemas claves que existen dentro de las empresas es el comportamiento o aptitud que muchos de los jefes saben tener cuando ven a sus empleados como un objeto más en las empresas y no como personas, se debe tener en cuenta que el exceso de carga de trabajo a los empleados,

es un acontecimiento que produce muchas veces enfermedades laborales y atraso en los procesos de las empresas. Además, que produce una decadencia en la gestión de calidad. Para tal acción se identificará el contexto actual de la empresa X-media digital el rol que deben asumir los directivos para liderar sus organizaciones de manera efectiva. Por lo tanto, se pretende presentar ¿Como las habilidades gerenciales influyen a una gestión de calidad en la empresa X-MEDIA DIGITAL?

En la actualidad no es suficiente mantenerse como empresa, sino que las organizaciones del siglo XXI, requieren de nuevos instrumentos, de manera de evidenciar cuales son las falencias o errores más comunes que los empresarios cometen al momento de manejar a su grupo de interés. Sin duda alguna la idea de este ensayo es que el jefe de la empresa X-media digital adopte y adecue estrategias de motivación o pongan en prácticas las habilidades gerenciales para realizar un buen trabajo y puedan tener efectividad en la gestión de calidad.

Al investigar los fundamentos teóricos se ha identificado la importancia del uso adecuado de estas habilidades directivas por parte de los jefes de las empresas. Para ello se encuentran las habilidades técnicas, habilidades de conocimiento y las habilidades conceptuales, además de las dimensiones como lo es la fuerza motivacional y el liderazgo que son indispensables tanto para las habilidades gerenciales y la gestión de calidad.

El presente ensayo tiene la modalidad de investigación exploratorio y descriptivo, ya que se basa en buscar informaciones existentes para analizar la problemática del tema planteado, tiene un enfoque cuantitativo-cualitativo, sigue el método inductivo y teórico. La población que se consideró en el estudio fue a los

directivos y trabajadores. La técnica que se utilizó es una encuesta para medir las habilidades gerenciales y la gestión de calidad. El análisis del estado de la investigación científica se realiza en referencia de documentos escritos, publicaciones, libros, páginas web y bases académicas de artículos científicos de los periodos 2006 al 2019. En el análisis de la encuesta, que se realizó en la Empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de GUAYAQUIL se pudo evidenciar que el gerente reconoce la importancia de implementar las habilidades gerenciales para generar gestión de calidad en las organizaciones, como una herramienta administrativa de éxito, como elemento clave de calidad.

DESARROLLO

Las habilidades gerenciales son un tema del cual se requiere conocer cómo se desempeña un trabajo de dirección que va mucha más allá que un conocimiento personal y profundo como ser humano. Donde (Payares, 2017) da a conocer que estas habilidades se caracterizan mediante las técnicas, estrategias, atributos de la personalidad y el estilo, ya que trabajan para producir resultados dentro de la empresa. De esta manera se puede decir que las habilidades se convierten en una herramienta fundamental en el ambiente empresarial debido a que por sus comportamientos o aptitudes ayudan a que los trabajadores se desarrollen de manera eficiente llegando así a obtener el éxito.

Sin embargo (Leyva, 2011) señala que estas habilidades son las destrezas que los jefes, gerentes o dueños de negocios deben poseer para administrar de

manera efectiva a los empleados para lograr sus objetivos empresariales. Por esta razón, muchos de estos empresarios no necesariamente deben estar incursionados a un tipo de capacitación para poder manejar su empresa, sino al contrario estas personas nacen con el don de poder dirigir y generar un ambiente motivacional en el cual su grupo de trabajo captan la capacidad de poder desenvolverse de manera adecuada y efectiva en desarrollar todas las actividades planificadas dentro de la empresa.

Debido a esto (Torres & Araujo, 2018) mantienen el pensar de que las habilidades de un gerente dentro de la empresa se calculan a medida de su talento y técnica para poder dirigir, tomar decisiones, negociar y solucionar problemas. Sin duda alguna estas habilidades son de suma importancia debido a que estos empresarios pueden manejarse de manera natural en cualquier tipo de situación que se presente dentro de la empresa, donde muchas veces estas acciones hacen que la empresa siempre sepa tomar medidas de precaución y seguir de alguna manera con sus funciones sin ningún tipo de problemas. Dichos conocimientos son amplios y variados en el ámbito empresarial, tanto como el conocimiento sobre el tipo de negocio en el que se va a desarrollar, el mercado, el entorno económico, manejo de indicadores y dimensiones. De esta manera (Reyes, 2016) manifiesta que dentro de estas habilidades gerenciales se pueden mencionar dos grandes grupos como: las fuerzas motivacionales y liderazgo.

Si bien es cierto estas dos habilidades forman parte de los aspectos de la investigación, (Julca, 2018) afirma que las fuerzas de motivación son acciones que

se implementan como una estrategia para motivar a los empleados. Son pocas las empresas que toman en cuenta esta dimensión del clima organizacional, y es ahí donde se ve la ausencia de motivación y/o consideración al desempeño laboral adecuado y óptimo.

Por otro lado gracias al criterio de (Acevedo, 2014) el liderazgo tiene un gran significado importante dentro de las demás capacidades directivas ya que engloba a los demás permitiendo que estas se desarrollen correctamente en distintos ámbitos empresariales. Donde el liderazgo hace parte de las prácticas que se relacionan a las interacciones interpersonales afectivas. A continuación, se puede ver la existencia de tres habilidades gerenciales sumamente necesarias para poder llevar a cabo el éxito en la empresa.

En este caso, los autores (Rodríguez & González, 2016) se refieren a la competencia técnica como el conocimiento y la experiencia requeridos para realizar actividades incluyen: métodos, procesos y procedimientos. Si bien es cierto estas habilidades forman parte del éxito de la empresa, debido que acogen a personas con las destrezas y agilidades necesarias que ayuden a manejar las funciones o actividades que se van a realizar. Estas destrezas técnicas representan un cierto grado de importancia para el desempeño de un gerente, ya que las decisiones se toman en base al conocimiento de las funciones específicas del jefe. Donde muchas de estas empresas se manejan de acuerdo al criterio de producción y lo necesario para poder manipular su empresa, cabe de destacar que todas estas tienen funciones diferentes al momento de desarrollar sus actividades.

Por eso estas destrezas son aquellas que abarcan toda la información obtenida, por el cual este puede hacer uso de métodos y herramientas propias del cargo o área específica que necesita, (López, 2019). Si bien es cierto estas habilidades se adquieren en las instituciones educativas, durante el transcurso de la vida profesional o también mediante la experiencia laboral en las distintas empresas.

Cuando se trata de habilidades de las personas, en gran medida se consideran trabajos que realizan las personas, para dirigir adecuadamente a sus grupos de interés. Como resultado estas habilidades de liderazgo son herramientas esenciales para trabajar, comunicarse y sobre todo empatizar con su equipo de trabajo. Si bien esto es cierto, debe tenerse en cuenta que este tipo de habilidad se adapta mejor a los puestos de gestión que requieren una interacción amplia e intensa con otros empleados. Por ello se afirma que las habilidades interpersonales están relacionadas con la capacidad de interactuar con las personas.

Donde un gerente o directivo de la empresa debe intercambiar ideas de trabajo y cooperar con otros empleados que están bajo su dirección. Además de esto existen otros grupos de trabajo que deben relacionarse con clientes, proveedores, aliados, y personas. Por eso, estas destrezas son esenciales para el desarrollo de relaciones personales, ya que por ello se pretende guiar, persuadir, motivar a otras personas sin importar el tipo de rango, edad, género o condición, para así poder llevar a la empresa a la consecución de sus objetivos empresariales. Además, son esenciales en todos los niveles porque conducen a buenas relaciones entre gerentes

y subordinados, se traducen en un buen ambiente de trabajo o incluso mejoran la productividad y la sostenibilidad.

Por eso (Alvarez, 2016) toma en cuenta a las habilidades de las personas ya que se reflejan en la capacidad de los ejecutivos para trabajar de manera efectiva en equipo y desarrollar esfuerzos de ventas. Asimismo, tiene sentido entender lo que la otra persona quiere comunicar a partir de las palabras que utiliza y de su propio comportamiento. Este criterio se refiere a la capacidad humana de los ejecutivos porque contribuye a las relaciones interpersonales y debe gestionarse en conjunto con habilidades de comunicación y liderazgo para motivar al equipo.

Por otro lado la (García, 2015) hace referencia sobre las habilidades del pensamiento como las capacidades y disposiciones para hacer las cosas. A diferencia de las otras habilidades gerenciales esta se basa en el conocimiento de las personas en el área de trabajo. Es decir que son acciones, destrezas que demuestra una persona. Estas habilidades del entendimiento están en conexión con el planteamiento de ideas, el conocimiento, la comprensión de relaciones abstractas, el progreso de nuevos conceptos y la resolución de dificultades de manera creativa.

Debido a esto las habilidades conceptuales conducen al desarrollo de una forma de pensar eficaz y, al mismo tiempo, una forma de ver a la empresa como un todo. Por eso en las nociones actuales con respecto a la administración, las capacidades de este prototipo tienen un patrón estratégico, ya que facilitan la percepción del entorno y el anteproyecto de recientes modelos administrativos.

Estas habilidades son la disposición de ver a la empresa como un todo. Es decir que saben reconocer las diferentes funciones de la organización, además de comprender que los cambios afectan de manera global a la empresa. Esta capacidad permite a los administradores o gerentes ver el negocio de forma sistemática, evaluar conjuntamente los problemas internos y externos, analizar y visualizar las situaciones que afectan al negocio de acuerdo con una tendencia positiva o negativa.

Al igual que las habilidades gerenciales, la gestión de calidad es un proceso de cambio que ha venido evolucionando la calidad en las diferentes teorías y tecnologías. Es decir que, dentro de una buena gestión de calidad los autores (Asensi & Soler, 2017) hace referencia a que la variable ha traído cambios positivos en la humanidad, debido a que cada vez la calidad se mide a través de procesos de mejora continua o simplemente estrategias adoptadas por las empresas. Además, la gestión de la calidad no sólo se centra en la calidad del producto, servicio o satisfacción del cliente, sino también en los medios para conseguirlo.

Debido a esto el autor (Rincón, 2019) manifiesta que la calidad no solo se mide en secuencia del producto, sino también por las estrategias que se adoptan y la manera en que se lo vende. En cambio (Arana, 2008) Entiende a la gestión de calidad como una actividad funcional específica de la empresa o más bien como una función transversal dentro de las funciones básicas. En muchas ocasiones hace referencia a una actividad funcional debido a que esta plasmada en la estructura organizacional de la empresa en donde se crean departamentos de calidad para obtener el éxito. Por esta razón, la Gestión de la Calidad es una simple serie de

técnicas o una manera de orientar, un sistema de gestión con una indudable filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más según (Camisón & Cruz, 2006).

Por tanto, las habilidades gerenciales están muy asociadas a la gestión de calidad, ya que en realidad estas habilidades adquieren y se enseñan para conseguir los resultados deseados con la máxima precisión, lo que resulta beneficioso para la empresa. Por lo tanto, es importante comprender como distinguir entre los tipos de habilidades que debe tener para ser administrado de manera efectiva.

De acuerdo a esto (Ruales, 2017) sostiene que tanto las habilidades gerenciales como la gestión de calidad son herramientas fundamentales que los gerentes deben aplicar en la dirección y conducción de la empresa. Estas habilidades a menudo corresponden a conocimientos y habilidades destinados a realizar el trabajo de manera efectiva. Con respecto a la gestión de la calidad, se debe comprobar que se han aplicado los siguientes principios tales como:

- Enfoque al cliente: Las empresas dependen mucho de sus clientes, por ende, deben enfocarse en satisfacer las necesidades actuales y las posibles ideas futuras. Toda empresa debe comprometerse a cumplir con los requisitos y exigencias de sus clientes, e incluso esforzarse por superar sus expectativas.
- Liderazgo: Se debe a la creación de un ambiente en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la empresa.

- Implicación del personal: todos los trabajadores independientemente de su nivel de funciones están en el corazón de la empresa y tienen la plena participación de utilizar sus capacidades en beneficio de la organización
- Enfoque de proceso: todas las metas organizacionales se logran cuando se desarrollan las actividades y los recursos utilizados para este fin forman parte del proceso y se gestionan dentro de él.
- Enfoque de sistema a la gestión: significa que no solo se necesita de un proceso para lograr un objetivo comercial, sino también un sistema de entrega completo.
- Mejora continua: Los objetivos se entienden como meta que deben ser mantenidas en toda la organización.
- Enfoque basado en hechos, para que cualquier decisión sea eficaz, debe basarse en un análisis lógico riguroso de la naturaleza significativa de la información y los datos.
- Relación de mutuo beneficio con proveedores: Es entendida como la capacidad que la empresa como el proveedor son organizaciones de beneficio mutuo y en este sentido, el proveedor debe ser visto como un socio comercial.

Metodología

El tipo de investigación que se utilizó en este trabajo es de carácter exploratoria y descriptivo, ya que se basa en buscar informaciones existentes para analizar la problemática del tema planteado, tiene un enfoque cualitativo-cuantitativo, sigue el método inductivo y teórico. Toda información se la saco de

libros, páginas web y artículos científicos. Adicional se utilizó la herramienta de Mendeley para la facilidad de las citas y reconocimientos de autor. Por cuestiones de limitaciones por consecuencia del virus denominado covid-19 se procedió a realizar la encuesta en la empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de guayaquil, empresa encargada al diseño y desarrollo de sitios web, Anuncios Google, Anuncios gráficos de Google, Servicios creativos y de estrategia digital. Por medio de esta información se procedió a realizar esta técnica a los 7 trabajadores que integran esta empresa para verificar las habilidades gerenciales y su influencia en la gestión de calidad. Además, este cuestionario consta de 16 ítems los cuales fueron desarrollados por medio de las dimensiones existentes en cada una de las variables de la investigación realizada.

Resultados

De acuerdo con la investigación y el cuestionario realizado se pudo evidenciar como influyen las habilidades gerenciales y la gestión de calidad. Además de medir estas destrezas en la empresa que por ser nueva en el mercado se pudo evidenciar que existen ciertas habilidades que no se aplican de manera satisfactoria y afecta la gestión de la empresa.

En el gráfico uno se pudo evidenciar que el gerente de la empresa si demuestra gestión de cambio continua, generando participación en el equipo de trabajo, demuestra a sus trabajadores una acción cambiante y no conformista.

De acuerdo a la pregunta número dos se pudo evidenciar que en la empresa X-MEDIA DIGITAL existe el 100% de capacidad creativa demostrando a sus clientes capacidad de hacer innovador las publicidades de sus productos para un mejor acogimiento en el mercado.

La pregunta número ocho hace referencia al manejo oportuno de conflictos, por lo que se ve que los trabajadores no están casi de acuerdo con la forma en la que el jefe resuelve los problemas dentro de la empresa y son pocos los empleados que apoyan su idealismo.

En cuanto a la pregunta trece que trata sobre la comunicación con los trabajadores, es de manera adecuada con el jefe, se pudo evidenciar que existe un 71% de aprobación con respecto a un buen entendimiento y un 29% que le cuesta entender las perspectivas del jefe, podemos determinar que la empresa por ser nueva en el mercado tenga un poco de complicaciones en aquellos empleados a acoplarse al 100% en las actividades o funciones de la empresa.

Y finalmente en la pregunta número quince que trata sobre si el gerente evalúa permanentemente los resultados de la gestión para mejorar la calidad, los empleados respondieron que sí, que efectivamente el jefe controla cada trabajo realizado y da buena valoración a los resultados obtenidos.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada y el análisis a la empresa X-MEDIA DIGITAL se determinó que las habilidades gerenciales son muy necesarias en las empresas debido a que las habilidades técnicas influyen en la gestión de calidad, ya que son las que permiten desarrollar la formación, capacitación o entrenamiento en la empresa. Las habilidades humanas influyen en la gestión con el trato de las personas, comunicarse, dirigir y resolver problemas, lo que se convierte en factores motivadores para generar satisfacción en la empresa y las habilidades creativas influyen en la gestión de calidad debido a que ayudan en la capacidad de poder manejar los conflictos con sus clientes internos ya que realiza un proceso para mejorar, y que no se vea afectada los resultados de la organización.

RECOMENDACIÓN

Las habilidades gerenciales influyen en la gestión de la calidad, es necesario establecer que las áreas de dirección y jefaturas se realice capacitaciones de manera continua para mejorar sus habilidades gerenciales relacionado especialmente con las habilidades técnicas, humanas y creativas, estas variables se relacionan directamente con la gestión de calidad, para lograr el bienestar la organización. Es necesario mejorar la fuerza motivacional, es fundamental reconocer a todos los empleados, alentarlos a desempeñarse de manera eficiente. Mejorar el clima organizacional, debido a que existe un ambiente negativo en ciertos trabajadores, dentro de la empresa, afectando su desempeño y afectando el logro de los objetivos de la organización. Los sistemas de gestión de calidad deben ser analizados desde nuevas aristas, no se limitan a procesos, procedimientos o planes, sino en establecer equipos de trabajos eficientes, para lograrlo, se requiere de lideres con habilidades gerenciales que apoyen a las organizaciones hacia la mejora continua, junto a las personas enfrentando los cambios de hoy.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, R. (2014). Universidad Militar Nueva Granada. *Universidad Militar Nueva Granada*, 10(2), 1–48.
- Alvarez, D. A., Bazán, F., Rubí, I., Alvarez, D. A., Bazán, F., Rubí, I., Alvarez, D. A., Bazán, F., & Rubí, I. (2016). *Las habilidades humanas en el desempeño organizacional : un estudio correlacional en un bufete de abogados ubicado en la ciudad de Lima LAS HABILIDADES HUMANAS EN EL DESEMPEÑO*.
- Arana, G. (2008). *Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*.
- Asensi, S. S., & Soler, V. G. (2017). *LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001*. 10–18.
- Camisón, C., & Cruz, S. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.
- Donawa Torres, Z. A., & Gámez Araujo, W. G. (2018). Ausencia de habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de Colombia y Venezuela. *Universidad & Empresa*, 21(36), 8. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5961>
- García Payares, F. J. (2017). Habilidades Del Gerente En Organizaciones Del Sector Palmicultor En El Departamento Del Cesar – Colombia. *Visión de futuro*, 21(2), 0–0.
- Leyva, M., Hernández, L., & Ortega, M. (2011). Programa de formación para el emprendimiento y la incubación. <http://www.mendeley.com/research/82c6a08c-bc3f-32e3-886d-04202cb04ecf/>, 53. [https://www.utn.ac.cr/sites/default/files/attachments/Manual de Habilidades Gerenciales.pdf](https://www.utn.ac.cr/sites/default/files/attachments/Manual%20de%20Habilidades%20Gerenciales.pdf)0Ahttp://www.utn.ac.cr/sites/default/files/attachments/Man

ual de Habilidades Gerenciales.pdf

Lic. Psic. Aurora Palos García. (2015). *Desarrollo de Habilidades del pensamiento*. 1–63.

López, L. M., Parra, M., & Rubio, G. (2019). Management skills and their relationship with the sustainability of companies: Empirical case studies in Florencia and Ibagué (Colombia) | Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas: Estudios de caso empíricos en Florencia. *Espacios*, 40(11).

Reyes, K. (2016). *En, Licenciatura Industrial, Psicología Gerenciales, Habilidades Organizacional, Y Desarrollo*.

Rincón, M. D. (2019). Manual para el estudiante Gestión de la calidad. *INATEC (Tecnológico Nacional)*, 1–69.

Ruales, M. V. G. (2017). *habilidades gerenciales*. 1–47.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	FORMULACIÓN / PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA
Habilidades gerenciales y gestión de calidad en la empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de Guayaquil	¿Cómo se asocian las habilidades gerenciales y la gestión de calidad en la empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de guayaquil?	GENERAL Identificar la relación que tienen las habilidades gerenciales y la gestión de calidad en la empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de guayaquil. ➤ ESPECÍFICOS Determinar cómo influye el liderazgo y la gestión de calidad en la empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de guayaquil. Determinar cómo influyen las fuerzas motivacionales y la gestión de calidad en la empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de guayaquil.	Variable Independiente Habilidades Gerenciales Variable Dependiente Gestión de Calidad	Liderazgo Fuerzas Motivacionales Logros laborales Manejo de conflictos Planificación Organización Ejecución Monitoreo	Capacidad Creativa Motivación Justa y Equitativa Planes Gerenciales de Fortalecimiento Institucional Habilidades Comunicativas	Tipo de investigación exploratoria-descriptiva. Población: Empresa X-MEDIA DIGITAL ubicada en la ciudad de guayaquil. Enfoque: cualitativo - cuantitativo Instrumento: cuestionario

Anexo 2: Matriz Operacional

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTO	METODOLOGIA
Variable Independiente Habilidades Gerenciales	" Las habilidades gerenciales son aquellas capacidades que un individuo posee para llevar a cabo tareas de liderazgo en una empresa de manera eficaz."	Liderazgo	Capacidad Creativa	El gerente de la empresa evidencia la capacidad de cambio El gerente de la empresa evidencia la capacidad creativa La motivación en la empresa es justa y equitativa La motivación en la empresa es oportuna y general	ENCUESTA CUESTIONARIO	Tipo de investigación exploratoria-descriptiva. Población: Empresa X-MEIA DIGITAL ubicada en la ciudad de guayaquil. Enfoque: cualitativo cuantitativo
		Fuerzas Motivacionales				
		Logros laborales	Motivación Justa y Equitativa	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio Considera que cumple una labor destacada por encima del rendimiento promedio de la empresa Los conflictos se resuelven en forma inmediata cuando son detectados Son justas las maneras de resolverse los conflictos		
		Manejo de conflictos				
Variable Dependiente Gestión de Calidad	"La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él"	Planificación	Planes Gerenciales de Fortalecimiento Institucional	Existen políticas que regulan la gestión adecuada en la empresa La empresa cuenta con un plan estratégico con respecto a la forma de administrar, organizar, dirigir, controlar e integrar los recursos humanos La empresa cuenta con los directivos suficientes para lograr los objetivos trazados La empresa cuenta con manuales administrativos con enfoque de competencias y habilidades laborales		
		Organización		La comunicación de los trabajadores en general fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes Se hace reconocimientos apropiados a los trabajadores por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades En la empresa se evalúa permanentemente los resultados de la gestión para mejorar la calidad de servicios		
		Ejecución	Habilidades Comunicativas	El gerente de la empresa prepara periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones		
		Monitoreo				

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIOS PARA MEDIR LAS HABILIDADES GERENCIALES Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA X-MEDIA DIGITAL

I. DATOS GENERALES:

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____ Sexo: _____
 Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente. De antemano le agradecemos su colaboración

N°	DIMENSIONES	SI	NO
HABILIDADES GERENCIALES			
LIDERAZGO			
1	El gerente de la empresa evidencia la capacidad de cambio		
2	El gerente de la empresa evidencia la capacidad creativa		
FUERZAS MOTIVACIONALES			
3	La motivación en la empresa es justa y equitativa		
4	La motivación en la empresa es oportuna y general		
LOGROS LABORALES			
5	Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio		
6	Considera que cumple una labor destacada por encima del rendimiento promedio de la empresa		
MANEJO DE CONFLICTOS			
7	Los conflictos se resuelven en forma inmediata cuando son detectados		
8	Son justas las maneras de resolverse los conflictos		
GESTIÓN DE CALIDAD			
PLANIFICACIÓN			
9	La planificación es participativa.		
10	La empresa cuenta con un plan estratégico con respecto a la forma de administrar, organizar, dirigir, controlar e integrar los recursos humanos.		
ORGANIZACIÓN			
11	La empresa cuenta con manuales administrativos que guían las competencias y habilidades laborales		
12	La empresa cuenta con documentos normativas y operativos actualizados		
DIRECCIÓN			
13	La comunicación de los trabajadores fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes		
14	Se realiza reconocimientos apropiados a los trabajadores por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades.		
CONTROL			
15	En la empresa se evalúa permanentemente los resultados de la gestión, para mejorar la calidad de servicios		
16	El gerente de la empresa prepara periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones.		
TOTAL			

Anexo 4: Resultado 1

1- El gerente de la empresa evidencia la capacidad de cambio

Tabla #1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	7	100%
no		
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #1



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 5: Resultado 2

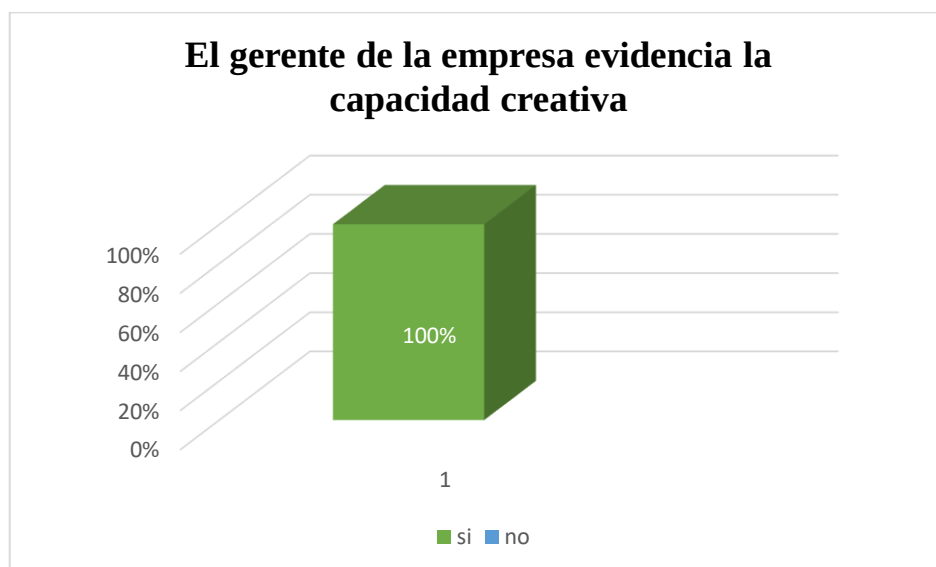
2- El gerente de la empresa evidencia la capacidad creativa

Tabla #2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	7	100%
no		
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #2



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 6: Resultado 3

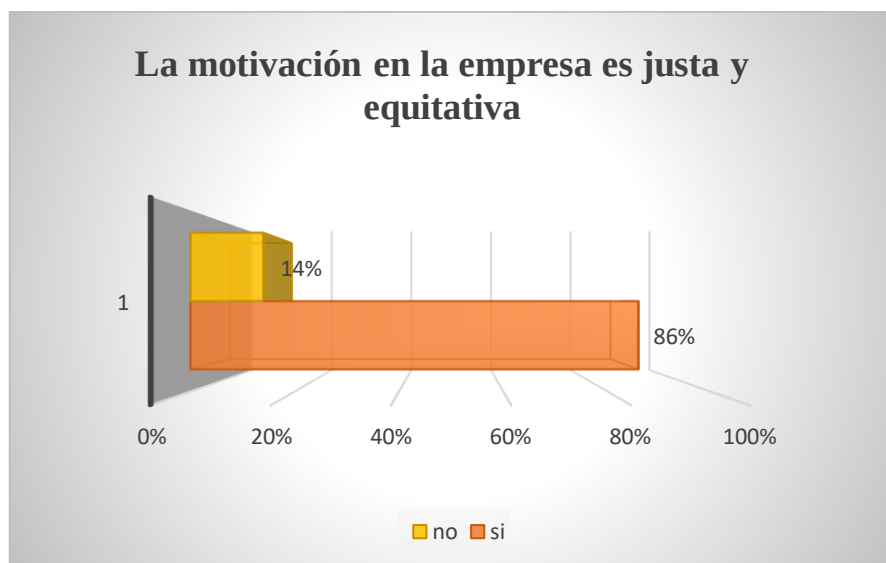
3- La motivación en la empresa es justa y equitativa

Tabla # 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	6	86%
no	1	14%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #3



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 7: Resultado 4

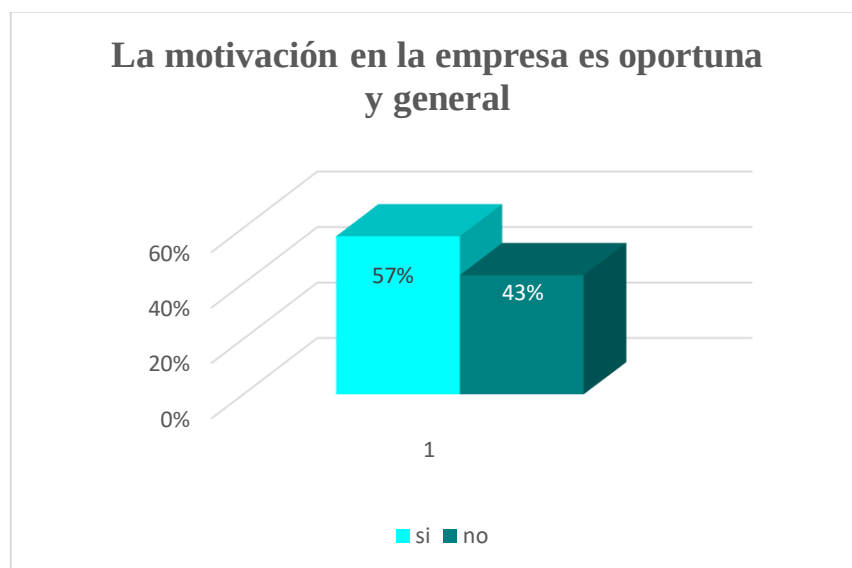
4- La motivación en la empresa es oportuna y general

Tabla #4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	4	57%
no	3	43%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #4



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 8: Resultado 5

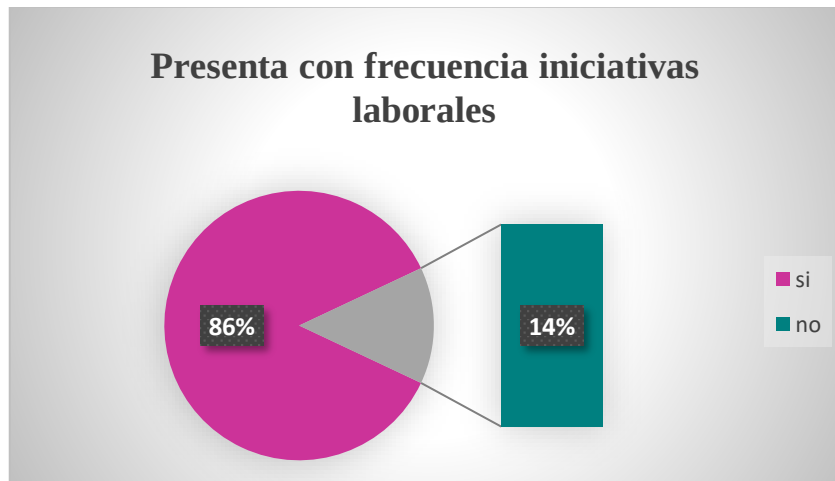
- 5- Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio

Tabla #5

Alternativa	Frecuencia	porcentaje
si	6	86%
no	1	14%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #5



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 9: Resultado 6

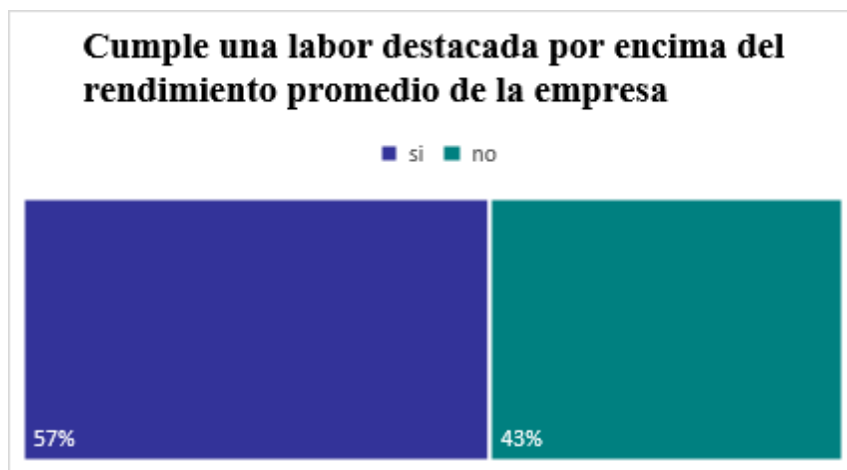
- 6- Considera que cumple una labor destacada por encima del rendimiento promedio de la empresa

Tabla #6

Alternativa	Frecuencia	porcentaje
si	4	57%
no	3	43%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #6



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 10: Resultado 7

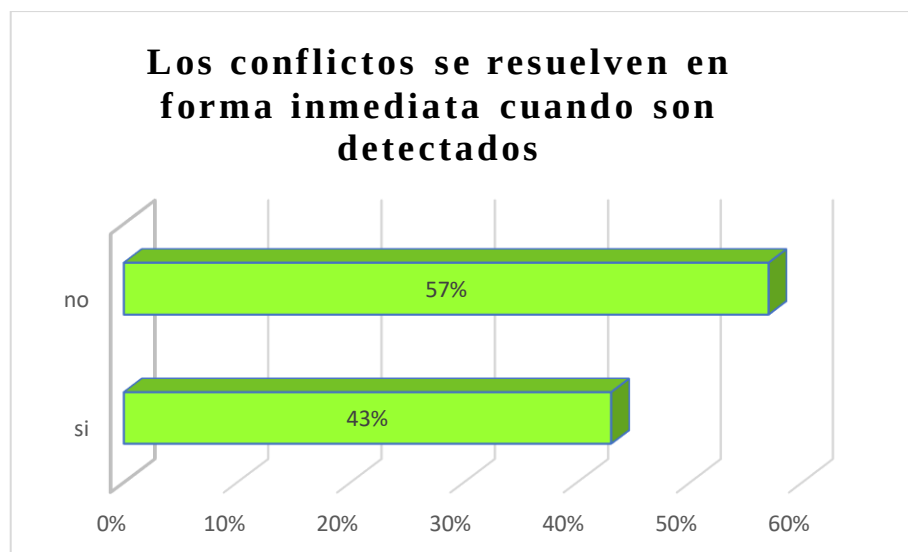
7- Los conflictos se resuelven en forma inmediata cuando son detectados

Tabla #7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	3	43%
no	4	57%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #7



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 11: Resultado 8

8- Son justas las maneras de resolverse los conflictos

Tabla #8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	5	71%
no	2	29%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #8



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 12: Resultado 9

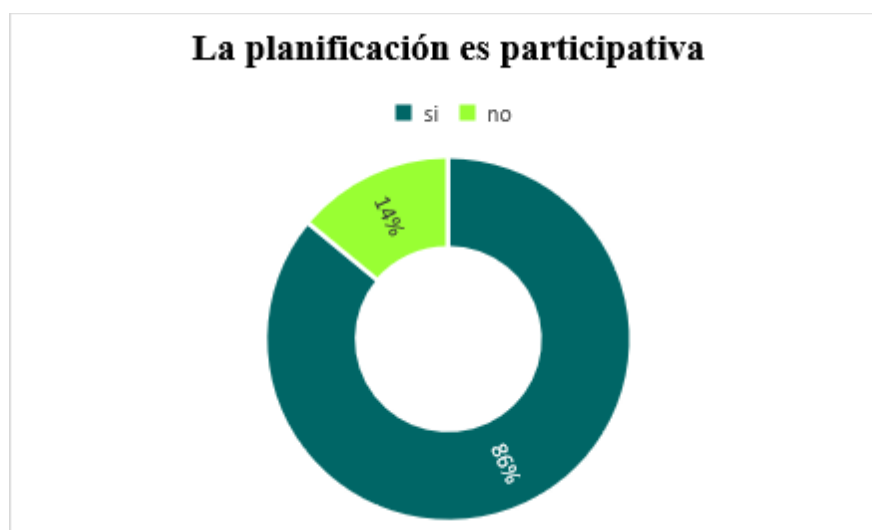
9- La planificación es participativa

Tabla #9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	6	86%
no	1	14%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #9



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 13: Resultado 10

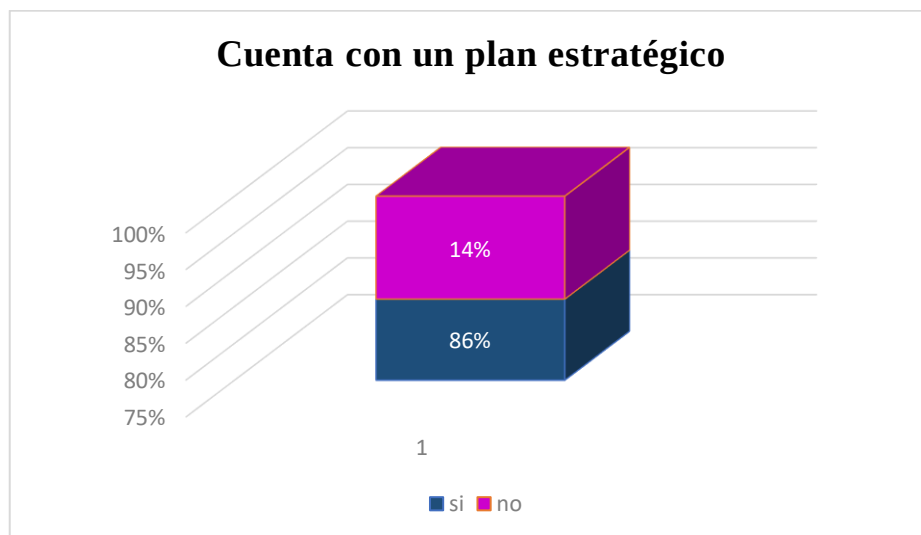
10- La empresa cuenta con un plan estratégico con respecto a la forma de administrar, organizar, dirigir, controlar e integrar los recursos humanos

Tabla #10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	6	86%
no	1	14%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #10



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 14: Resultado 11

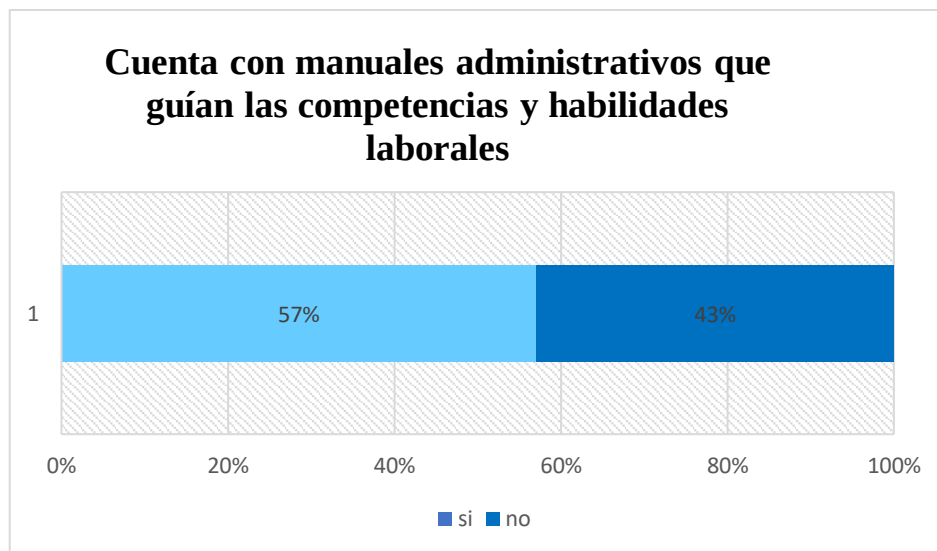
11- La empresa cuenta con manuales administrativos que guían las competencias y habilidades laborales

Tabla #11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	4	57%
no	3	43%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #11



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 15: Resultado 12

12- La empresa cuenta con documentos normativas y operativos actualizados

Tabla #12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	6	86%
no	1	14%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #12



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 16: Resultado 13

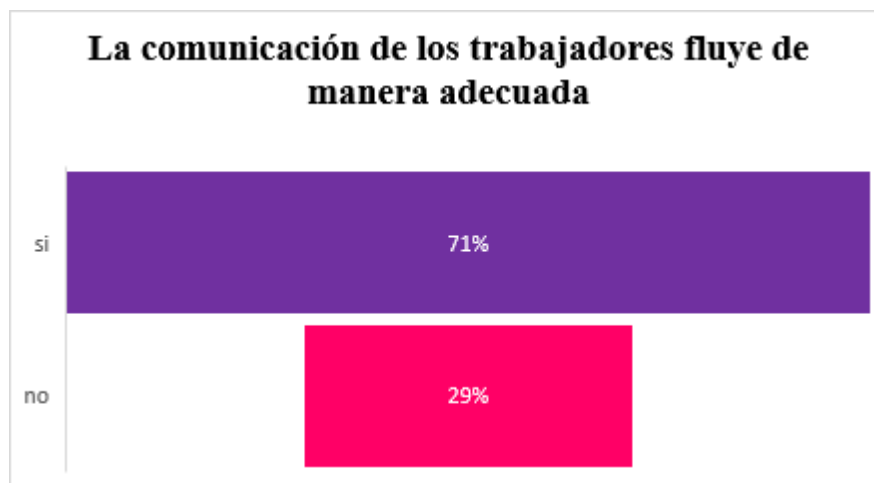
13- La comunicación de los trabajadores fluye de manera adecuada a través de los canales correspondientes

Tabla #13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	5	71%
no	2	29%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #13



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 17: Resultado 14

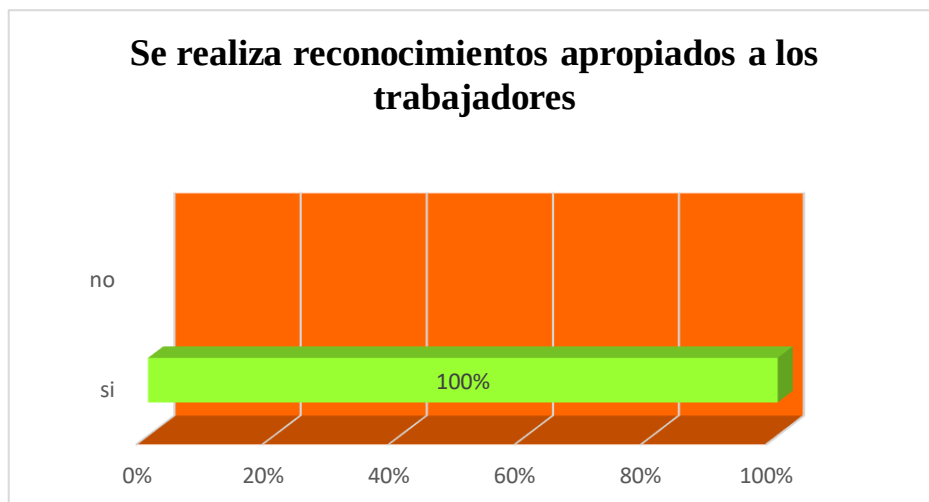
14- Se realiza reconocimientos apropiados a los trabajadores por su desempeño o desarrollo de sus competencias y habilidades

Tabla #14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	7	100%
no		
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #14



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 18: Resultado 15

15- En la empresa se evalúa permanentemente los resultados de la gestión, para mejorar la calidad de servicios

Tabla #15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	7	100%
no		
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #15



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 19: Resultado 16

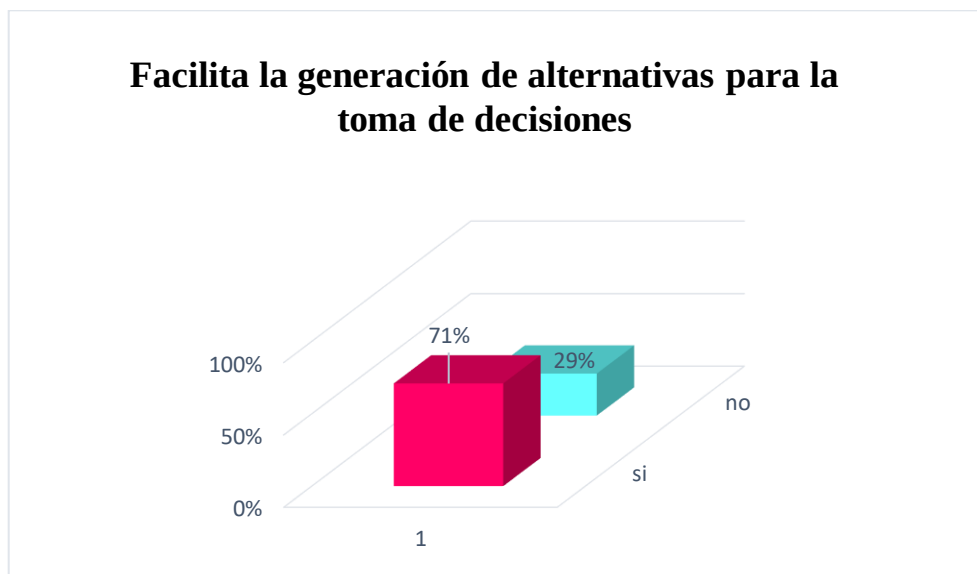
16- El gerente de la empresa prepara periódicamente el informe de control de gestión que facilite la generación de alternativas para la toma de decisiones

Tabla #16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
si	5	71%
no	2	29%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Shayna Panchana

Gráfico #16



Elaborado por: Shayna Panchana

Anexo 20: Cronograma

Actividades	Abril-mayo 2021	Junio-Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022	Febrero 2022
Idea y tema									
Desarrollo del Anteproyecto									
Presentación del anteproyecto									
Aprobación del anteproyecto									
Tutorías del proyecto:									
Argumentos teóricos									
Argumentos metodológicos									
Resultados									
Conclusiones y Recomendaciones									
Entrega (archivo digital) de trabajo final									
Sustentación y Defensa del Trabajo de Titulación									

La Libertad, 22 de enero del 2022

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

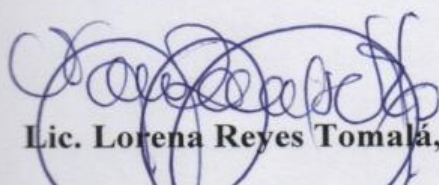
002-TUTOR LRT-2022

Sources included in the report

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “*HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA X-MEDIA DIITAL S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*”, elaborado por el estudiante **SHAYNA SHARON PANCHANA ORTEGA** de la Carrera Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 1% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



Lic. Lorena Reyes Tomalá, PhD.

DOCENTE TUTOR

Document Information

Analyzed document	ensayo shayna.docx (D125819874)
Submitted	2022-01-22T21:09:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	shayna.panchanaortega@upse.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	lorena_reyest.upse@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	GUIA D EL PROYECTO INTEGRADOR.pdf Document GUIA D EL PROYECTO INTEGRADOR.pdf (D75327371)	 1
SA	Py de tesis - Raul Mayta Mamani 1.0.docx Document Py de tesis - Raul Mayta Mamani 1.0.docx (D61053043)	 1
W	URL: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8043165.pdf Fetched: 2021-11-24T03:38:00.1170000	 1