



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

TEMA:

**LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES DEL CANTÓN LA
LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

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

AUTOR:

Teddy Alfredo Plazarte Méndez

LA LIBERTAD - ECUADOR

FEBRERO - 2022



**LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES DEL CANTÓN LA
LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

AUTOR:

Teddy Alfredo Plazarte Méndez.

TUTOR:

Ing. Manuel Serrano, MSc.

Resumen

Uno de los principales problemas que se encuentran dentro de las micro empresas y Pymes es la falta de buenas funciones que realizan los empleados al no poder garantizar una mejora en la atención al cliente. Dando, así como resultado una gran disminución en la misma Gestión de Calidad enfocado al servicio. Para la implementación de este proyecto se utilizó un diseño de estudio cuali-cuantitativa, en el cual se brindaron lineamientos y características como base para la propuesta, donde se aplicaron la técnica de encuesta. De esta manera se mejorará las relaciones de la Gestión de Calidad en el sector comercial para su fortalecimiento. Este estudio analiza la situación actual de las Micro empresas y Pymes del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, con el fin de entender su problemática actual y buscar soluciones que incrementan su propia competitividad. Toda información mostrada en este documento se logró sacar de libros, páginas web confiables y artículos científicos, donde de igual manera se pudo utilizar como mínimo 15 citas bibliográficas entre los años 2000 al 2020.

Palabras claves:

Calidad, Competitividad, Servicio al Cliente, Liderazgo, Micro empresas.



**LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES DEL CANTÓN LA
LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

AUTOR:

Teddy Alfredo Plazarte Méndez.

TUTOR:

Ing. Manuel Serrano, MSc.

Abstract

One of the main problems found within micro companies and SMEs is the lack of good functions performed by employees as they cannot guarantee an improvement in customer service. Giving, as a result, a great decrease in the same Quality Management focused on service. For the implementation of this project, a qualitative-quantitative study design was used, in which guidelines and characteristics were provided as a basis for the proposal, where the survey technique was applied. In this way, the relations of Quality Management in the commercial sector will be improved for its strengthening. This study analyzes the current situation of the Micro companies and SMEs of the La Libertad Canton of the Province of Santa Elena, in order to understand their current problems and seek solutions that increase their own competitiveness. All information shown in this document was obtained from books, reliable web pages and scientific articles, where it was also possible to use at least 15 bibliographic citations between the years 2000 and 2020.

Keywords:

Quality, Competitiveness, Customer Service, Leadership, Micro companies.

APROBACION DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES DEL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, elaborado por Sr Teddy Alfredo Plazarte Méndez, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Peninsular Santa Elena, previo a la obtención del título del científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

MANUEL
ROBERTO
SERRANO
LUYO

Digitally signed by
MANUEL ROBERTO
SERRANO LUYO
Date: 2022.02.05
07:40:18 -05'00'

Ing. Manuel Serrano, MSc.

PROFESOR TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES DEL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**, elaborado por **Plazarte Méndez Teddy Alfredo** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Trasferencia de derechos autorales.

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

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Teddy Plazarte". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a light blue oval border.

PLAZARTE MENDEZ TEDDY ALFREDO

C.C. No.: 240029276-5

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a toda mi familia y amigos que siempre me han apoyado, me han animado y ayudado de ciertas formas.

A todos mis profesores que impartieron valiosos conocimientos para formar nuevos emprendedores, grandes líderes a lo largo de los años, manteniendo su capacidad de compartir su aprendizaje conmigo.

Un sincero agradecimiento al Ing. Manuel Serrano, MSc, y Ing. Sabina Villon Perero, Mgs, por su paciencia y capacidad de revisión constante de los trabajos de investigación, por sus sugerencias y valiosos conocimientos.

Y, por último, agradecer a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena en la culminación de mi proyecto.

DEDICATORIA

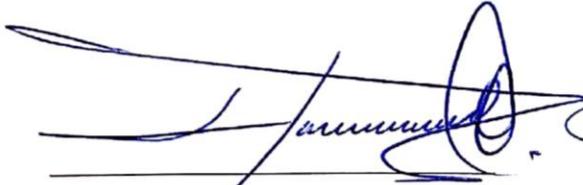
Este proyecto está dedicado en primer lugar a Dios, que es lo suficientemente bueno para mí.

A mis queridos Padres, Abuelos y Tíos, quienes me inculcaron valores de por vida que me mantendrán en el buen camino y me brindarán una presencia ejemplar de amor, sencillez, trabajador y el ser perseverante en todas mis acciones.

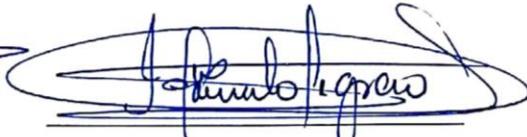
A mis amigos que comparten mis experiencias diarias, alegrías, tristezas, logros, victorias y derrotas.

Y en general, Quiero agradecer a todas las personas especiales que han estado conmigo durante este período y han contribuido a mi crecimiento personal y profesional.

TRIBUNAL DE SUSTENTACION



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



Ing. Félix Tigrero, MSc
PROFESOR ESPECIALISTA

MANUEL
ROBERTO
SERRANO
LUYO

Digitally signed
by MANUEL
ROBERTO
SERRANO LUYO
Date: 2022.02.05
07:41:09 -05'00'

Ing. Manuel Serrano, MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs
PROFESORA GUIA DE LA UIC

ÍNDICE

Resumen	2
Abstract	3
APROBACION DEL PROFESOR TUTOR	4
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	5
AGRADECIMIENTO	6
DEDICATORIA	7
TRIBUNAL DE SUSTENTACION	8
INTRODUCCIÓN	10
DESARROLLO	12
Metodología	21
Resultados	22
CONCLUSIONES	24
RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
ANEXOS	27
Anexo 1: Matriz de consistencia	27
Anexo 2: Matriz Operacional	28
Anexo 3: Guía de preguntas para estudio de mercado	29
Anexo 4: Resultado 1	30
Anexo 5: Resultado 2	30
Anexo 6: Resultado 3	31
Anexo 7: Resultado 4	32
Anexo 8: Resultado 5	32
Anexo 9: Resultado 6	33
Anexo 10: Resultado 7	34
Anexo 11: Resultado 8	34
Anexo 12: Resultado 9	35
Anexo 13: Resultado 10	36
Cronograma	37

INTRODUCCIÓN

El sector empresarial se encuentra en constante cambio, por lo que se debe tener en cuenta muchos aspectos para que las Micro empresas y PYMES, pueda funcionar de manera eficaz, adoptando así una buena Gestión de Calidad. Habitualmente, la Gestión Empresarial, se realizaba según los principios de especialización y división del trabajo, con el motivo de definir distintas funciones o actividades, por ende, la Gestión de Calidad juega un papel importante en todo tipo de empresas. Es así que la misma, aparece como un factor clave para incrementar la atención al cliente, el liderazgo, y a su vez la competitividad, pueses así que las Micro empresas y PYMES no solo son esenciales, sino indispensables para el desarrollo del Ecuador porque: crean empleos, distribuyen ingresos entre las personas y regiones además de ser un gran recurso para las empresas y un factor importante de unión social y económica de las personas.

La razón de analizar la Gestión de Calidad en las Pymes del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, surge de poder conocer, ¿Cuál es la Gestión de Calidad que generan una mayor dinámica en las funciones que realizan los empleados al garantizar una mejora en la atención al cliente? Por esto, dentro de la Gestión de Calidad en la Provincia de Santa Elena, existen diferentes circunstancias que han llevado a las empresas a mostrar un gran interés por la calidad como herramienta de Gestión, para así incrementar la satisfacción del mismo cliente, entre ellas podemos destacar: El Describir la importancia de la aplicación en la Gestión de Calidad para contribuir al logro de las metas de la Micro empresas y Pymes.

Dentro de este trabajo se analizó las características de un grupo determinado de micro empresas o emprendimiento que están dentro de las Pymes de la Provincia de Santa Elena del Cantón La Libertad, dedicada al expendio de comida y además como ejemplo adicional se investigó a una pequeña empresa como Casa Hidalgo (Empresa de Electrodoméstico) y así conocer el alcance e impacto de estos negocios. Debido a que es de gran importancia obtener altos niveles de satisfacción al cliente, lo que aumenta los beneficios económicos de la empresa y la sociedad en general.

Aumentar la satisfacción del cliente, reduce la cantidad de defectos y, por ende, aumenta la productividad, lo que beneficia el tema de costos. Aunque existen costos asociados con la implementación de programas de mejora de la gestión de la calidad, estos costos tienden a compensarse más con los costos resultantes de fallas o servicios defectuosos. Al aplicar las diversas herramientas de investigación, asegurando de que los resultados indiquen la factibilidad de desarrollar esta propuesta, nos permitirá tomar una decisión para generar criterios al mejorar el estado de la Gestión de Calidad en las Pymes del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

Las herramientas metodológicas serán los medios que de una u otra forma documenten la investigación, las causas y las posibles soluciones a los problemas, teniendo en cuenta los factores de la muestra en la población. Dentro de las herramientas metodológicas, las encuestas es una herramienta indispensable para

medir la Gestión de Calidad al brindar información suficiente en las conclusiones sobre los resultados requeridos por esta propuesta.

DESARROLLO

Según la (Norma Internacional ISO, 2005) “la Gestión de la Calidad son las actividades coordinadas destinadas a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”.

Este criterio hace referencia a una Gestión de Calidad de una empresa que pretende desplegar dichas capacidades, métodos y recursos para lograr la satisfacción del cliente. Entre las empresas de Ecuador de la Provincia de Santa Elena del Cantón La Libertad se encuentran las Micros Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), que cuentan con organismos reguladores independientes, muchas veces autogestionados por sus dueños. El ámbito de su intervención es relativamente pequeño y no está especializado en la industria porque cuenta con pocos empleados, algunos de los cuales no han sido debidamente capacitados para realizar el trabajo; Además de los recursos físicos y financieros limitados, especialmente la tecnología utilizada, y que en algunos casos suelen estar desactualizada.

La Gestión de la Calidad es un conjunto de procedimientos y herramientas encaminadas a evitar errores o desviaciones que puedan producirse en el proceso productivo y en los productos o servicios a través de los cuales se obtienen. (9001, 2015).

Esto nos da a conocer que los defectos o problemas de calidad son causados por el proceso en sí y no por el personal. De esta forma, se entiende que, una vez mejorado el proceso, en opinión de los operadores, diseñadores y directivos, mediante un sistema de comercialización que satisfaga las necesidades del consumidor, se ha profundizado la gestión de la calidad en la fabricación de productos competitivos en el mercado.

Según (Pizarro, 2018) define a la Gestión de la calidad como “Lineamientos de la política de calidad en la organización, con habilidades de planificación, recursos y procesos”.

Por el momento, ningún producto o servicio se considera de alta calidad porque la organización sabe que esas son las especificaciones que busca el cliente. En otras palabras, lo que llamamos gestión de la calidad se refiere a un conjunto de buenas prácticas que tiene una organización en todos los procesos productivos, además de establecer una cultura empresarial de mejora continua para obtener la verdadera calidad de nuestros productos o servicios. Esto requiere el estatus de las organizaciones participantes, de menor a mayor.

“TQM es considerado importante porque las decisiones de calidad influyen a cada una de las decisiones estratégicas tomadas por el gerente de operaciones. Cada una de las decisiones se ocupa de un aspecto de la definición y el cumplimiento de las expectativas del consumidor. Para cumplir con estas expectativas, se debe enfatizar TQM, si la empresa quiere competir como líder en el mercado global.” (Heizer & Render, 2008).

La Gestión de Calidad Total (TQM) se refiere a un enfoque especial en la calidad, involucrando a toda la organización, desde los proveedores hasta los clientes. TQM subraya el compromiso de la gerencia de que toda la empresa se esfuerza constantemente por lograr la excelencia en todos los aspectos de sus productos y servicios que son importantes para los consumidores.

Dentro de la Importancia de la Gestión de Calidad es mantener una estructura de trabajo funcionalmente coherente en toda la empresa y en toda la planta, documentada por procedimientos técnicos y de gestión integrados eficaces, para guiar las acciones de fuerza, mano de obra, maquinaria e información de la empresa coordinadas, y buscar las mejores prácticas para garantizar la satisfacción del cliente a bajo costo y calidad.

Según (M & A , 2001) menciona que “los controles de gestión empresarial se pueden categorizar según el período regular de análisis o su evaluación final. Las operaciones son aquellas que se realizan en la planificación para corregir o solucionar desviaciones. Considerando que la evaluación final es un examen realizado al final del ciclo y su objetivo es comprobar si los resultados obtenidos son los esperados, es el efecto de la aprobación o revisión del plan. Al aplicar el control administrativo en las empresas, es necesario recordar los rasgos distintivos que lo distinguen”.

Una adecuada evaluación de la gestión empresarial sugiere un análisis completo de los resultados en el marco de varios aspectos: económicos, financieros, de matriz, productividad, entre otros, el sentido de la ejecución, para encontrar

información que permita mejorar los procesos de gestión. Existen diversas propuestas metodológicas para evaluar la gestión empresarial, encontradas destacando los principales procedimientos de recolección de datos, cálculo de resultados, análisis de información, elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Recopilación de datos: una evaluación integral del gobierno corporativo requiere cierta información de antecedentes que brinde una imagen del desarrollo económico, paternalista y global del negocio. Esta información se obtiene de los registros de inventario, mercancías, operaciones, etc.

Cálculo de resultados: Con la ventaja de que el objetivo de la empresa es maximizar la economía y el crecimiento de la empresa, se espera lograrlo mediante una gestión eficaz de los recursos. El resultado central del análisis será: utilidad neta, cambio en el patrimonio y rentabilidad.

Análisis de la información: El control total de la gestión empresarial debe tener en cuenta el análisis de diversos aspectos del negocio, en particular el análisis del capital social que se centra en el seguimiento de la salud de la empresa, los activos, la solvencia y la solvencia. Cumplimiento de compromisos al final del ciclo de gestión, teniendo en cuenta la evolución respecto a casos anteriores. Para un análisis completo, es importante no solo saber lo que sucedió en general, sino también los resultados obtenidos de cada actividad realizada durante el ciclo de producción.

Elaboración de conclusiones y recomendaciones: El objetivo de la mejora de procesos de negocio requiere de evaluaciones para analizar resultados, pero en

primer lugar se deben obtener conclusiones y recomendaciones tales como: Producto. Para ello, es necesario identificar los aspectos positivos y negativos de la gestión.

En cuanto a los negativos detectados, se deben identificar relaciones de causa y efecto, con el fin de revelar mejor los problemas que dificultan el desempeño de la empresa. Esta información formará la base para encontrar mejores soluciones teniendo en cuenta la planificación futura.

Para (Peiró, 2020) dice que “El liderazgo de la alta dirección siempre ha sido uno de los principios básicos de esta práctica de gestión. Además, el liderazgo es un tema de creciente importancia en las organizaciones y la gestión de equipos, ya que es la clave para lograr operaciones efectivas y sostenibles en el futuro”.

El liderazgo en el sistema de calidad es un conjunto de acciones y herramientas diseñadas para evitar errores o desviaciones que puedan ocurrir en el proceso productivo y en los productos o servicios obtenidos a través del mismo. Entonces, lo primero que queremos enfatizar es que no desea reconocer errores cuando ya han ocurrido, sino que debe evitarlos antes de que sucedan.

“El papel del liderazgo incluye promover el crecimiento personal y el compromiso, al promover el desarrollo de las habilidades de los miembros de la empresa, puede lograr que; los líderes poseen las habilidades cognitivas y sociales para lograr, formar y desarrollar equipos de alto rendimiento”. (Armijos Santos & Angulo Bennett, 2018).

A pesar de la importancia de las PYMES para la economía del país, la investigación es limitada, especialmente en el tema de liderazgo. Por ello, conocer el tipo de liderazgo que se practica es fundamental para contribuir al desarrollo de la ciudad y del país.

Según (Hellriegel & Slocum , 2004) Lo explica como “un conjunto de patrones de comportamiento que los líderes utilizan como herramienta para influir en las acciones de individuos y grupos. Esta influencia se desarrolla a través de una visión sustentada en los mismos valores, creando en cada individuo una asociación con su comportamiento”.

El Liderazgo puede lograr algo a través de otros, algo que no se hubiera logrado sin ti. Y en el mundo de hoy, esto se hace cada vez menos ordenando y controlando, más cambiando la forma de pensar de las personas y cambiando su comportamiento. El liderazgo de hoy puede reemplazar las ideas y valores que dinamizan a otros.

“Las pequeñas y medianas empresas son un componente esencial del crecimiento económico, y debe ir acompañada de una formación continua para mejorar el servicio al cliente (la actitud y el conocimiento de los empleados); Así como las actividades de la empresa relacionadas con la gestión de la calidad con la satisfacción al cliente” (Pincay Morales, 2020).

Los resultados están encaminados a determinar las condiciones en las que operan las PYMES en relación con la gestión de la calidad del servicio al cliente, dado que en algunas de las empresas no se utiliza el sistema de gestión de la calidad

ni los métodos de evaluación, por lo que desconocen el alcance y objetivos de la gestión de la calidad.

Por ello las PYMES, con el fin de lograr los objetivos empresariales, se han esforzado en lograr la calidad de sus servicios y productos; Y se entiende que “Lograr la calidad requiere la provisión de productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente y así mejorar la participación de mercado” (Parra Ferié, 2020). En general, se puede decir que la calidad está relacionada con el proceso de comparación o evaluación frente a otros productos o servicios de la misma naturaleza, por lo que la percepción del cliente tiene valor.

Dentro de los aspectos de la gestión de la calidad se encuentra el servicio al cliente, el cual ha sido definido por (Alayo Reyes, 2017) como “servicios que brindan las empresas para entregar sus productos que se pueden lograr con mayor rapidez”; En otras palabras, la capacidad de interactuar con los clientes y anticipar la satisfacción de sus necesidades reteniéndolos a largo plazo.

Ante esta mención, las PYMES en el Ecuador han intentado integrarse al mercado; Sin embargo, ha identificado un conjunto de factores relacionados con el éxito y la sostenibilidad de las mismas en las actividades económicas del país, y factores directamente relacionados con la gestión de la calidad y en especial del servicio al cliente.

Para (Pacheco, 2002) “La eficacia se define como la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes definiendo correctamente las necesidades

y expectativas, con el fin de deducir las características que deben tener sus productos para satisfacerlas”.

El término eficiencia se utiliza para relacionar los esfuerzos con los resultados. Entre más sea la puntuación, mejor será la eficiencia. Si se logran mejores resultados con menos recursos o con menos esfuerzo, la eficiencia aumenta.

De igual forma (Mokate , 2001) menciona que “se puede entender como el grado en que se logran las metas establecidas. Por lo tanto, cuando se busca mejorar la eficiencia, se inicia el proceso de focalización y la eficacia se ve afectada”. Esta visión, es útil para analizar el desempeño a nivel general de la organización, se acerca al concepto clásico de eficacia a medida que disminuye a nivel de empresa.

La competitividad es un fenómeno complejo en el que interactúan muchos factores internos y externos. Entre estas destacan las actividades de producción, organización, gestión y desarrollo de ventajas competitivas, en las que entran en juego factores como la calidad de los productos y servicios.

“Por competitividad interna, es la capacidad de la organización para lograr la máxima eficiencia a partir de sus propios recursos tales como: capital humano, capital financiero, materiales y procesos de transformación. Por otro lado, la competitividad externa apunta a lograr objetivos organizacionales en el contexto del mercado o sector al que pertenece, por lo que se deben tomar en cuenta variables externas, como el grado de innovación y dinamismo de la industria. y la estabilidad económica, donde para apreciar la competitividad a largo plazo, la empresa debe

tener una orientación continua hacia el medio ambiente y una posición estratégica, independientemente de su tipo o tamaño”. (Saavedra García & Tapia Sánchez, 2016).

De igual forma (Camarena Adame, 2016), plantean que la competitividad empresarial puede definirse como la capacidad de crear una ventaja competitiva sostenible, producir bienes y servicios que creen valor, o actuar de forma adecuada ante la competencia que surge en su relación con las empresas.

Por su parte, (CEPAL Naciones Unidas, 2001) ha demostrado que “la competitividad a nivel nacional o regional está ligada a las ventajas comparativas derivadas de sus recursos: tierra, trabajo y capital. o por los beneficios generados principalmente por las inversiones en capital humano e innovación a nivel de empresa, el concepto está directamente relacionado con su capacidad para operar en un mercado en particular. Así, según el enfoque de sistemas aplicado a las PYMES, existen cuatro factores que determinan y dan forma a su desempeño”.

1. **Nivel microeconómico:** procesos empresariales internos capaces de generar ventajas competitivas, recursos físicos y humanos, estrategia empresarial, gestión e innovación.
2. **Nivel económico medio:** el impacto del entorno y la infraestructura física e institucional, es decir, políticas específicas para crear ventajas competitivas, como la política de educación, tecnología y medio ambiente, entre otras. Se centra en la industria y los aspectos regionales.

3. **Nivel Macroeconómico:** Políticas fiscales, monetarias, comerciales, cambiarias, presupuestarias y competitivas, que permitan la asignación equitativa de recursos, y al mismo tiempo exijan a las empresas ser más eficientes.
4. **Nivel económico general o estratégico:** la estructura política y económica orientada al desarrollo, la estructura competitiva de la economía, la visión estratégica y el plan nacional de desarrollo. Se centra en la sociedad y la cultura.

Metodología

El tipo de estudio que se utilizó en esta investigación es exploratorio y descriptiva, lo que hace esta investigación exploratoria, es porque no existe estudios basados a las Micro Empresa en las Pymes dentro de la Provincia de Santa Elena, lo que ocasiono encontrar información de mucha validez para conocer el comportamiento actual de la Gestión de calidad en el Servicio, por otro lado, es Investigación Descriptiva porque se obtuvo información de los indicadores como: la satisfacción al cliente, eficacia, liderazgo y competitividad, también utiliza el método inductivo, tomando en cuenta la técnica de investigación que es la encuesta para evaluar internamente la Gestión de Calidad que tienen las Micro empresas y PYMES del Cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, considerando el nivel de medición y de información netamente cuali-cuantitativa, por último, se debe tomar en cuenta que se optó por buscar información secundaria de las diferentes documentos y páginas webs confiables de los últimos 20 años.

Resultados

Los resultados de este estudio indican la confianza en la Gestión de calidad en la mejora de las Micro empresas y Pymes, para ello es importante establecer programas de formación dirigidos a los empresarios y trabajadores de este campo, para que se familiaricen con la aplicación de esta herramienta llamada Gestión de calidad dentro del servicio.

Por ende, Gracias a esta información, se realizó una encuesta a más de 10 Empresas, entre ellas las denominada Micros empresas para comprobar las habilidades directivas de la misma Gestión de Calidad. Además, este cuestionario consta de 10 ítems elaborados a partir de aspectos encontrados en cada variante de la investigación realizada, mostrando así los resultados más relevantes de la encuesta dada.

En la pregunta número uno se puede mostrar como los gerentes integran a sus distintos empleados de una empresa en el aumento de información sobre su negocio o pyme, dentro de las reuniones sociales con los colaboradores, dando como resultado mantener un excelente contacto con la información aprendida por su cuenta y a su vez, de los compañeros que se les rodea.

Para la pregunta numero dos se pudo afirmar y evidenciar que el gerente de la empresa si ha pasado por algunos procesos de socialización que este ayudando a tener una mejor facilidad de implementar un Modelo de Gestión de calidad para así poder potenciar la estructura organizacional.

Para nuestra pregunta número siete de igual manera se puede evidenciar con un porcentaje perfecto que al sí tener un Modelos de Gestión de Calidad para un negocio, se puede permitir y lograr un mejor desarrollo en la misma y ser más competitivo.

De acuerdo con la pregunta número ocho, los Gerente se inclinan siempre y de vez en cuando en poder implementar de manera total o parcial una excelente solución de Gestión de calidad para poder lograr gestionar una mejor relación estratégica con sus propios clientes. Dando así una buena conexión entre trabajador y cliente.

Y Finalmente en la pregunta número nueve se habla sobre los procesos que se miden en acciones apropiadas para alcanzar los resultados y mejora continua de la Gestión de calidad, dando como respuesta por parte de los Gerente que siemprees así, mantener una buena acción dentro de los procesos se logra una mejor Gestiónde Calidad.

CONCLUSIONES

- La conclusión de este estudio nos recuerda que aún queda mucho trabajo por hacer en el establecimiento de Gestión de calidad en las PYMES. Ya que visualiza un entorno cada vez más competitivo, en el que el cliente es el que tiene la razón, y que las ventajas competitivas se obtienen no solo desde dentro de la organización sino también aprovechando las oportunidades del entorno, mercados en los que las cadenas productivas son importantes y la participación en ellas requiere certificación de calidad.
- Por lo tanto, existe una urgente necesidad de educar a los empresarios sobre la importancia de implementar el sistema de Gestión de calidad, lo que se logra por un lado a través de la capacitación y por otro lado a través del avance de las instituciones que hacen avanzar al sector en este campo, debe ocuparse de las pequeñas empresas, dada la importancia de este sector, tanto en la creación de empleo como en la generación del PIB.
- Por último, la mayoría de los empleados demuestran que la atención al cliente dentro la Gestión de Calidad, no es algo que tienen como cultura ala hora de prestar una atención directa con el cliente, sino más bien, un requisito formal dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Difundir la información de la Gestión de Calidad a todos los empleados que trabajan en las empresas, para cumplir con el sistema de manera efectiva y con empleados relevantes y bien informados. Utilizar las herramientas recomendadas, como herramienta para controlar y realizar el buen manejo con los clientes.
- Mantener una evaluación continua del sistema de gestión de calidad, para modificar y recomendar nuevos indicadores, en caso de ser necesario, para medir variables emergentes de acuerdo a las necesidades actuales y futuras del área.
- Implementar una buena Gestión de calidad en la PYMES del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena para mejorar el rendimiento de los empleados al estar ejecutando una atención al cliente dentro de la empresa u organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Parra Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. *Ciencias Economicas y Empresariales*, 1123.
- 9001, I. (25 de AGOSTO de 2015). *Nueva ISO*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Alayo Reyes, A. B. (2017). *Gestión de la Calidad en Atención al Cliente de las Micro y pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Jugueteterias*. Chimbote: Universidad Católica del Ángeles Chimbote.
- Armijos Santos, M. E., & Angulo Bennett, E. R. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Espacios*, 22.
- Camarena Adame, M. E. (13 de 9 de 2016). *Congreso Investiga*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/1.03.pdf>
- CEPAL Naciones Unidas. (2001). Elementos de competitividad sistémica de las pequeñas y medianas empresas (PYME) del Istmo Centroamericano. *CEPAL*, 56p.
- Heizer, J., & Render, B. (2008). *Dirección de la producción y de operaciones decisiones tácticas*. Madrid: Pearson Educacion.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Thomson.
- M, J. J., & A, B. G. (2001). *Manual de Calidad*. España: McGraw Hill.
- Mokate, K. M. (2001). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-%C2%BFQu%C3%A9-queremos-decir.pdf>
- Norma Internacional ISO, 9. (2005). *Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Pacheco, J. C. (2002). Indicadores Integrales de Gestión. . *Editorial, Mc Graw*.
- Peiró, R. (2020). Habilidades Gerenciales. *Economipedia*.
- Pincay Morales, Y. M. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. . *Ciencias Economicas y Empresariales*, 6.
- Pizarro, E. (2018). Gestión de Calidad. *CTMconsultores*.
- Saavedra García, M. L., & Tapia Sánchez, B. (13 de 9 de 2016). *Congreso Investiga*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/1.03.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENCION	INDICADOR	TIPO DE INVESTIGACION
La Gestión de Calidad en las Pymes del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.	¿Cuál es la Gestión de Calidad en las Pymes del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena?	GENERAL: Identificar la Gestión de Calidad en las Pymes del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena. ESPECIFICOS: ➤ Describir la importancia de la aplicación en la Gestión de Calidad para contribuir al logro de las metas de la Pymes.	Gestión de Calidad	Gestión de procesos	Satisfacción al cliente	Inductivo Técnica: Encuesta
				Rendimiento y eficiencia	Eficacia	
				Fiabilidad	Liderazgo	
				Calidad percibida	Competitividad	

Anexo 2: Matriz Operacional

VARIABLE	DEFINICION	DIMENCION	INDICADOR	ITEMS	TIPO DE INVESTIGACION
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.	Gestión de procesos	Satisfacción al cliente	<p>¿Como integran a los distintos integrantes en el aumento de información sobre su negocio o pyme?</p> <p>¿Alguna vez ha pasado por un proceso de socialización que facilite la implementación de un modelo de gestión para potenciar la estructura organizacional?</p> <p>¿Tiene algún procedimiento que aplica para el cumplimiento de las actividades de su empresa?</p> <p>¿Qué considera necesario para el crecimiento del negocio?</p> <p>¿Existe el compromiso con la satisfacción del cliente con la compra que se realiza?</p> <p>¿Las Pymes brindan experiencias positivas que sorprendan a los clientes?</p> <p>¿Tener un modelo de gestión para su negocio permitirá que se desarrolle y sea más competitivo?</p> <p>¿ha implementado de manera parcial o total una solución informática para gestionar las relaciones estratégicas con sus clientes?</p>	<p>Inductivo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Herramientas: Cuestionario</p> <p>Población: MiPymes del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena</p>
		Rendimiento y eficiencia	Eficacia		
		Fiabilidad	Liderazgo		
		Calidad percibida	Competitividad		

Anexo 3: Guía de preguntas para estudio de mercado

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

1. ¿Como integran a los distintos empleados en el aumento de información sobre su negocio o pyme?

En horario fuera de trabajo	En reuniones sociales con los colaboradores
En reuniones periódicas	Nunca se realiza

2. ¿Alguna vez ha pasado por un proceso de socialización que facilite la implementación de un modelo de gestión de calidad para potenciar la estructura organizacional?

Si No

3. ¿Tiene algún procedimiento que aplica para el cumplimiento de las actividades de su empresa?

Si No

4. ¿Qué considera necesario para el crecimiento del negocio?

Los precios bajos	Los clientes
El trabajador	No se considera

5. ¿Existe el compromiso con la satisfacción del cliente con la compra que se realiza?

Si No

6. ¿Las Pymes brindan experiencias positivas que sorprendan a los clientes?

Siempre Rara vez Nunca

7. ¿Tener un modelo de gestión de calidad para su negocio permitirá que se desarrolle y sea más competitivo?

Si No

8. ¿Ha implementado de manera parcial o total una solución de Gestión de Calidad para gestionar las relaciones estratégicas con sus clientes?

Siempre A veces Nunca

9. ¿Los procesos se miden tomando acciones apropiadas para alcanzar los resultados y la mejora continua de la Gestión de Calidad?

Siempre Casi siempre Nunca

10. ¿La alta dirección participa en el proceso de determinar los requerimientos de los clientes, para garantizar que se cumplen?

Si No

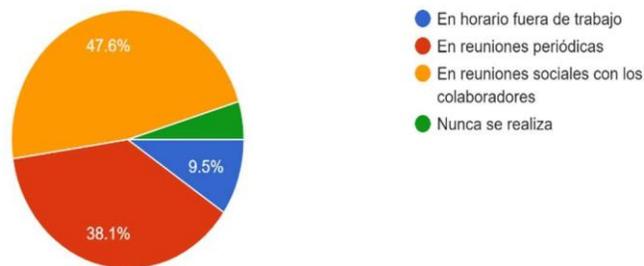
Anexo 4: Resultado 1

1. ¿Como integran a los distintos empleados en el aumento de información sobre su negocio o pyme?

Tabla #1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En reuniones sociales con los colaboradores	10	48%
En reuniones periódicas	8	38%
En horario fuera de trabajo	2	10%
Nunca se realiza	1	5%
Total	21	100%

Gráfica #1



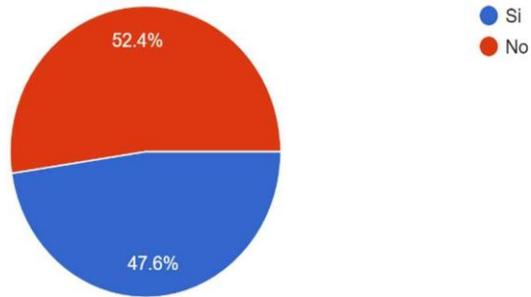
Anexo 5: Resultado 2

2. ¿Alguna vez ha pasado por un proceso de socialización que facilite la implementación de un modelo de gestión de calidad para potenciar la estructura organizacional?

Tabla #2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	11	52%
Si	10	48%
Total	21	100%

Grafica #2



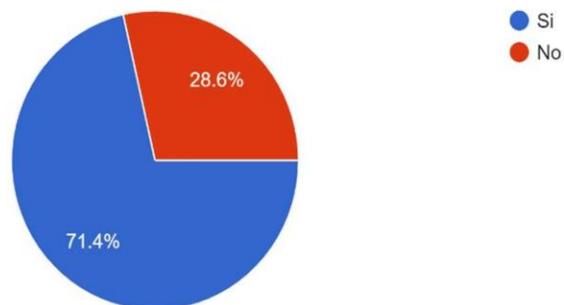
Anexo 6: Resultado 3

3. ¿Tiene algún procedimiento que aplica para el cumplimiento de las actividades de su empresa?

Tabla #3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	6	29%
Si	15	71%
Total	21	100%

Grafica #3



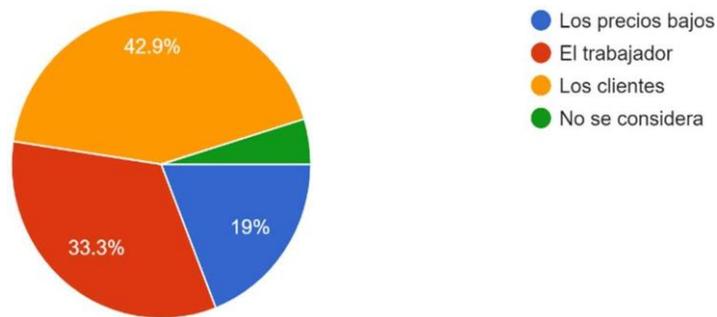
Anexo 7: Resultado 4

4. ¿Qué considera necesario para el crecimiento del negocio?

Tabla #4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Los clientes	9	43%
El trabajador	7	33%
Los precios bajos	4	19%
No se considera	1	5%
Total	21	100%

Grafica #4



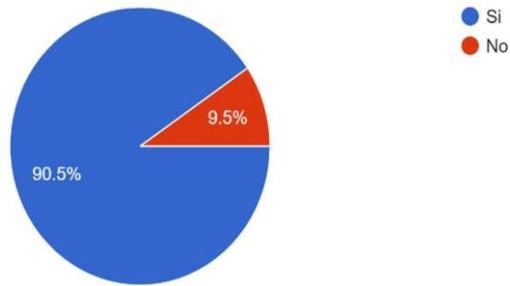
Anexo 8: Resultado 5

5. ¿Existe el compromiso con la satisfacción del cliente con la compra que se realiza?

Tabla #5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	2	10%
Si	19	90%
Total	21	100%

Grafica #5



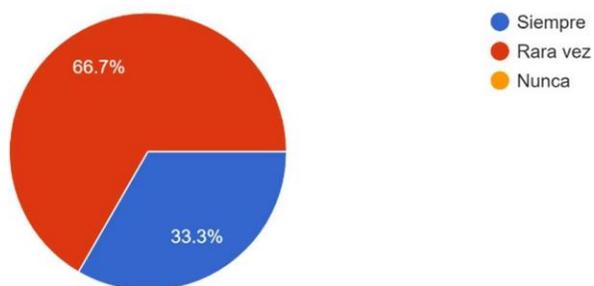
Anexo 9: Resultado 6

6. ¿Las Pymes brindan experiencias positivas que sorprendan a los clientes?

Tabla #6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	33%
Rara vez	14	67%
Nunca	0	0%
Total	21	100%

Grafica #6



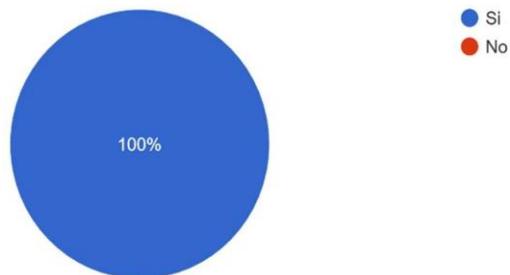
Anexo 10: Resultado 7

7. ¿Tener un modelo de gestión de calidad para su negocio permitirá que se desarrolle y sea más competitivo?

Tabla #7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0%
Si	21	100%
Total	21	100%

Grafica #7



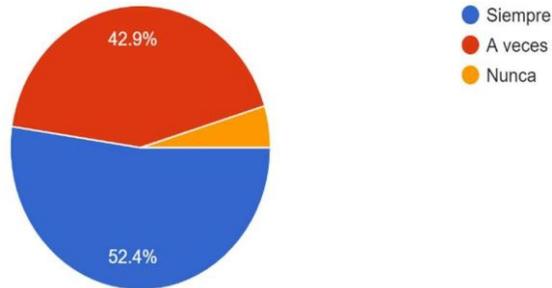
Anexo 11: Resultado 8

8. ¿Ha implementado de manera parcial o total una solución de Gestión de Calidad para gestionar las relaciones estratégicas con sus clientes?

Tabla #8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	52%
A veces	9	43%
Nunca	1	5%
Total	21	100%

Grafica #8



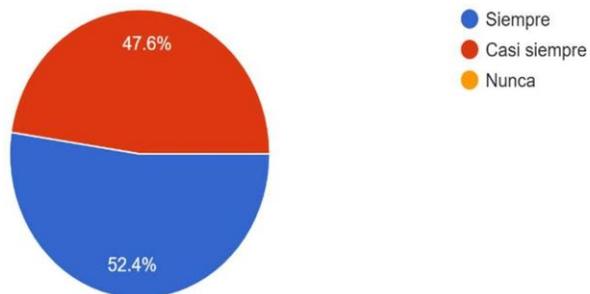
Anexo 12: Resultado 9

9. ¿Los procesos se miden tomando acciones apropiadas para alcanzar los resultados y la mejora continua de la Gestión de Calidad?

Tabla #9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	52%
Casi siempre	10	48%
Nunca	0	0%
Total	21	100%

Grafica #9



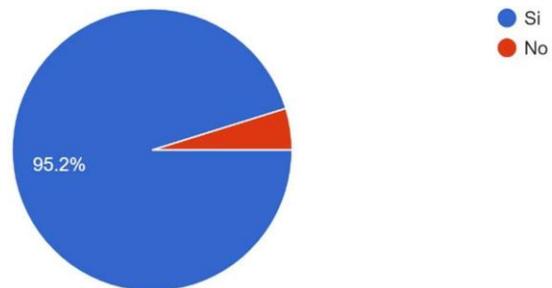
Anexo 13: Resultado 10

10. ¿La alta dirección participa en el proceso de determinar los requerimientos de los clientes, para garantizar que se cumplen?

Tabla #10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No	1	5%
Si	20	95%
Total	21	100%

Grafica #10





Facultad de
Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

La Libertad, 04 de febrero del 2022

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **“La Gestión de Calidad en las Pymes del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena”**, elaborado por el estudiante **PLAZARTEMÉNDEZ TEDDY ALFREDO** 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 Licenciado 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 4% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

MANUEL ROBERTO SERRANO LUYO
Digitally signed
by MANUEL ROBERTO SERRANO LUYO
Date: 2022.02.05 07:31:23 -05'00'

Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc.

CI.: 0914388152

DOCENTE TUTOR

Document Information

Analyzed document	Tesis - Teddy Plazarte.docx (D126820955)
Submitted	2022-02-02T04:21:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	teddy.plazartemendez@upse.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	mserrano.upse@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	T2_TALLERDETESIS1_JULCADELCAPOMY'GCORHISTEPHANEE.docx Document T2_TALLERDETESIS1_JULCADELCAPOMY'GCORHISTEPHANEE.docx (D109088686)	 1
W	URL: https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2193/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1 Fetched: 2022-02-02T04:21:44.0800000	 3
SA	T12.Vega.Karla.doc Document T12.Vega.Karla.doc (D77625406)	 1
