



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE GUAYAQUIL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICROEMPRESAS DE SERVICIOS DE GUAYAQUIL.**

Trabajo de titulación previo a la  
obtención del Título de Lcda. En  
Administración de Empresas

**AUTOR: KERLY JULISSA PINEDA BAQUERIZO**

**TUTOR: MPC. OSCAR ROLANDO FIALLOS GONZÁLEZ**

**Guayaquil-Ecuador**

**2022**

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, **Kerly Julissa Pineda Baquerizo** con documento de identificación N° **0930865522** manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

**Guayaquil, 20 de octubre del 2022**

Atentamente,



---

**Kerly Julissa Pineda Baquerizo**  
**CI. 0930865522**

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL  
TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
SALESIANA**

Yo, **Kerly Julissa Pineda Baquerizo** con documento de identificación No. **0930865522** expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS DE GUAYAQUIL.”** el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Administración de Empresas**, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 20 de octubre del 2022

Atentamente,



---

Kerly Pineda Baquerizo  
C.I 0930865522

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, **Oscar Rolando Fiallos González** con documento de identificación N° **1203475296** docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICROEMPRESAS DE SERVICIOS DE GUAYAQUIL.**” realizado por **Kerly Julissa Pineda Baquerizo** con documento de identificación N° **0930865522** obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

**Guayaquil, 20 de octubre del 2022**

Atentamente,



---

**MPC. Oscar Rolando Fiallos González**  
**C.I 1203475296**

# Análisis de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil.

*Analysis of quality management in Guayaquil's micro service companies.*

## Resumen

---

La calidad hoy en día se está convirtiendo relativamente en un tema importante en las empresas y microempresas a nivel internacional y nacional, y partiendo de un punto esencial que son los clientes, quienes cada vez se vuelven más exigentes se llega a la necesidad de adaptarse a las exigencias de este mercado, logrando así satisfacer sus expectativas por medio de la ejecución de un SGC apropiado. Esta investigación tiene un enfoque en las microempresas ya que, es un sector muy poco atendido a nivel general y difícilmente se rigen a los SGC, por este motivo se propuso analizar los procesos de la GC de las microempresas de servicios de Guayaquil para definir un modelo idóneo dirigido a este tipo de empresas, en el cual se utilizó el método analítico sintético puesto que el fin de este artículo fue estudiar los procesos de la gestión de calidad que se aplican en distintas microempresas del sector servicio dando resultados favorables debido a que el sistema de calidad es genérico, flexible para que puedan adoptarlo y adaptarlo a sus propias realidades. Teniendo como conclusión la satisfacción del cliente y una mayor confianza al proveer productos o servicios dentro de la compañía.

## Abstract

---

Quality today is becoming relatively an important issue in companies and microenterprises at an international and national level, and starting from an essential point that are the clients, who are becoming more and more demanding, the need to adapt to the demands of this market, thus managing to satisfy their expectations through the execution of an appropriate SGC. This research has a focus on microenterprises since it is a sector that is very little attended at a general level and the SGC are hardly governed, for this reason it was proposed to analyze the GC processes of the service microenterprises of Guayaquil to define a model. suitable for this type of company, in which the synthetic analytical method was used since the purpose of this article was to study the quality management processes that are applied in different micro-enterprises in the service sector, giving favorable results because the system of quality is generic, flexible so that they can adopt it and adapt it to their own realities. Having as a conclusion the satisfaction of the client and a greater confidence when providing products or services within the company.

## Palabras clave

---

Calidad, Gestión, Sistema, Microempresa, Gestión de calidad, Organización, Rentabilidad, Control.

## Keywords

---

Quality, Management, System, Microenterprises, Quality management, Organization, Profitability, Control.

## 1. Introducción

La Norma de calidad ISO 9001 se centra claramente en la satisfacción y capacidad de proveer ya sea productos o servicios que cumplan con las exigencias de los clientes. ISO (2015) es una norma que puede ser implementada por todo tipo de empresa. Sin embargo, en las microempresas de servicios no suelen tener determinadas sus estrategias en un nivel suficiente, por lo tanto, impide obtener éxito en su implementación y no pueden conectarse con el cliente eficazmente. La mejora de la calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, teniendo en cuenta todo lo que pueda representar una oportunidad de mejora y tal como define Jumbo and Cevallos (2022), 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.

En una microempresa si se desea implementar un SGC tiene que tomar en cuenta que las capacitaciones sobre ello deben ser continuas y frecuentes, por lo que se debe retroalimentar al personal a cargo del área, puesto que existe recurso humano que rota o que se incorpora a su nuevo cargo, todo esto sin dejar de tomar en cuenta que debe tener la experiencia y conocimientos de los procesos.

Hay que tomar en cuenta que algunas organizaciones optan por implementar este sistema mediante un consultor externo, lo cual no se considera apropiado, lo ideal es que este consultor trabaje organizadamente con profesionales especializados debido a que el personal que se ocupa del área no puede ser ajeno al conocimiento de la empresa, particularidades de los procesos internos.

La falta de compromiso es uno de los factores que también les imposibilita lograr los objetivos para implementar este sistema. Esta falta de compromiso los puede llevar a pensar de una manera empírica, tanto que consideran que la evaluación entre el costo-beneficio puede ser un gasto, cuando bien podría ser una buena inversión. La mayoría de las organizaciones se mentalizan en querer cumplir estas normas solo a la hora de ser evaluados ante una auditoria, lo que los deja en una completa desventaja ya que el desembolso en esas circunstancias es mayor al que podrían invertir si lo cumplieran constantemente, que es como debería ser.

Garantizar que los clientes recibirán un servicio de calidad mejora la relación entre organización-cliente lo cual beneficia a la imagen de la empresa. Trabajar bajo este esquema de las normas ISO 9001 aportaría con la disminución de riesgos que puedan surgir durante su prestación, por tanto, surgirían resultados positivos.

Conocer a fondo al cliente, tratar de buscar la satisfacción y crear valor para ellos es el enfoque principal de la organización. Por medio de este enfoque se puede

analizar qué es lo que motiva al cliente, cuáles son sus valores y sus expectativas a la hora de elegir dicho servicio.

Hacer uso de SGC aporta una nueva imagen en el mercado, más aún si está certificada, la organización da a entender que se preocupa por la manera en la que el cliente pueda verlo e induce a querer mejorar continuamente. Estas certificaciones también aportan en los procesos internos de la organización ya que reduce el re-trabajo y aumenta la calidad del servicio. Es un proceso muy riguroso y planificado que garantiza mejoras en la toma de decisiones y elimina cualquier error costoso. Esta reducción o ahorro generado, la organización puede tomarlo como una ventaja ya que tendría el privilegio de invertir ese tiempo y costes en el desarrollo de nuevos servicios o bien darle una atención eficaz y mejora continua al proceso de calidad.

Un SGC asegura a la empresa una mejor satisfacción a la necesidad del cliente. Hernández Palma et al. (2018) plantean que es una herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial. A medida que la competencia crece el cliente tiene más opciones a elegir, tomando en cuenta aquellas organizaciones que ellos consideren que oferten una mayor calidad de sus servicios ya que lo que obtienen de ésta es algo completamente intangible y no lo perciben hasta que ya se genera el resultado final. Si se hablan de servicios (bienes intangibles) el control de calidad en este sector es un poco menos exigente al productivo, tiene una calidad y procesos menos estandarizados, tiende a tener más consistencia y precisión y la participación de los clientes es bastante alta. El término SGC, de acuerdo con Jumbo and Cevallos (2022) incluye a todos los elementos (personas), métodos, partes interesadas y procesos que participan en la Cultura de Calidad de una empresa, así como los prospectos y metas comerciales que son claves para un buen desarrollo económico.

## **1.1 Planteamiento del problema**

La calidad percibida hoy en día por los consumidores está más allá de lo que las microempresas pueden ofrecer, la falta de calidad en los servicios que se les brinda a los consumidores es muy obvia en comparación de las grandes empresas que ya están establecidas y manejan un sistema de gestión de calidad avanzado y debido a esto se ven afectadas muchas microempresas ya que comienzan a tener quejas y pérdidas de clientes ya que estos son seleccionados como últimas opciones ya sea por abaratar costos o no tener tiempo para buscar una empresa mejor establecida.

Los consumidores actualmente buscan esa variedad de servicios que se le puedan proporcionar, están en la expectativa que la organización que le está prestando dicho servicio sea eficiente en cuanto al tiempo y la facilidad con la que le ofrezcan lo que estén buscando. Es decir, que esperan que estas microempresas superen las expectativas que tiene el cliente.

Actualmente las microempresas de servicios se mantienen con ventas regulares y aun no se puede afirmar que sean rentables a un 100%, sin embargo, en

comparación a otros años debido a la pandemia muchas microempresas optaron por cerrar hasta esperar que cambiará la situación, pero, ante este escenario se pudo observar que algunas empresas lograron surgir pese a las circunstancias como lo son las microempresas que se dedican a la Salud y Seguridad Ocupacional, Gestión Ambiental, entre otras.

En Ecuador no siempre se contó con una cultura de calidad rigurosa y por este factor es que las microempresas o microempresarios no creen tener la necesidad de ofrecer un servicio de calidad más allá de la percepción del cliente, una calidad regida por normas que con el pasar de los años afecta a aquellas organizaciones que aun rigen en el mercado, ya que, el consumidor se vuelve más estricto. Por ende, la necesidad de las microempresas de revalorar sus estrategias o redefinir su “concepto de calidad” ya no es apta para que puedan competir con otras organizaciones, solo están en un punto medio el cual solo les permite sobrevivir en el mercado.

Lo más importante para lograr tener una implementación de GC es la responsabilidad de la gerencia y de todos los participantes; si tienen sus objetivos planteados de tal manera que les permitan tener una mejora continua, que satisfaga al cliente y determinen una característica única de calidad en su servicio, pueden arriesgarse e implementar este sistema que les dará un valor agregado y convertirse en competencia frente a otras microempresas.

Las microempresas de servicio se cuestionan a la hora de implementar un sistema de Gestión de Calidad ya que independientemente a la actividad que se dediquen aseguran que este no les garantiza que genere un impacto positivo en la rentabilidad de la organización, por lo tanto, deciden no incorporarla a su organización, pensar de esa manera les genera desventaja sobre todo si estas empresas ya cuentan con un SGC.

## 1.2 Formulación del problema

¿Cómo son los procesos de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil?

INEC (2022) indican que: Ecuador tiene procesos para que las microempresas puedan obtener las certificaciones en sus sistemas de gestión de calidad para brindar un mejor servicio y aumentar la competencia de su misma organización, sin embargo, este proceso puede demorar meses e inclusive años, pues, depende netamente de la predisposición de la organización.

Algunas de las actividades que deben cumplirse para lograr estas certificaciones son:

- **Capacitar a su personal sobre las normas a implementar.**
- **Crear un equipo de implementación.**

- **Crear un Mapa de Procesos.**
- **Enviar solicitud para certificación,** la microempresa deberá enviar una solicitud para obtener la certificación dependiendo a lo que esta se dedique.
- **Documentación necesaria,** se deberá entregar todos los documentos/requisitos legales por el apoderado o representante legal de la sociedad.
- **Evaluación de la organización/ Evaluación documental,** si la organización alcanza el mínimo de 80% de los requisitos establecidos, pasa al proceso de evaluación.
- **Análisis de los procesos de la organización,** se analiza los procesos de la compañía para identificar si se podrá establecer como tal los hitos de calidad que necesita la compañía.
- **Ejecución del SGC,** Una vez ya analizada la organización debe llevar a cabo la normativa de calidad por la que se rijan.
- **Auditoría y revisión,** cuando se empieza a llevar a cabo este sistema se recomienda realizar una auditoría interna para comprobar el funcionamiento de la misma, estas deben realizarse periódicamente.
- **Certificado de SGC,** si el SC después de ser sometido a las frecuentes auditorías internas no cuenta con ninguna inconformidad, la organización obtiene la certificación regida por las normas ISO que correspondan al tipo de servicio que ofrezcan.

#### Certificación ISO 9001 en PYMES

##### 1. El proceso de preparación

Establecer un método claro y preciso para la obtención de la certificación de empresa (Unterreiner & Gisbert, 2019).

##### 2. Preguntar

Es importante conocer sobre la Normas, también Leer y analizar los estándares e investigar otras empresas que puedan ser similares a en términos de tamaño, industria, tipo de organización, entre otros (Unterreiner & Gisbert, 2019).

##### 3. Preparar

Las Organizaciones para prepararse deben consideran recursos internos: designar un gerente de calidad que comprende todo el proceso, tiene la autoridad necesaria y vínculos directos con consultores externos (Unterreiner & Gisbert, 2019).

##### 4. Comunicar

Toda la empresa necesita comprender los procesos implementados, los cambios decididos y las metas establecidas. Necesitan entender la política de calidad, la visión de la empresa y lo que queremos que la empresa consiga a medio plazo (Unterreiner & Gisbert, 2019).

## **5. Capacitación**

Las empresas deben planificar la capacitación de los empleados para garantizar que todos tengan las habilidades necesarias para realizar el proceso correctamente. El proceso puede fallar sin personal debidamente capacitado (Unterreiner & Gisbert, 2019).

## **6. Analizar**

Se debe analizar los procesos y métodos de trabajo que ya existen en la empresa. El objetivo de esta actividad es simplificar la organización y optimizar el trabajo, los recursos, las habilidades y el tiempo de entrega (Unterreiner & Gisbert, 2019).

## **7. Implementación**

Se desarrolla un manual de calidad que explica el "qué" y es una herramienta indispensable para el funcionamiento del sistema. Su propósito es describir en detalle la estructura organizacional de la empresa, los procedimientos, las relaciones entre las operaciones de la empresa, el sistema de gestión de la empresa y el sistema de calidad. Los procedimientos y descripciones de puestos también se escriben e implementan (Unterreiner & Gisbert, 2019).

## **8. Equipo auditor**

Determinar la formación y experiencia del equipo de auditoría, teniendo en cuenta que los auditores deben ser independientes y no interferir en el proceso en el que están involucrados. Los auditores internos pueden ser tanto auditores internos como externos de la empresa (Unterreiner & Gisbert, 2019).

## **9. Preauditoria**

El objetivo es diagnosticar la empresa. Si se encuentran problemas, las PYME pueden solucionarlos antes de la auditoría de certificación (Unterreiner & Gisbert, 2019).

## **10. Auditoría de certificación**

Los auditores validan cada procedimiento para verificar su eficacia y cumplimiento de la norma ISO 9001 y, en su caso, detectar las no conformidades. ¿La PYME está certificada al final de la auditoría? En caso de una adquisición, la empresa deberá realizar un seguimiento para garantizar que la empresa continúa cumpliendo con la norma ISO 9001 (Unterreiner & Gisbert, 2019).

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Analizar los procesos de la GC de las microempresas de servicios de Guayaquil para definir un modelo idóneo dirigido a este tipo de empresas.

## **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la realidad de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil.
- Determinar los procesos de calidad que se aplican en las microempresas de servicios.
- Proponer un modelo de gestión de calidad para las microempresas de servicios de Guayaquil.

## **2. Materiales y método**

Esta investigación fue documental y de campo, puesto que el objetivo de esta era interpretar las diferentes estrategias y contrastarlas con un método específico. Estuvo orientada directamente a las microempresas que carezcan o no tengan noción sobre los SGC y también a aquellas que aplicaron técnicas de la gestión de calidad.

Se realizó una meticulosa observación y reflexión sobre la realidad de las microempresas sin ese sistema, interpretando cada dato o información para conveniencia de la misma. Se indagó el por qué las microempresas no optan por implementar el sistema, ya que podrían estar a la vanguardia o ser tendencia por la misma razón que son organizaciones muy poco atendidas a nivel general.

Se aplicó el método analítico sintético puesto que el fin de este artículo fue estudiar los procesos de la gestión de calidad que se aplican en distintas microempresas del sector servicio. Como investigación secundaria se realizó la revisión de artículos, estudios, publicaciones de los últimos cinco años en relación a las microempresas de la ciudad de Guayaquil y la incidencia que han tenido en ellas los procesos de gestión de la calidad.

Para la investigación primaria se utilizaron las técnicas de la entrevista y la encuesta, dirigida principalmente a los dueños de las microempresas y a parte de sus empleados. Como instrumento se utilizaron la guía de preguntas, aplicada previa elaboración, con una estructura de 7 preguntas abiertas definidas para conocer aspectos con relación a la temática que se estudia y un cuestionario con una estructura de 10 preguntas, 9 basado en la escala de Likert y 1 pregunta abierta.

Como unidad de análisis se utilizó las microempresas de servicios de la ciudad de Guayaquil. De este universo se seleccionó de forma no probabilística una muestra formada por un total de 27 trabajadores (3 trabajadores de cada organización) y 9 directivos, pertenecientes a 9 microempresas, en las cuales fue posible realizar el diagnóstico. El estudio se realizó durante el primer trimestre del año 2022, recopilándose toda la información necesaria para el procesamiento estadístico a través del software IBM SPSS.

El uso de estos dos elementos en la recolección de datos de la investigación contribuyó a aumentar el grado de confiabilidad de la información, así como la forma

que fue procesada para obtener resultados seguros. Los instrumentos diseñados demostraron su validez y fiabilidad tomando en cuenta que la aplicación es sencilla y viable, se empleó poco tiempo para complementarla, el formato de su presentación es simple y las preguntas son claras. Se adecuó el problema que se estudió, resultando fiable y libre de errores pues las respuestas aceptadas son una combinación entre el sí y el no de cada individuo y la justificación propia por lo que fue capaz de asimilar cambios en las respuestas de los entrevistados.

### **3. Resultados**

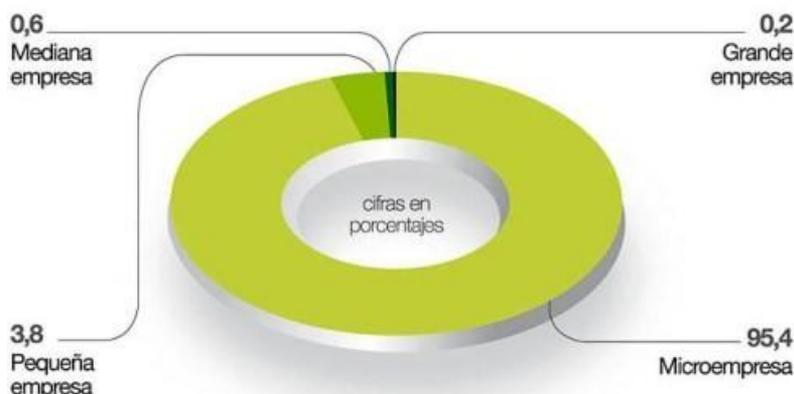
#### **3.1 Realidad de la gestión de calidad en las microempresas de servicios**

Conforme al Reglamento N° 0 651/2014 de la Comisión Europea, se define el término de microempresa, como una organización con menos de 10 trabajadores y cuyo volumen de negocios anual no superará ambos millones de euros. Acostumbran estar administradas por sus propios dueños y en ocasiones permanecen formadas por un entorno familiar, lo cuales, buscarán el aumento de la compañía de manera conjunta (Peña, 2020).

Guayaquil, según la visión de Viteri, Maldonado, & Bernal (2022) es una de las metrópolis más relevantes de Ecuador, debido a que engloba enorme parte del sector benéfico y tiene una gigantesca masa de población, en lo que se considera como el motor económico de la nación, sus pobladores son de distintas raíces culturales, reúne una migración perteneciente mayormente del sector rural; así como tiene el más grande Puerto Marítimo de la nación esto último posibilita el auge del negocio, por lo cual es una de las ramas productivas más relevantes en la zona. Del mismo modo, dentro de las sociedades se encuentran las microempresas, organizaciones productivas que inciden en el bienestar de los ciudadanos que las conforman. En Ecuador, las microempresas son primordiales para el desarrollo de su sociedad, ya que muchas de las empresas mantienen este esquema. Las familias buscan producir el emprendimiento apostando a sus capacidades para crear el incremento económico en la misma.

La Figura 1 muestra la distribución de las empresas nacionales según su tamaño, donde se puede observar que las microempresas en Ecuador tienen una mayor presencia.

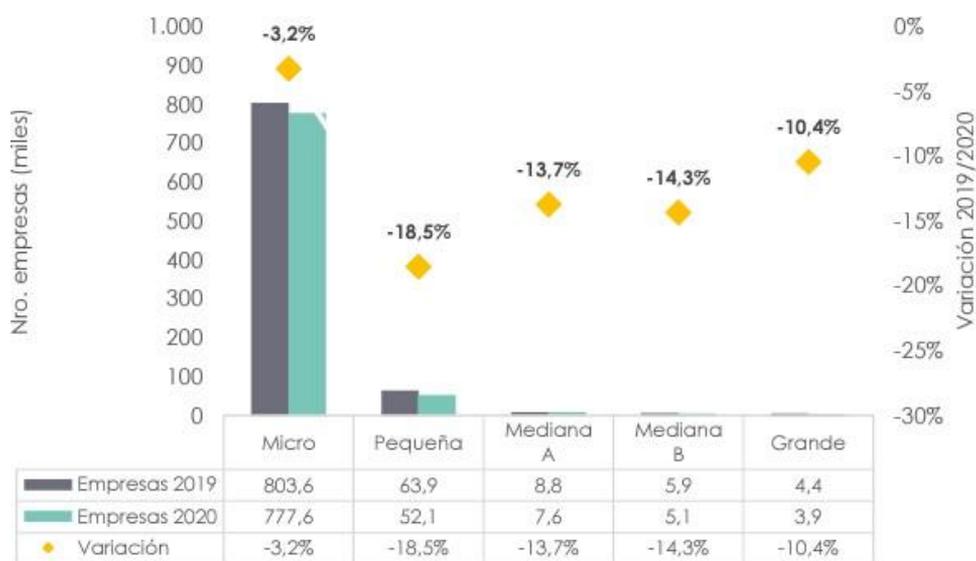
**Figura 1** Distribución de las empresas en Ecuador según su tamaño



Fuente: (Xavier and Anabell 2016)

Según los últimos datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC en su Directorio de Empresas y Establecimiento 2020, emitido en octubre 2021, determina que en el 2019 habían 803,6 y en el 2020 existían 777.6 obteniendo una variación de -3.2%, es decir hubo una disminución significativa entre ambos años debido a la pandemia (INEC, 2021). En la figura 2 se detalla las variaciones entre el periodo 2019 y 2020.

**Figura 2** Variación de las actividades productivas de las Microempresas de Ecuador entre el período 2019 - 2020



Fuente: (INEC, 2021)

En la ciudad de Guayaquil, la microempresa genera actividad económica y fomenta fundamentalmente a los siguientes sectores dedicados a:

- Artesanía
- Venta en pequeña escala
- Manufactura en pequeña escala
- Mercantes minoristas
- Mercantes informales

Pincay & Parra (2020) mencionan en su estudio: *La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras Una mirada en Ecuador.*, que una vez llevado a cabo el proceso de recolección de los datos respecto a la administración de calidad de servicio al comprador se ha podido descubrir que, en las averiguaciones consultadas en Ecuador, se refiere a los principios básicos de la calidad, como un elemento que posibilita la diferenciación de la organización. Un punto importante ha sido el descubrir que un enorme conjunto de las PYMES desconoce el alcance de la administración de calidad de servicio, usando procedimientos poco confiables para hacer la evaluación de la productividad de sus empleados; además carecen de una vivencia previa en cuanto a los procesos de administración de organizaciones. Realizan hincapié en la necesidad de recibir formación para mejorar sus servicios al comprador, aspecto que pudiese ser usado en otras indagaciones, cuyo objetivo sea la preparación de propuestas formativas.

Existen investigadores internacionales que mencionan los objetivos que sigue la gestión de calidad de servicio para alcanzar el perfeccionamiento continuo de la disposición de los productos, empresa y servicios ofrecidos a los clientes, y por tanto deben acoger los principios básicos de calidad las PYMES ecuatorianas.

Por su parte Terranova Borja et al. (2017), en la investigación relacionada con el SGC basada en las normativas ISO 9001 y su correlación con los niveles de deleite de los clientes detalló varios aspectos dignos de ser mencionados, como por ejemplo el razonamiento de reglas de calidad, decisión de los requerimientos del comprador, control sobre la regla, que prácticamente describen el actuar de las organizaciones del sector industrial en el Cantón Babahoyo. Es bastante notorio que las organizaciones industriales por arriba del 70 % son concedoras de fronteras de administración de calidad, y bastante pese a eso no establecen tácticas de acción orientadas a conservar un sistema de administración de la calidad muchísimo más efectivo. Por otro lado, el elevado nivel de desconocimiento de los consumidores sobre temas de normativa ISO de calidad, ayuda a que las industrias a que no se vean presionadas a llevar a cabo procesos que respondan a los requerimientos del comprador.

El resultado del estudio de campo según el Modelo de Gestión de calidad de DEMING PRIZE indica que el 14,8% de las PYMES consultadas ni siquiera los conocía y un 5.9% si aplicaban Sistemas de Gestión de Calidad o principios de Calidad. Esto corrobora el hecho que este sector de la economía ecuatoriana requiere investigación acerca de su funcionamiento y prerrogativas de los principios de aptitud. Concluyó que entre los primordiales inicios de calidad que tienen que ejercer las PYMES ecuatorianas para conseguir superiores niveles de calidad, se hallan: enfoque al comprador, liderazgo, colaboración del personal, enfoque en los procesos, gestionar

como un sistema, optimización continua, elecciones fundamentadas en hechos, y, colaboraciones positivas con proveedores.

### 3.2 Resultados de la Entrevista y Encuesta

Posteriormente, en el siguiente cuadro se podrá visualizar la entrevista que está constituida por 7 interrogantes que se realizó a 9 directivos, así mismo se presenta la encuesta a 3 trabajadores responsables del proceso de gestión de calidad, a lo cual se detalla:

**Tabla 1.**  
*Entrevista*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<p>1. ¿Cuál es la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa?</p>	<p>R1. Ayuda a mejorar el desempeño de la producción y de todos los departamentos que interactúan en el proceso.</p> <p>R2. Para establecer objetivos, procesos y procedimientos mediante un método de gestión normalizado acorde al giro de negocio de la organización.</p> <p>R3. Poder tener claro los procesos que intervienen en la producción o en prestación de un servicio y así poder evaluar su desempeño que se reflejaran en la satisfacción al cliente.</p> <p>R4. Puede generar una mayor motivación a los empleados para tener un reconocimiento internacional.</p> <p>R5. Para la mejora del producto y siempre dar una buena calidad a los clientes.</p> <p>R6. Mejora la eficacia de la empresa con la relación al cliente, mejorarían los procesos del servicio que se ofrece.</p> <p>R7. Ayudará a mejorar los procesos y calidad de los bienes o servicios ofrecidos.</p> <p>R8. Que los procesos estén alineados a los sistemas de gestión para obtener mejores resultados en la empresa e incluso certificarse y lograr tener una imagen más confiable</p> <p>R9. Es importante para optimizar procesos para reducir actividades, lograr la satisfacción del cliente mantener la efectividad en las operaciones y crear un entorno de trabajo en mejora continua.</p>
<p>2. ¿Cuáles son los procesos en el sistema de gestión que considera que permite a la organización lograr ser más eficiente?</p>	<p>R1. La implementación de un correcto proceso operacional, comunicación, capacitación, auditoría interna y revisión. que involucre a toda la organización.</p> <p>R2. Aquellos que la organización considere clave</p>

	<p>para la consecución de objetivos.</p> <p>R3. Los procesos estratégicos y los que generan valor.</p> <p>R4. Gestión por procesos debido a que tiene múltiples beneficios para indicar las actividades a realizar.</p> <p>R5. La evolución del sistema actual “Análisis de los procesos de la empresa Comunicación y capacitación del personal Implantación”.</p> <p>R6. Llevando a cabo los objetivos de la empresa junto con el estudio de los procesos.</p> <p>R7. Todos, ya que están correlacionados.</p> <p>R8. Es una herramienta de gestión muy eficaz el mapeo de proceso para representar visualmente el diagrama de trabajo y los colaboradores en un proceso empresarial.</p> <p>R9. Implementar un proceso operacional en conjunto con capacitaciones a los trabajadores.</p>
<p>3. ¿Cómo se involucra al personal en el Sistema de Gestión de Calidad están definidas las responsabilidades en el área de la gestión de la calidad de la empresa?</p>	<p>R1. En el análisis del proceso por departamento está definidas las responsabilidades y el alcance de cada cargo o miembro de la organización, se los involucra evaluando la situación actual y se los hace participar.</p> <p>R2. Mediante un manual de funciones, cuyo contenido debe ser difundido al personal involucrado y detallado en los procedimientos claves.</p> <p>R3. Demostrando liderazgo y compromiso y logrando las metas planteadas en los objetivos de calidad.</p> <p>R4. Describir las aptitudes y restricciones del personal en el desempeño de sus tareas.</p> <p>R5. Llevar un proceso muy estricto en el proceso y la elaboración del producto así garantiza una mayor eficacia y mayor visto bueno a la hora del que llegue el producto a los clientes.</p> <p>R6. Evaluando la situación actual de la empresa y de cada uno de las responsabilidades dadas a cada uno del equipo de trabajo a cargo.</p> <p>R7. Por medio de capacitaciones y definiendo roles.</p> <p>R8. Se aplican 3 puntos específicos Alineación, comunicación y Formación. Define, difunde y logra la comprensión de metas, objetivos y tareas grupales e individuales asignadas por la organización para el sistema de gestión de calidad. Los trabajadores deben entender su contribución en el cumplimiento del objetivo de calidad al que pertenecen y su impacto en la eficacia finalmente, el rol de la organización es lograr interiorizar eficientemente en los colaboradores los principales lineamientos del sistema y su impacto en las actividades diarias</p> <p>R9. Se involucran con el manual de funciones de la organización, el cual está planteado para gestionar las mismas responsabilidades.</p>
<p>4. ¿Qué nivel de importancia considera la organización al establecer</p>	<p>R1. El empleo de un sistema de calidad nace de crear o establecer una política de calidad que este acorde a los procesos que ofrece la organización, por lo tanto</p>

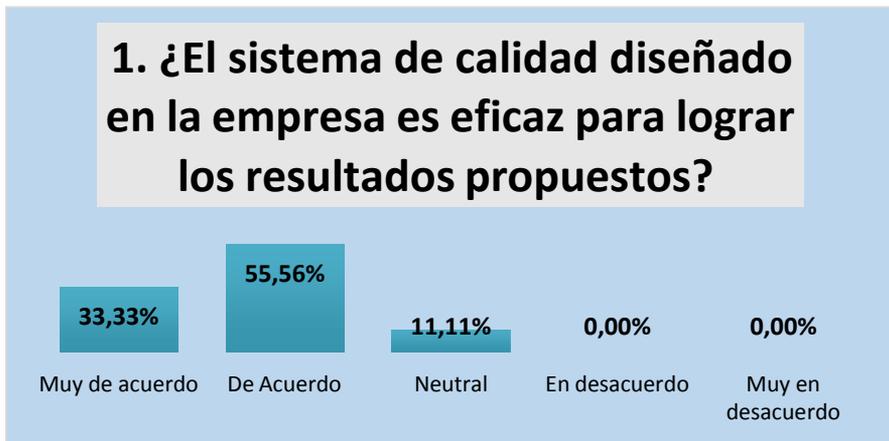
<p>una política de calidad para alcanzar el logro de sus objetivos establecidos?</p>	<p>es de la más alta importancia.  R2. Es lo primordial para establecer los reglamentos de la organización y el cómo está establece los requisitos para llevar a cabo sus actividades y posterior cumplimiento de objetivos.  R3. Alto, ya que a través del establecimiento de una política de calidad la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso.  R4. Alto porque les da un punto de partida hacia dónde dirigirse y facilitará que todo el personal de la empresa se enfoque hacia un objetivo.  R5. Muy alta, si no hay un objetivo de querer mejorar la calidad no se garantiza un buen desempeño en el producto la empresa no llegaría a ningún lado.  R6. Muy alta, alcanzando dichos objetivos de la empresa permitirá seguir avanzando, mejorando y proporcionando de las mejores formas los servicios que ofrecemos.  R7. Alta  R8. Es alta, ya que para establecer a la organización de una manera óptima se requiere cumplir los objetivos y llegar a un punto exacto donde todas las partes estén contentas.  R9. Alta</p>
<p>5. ¿Qué nuevos retos considera que hoy en día las empresas logran alcanzar con la implementación de un sistema de gestión de calidad?</p>	<p>R1. Ayuda a las organizaciones competir con más firmeza en el mercado, por el hecho de cumplir las reglas o normas de estandarización que ofrece calidad de los productos tanto en la adquisición de la materia prima, elaboración y el producto final.  R2. Cultura al seguimiento de procesos documentados Satisfacción al cliente interno y externo Control interno.  R3. La mejora continua de todos sus procesos.  R4. Opiniones diferenciadas entre los miembros de la organización Fomentar la participación y comunicación como medio para lograr mejoras.  R5. Un SGC ayuda a las compañías a optimizar sus métodos.  R6. La mejora continua y llevando a cabo las responsabilidades dadas.  R7. Generar una mayor satisfacción y confianza al cliente.  R8. La confianza y lealtad del cliente, abarca y genera seguimientos en todos los procesos.  R9. Una intensiva formación previa de todos los trabajadores de la organización. Compromiso a causa de la dirección de la compañía de implicarse en el Sistema de gestión. La existencia previa de una política de reglas y una buena composición organizativa.</p>
<p>6. ¿En qué situaciones considera la organización que se está realizando una</p>	<p>R1. En la distribución de las funciones de cada empleado en la producción y control de calidad, el seguimiento de las inconformidades o no</p>

<p>eficiente gestión de la calidad?</p>	<p>conformidades para transformar estas debilidades en fortalezas.  R2. Una de las formas es cuando los indicadores de gestión y objetivos se cumplen.  R3. Al momento de provisionar los productos o servicios y se logre conseguir la mejora continua.  R4. La selección de soluciones. El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora.  R5. Al momento de evaluar si se cumplen realmente los objetivos con la empresa y con los clientes.  R6. Al obtener un fin para poder brindar diferentes soluciones a la compañía.  R7. Cuando existen procesos bien definidos y con indicadores de gestión.  R8. En el momento que se evalúan todas las responsabilidades asignadas.  R9. La eficiente gestión que está relacionada con la productividad y competitividad enfocada al cliente y al proceso, ya que es sistémica.</p>
<p>7. ¿En caso de que la organización cuente con una certificación de calidad, ¿cuáles considera que son las mejoras que ha presentado?</p>	<p>R1. Cambio la estructura de su organización, la documentación formularios, registros, auditorías internas, las debilidades las ha transformado en fortalezas, el cual se ve reflejado en la elaboración de un producto o un servicio de calidad el cual es más competitivo con el mercado.  R2. Una certificación de calidad no significa que la empresa esté operando el sistema eficientemente, pero se considera que esta cumple con los requisitos de la normativa certificada y sus procesos se alinean al pro de la mejora continua.  R3. ISO 9001:2015.  R4. Organización interna y buena atención/servicio al cliente.  R5. La selección de soluciones.  R6. Ha mejorado en la interacción con el cliente, les da más confianza.  R7. Tener un proceso más estandarizado y que cumple con el ciclo de Deming corrigiendo y supervisando de manera adecuada el flujo del proceso.  R8. Aún no se ha implementado una certificación de calidad, está en trámite.  R9. Genera mayor confianza en el cliente cuando la organización cuenta con la certificación ya que les garantiza que el servicio mantendrá siempre un óptimo nivel de calidad.</p>

**Fuente:** Tomado de las entrevistas.

Encuesta

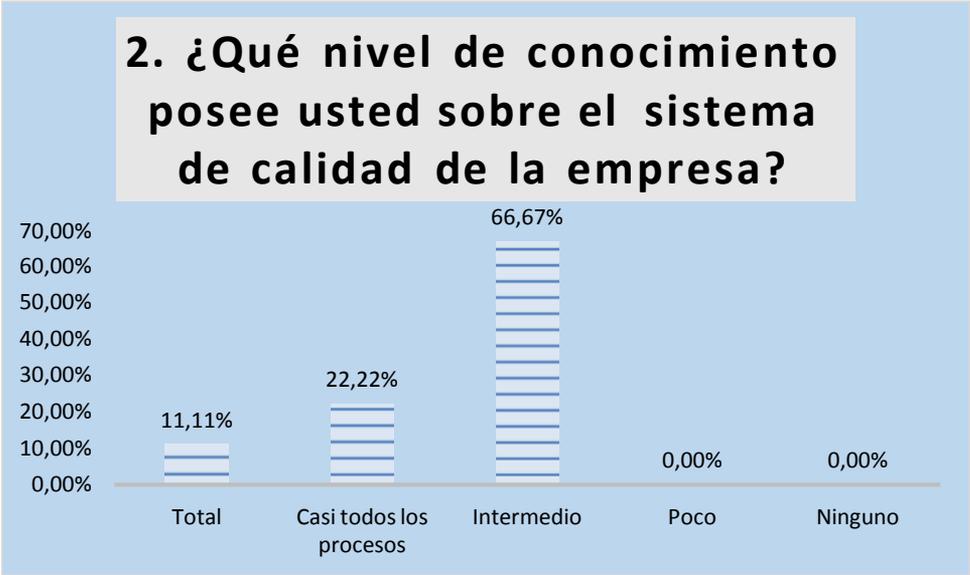
**Figura 3.** Pregunta 1: ¿El sistema de calidad diseñado en la empresa es eficaz para lograr los resultados propuestos



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 33.33% de los encuestados está muy de acuerdo que el sistema de calidad es eficaz, el 55.56% estuvo de acuerdo, el 11.11% fue neutral, el 0.00% estuvo en desacuerdo e igual un 0.00% muy en desacuerdo.

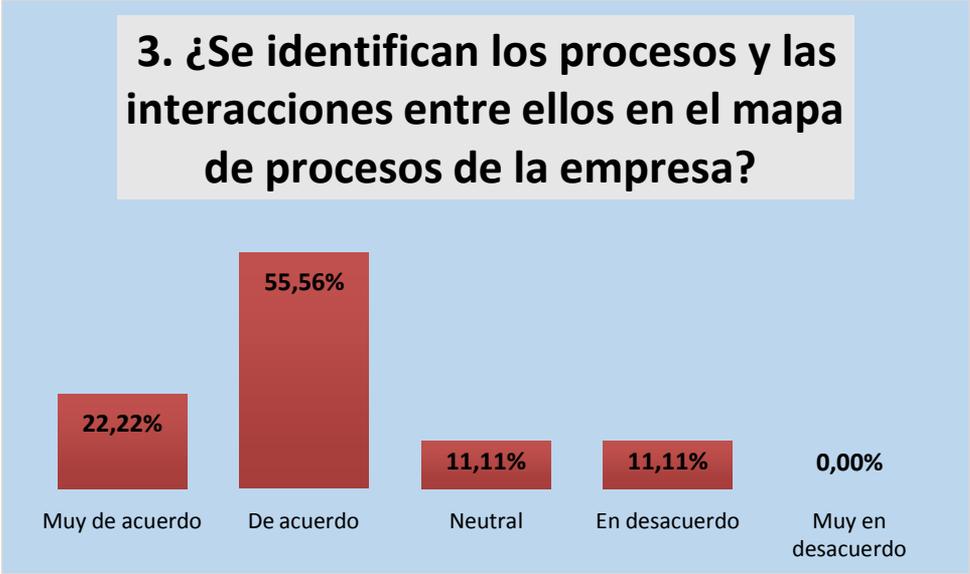
**Figura 4.** Pregunta 2: ¿Qué nivel de conocimiento posee usted sobre el sistema de calidad de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 11.11% de los encuestados tienen un nivel total de conocimiento sobre el sistema de calidad, el 22.22% conoce casi todos los procesos, el 66.67% conoce los procesos intermedios, el 0.00% poco e igual un 0.00% ninguno.

**Figura 5.** Pregunta 3: ¿Se identifican los procesos y las interacciones entre ellos en el mapa de procesos de la empresa?

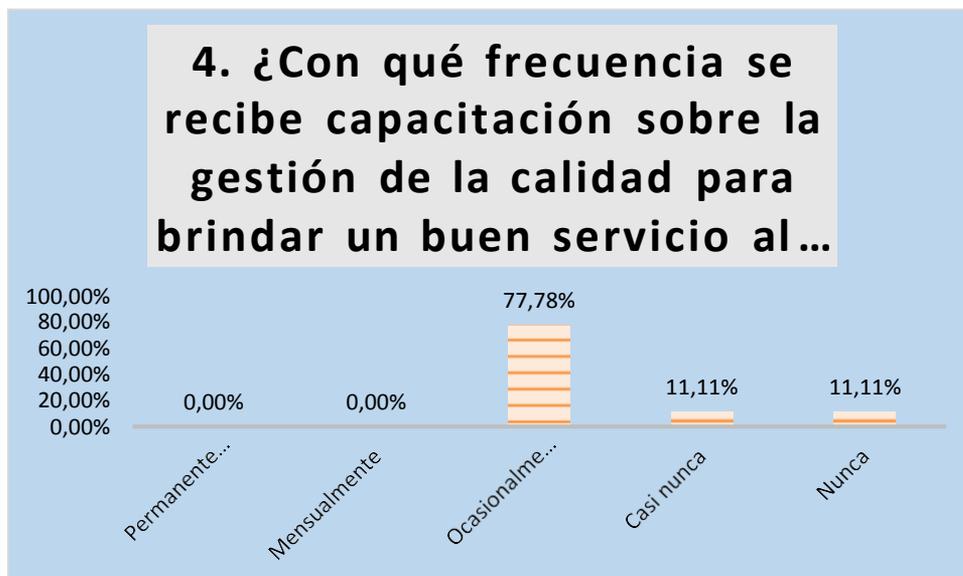


Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 22.22% de los encuestados está muy de acuerdo que se identifica los métodos y la comunicación existente dentro de la compañía, el 55.56% estuvo de

acuerdo, el 11.11% fue neutral, el 0.00% estuvo en desacuerdo e igual un 0.00% muy en desacuerdo.

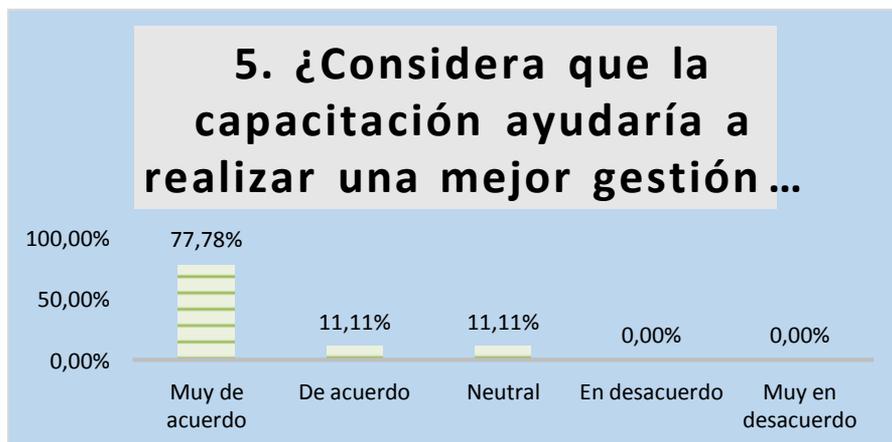
**Figura 6.** Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia se recibe capacitación sobre la gestión de la calidad para brindar un buen servicio al cliente?



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 0% de los encuestados indica que las capacitaciones acerca de la gestión de calidad son permanentes, el 0% mencionó que son mensualmente, el 77.78% que las capacitaciones son ocasionales, el 11.11% que nunca les han dado capacitaciones.

**Figura 7.** Pregunta 5: ¿Considera que la capacitación ayudaría a realizar una mejor gestión de la calidad?

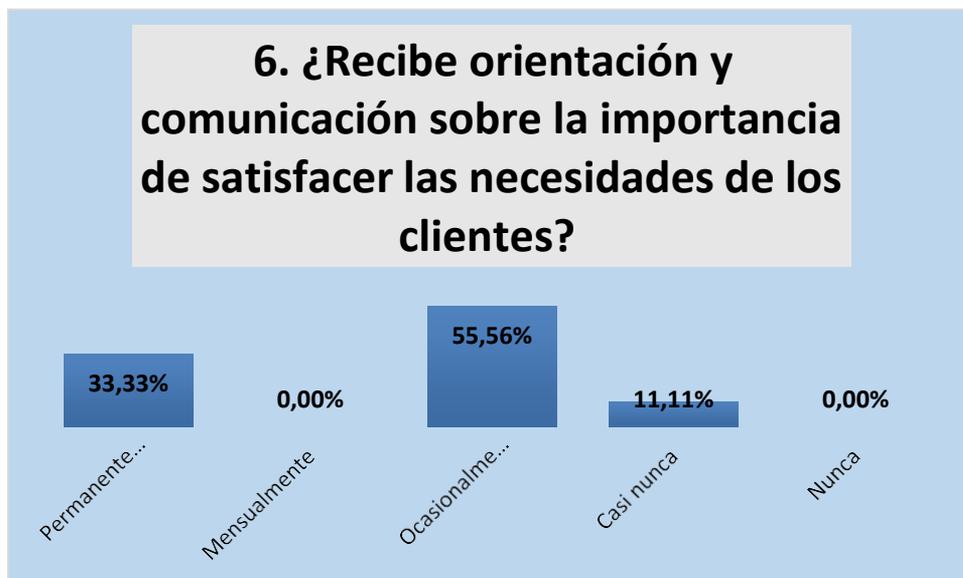


Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 77.78% de los encuestados está muy de acuerdo que la capacitación ayudaría a realizar una mejor gestión de calidad, el 11.11% estuvo de acuerdo, el

11.11% fue neutral, el 0.00% estuvo en desacuerdo e igual un 0.00% muy en desacuerdo.

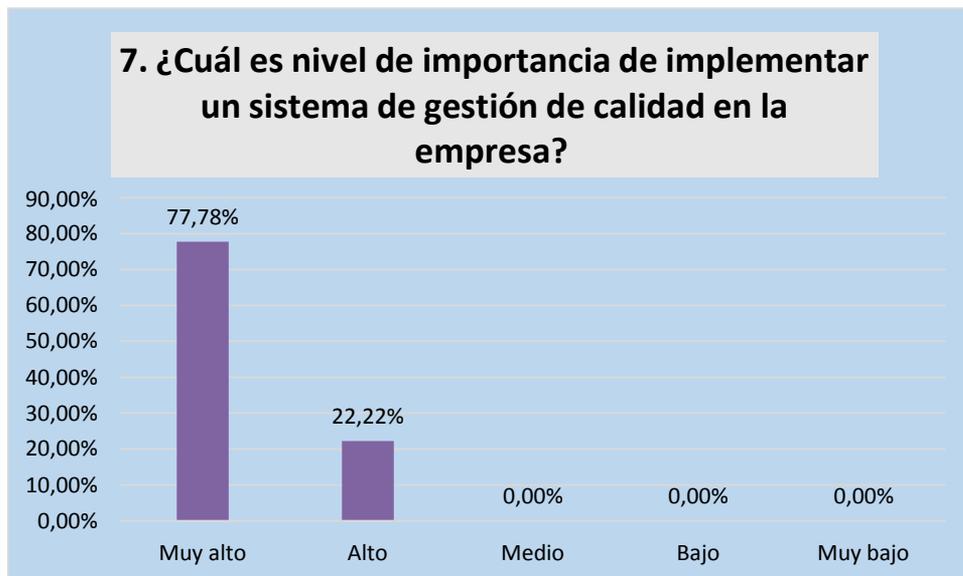
**Figura 8.** *Pregunta 6: ¿Recibe orientación y comunicación sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes?*



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 33.33% de los encuestados consideran que permanentemente reciben orientación y comunicación sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, el 0.00% indican que mensualmente, el 55.56% reciben ocasionalmente, el 11.11% casi nunca y un 0.00% pusieron que nunca.

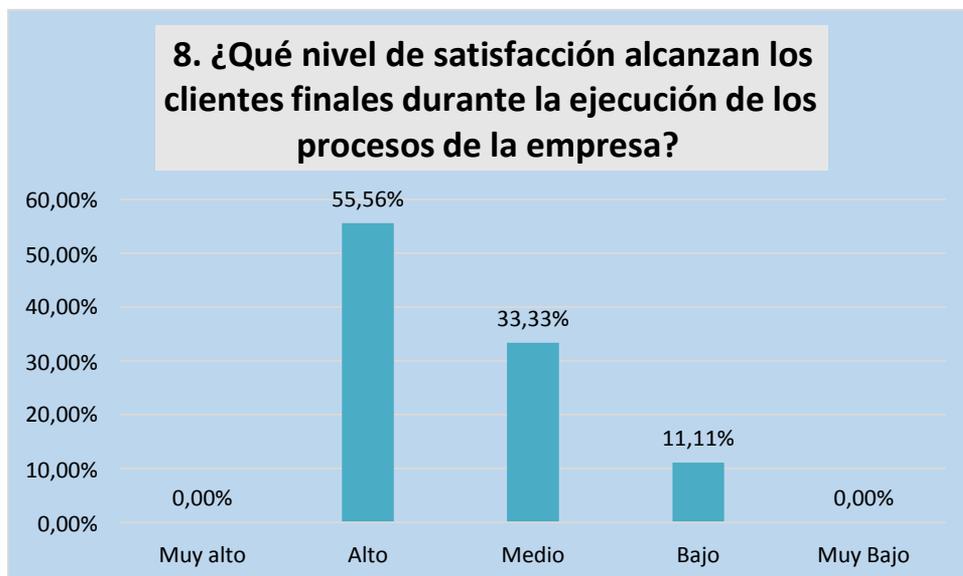
**Figura 9.** Pregunta 7: ¿Cuál es nivel de importancia de implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 77.78% de los encuestados indican que el nivel de importancia es muy alto al ejecutar un SGC en la sociedad, el 22.22% es alto, el 0% fue medio, el 0.00% es bajo e igual un 0.00% muy bajo.

**Figura 10.** Pregunta 8 ¿Qué nivel de satisfacción alcanzan los clientes finales durante la ejecución de los procesos de la empresa?

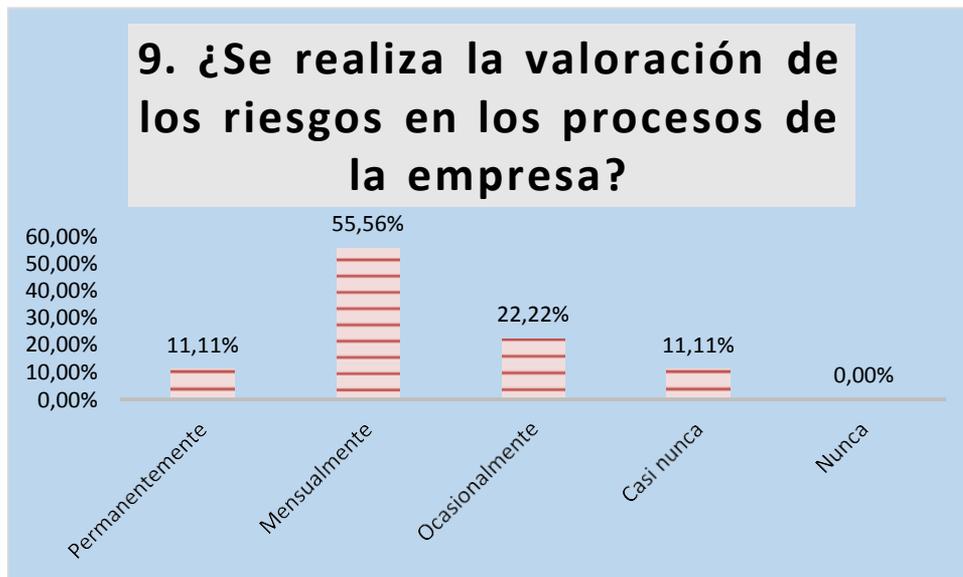


Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 0% de los encuestados mencionan que el nivel de satisfacción que alcanza los clientes finales es muy alto durante la ejecución de los procesos de la

empresa, el 55.56% alto, el 33.33% fue medio, el 11.11% indico un nivel bajo y un 0.00% muy bajo.

**Figura 11.** Figura 9: ¿Se realiza la valoración de los riesgos en los procesos de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** El 11.11% de los encuestados indican que la valoración de los riesgos en los procesos de la empresa es permanentemente, el 55.56% mensualmente, el 22.22% fue ocasionalmente, el 11.11% casi nunca y un 0.00% mencionó que nunca.

Mediante la encuesta que se realizó a los 27 trabajadores se pudo diagnosticar la realidad de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil y se obtuvo resultados favorables indicando que al tener un sistema de calidad es eficaz, además que es de suma importancia tener un alto conocimiento sobre el SGC y a su vez se debe tener capacitaciones constantes para mantener actualizado a todos los trabajadores.

En la realización de las encuestas se determinó que el proceso de calidad que utilizaban era de mejora continua para obtener éxito a largo plazo y llegar a cumplir los requerimientos de sus clientes. Otro punto que se analizó fue el nivel de complacencia de los clientes, la valoración de los riesgos que puede tener la empresa, el cual la mayoría de los encuestados indicaron que es importante conocer a sus clientes y los riesgos que puede existir a corto o mediano plazo.

Como resultado de la entrevista aplicada fue posible diagnosticar que la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil presenta las siguientes características:

Las 9 microempresas que han trabajado en la calidad refieren que las entidades han documentado, establecido y ejecutado un SGC, de las cuales las 9 microempresas ya

tienen los procesos documentados y 3 de ellas cuentan con certificación. Cuentan con un mapa de procesos y tienen detalladas las funciones a realizar mediante manual de funciones por cargo o en el propio mapa de procesos donde se especifican las funciones.

Sobre las políticas de calidad y los objetivos estas microempresas plantean que, si están definidas, sin embargo, sólo seis de ellas muestran claridad en la documentación necesaria para establecer las políticas y objetivos.

Seis de las microempresas cuentan con un manual de Sistema de Gestión Integral, el cual posee algunos elementos que también deben tenerse en cuenta en el sistema de calidad. Otras 2 usan los métodos operativos estándar o SOP, que son normas detalladas y simples de comprender, paso a paso, compiladas por una organización para dirigir a los trabajadores y miembros del equipo a hacer labores de forma consistente.

De las nueve microempresas, tres están certificadas con la norma ISO 37001, delineada para ayudar en la ejecución de un SG contra el delito en las organizaciones especificando una serie de medidas para notificar, revelar y tratar el delito. Puede ser completada en las técnicas de gestión e inspecciones ya existentes en la sociedad, pero no sustituye otras certificaciones de calidad. Las otras tres están en proceso de certificación.

En cada una de las microempresas a las que se les aplicó las entrevistas tienen definidos a las personas responsables del área de Gestión de calidad, ya sean estos los analistas del área de calidad quienes manejan también el área de proyectos y procesos, destacan conocimiento previo de los Sistemas de gestión de calidad, al contrario de los empleados de estas microempresas quienes reconocen tener un conocimiento intermedio sobre el sistema de calidad de su microempresa y en el caso de las que no lo tienen implementado pues refieren conocimientos generales sobre el tema. Donde está implementado lo consideran eficaz según los requisitos que poseen y en las que no, pues plantean la necesidad de trabajar para lograr implementarlo y así mejorar la eficiencia y control de la empresa.

Los directivos y empleados de estas microempresas consideran que la capacitación continua permite que se realicen nuevos procesos acorde a los estándares del mercado, se tienen claras las necesidades y expectativas del cliente, es buena mejorar la competencia y brindaría herramientas para ayudar más al cliente y a la empresa. Afirman que un Sistema de Gestión de Calidad permite que se trabaje en un ambiente organizado donde existe la documentación necesaria para recopilar, organizar y almacenar datos. Además, los Directivos de las microempresas muestran su compromiso con encuestas hacia sus clientes para evaluar el tipo de calidad de servicio que ofrecen al mercado. Consideran que la ejecución de un SC favorecerá en la labor central de la compañía, ayudaría a tener un mejor control sobre los procesos que se desean implementar y proporcionará mayor claridad para los objetivos a alcanzar.

A pesar de esto se identifica que de forma general la respuesta positiva sobre el SGC que dieron los entrevistados está valorada solamente sobre la aplicación de organigramas o esquemas organizativos, lo cual no es suficiente para decir que se tiene implementado un SGC.

Ninguna de las 9 microempresas las cuales se le realizaron las encuestas y entrevistas posee un manual de calidad que formalice su SGC, las mismas no cuentan con una alegación de calidad bajo la Normativa ISO 9001.

Una vez realizado el diagnóstico se puede determinar que en las microempresas de servicios cumplen algunos procesos de calidad de una u otra forma. La documentación de los procesos propios de la empresa y la definición del responsable de GC están implementados en las 9 microempresas con resultados positivos.

La definición clara de las funciones, el desarrollo de políticas y objetivos de calidad y la capacitación del personal en GC son aspectos en los que se evidencian algunos avances, pero no son suficientes para una correcta implementación de un SGC.

Finalmente, la definición de los mecanismos o actividades de control y el análisis de riesgos son dos procesos que no se trabajan en ninguna de las empresas y los cuales representan elementos de interés para la evolución y mejora continua de los sistemas de gestión en cada una de las microempresas.

### **3.3 Propuesta de modelo de calidad genérico para las microempresas de servicios de Guayaquil basado en la norma ISO 9001**

De acuerdo con Peñaloza (2016) la ISO 9001 es un SGC reconocido en el país utilizado por varias sociedades que cuentan con esta certificación. Analizándola como normativa puede parecer algo extensa y compleja y se considera uno de los motivos por el que los microempresarios la identifican como un proceso complicado de ejecutar en pequeñas compañías, en la cual el número de empleados va desde 1 hasta 50. Pautas como ésta son vistas sobredimensionadas para este tipo de sociedad y que por lo tanto solicitan recursos económicos y humanos para ser implementada.

#### **Justificación de la propuesta**

JUMBO and CEVALLOS (2022) define el concepto de gestión de la calidad como un conjunto de procesos comerciales que afirman que los bienes y también los servicios ofrecidos por una empresa cumplen constantemente con los requisitos regulatorios y del cliente. En última instancia, la calidad de cualquiera de estos bienes o de los servicios va a depender de la magnitud en que se cumpla con las expectativas del cliente.

En este sentido, el sistema de gestión que se propone es genérico, pues debe ser útil para un conjunto de microempresas que tienen en sí mismas sus particularidades. Dispone de un buen nivel de flexibilidad para que cada empresa, vista en sí misma, pueda adoptarlo y adaptarlo a sus propias realidades.

Se propone siguiendo los elementos de la GC ISO (2000) de la normativa ISO 9000 mediante la aplicación del enfoque basado en procesos, lo cual permitirá una interacción entre las distintas actividades que tenga la empresa. Además, aplicando las etapas de: Planificación, Haciendo, Verificación, Actuación (PHVA) y la inclinación basada en conflictos.

Es importante dentro del SGC se destaque el valor del cumplimiento de las obligaciones, el trabajo en la mejora continua con base en mediciones objetivas. De acuerdo con JUMBO and CEVALLOS (2022) la importancia de la gestión de la calidad en una organización radica es que es un proceso que permite a la empresa llegar a propiciar un análisis de las principales necesidades vigentes por parte de los consumidores y estimar los métodos que resulten adecuados para un eficiente margen de elaboración, así como la prestación de servicios si fuese el caso.

El tipo de gestión para la calidad en el servicio al cliente propuesto es una mirada sistémica de la organización orientada hacia la satisfacción el cliente, a partir del conocimiento y entendimiento de sus requisitos, donde se persigue también el compromiso de los directivos, plasmar la prueba de su compromiso con el desarrollo, utilización del sistema y la optimización continua, además de realizar revisiones del sistema de administración para comprobar su efectividad. Se estima sustancial pues dejará mantener el control de las ocupaciones, planificar resoluciones, mejorar esos segmentos o recursos que en una organización permanecen influyendo de forma directa sobre el comprador y en el cumplimiento de los objetivos empresariales deseados.

## **SGC PARA MICROEMPRESAS DE SERVICIOS**

### **1. Definir el Plan Estratégico de la Organización**

- 1.1. Contexto de la organización
- 1.2. Objetivos estratégicos
- 1.3. Misión
- 1.4. Visión

### **2. Establecer la estructura de procesos de la organización.**

#### **2.1 Procesos de Dirección**

Constituyen los procesos de Gestión de Mejora y Directiva que proveen las pautas y revisiones para el mantenimiento y mejora continua de los grupos de procesos Operativos y de Apoyo.

#### **2.2 Procesos Operativos**

Conformado por los procesos Comerciales y de Servicios, a partir de los cuales se añade coste a la prestación de servicios de la microempresa.

#### **2.3 Procesos de Apoyo**

Permiten suministrar y administrar recursos para la realización de los procesos de Dirección y Operativos.

## **2.4 Elaborar Mapa de Procesos**

## **2.5 Caracterización de los Procesos**

Las caracterizaciones de los procesos tienen que contener toda la información que corresponde a: objetivo, alcance, causantes, indicadores de administración, recursos, ingreso, salida, ocupaciones. Al determinar los procesos, todo el personal que participa de la ejecución de las ocupaciones, consigue una perspectiva integral, comprenden para qué sirve lo cual individualmente hace cada uno, por consiguiente, fortalece el trabajo en grupo y la comunicación. Esto beneficia de forma contundente la calidad de los servicios que da la compañía y su unión con todos los procesos.

### **3. Definir la política de calidad de la organización**

Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Políticas trazadas para satisfacer las expectativas del cliente.

### **4. Definir el alcance del SGC.**

Se define los productos a detalle y que actividades ya están cubiertas.

### **5. Definir la estructura de la empresa y responsables del SGC**

Identificar la persona a cargo de la calidad y elaborar el organigrama funcional de la organización.

### **6. Documentar los procedimientos de la microempresa**

Son necesarios para cada proceso de la organización. Provee la averiguación acerca de cómo hacer las actividades. Serán utilizados como guías para la ejecución de los mismos y control de su cumplimiento.

### **7. Registros o Formatos**

La empresa deberá definir los instrumentos que proporcionarán certeza imparcial de las actividades y resultados obtenidos o servicios realizados según los procesos descritos.

### **8. Planificar e implementar acciones para abordar los riesgos**

La empresa deberá realizar la identificación de los principales riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus servicios, así como un plan de acciones para mitigarlos.

### **9. Indicadores de Gestión**

La empresa debe definir los indicadores que utilizará como herramienta en la medición de los procesos y el seguimiento. A través de ellos se podrá controlar y monitorear aquellas acciones críticas que permiten estimar si el proceso se

está comportando bajo lo esperado o requiere alguna mediación como corrección, prevención o mejora.

#### **10. Capacitación del Personal**

Para la implementación del SGC será imprescindible la capacitación continua del personal en temas de calidad de los servicios, así como de las normativas vigentes y del propio SGC.

Por tanto, la empresa deber crear un plan o cronograma de capacitación el cual podrá ser monitoreado mediante un registro de control y seguimiento.

### **4. Discusión y conclusiones**

#### **Discusión**

La administración de la calidad como enfoque gerencial, dejará a las empresas transformarse en entidades de avanzada basada primordialmente en talento humano y sus ilustraciones. Fomentarla simboliza la posibilidad de promover la competencia corporativa por medio del vínculo entre el servicio y el comprador, siendo esto una vía para estar en sintonía con los cambios del mercado y del ámbito dinámico que demanda actualmente tácticas y actividades exactas, con el menor posible riesgo.

La GC actualmente, es un estado elemental para la ejecución de cualquier táctica dirigida hacia el triunfo profesional de la organización. Cada vez más, los consumidores o clientes finales instituyen criterios de reclamaciones que con las porciones enormes de competitividad originaria de nuevos territorios con preeminencias semejantes en precios y la enorme dificultad de procesos, productos, sistemas y empresas que hay, realizan de la calidad un componente fundamental para la competitividad y la persistencia de las organizaciones.

Este modelo que se detalló se planteó siguiendo los principios de la norma ISO 9001 mediante la aplicación del enfoque basado en procesos, lo cual permitirá una interacción entre las distintas actividades que tenga la empresa. Al aplicar los principios básicos de calidad en la microempresa permitirá generar una mayor confianza en el producto a los proveedores, a su vez ayudará a los clientes que necesiten de proveedores que tengan certificaciones integrales cumpliendo los objetivos propuestos dentro de la compañía.

#### **Conclusiones**

- Se diagnosticó la realidad de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil, el cual el 14,8% de las PYMES no conocían acerca de los SGC, sin embargo, desarrollan algunos procesos como la documentación, la definición de mapas de procesos y funciones, organigramas y esquemas

aun no es suficiente para cumplir con los requisitos de un SGC. Existe un criterio errado de que la existencia de estos elementos mencionados satisface todo aquello que implica definir políticas y objetivos de calidad, así como su implementación práctica en cada una de las entidades, por esto es importante que realicen una investigación sobre su funcionamiento completo y las ventajas que ofrecen para mejorar la calidad sobre su enfoque en los procesos, el comprador, colaboración positiva tanto del personal como con proveedores.

- Se determinó los procesos de calidad que se aplican en las microempresas de servicios, las cuales 6 cuentan con un manual de Sistema de Gestión Integral el cual posee algunos elementos que también deben tenerse en cuenta en el sistema de calidad. Otras 2 usan los métodos operativos estándar o SOP, que son normas detalladas y simples de comprender, paso a paso, compiladas por una organización para dirigir a los trabajadores y miembros del equipo a hacer labores de forma consistente.
- Se propuso un modelo de gestión de calidad para las microempresas de servicios de Guayaquil que es genérico, flexible para que puedan adoptarlo y adaptarlo a sus propias realidades además está dirigido principalmente a lograr la satisfacción del cliente. Se priorizan el entendimiento de sus necesidades y el compromiso de los directivos con relación a las mejoras en la calidad de los servicios y el control para garantizar su correcta implementación. A su vez cada una de ellas podrá personalizar según sus propias características.

## 5. Referencias Bibliográficas

- Annarelli, A., Battistella, C., Nonino, F., Parida, V., & Pessotb, E. (2021). *Revisión de literatura sobre capacidades de digitalización: análisis de cocitación de antecedentes, conceptualización y consecuencias*. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2230/science/article/pii/S0040162521000676>
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. . México: Editorial Eumed.net.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias. (3era ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Birkmaier, A., Oberegger, B., Felsberger, A., Reiner, G., & Sihn, W. (2021). Hacia una red robusta de producción y logística digital implementando medidas de flexibilidad. *Revista Procedimiento CIRP*, 1310-1315.
- Calatayud, A., & Katz, R. (2019). Cadena de suministro 4.0. ;ejoras practicas internacionales y hoja de ruta para America Latina. *Inter.American Development Bank*, [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Cadena\\_de\\_suministro\\_4\\_0\\_Mejores\\_pr%C3%A1cticas\\_internacionales\\_y\\_hoja\\_de\\_ruta\\_para\\_Am%C3%A9rica\\_Latina\\_es.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Cadena_de_suministro_4_0_Mejores_pr%C3%A1cticas_internacionales_y_hoja_de_ruta_para_Am%C3%A9rica_Latina_es.pdf).
- Carmona, B. (30 de agosto de 2021). *Transformacion con sentido: ¿Cómo hacer realidad la transformacion digital en las empresas?* Obtenido de Sitio Web de EY: [https://www.ey.com/es\\_ve/transformacion-con-sentido/como-hacer-realidad-transformacion-digital-empresas](https://www.ey.com/es_ve/transformacion-con-sentido/como-hacer-realidad-transformacion-digital-empresas)

- Chbaik, N., Khat, A., Bahnasse, A., & Ouajji, H. (2022). La aplicación de tecnologías de cadena de suministro inteligente en la logística marroquí. *Revista Procedia Informática*, 578-583.
- Cortés, C., Landeta, J., & Chacón, G. (2017). Entorno de la industria 4.0 implicaciones y perspectivas futuras. *Conciencia tecnológicas*, 33- 45.
- Dubey, R., Altai, N., Gunsasekaran, A., Blome, C., Papadopoulos, T., & Childe, S. (2018). Supply chain agility, adaptability and alignment: Empirical evidence from the Indian auto components industry. *International Journal of Operations & Production Management*, 129-148.
- Épico;. (25 de febrero de 2021). *Épico Conquito y Citec forman alianza para la consolidación de clústeres de tecnología en Guayaquil y Quito*. Obtenido de Sitio Web Épico: <https://epico.gob.ec/epico-conquito-y-citec-forman-alianza-para-la-consolidacion-de-clusteres-de-tecnologia-en-guayaquil-y-quito/>
- Förster, M., Kürpick, C., Hobscheidt, D., Kühn, A., & Dumitrescu, R. (2022). Métodos intersectoriales para la planificación estratégica de la transformación digital para pequeñas y medianas empresas. *ScienceDirect*, 322–327.
- Ghosh, S., Hughes, M., Hodgkinson, I., & Hughes, P. (2022). Transformación digital de negocios industriales: un enfoque de capacidad dinámica. *Revista Technovation*, <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102414>.
- Granillo, R., & González, i. (2021). Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: una revisión sistemática. *Revista Cuadernos de Gestión*, 7-18.
- Guerra, C., Torres, L., Sumba, N., & Cueva, J. (2022). Transformación digital: Alternativa de crecimiento para emprendedores universitarios. *INNOVA Research Journal*, 211-226.
- Haus, S., Dahl, M., & Rodríguez, D. (2019). Does combining different types of collaboration always benefit firms? Collaboration, complementarity and product innovation in Norway. . *Research Policy*, 1476–1486.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2010). *Metodología de la Investigación. (Quinta Edición)*. México DF, México: Editorial McGraw-Hill.
- Joyanes, L. (2017). *Industria 4.0: La cuarta revolución industrial*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Manrique, M., Teves, J., & Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia* , 1- 24.
- Mendelson, H. (25 de febrero de 2014). *Modelos de negocio, tecnologías de la información y la empresa del futuro*. Obtenido de Sitio Web de OpenMind: <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/modelos-de-negocio-tecnologias-de-la-informacion-y-la-empresa-del-futuro/>.
- Osterrieder, P., Budde, L., & Friedli, T. (2020). *La fábrica inteligente como construcción clave de la industria 4.0: una revisión sistemática de la literatura*. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2230/science/article/pii/S0925527319302865>
- Peña, L. (29 de Julio de 2020). *La Microempresa*. Obtenido de Billin: <https://www.billin.net/blog/microempresa/>
- Pincay, M., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dialnet*, 1-25.
- Ramírez, G. (2019). *Detección de factores clave en la cadena de suministro actual para empezar a se Industria 4.0*. México: Tecnológico Nacional de Mexico en Selaya.
- Rodríguez, G. (2020). *La colaboración digital en la cadena de suministro, Tesis doctoral*. Lérida, España: Universidad de Lleida.
- Sampietro, J. (2020). *Transformacion digital de la industria 4.0*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1666/html>
- Sánchez, M., & Ramoscelli, G. (2018). Creación de valor a partir del Internet de las cosas: Estudio exploratorio en la Provincia de. *Revista Visión de futuro*, Versión On line

- [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082018000100005&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082018000100005&script=sci_arttext&tlng=es).
- Scholten, K., & Schilder, S. (2015). The role of collaboration in supply chain resilience. *Supply Chain Management: An International Journal*, 471-484.
- Ti, R. (2022). Transformación digital de la industria: los datos. *Revista ByteTI*. Obtenido de <https://revistabyte.es/actualidad-it/transformacion-digital-industria/>
- Trafaniuc, V. (13 de abril de 2021). *¿Cómo la tecnología puede ayudar en la cadena de suministro?* Obtenido de Sitio Web Maplink: <https://maplink.global/blog/es/tecnologia-en-la-cadena-de-suministro/>
- Villalba, D. (25 de febrero de 2020). *7 beneficios de la transformación digital empresarial*. Obtenido de Sitio Web Pragma: <https://www.pragma.com.co/blog/7-beneficios-de-la-transformacion-digital-empresarial>.
- Viteri, L., Maldonado, W., & Bernal, C. (2022). El marketing digital en las microempresas familiares de Guayaquil en la postpandemia. *Dialnet*, 1-16.
- Yang, S., Boev, N., Haefner, B., & Lanza, G. (2018). Método para desarrollar una estrategia de implementación de sistemas de producción cibernéticos para pequeñas y medianas empresas en China. *Revista Procedimiento CIRP*, 48-52.

## Anexos

### Anexo 1. Formato de las entrevistas



Estimado lector,

Soy estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana, estoy en el último semestre de la carrera Administración de Empresas. Siendo usted experto en su campo, le invito a participar en la siguiente entrevista para mi trabajo de titulación, que investiga el **Análisis de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil.**

Objetivo: Analizar los procesos de la gestión de calidad de las microempresas de servicios de Guayaquil para definir un modelo idóneo dirigido a este tipo de empresas.

1. ¿Cuál es la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa?
2. ¿Cuáles son los procesos en el sistema de gestión que considera que permite a la organización lograr ser más eficiente?
3. ¿Cómo se involucra al personal en el Sistema de Gestión de Calidad están definidas las responsabilidades en el área de la gestión de la calidad de la empresa?
4. ¿Qué nivel de importancia considera la organización al establecer una política de calidad para alcanzar el logro de sus objetivos establecidos?
5. ¿Qué nuevos retos considera que hoy en día las empresas logran alcanzar con la implementación de un sistema de gestión de calidad?
6. ¿En qué situaciones considera la organización que se está realizando una eficiente gestión de la calidad?
7. ¿En caso de que la organización cuente con una certificación de calidad, cuales considera que son las mejoras que ha presentado?

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema del trabajo de titulación:** Análisis de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil.

**Autor:** Kerly Julissa Pineda Baquerizo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Entrevista

**Objetivos General:** *Analizar los procesos de la gestión de calidad de las microempresas de servicios de Guayaquil para definir un modelo idóneo dirigido a este tipo de empresas.*

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>		Nombres: MARCELO BASTIDAS Profesión: ING EN ESTADÍSTICA Cargo: Docente Fecha: 11/10/2022				Firma:   C.I. 0910621465			

**Observaciones**

**Generales** \_\_\_\_\_

**Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS**

**1. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR**

1. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

• **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

Marque en la casilla correspondiente

- a. **P:** Pertinencia
- b. **NP:** No pertinencia

En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

• **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:

- a. **O:** Óptima
- b. **B:** Buena
- c. **R:** Regular
- d. **D:** Deficiente

En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

• **LENGUAJE**

a. Marque en la casilla correspondiente:

- b. **A:** Adecuado
- c. **I:** Inadecuado

En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

## Anexo 2. Formato de las encuestas



1. ¿El sistema de calidad diseñado en la empresa es eficaz para lograr los resultados propuestos?
  - Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Muy en Desacuerdo
  
2. ¿Qué nivel de conocimiento posee usted sobre el sistema de calidad de la empresa?
  - Total
  - Casi todos los procesos
  - Intermedio
  - Poco
  - Ningún
  
3. ¿Se identifican los procesos y las interacciones entre ellos en el mapa de procesos de la empresa?
  - Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Muy en Desacuerdo
  
- 4. ¿Con que frecuencia se recibe capacitación sobre la gestión de la calidad para brindar un buen servicio al cliente?**
  - Permanente
  - Mensualmente

- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

5. ¿Considera que la capacitación ayudaría a realizar una mejor gestión de la calidad?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Muy en Desacuerdo

6. ¿Recibe orientación y comunicación sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes?

- Permanente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

7. ¿Cuál es nivel de importancia de implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa?

- Muy Alto
- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy Bajo

8. ¿Qué nivel de satisfacción alcanzan los clientes finales durante la ejecución de los procesos de la empresa?

- Muy Alto
- Alto
- Medio

- Bajo
- Muy Bajo

9. ¿Se realiza la valoración de los riesgos en los procesos de la empresa?

- Permanente
- Mensualmente
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

10. ¿Cómo considera que la implantación de un sistema de calidad contribuirá a mejorar el funcionamiento interno de la empresa?

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema del trabajo de titulación:** Análisis de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil.

**Autor:** Kerly Julissa Pineda Baquerizo

**Nombre del Instrumento de recolección de datos:** Encuesta

**Objetivos General:** *Analizar los procesos de la gestión de calidad de las microempresas de servicios de Guayaquil para definir un modelo idóneo dirigido a este tipo de empresas.*

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
<b>DATOS DEL EVALUADOR</b>	<b>Nombres: MARCELO BASTIDAS</b> <b>Profesión: ING EN ESTADÍSTICA</b> <b>Cargo: Docente</b> <b>Fecha: 11/10/2022</b>						<b>Firma:</b>  <b>C.I. 0910621465</b>		

Observaciones  
Generales \_\_\_\_\_

**Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos**