



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MIPYMES DEL CANTÓN
MACHALA.

ORDOÑEZ AGUILAR JOSE GABRIEL
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MIPYMES DEL
CANTÓN MACHALA.

ORDOÑEZ AGUILAR JOSE GABRIEL
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MIPYMES DEL CANTÓN MACHALA.

ORDOÑEZ AGUILAR JOSE GABRIEL
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ROMERO BLACK WILTON EDUARDO

MACHALA, 05 DE JULIO DE 2018

MACHALA
05 de julio de 2018

Nota de aceptación:

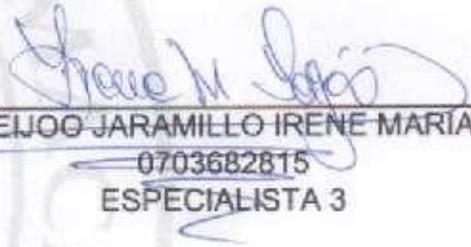
Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Estudio de factibilidad para la implementación de sistemas de gestión de calidad en las MIPYMES del Cantón Machala., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



ROMERO BLACK WILTON EDUARDO
0703296251
TUTOR - ESPECIALISTA 1



AVILA AGUILAR ALBERTO ANTONIO
0701126658
ESPECIALISTA 2



FEJOO JARAMILLO IRENE MARÍA
0703682815
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: jueves 05 de julio de 2018 - 10:20

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ORDONEZ AGUILAR JOSE GABRIEL_PT-010518.pdf (D40185378)
Submitted: 6/14/2018 11:34:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 4 %

Sources included in the report:

[http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%201-64.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%201-64.pdf)

Instances where selected sources appear:

1

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, ORDÓÑEZ AGUILAR JOSE GABRIEL, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Estudio de factibilidad para la implementación de sistemas de gestión de calidad en las MIPYMES del Cantón Machala., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

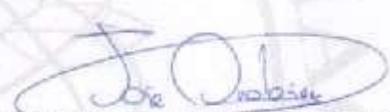
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 05 de julio de 2018



ORDÓÑEZ AGUILAR JOSE GABRIEL
0704851955

AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo de investigación a Dios, a mi madre y mi familia en general. A Dios por guiarme y permitirme culminar esta gran etapa de mi vida, a mi madre y hermanas por haberme apoyado diariamente y haberme enseñado valores que me han hecho una persona de bien y que sin duda alguna me acompañaran en el ámbito profesional.

Agradezco a mi tutor académico, Ing. Wilton Eduardo Romero Black, Mg. su profesionalismo y experiencia me han ayudado con las pautas necesarias en la realización de este trabajo.

RESUMEN

El crecimiento de una empresa depende esencialmente por la satisfacción del cliente, por ello una organización que ofrece en toda su estructura, como organización, servicio, producto, la calidad pertinente, se verá impulsada por la misma y aumentará proporcionalmente la satisfacción del consumidor y su rentabilidad. En la actualidad existen diferentes modelos de gestión de la calidad, que son avalados por certificaciones internacionales, y las empresas los implantan en sus estructuras para tener ese respaldo que les aporte una mejora continua, equivalente a una ventaja competitiva, la cual los coloca un paso delante de aquellas empresas que los carecen.

El siguiente trabajo se realizó una investigación cuantitativa para determinar la factibilidad de implementación de un sistema de gestión de calidad en las MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas) del cantón Machala, a través de encuestas, analizamos la actividad económica que realizan, si cuentan con un sistema de gestión de calidad, conocimiento de los directivos sobre algún modelo, si están dispuestos a implantarlo, y si adoptaran algún modelo de gestión de calidad en sus estructuras organizacionales.

Los resultados que se obtuvieron fueron muy interesantes, existe un alto porcentaje de MIPYMES que no cuentan con un sistema de gestión de calidad implantado, y un alto porcentaje de intención de implementar alguno, ya que adicionalmente se obtuvo, de parte de los encuestados, responsables administrativos y gerentes, que el sistema propicia ventaja competitiva en el mercado.

Palabras clave: calidad, innovación, gestión, cliente.

ABSTRACT

The growth of a company depends essentially on customer satisfaction, therefore an organization that offers throughout its structure, as an organization, service, product, the relevant quality, will be driven by it and will proportionally increase consumer satisfaction and cost effectiveness. Currently there are different models of quality management, which are backed by international certifications, and companies implement them in their structures to have that support that provides continuous improvement, equivalent to a

competitive advantage, which places them one step in front of those companies that lack them.

The following work was carried out a quantitative investigation to determine the feasibility of implementing a quality management system in MSMEs (micro, small and medium enterprises) of the Machala canton, through surveys, we analyze the economic activity they perform, if they count with a quality management system, managers' knowledge about a model, if they are willing to implement it, and if they would adopt a quality management model in their organizational structures.

The results obtained were very interesting, there is a high percentage of MSMEs that do not have an implemented quality management system, and a high percentage of intention to implement some, since it was additionally obtained, from the respondents, responsible administrators and managers, that the system promotes competitive advantage in the market.

Keywords: quality, innovation, management, client.

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	5
ANTECEDENTES	5
DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	6
OBJETIVO GENERAL	6
DESARROLLO	7
MARCO TEÓRICO	7
INNOVACIÓN	7
SUPERACIÓN PROFESIONAL	7
CALIDAD	7
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	8
ELEMENTOS ORGANIZACIONALES	8
ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	9
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
· MODELO SERVQUAL	9
· MODELO EUROPEO DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
· MODELO SIX SIGMA	10
· MODELO DE CALIDAD ISO 9000	10
· MODELO KAIZEN	10
CONTEXTUALIZACIÓN	11
METODOLOGÍA	13
INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	13
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:	14
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	25
CONCLUSIONES	26
BIBLIOGRAFÍA	28
ANEXOS	30

INTRODUCCIÓN

En una investigación realizada a Pymes con un sistema de gestión de calidad implantado, en el Sur de España y Norte de Marruecos, se derivan beneficios importantes como la mejora del rendimiento operacional, una relación positiva más directa (Naveh y Marcus, 2005). Así mismo se obtienen otros beneficios esenciales como la mejora de la calidad de los productos y servicios, compromiso de los trabajadores, coadyuvando a una mejor estandarización de los procedimientos laborales, propiciando un aumento de la satisfacción de los clientes. (Carmona Calvo, Suárez, Calvo Mora, & Periañez Cristóbal, 2016).

En la ciudad capital de Cuba, La Habana; según nos señala (Gorla et al., 2010; Gonzáles, 2012) aclaran que la manera práctica de coadyuvar a las organizaciones a interesarse por el desarrollo innovador del Sistema de Información en las MIPYMES, ha provocado un carácter significativo o una señal que inclina o procede a realizar ofrecimientos que presentan objetivos que realcen y aprecien sus bienes en las gestiones de calidad en los servicios que detallan (Abrego, Medina Quintero, & Sánchez Tovar, 2016)

Es importante para un administrador manejar un sistema dinámico, integrando a todo el personal, fortaleciendo la comunicación entre las áreas departamentales. Dentro de un desarrollo trascendental , según Erickson y Rothberg, (2010), citado por (Aguirre, 2015), expresan que es necesario realizar diligentemente labores que abarque dentro de las asociaciones o grupos un entorno donde sean utilizadas técnicas o procedimientos que faciliten la toma de decisiones para la consecución de sus objetivos.

ANTECEDENTES

En Ecuador el 95% de las empresas son MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas), en la provincia de El Oro el 96.5% de establecimientos son considerados como

microempresas y el 3.4% como categoría PYME, en lo que respecta estas cifras, la ciudad de Machala, capital de esta provincia, es el séptimo cantón en cuanto aportaciones al PIB nacional, sobretodo el 47% de estos establecimientos micro empresariales y 57% son PYME. (pequeñas y medianas). (NEGOCIOS, 2015).

Previo a esta investigación, no existe trabajo similar sobre estudio de factibilidad de implementación de sistemas de gestión de calidad en el cantón Machala, por ello la importancia de realizar este trabajo y aportar al desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de dicha ciudad.

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Entorno a las MIPYMES del cantón Machala, existen factores que han venido afectando su desarrollo, que permita darles el impulso y puedan despuntar saliendo de ese ciclo, la mayoría de administradores relacionan el problema con falta de presupuesto, falta de apoyo del gobierno, pero abundan falta de conocimientos sobre temas administrativos. uno de ellos es la falta de un sistema de gestión de calidad.

Las MIPYMES que no cuentan con un modelo de gestión de calidad, tienden a carencia de innovación. Helfat et al., 2007, 4; se refieren a la misma como la capacidad de dinamizar la estructura organizativa y poder lograr comprender la forma de emprender o instaurar un producto o servicio de calidad, con deseo de superación, e instauración de nuevos conocimientos que se acoplen a las nuevas exigencias del mercado y ser competitivos. (Camio, 2014)

OBJETIVO GENERAL

Determinar la factibilidad para la implementación de sistemas de gestión de calidad en las MIPYMES del Cantón Machala.

DESARROLLO

MARCO TEÓRICO

INNOVACIÓN

La innovación es muy importante a la hora de administrar un negocio que ofrece productos o servicios, Salas (2013), nos indica la forma práctica de llegar a un acuerdo en torno a las prohibiciones o limitaciones económicas, no determinen o restrinjan de forma específica el horizonte de transformación y creación especializada, en cuyo horizonte de planificación a capitalizar el sistema de gestión, se encuentre por debajo de lo estipulado (Santeno Sánchez, de la Fuente Cabrero , & Laguna Sánchez, 2016)

Innovar es una actitud, abarca en general a una organización que busca mejorar su futuro, adaptando mecanismos dinámicos, tratando de obtener resultados más rápidos y eficientes. Urarte (2018) afirma: “Si su pyme quiere realmente sobrevivir y trascender en el mercado, tiene dos alternativas: o busca diferenciarse en algún ámbito o sus precios tendrán que ser muy bajos para atraer a los consumidores. La segunda opción es muy difícil de lograr”. (El Financiero, 2018)

SUPERACIÓN PROFESIONAL

En España (Fernández-Kranz y Santaló, 2010), expresan que la superación profesional garantiza la notación como una fuente de elaboración dentro de la responsabilidad social empresarial, soslayando como la puerta o entrada en la consecución de la metas u objetivos empresariales en torno a su posicionamiento en las actividades comerciales cuya importancia no se centra en su ubicación sino en la actitud estratégica del aparato productivo y económico (Gallardo Vázquez & Sánchez Hernández, 2013)

CALIDAD

La calidad es fundamental a la hora de cumplir con la satisfacción de cliente, es por ello que Alfred et al. (2006) señalan: “La calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de los productos o en la prestación de los servicios” (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Flórez Lizcano, 2014).

La gestión de la calidad trata de forjar labores en equipo que permitan incrementar la fidelización del cliente, promoción de producto, identificando sus gustos, preferencias y necesidades, y así poder alcanzar una cultura de calidad organizacional a largo plazo, que direcciona a la misma no solo a cumplir con los objetivos, sino también a cumplir con las exigencias del mercado. (Monsalve Castro & Hernández Rueda, 2015)

En este contexto se expone como la calidad es esencial para cualquier organización, fomentando su progreso, renovándose con el tiempo, a través de la interacción de sus elementos y con su entorno.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Según Laguna García y Palacios Picos (2009) citados por (Steffanell De León, Arteta Peña, & Noda Hernández, 2017) Gracias a la calidad de un producto o servicio, factor esencial para el correcto funcionamiento de una empresa, se genera satisfacción de necesidades y expectativas a los clientes, quienes a su vez, tienden a tener mas lealtad hacia la organización empresarial que se lo oferta y esto se convierte en un beneficio muy importante, ya que se reducen esfuerzos en atraer nuevos clientes, debido justamente a la experiencia que genera el mismo

ELEMENTOS ORGANIZACIONALES

La falta de interacción de los elementos que componen una organización, si bien es cierto (Vaca Aguirre, 2015) aclara que un sistema está formado por elementos que interactúan entre ellos para lograr alcanzar un objetivo en común, la falta de relación de los mismos hace que el sistema fracase y no se alcancen los resultados deseados. Podemos relacionar

los elementos como el personal, áreas departamentales, comunicación, compromiso, procedimientos etc., y todos ellos llevan a un objetivo común.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Es una herramienta utilizada para direccionar la toma de decisiones en la evaluación de un proyecto y pertenece a la última fase de la etapa pre-operativa o de formulación de un proyecto, y se lo lleva a cabo utilizando información para medir las posibilidades de éxito o fracaso del mismo (Dominicano, 2015)

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se pueden definir como el conjunto de actividades de la función general de la dirección que establecen la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se instauran por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad. (Cortés Sánchez, 2017)

MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación, detallamos algunos modelos de gestión y sus características principales en su aplicación sistémica en ámbito de calidad:

· MODELO SERVQUAL

El siguiente modelo es una técnica que permite la medición de la calidad del servicio, los factores impredecibles del cliente y lo que espera de la organización. Facilita información detallada y oportuna sobre factores esenciales que a diario opera una empresa, y que coadyuvan en dar un impulso en la mejora continua de la misma. (Matsumoto Nishizawa, 2014)

· MODELO EUROPEO DE GESTIÓN DE CALIDAD

El elemento primordial es la retroalimentación, la cual permite el progreso constante del sistema, y se establecen resultados de evaluación importantes en lo que respecta a los

diferentes factores que ligan a la organización como, empleados, clientes, compañía y la administración. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Flórez Lizcano, 2014)

MODELO SIX SIGMA

El siguiente modelo apunta una visión amplia de las necesidades del cliente, utilizando herramientas de investigación que coadyuvan beneficios esenciales desde las actividades de gestión y procesos organizacionales. Beneficios como el incremento de la satisfacción del cliente, mejoramiento de la productividad, disminución de costos, etc. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Flórez Lizcano, 2014)

MODELO DE CALIDAD ISO 9000

Formulado por la Organización Internacional de normalización para el establecimiento de estándares de calidad, se puede establecer en cinco niveles:

- a) ISO 9000 de directrices generales
- b) ISO 9001 y 9002 para la certificación de calidad
- c) ISO 9003 y 9004 para sistemas totales de calidad

Estos tienen una importante orientación en el mejoramiento de los procesos organizacionales, estableciendo juicios formativos a todo el personal. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Flórez Lizcano, 2014)

MODELO KAIZEN

Este modelo entrega mayor énfasis a la calidad del producto, para ello obviamente depende mucho el compromiso, la actuación del personal y así lograr el proceso de mejoramiento continuo con el pasar del tiempo, obteniendo mejoras en los resultados globales y sobre

todo en la satisfacción del cliente. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Flórez Lizcano, 2014)

· **MODELO CAF (MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN)**

El Marco Común de Evaluación (CAF) es un modelo de excelencia, el cual se basa a través de un liderazgo eficaz, dirigir la estrategia y la planificación, y lograr resultados excelentes del rendimiento de la organización, ámbito interno y externo con los que se relaciona la misma.

EL CAF traza el camino hacia la mejora continua de forma práctica, dando paso a la autoevaluación, identificando fortalezas y debilidades, que permitan plantear un plan y orientar a mejorar los resultados. (Ventura Camejo, 2014)

CONTEXTUALIZACIÓN

Así mismo en la ciudad de Madrid-España, nos señala (Veciana, 1999), que el enfoque principal en la instauración de una organización reviste de elementos o componentes que se centre en certificar, en autonomizar, de progresar en el ámbito particular de tal manera logre un aporte sustancial en la producción de utilidades continuas o transversales, cuyo objetivo califique en un sistema de gestión o patrón personalizado (Coque Martínez, Díaz Bretones, & López Mielgo, 2013)

En otro punto de vista Torrent-Sellens (2012) aclara el desarrollo de las compañías, poseen particularidades de bienes no grandes en el discernimiento con promedio bajo de empleados en su componente económico cuya característica es la inversión propia, en su gran mayoría compañías pequeñas con proposiciones de un plus agregado y al no recurrir a préstamos o patrimonio de agentes ajeno (Banchieri, Blasco, & Campa Planas, 2013)

En la ciudad de Cali-Colombia señalan Leung, Bhagat, Buchan, Erez y Gibson (2005), que la comisión formativa tiene un impacto de mayor relevancia e importancia en el direccionamiento mundial, ya que los altos mandos administrativos particularmente en las presidencias ejecutivas, afrontan grandes desafíos en su entorno regional de acuerdo a los

servicios de gestión en los mercados, lo que hace que enfrenten en los distintos escenarios retos que impliquen directamente al conocimiento e instructivo para llegar preparados a la competitividad con el mundo exterior (Bustamante Zapata & Aguilar Barrientos, 2013)

Geroski, Mata y Portugal (2007) manifiestan, que las sociedades o compañías más fuertes, ostentan índices que permitan obtener los márgenes de calidad en cada uno de los precios de manufacturación, lo cual les permite adherirse a los patrimonios económicos y así mismo a la multiplicidad de sus compromisos, con ello las organizaciones con fines de lucro tengan un gran impacto en sus economías de tal forma les permita constituirse o radicalizarse en el entorno en un sistema de gestión socio-económico y financiero (Hernández , 2013)

En Venezuela, según Ríos, López y Contreras, (2013), citados por (Pérez Estébanez, 2016) indican que la tecnología de información y comunicación son básicamente un instrumento que promueve, estimula y vigoriza la capacidad de competir el desarrollo sustentable del rendimiento o reducción del aparato comercial, este punto de vista permite el incremento o expansión de las compañías

En otro aspecto, Marañón, Bauzá y Yero,(2010), citados por (Martín García, Sorinas González, Fernández Pérez, & Bello Hernández, 2015) aclaran sobre las características de estudiar los distintos comportamientos y sus diferentes etapas dentro de las actividades que desarrollan las compañías, tal es así desde su metodología que determinan en si los cambios a efectuarse en la cadena de sistemas de calidad en sus empresas

Desde el Distrito Federal, la capital de México, nos indican Segarra y Callejón (2002); la configuración o aspecto como han venido desarrollando y evolucionando las distintas compañías empresariales a manera de estimular a las personas para emprender en una acción de dependencia, los mismos que coadyuven en el sistema de gestión empresarial mediante un sistema de clasificación en las distintas actividades o acciones mercantilistas, dependiente de su estructura y capacidad eficaz (Taxis Flores , Ramírez Urquidy, & Aguilar Barceló, 2016)

En Ecuador (Calviño, 2001), citado por (Chicaiza Villalba, 2013), que la aptitud de existencia denominase al deleite o complacencia de los servicios básicos que dinamicen el carácter anímico en las personas, de tal manera aporten en el atributo de subsistencia la misma que tengan un impacto en la conciencia de los individuos en torno a su prosperidad en los servicios de gestión que estos logren obtener.

METODOLOGÍA

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

Realizaremos una investigación cuantitativa y cualitativa por medio de la recolección de información a través de encuestas a MIPYMES del cantón Machala. En dicho cantón existen alrededor de 540 MIPYMES (NEGOCIOS, 2015), este dato será nuestro tamaño de población(N).

Para obtener el tamaño muestral(n) utilizamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Se ha decidido aceptar un error del 10% un nivel de confianza del 90%, no tenemos una proporción de elementos que posee la característica de interés, utilizaremos $p= 0.5(50\%)$

N= 540

Za= 1.645

* q= 0.5

p= 0.5

d= 0.10

*q = p - 1

$$n = 540 \times (1.645)^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$(0.10)^2 \times (540-1) + (1.645)^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 61$$

Nuestro tamaño de la muestra es de 61, por lo cual se realizarán las encuestas a 61 gerentes o representantes administrativos de MIPYMES del cantón Machala. A través de 7 preguntas, recabaremos información sobre: actividad comercial que realizan, conocimiento sobre modelos de gestión de calidad, si cuentan con alguno implantado en su negocio o si están dispuestos a implementarlo.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Se utilizó la herramienta IBM SPSS Statistics Editor para tabular y a través de gráficos, y analizar los resultados de las encuestas realizadas.

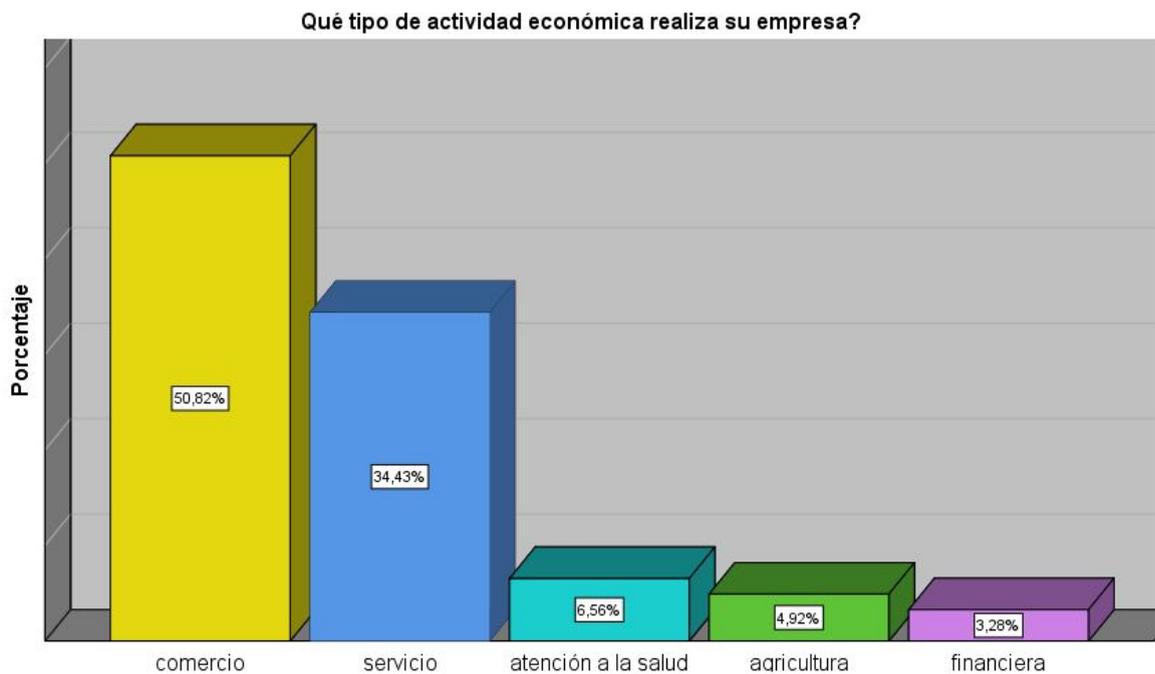
TABLA 1. ¿Qué tipo de actividad económica realiza su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	comercio	31	50,8	50,8	50,8
	servicio	21	34,4	34,4	85,2
	atención a la salud	4	6,6	6,6	91,8

agricultura	3	4,9	4,9	96,7
financiera	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 1



Fuente: Elaboración propia.

El resultado obtenido arroja que, el 50,82 % de las MIPYMES encuestadas realizan actividad dedicada al comercio, el 34.43% se dedica a ofrecer servicios, el 6.56% a la atención a la salud, el 4,92% se dedica a la actividad agrícola y el 3.28% cumplen actividad financiera

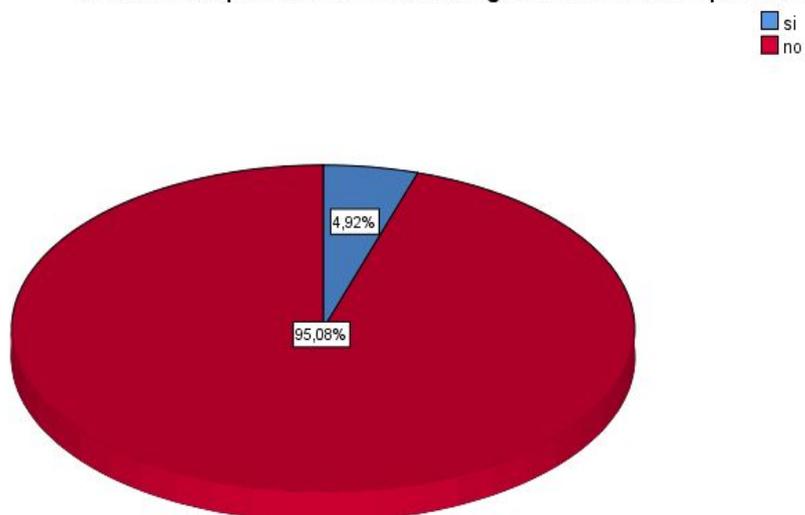
TABLA 2. ¿Cuenta su empresa con un modelo de gestión de calidad implementado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	3	4,9	4,9	4,9
	no	58	95,1	95,1	100,0
Total		61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 2

Cuenta su empresa con un modelo de gestión de calidad implementado?



Fuente: Elaboración propia

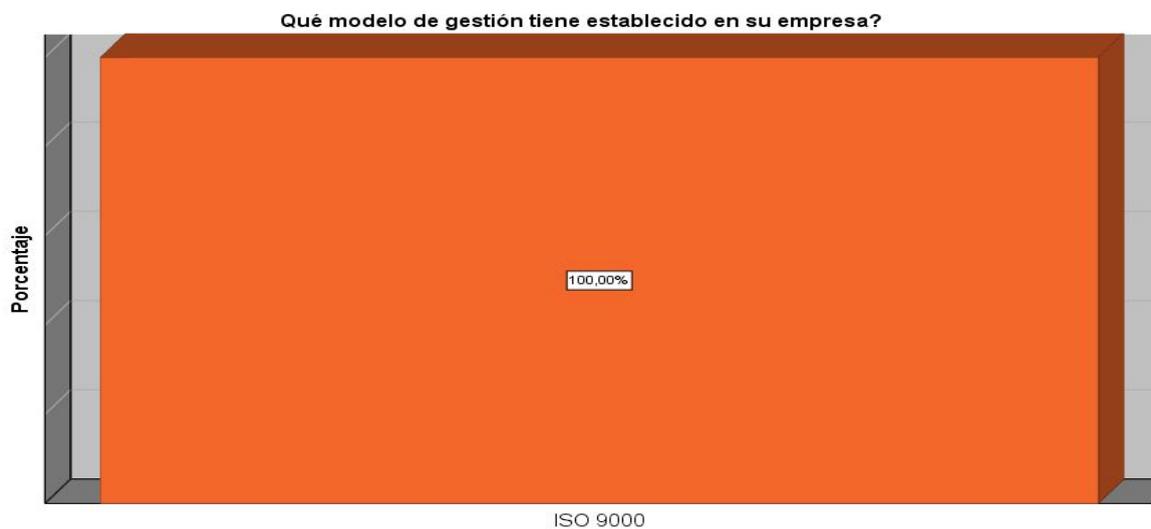
El resultado de la pregunta n°2, evidencia la carencia de sistemas de calidad implementados, se obtuvo un 4.92% que cuenta con un modelo de calidad en su organización, mientras el 95.08% carece de uno.

TABLA 3. ¿Qué modelo de gestión tiene establecido en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ISO 9000	2	3,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	59	96,7		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO 3.



Fuente: Elaboración propia.

El sistema establecido en las MIPYMES con sistema de gestión de calidad implementado, representado por el 100% es el modelo ISO 9000.

TABLA 4. ¿Causas por las cuales no ha implementado un modelo de gestión de calidad en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	costos	23	37,7	39,0	39,0
	falta de conocimiento	23	37,7	39,0	78,0
	su empresa no necesita	13	21,3	22,0	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 4.



Fuente: Elaboración propia

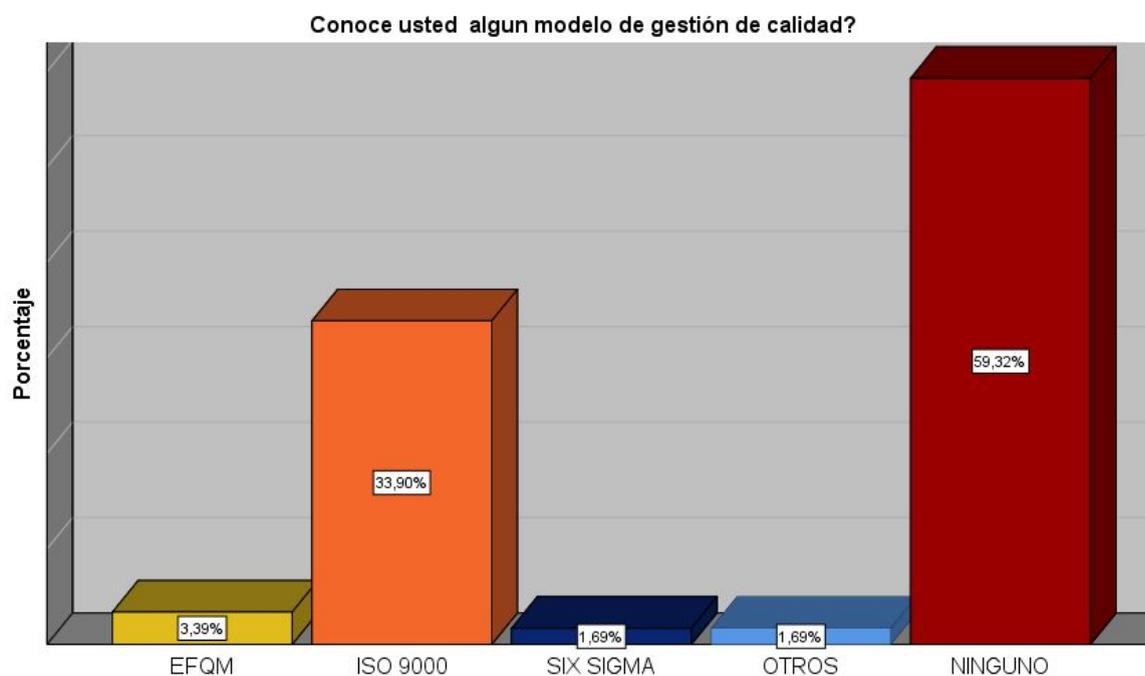
En este cuadro podemos analizar las causas por las cuales las MIPYMES encuestadas no han implementado un modelo de gestión de calidad, obtuvimos que el 38.98% no lo han puesto en práctica por los costos, el 38.96% a causa de la falta de conocimiento sobre la existencia de los modelos de calidad, y el 22.03% nos dijo que su empresa no necesita uno.

TABLA 5. ¿Conoce usted algún modelo de gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EFQM	2	3,3	3,4	3,4
	ISO 9000	20	32,8	33,9	37,3
	SIX SIGMA	1	1,6	1,7	39,0
	OTROS	1	1,6	1,7	40,7
	NINGUNO	35	57,4	59,3	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 5



Fuente: Elaboración propia

EL 3.39% de los representantes administrativos de las MIPYMES encuestadas conoce el modelo de gestión de calidad EFQM (European Foundation for quality), el 33.90% ha escuchado sobre la ISO 9000, el 3.45% han escuchado hablar de otros métodos, mientras el 58.62% no conoce ningún modelo de gestión de calidad.

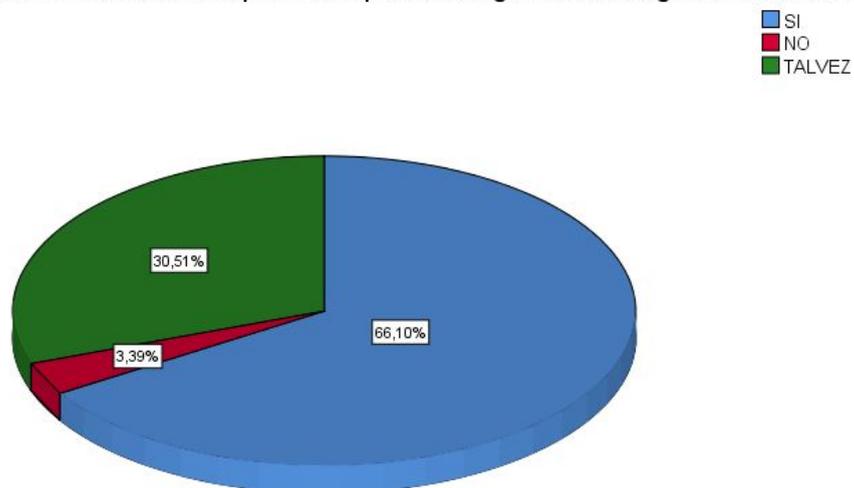
TABLA 6. ¿Según su criterio considera la opción de implementar algún modelo de gestión de calidad en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	39	63,9	66,1	66,1
	NO	2	3,3	3,4	69,5
	TALVEZ	18	29,5	30,5	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 6

Según su criterio considera la opción de implementar algún modelo de gestión de calidad en su empresa?



Fuente: Elaboración propia.

El siguiente resultado es uno de los más importantes y nos demuestra que el 66.10 % considera la opción de implementar un modelo de gestión de calidad para su negocio, solo el 3.39% dijo que no lo hará, mientras el 30.51% dijo que tal vez lo implementarían.

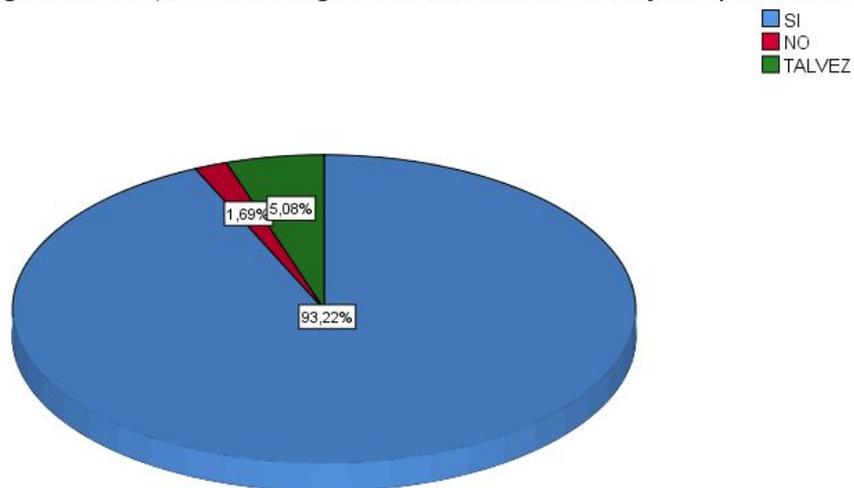
TABLA 7. ¿Según su criterio, un modelo de gestión de calidad crearía ventaja competitiva a su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	55	90,2	93,2	93,2
	NO	1	1,6	1,7	94,9
	TALVEZ	3	4,9	5,1	100,0
	Total	59	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		61	100,0		

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 7

Según su criterio, un modelo de gestión de calidad crearía ventaja competitiva a su empresa?



Fuente: Investigación propia.

La ventaja competitiva, según las MIPYMES encuestadas, sería factible a través de un modelo de gestión de calidad, el 93.22% estaría de acuerdo con este criterio, el 1.69% no está de acuerdo con ello, mientras que el 5.08% dijo que tal vez.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de las encuestas, tabulados y graficados, obtuvimos información importante sobre los sistemas de gestión de calidad en el cantón Machala, los mismos nos indican que hay un alto porcentaje de empresas que se dedican al comercio.

Recabamos un 95.08% de empresas en categoría MIPYMES que no cuentan con un modelo implementado de sistema de gestión de calidad, las causas más relevantes son por la falta de conocimiento y los costos, mientras solo el 4.92% cuenta con uno, específicamente el modelo ISO 9000 de calidad

Otros resultados interesantes son relacionados con el conocimiento de modelos de gestión de calidad, donde un 58.62% no conoce alguno, algo muy delicado para el desarrollo empresarial machaleño, entre los encuestados el modelo más conocido es el ISO 9000, sin embargo, no tienen un conocimiento profundo sobre el mismo.

En cuanto a su aplicación, los encuestados que no cuentan con un modelo implantado, estarían dispuestos a implementarlo en sus empresas, el 66.10% según el resultado arrojado, un 30,51%, está dudoso en aplicarlo, mientras el 3.39% rechazaría en hacerlo. Finalmente, el 93.22% cree que el sistema de gestión de calidad crearía ventaja competitiva a sus empresas, algo que sin duda alguna ayudaría a impulsar la aplicación de las misma por aquellos administradores que aún no lo han hecho,

CONCLUSIONES

Como demuestra la investigación, es factible la implementación de sistemas de gestión de calidad en las MIPYMES del cantón Machala, ya que existe un alto porcentaje de empresas, pertenecientes a la categoría, que no logran salir de ese rango, por diversos motivos, incluyendo la falta de un modelo gestión de calidad implantado en sus estructuras, así como también también existe un alto porcentaje de intención de aplicar uno en sus sistemas organizacionales.

Es necesario que el apoyo del gobierno enfatice más esta temática, que a mi punto de vista, está ligada con el cambio de la matriz productiva en el Ecuador, a través de capacitaciones,

fomentando una cultura de calidad en las organizaciones, sin duda alguna un modelo de gestión ayudaría a cualquier empresa a desarrollarse.

Los modelos de calidad son estándares, que necesitan no solo ser implantados en un sistema organizativo para que den resultados positivos, deben ser impulsados a través de un excelente liderazgo, fundamental para implementación de procesos de calidad, lidiando con el cambio y su resistencia, a través de las operaciones diarias; el entusiasmo que le ponga cada trabajador será la brecha que encamine a una organización a su desarrollo. La calidad no se da por sí sola, se hace.

La ventaja competitiva es un elemento importante en el mundo de los negocios, cada día alrededor del mundo hay empresas que buscan estar un paso adelante de su competencia, los resultados de la encuesta dejan un mensaje claro, las personas responsables y los representantes de cada MIPYME encuestada, están convencidos en gran parte de que la misma se obtiene manejando un sistema de gestión de calidad.

Los resultados demuestran un desconocimiento de la mayoría de los modelos de calidad existentes, el más conocido es la norma ISO por los resultados arrojados de la investigación, sin embargo es de suma importancia que los administradores, gerentes se direccionen en revisar este tema, ya que muchas empresas son familiares y es un motivo también por el cual muchas MIPYMES no tengan que cuenta el factor calidad en sus negocios.

La satisfacción de cliente es el motor principal, que debe mover a una organización empresarial a cumplir con los estándares de calidad; su fidelidad y lealtad recompensará a la misma, beneficiando con aumento de clientes, reducción de esfuerzos por captar nuevos clientes, y sobre todo se adoptará automáticamente una costumbre, una cultura de calidad que se inyectará en cada trabajador, desde el directivo hacia al conserje, obteniendo como resultados objetivos, y sobre todo crecimiento de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrego, A. D., Medina Quintero, J. M., & Sánchez Tovar, Y. (abril-junio de 2016). La calidad de los Sistemas de Información en la eficiencia de las Pymes. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(2), 27-41. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378345292003>
- Aguirre, J. (enero-marzo de 2015). Inteligencia estratégica: un sistema para gestionar la innovación. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 100-110. Recuperado el 18 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043011>
- Camio, M. I. (diciembre de 2014). El rol de los aspectos emocionales en la gestión de la cultura innovadora. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, XXII(2), 9-28. Recuperado el 21 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90933005002>
- Carmona Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo Mora, A., & Perriñez Cristóbal, R. (enero-abril de 2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8-16. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=501650368002>
- Cortés Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Málaga, España: ICB Editores. Recuperado el 30 de Mayo de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Dominicano, G. B. (02 de Agosto de 2015). <https://www.impulsapopular.com>. Recuperado el 30 de Mayo de 2018, de <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-estudio-de-factibilidad/>
- Gallardo Vázquez, D., & Sánchez Hernández, M. I. (16 de mayo de 2013). Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. *Universia Business Review*(38), 14-31. Recuperado el 18 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43328033001>
- Matsumoto Nishizawa, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*(34), 181-209. Recuperado el 2 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (enero-junio de 2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(78), 162-173. Recuperado el 1 de junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20640430011>
- NEGOCIOS, E. (Octubre de 2015). *EKOS NEGOCIOS.COM*. Recuperado el 6 de junio de 2018, de www.ekosnegocios.com: <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/1316.pdf>

- Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. d., & Flórez Lizcano, C. I. (julio-diciembre de 2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad y Empresa*, 16(27), 165-213. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Santeno Sánchez, R., de la Fuente Cabrero, C., & Laguna Sánchez, P. (mayo-agosto de 2016). Efectos de la crisis sobre la financiación bancaria del emprendimiento. Un análisis de las microempresas españolas desde el sector de las sociedades de garantía recíproca. *European Research on Management and Business Economics*, 22(2), 88-93. Recuperado el 28 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=501650369005>
- Vaca Aguirre, I. (Julio-Diciembre de 2015). Origen de los problemas administrativos estructurales empresariales con enfoque sistémico. *Retos: Revista de Ciencia de la Administración y Economía*, 5(10), 193-204. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504550661006>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA ACADÉMICA

TEMA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MIPYMES DEL CANTÓN MACHALA

OBJETIVO: Recolectar información oportuna de parte de gerentes o responsables administrativos sobre la implementación de modelos de gestión de calidad en sus respectivas empresas.

1. ¿Qué actividad económica realiza su empresa?

1 Comercio 2 Servicio 3 Atención a la Salud 4 Agricultura
5 Financiera

2. ¿Su empresa cuenta con algún modelo de gestión implementado? Si su respuesta es SÍ pase a la pregunta n° 3.

SI NO

3. ¿Qué modelo de gestión de calidad tienen establecido en su empresa?

EFQM (European Foundation for Quality Management) , ISO 9000 ,SIX SIGMA , KAIZEN , OTROS

4. ¿Causas por las cuales no ha implementado un modelo de gestión de calidad?

Costos Falta de conocimiento Su empresa no necesita

5. ¿Conoce algún modelo de gestión de calidad? Si su respuesta es negativa pase a la pregunta n° 7.

1.ISO 9000 2. EFQM 3. KAIZEN 4. SIX SIGMA 5. OTRO
6. NINGUNO

6. ¿Según su criterio considera la opción de implementar algún modelo de gestión de calidad en su empresa?

1.SI 2. NO 3. TALVEZ

7. ¿Según su criterio, un modelo de gestión de calidad crearía ventaja competitiva a su empresa?

1.SI 2. NO 3. TALVEZ