



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Importancia de la aplicación del sistema de gestión de Calidad en las PYMES del sector productivo del cantón Machala.

**RODRIGUEZ QUEZADA EDWIN JOHN
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Importancia de la aplicación del sistema de gestión de Calidad en
las PYMES del sector productivo del cantón Machala.**

**RODRIGUEZ QUEZADA EDWIN JOHN
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**Importancia de la aplicación del sistema de gestión de Calidad en
las PYMES del sector productivo del cantón Machala.**

**RODRIGUEZ QUEZADA EDWIN JOHN
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ROMERO BLACK WILTON EDUARDO

**MACHALA
2021**

Proyecto integrado

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
2	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	1%
3	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	1%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
6	www.questionpro.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	1library.co Fuente de Internet	

<1 %

10

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

Pedro Pablo Poveda Orjuela. "Configuración de un modelo conceptual para los sistemas de gestión "qhse3+", con perspectiva de rendimiento energético y administración integral de riesgos", Universitat Politecnica de Valencia, 2021

Publicación

<1 %

12

repositorio.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

14

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

15

eduardomartinezconalep183.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

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

El que suscribe, RODRIGUEZ QUEZADA EDWIN JOHN, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Importancia de la aplicación del sistema de gestión de Calidad en las PYMES del sector productivo 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.



RODRIGUEZ QUEZADA EDWIN JOHN

0750830457

TITULO DE PROYECTO

IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES DEL SECTOR PRODUCTIVO DEL CANTÓN MACHALA

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. El objeto del problema

Desde hace varios años se ha escuchado hablar sobre las certificaciones de calidad, especialmente las que hacen referencia a las normas ISO. En el medio donde se desarrolla la presente investigación, en el cantón Machala, no es muy común encontrar un alto número de empresas certificadas, pero sí es habitual que las empresas que sí los están inspiren más confianza y sean preferidas ante su competencia. Ante ello surge la necesidad de conocer por qué las empresas machaleñas no aplican una norma ISO en sus modelos de gestión.

En todo caso, otro hecho trascendental es que la mayoría de las certificaciones las tienen las empresas grandes, es muy inusual encontrar una Pyme certificada por ISO, sin dejar de lado que la cultura organizacional de estas empresas al igual que su estructura es limitada. Cabe recalcar que para los países latinoamericanos las Pymes son el eje central de su economía, y aun así no logran alcanzar el potencial debido en comparación a las Pymes europeas o norteamericanas. Entonces, qué es lo que limita el desarrollo de las Pymes y condiciona la aplicación de los SGC.

Teóricamente existe un sinnúmero de literatura que explica los beneficios que representa adoptar un sistema de gestión de la calidad y certificarlo a través del cumplimiento de una norma, pero aun así las empresas no lo consideran una prioridad. Además, éste no es un tema nuevo de la última década, pues la gestión de la calidad ha sido objeto de estudio durante muchos años y ha evolucionado al punto de que su trascendencia en el mercado es muy importante. Ante esta situación el investigador se cuestiona ¿Cómo podría aumentar el interés, especialmente de las Pymes, para emprender acciones efectivas para adoptar un SGC?

Sin embargo, diversos precedentes evidencian que la certificación de una norma ISO para un SGC puede resultar muy costoso para una Pyme por lo que antes resulta imprescindible dimensionar las posibles causas del problema y tratar de conocer cuál es el motivo que les impide a las Pymes incorporar un SGC, especulando si existe un desinterés por la falta

de conocimiento o si las limitaciones se remontan exclusivamente a la falta de capital financiero.

1.2. Problema de la investigación

La globalización es un fenómeno que ha afectado a la humanidad, para bien o para mal, en distintas áreas, y en lo que respecta a la administración de empresas existen muchas situaciones de entre las cuales surge el tema de la gestión de la calidad. Se presume que la raíz del problema es el incremento de las exigencias de las personas, a lo que las empresas internacionales más importantes responden de forma inmediata y se elevan los estándares de calidad de sus productos y servicios, esto mediante el aval que les otorga una certificación.

Ahora bien, los productos y servicios de estas empresas, en su mayor parte multinacionales, son comercializados en países de todo el mundo y Ecuador no es una excepción. Entonces, es así como se empieza a generar la incertidumbre en el territorio nacional donde las empresas ecuatorianas quieren competir en igualdad de condiciones y por ello emprenden las mismas acciones, es decir, obtener una certificación que garantice que tanto sus procesos como productos y servicios ofertados se acogen a ciertos estándares de calidad.

Ante esta situación se conoce entonces que en el territorio ecuatoriano se comercializan productos y servicios nacionales e internacionales de calidad, avalados por instituciones internacionales. Esto supone un nuevo reto para las empresas en general y los nuevos competidores, especialmente para el surgimiento de las Pymes, porque su posición inicial tiene desventaja en un mercado que se ha vuelto tan competitivo. Cabe recalcar que la misma globalización y las exigencias del mercado permiten que en un mismo país se comercialicen productos de todo el mundo.

De esta forma es como se llega a analizar cuál es la posición de las Pymes del cantón Machala frente a la aplicación de los SGC y la acreditación a través de una norma de calidad como la ISO 9001:2015, la cual es una de las más reconocidas y de mayor prestigio, pues se identificó la necesidad de que estas empresas incorporen en su modelo de gestión un SGC para que puedan competir en igualdad de condiciones. Como se ha mencionado en párrafos anteriores, existen distintas limitaciones y entre ellas una de las principales es la escasez de conocimiento.

El cantón Machala es poseedor de un vasto territorio donde se desarrollan las principales actividades comerciales de la balanza no petrolera del Ecuador como lo es la producción de camarón y banano. Esta ciudad tiene un gran potencial, sin embargo, el mismo se

desaprovecha porque sus unidades económicas se auto limitan, algo que se ha demostrado por su resistencia en la incorporación de SGC en sus modelos de gestión. De esta manera se ha logrado plantear la pregunta de la investigación, siendo: ¿Cómo el reconocimiento de la importancia de un SGC incide en la incorporación de la ISO 9001:2015 en las Pymes del sector productivo de Machala?

1.3. Justificación

El desarrollo de la presente investigación se produce por varias razones de las cuales primero se va a abordar un contexto general, y es que la calidad se ha vuelto un tema muy polémico en nuestro medio, además, las personas en general tienen un mal concepto de lo que este término representa, y sobre todo, los propios estándares de calidad se elevan cada día más porque las sociedades en general constantemente se vuelven más exigentes. En otras palabras, una de las principales razones para desarrollar un estudio sobre gestión de la calidad es porque se considera que la sociedad en general necesita mejorar la calidad y el nivel de conocimiento que tienen respecto a este tema, sobre todo aquellas personas que desean emprender en alguna nueva actividad económica.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general. - Determinar la importancia de los SGC mediante el análisis de la incidencia de la ISO 9001:2015, para su aplicación en las Pymes del sector productivo de Machala.

1.4.2. Objetivos específicos

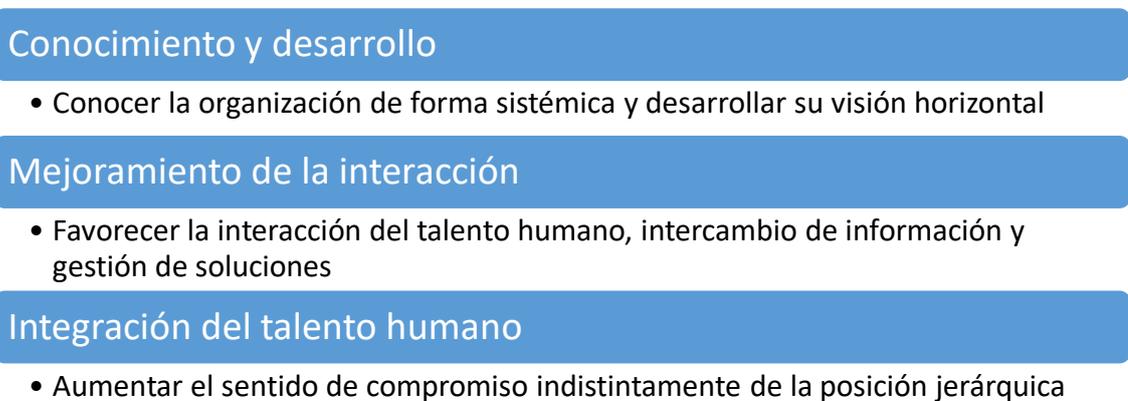
- 1) Analizar el impacto de la ISO 9001:2015 en la gestión por procesos mediante la comparación histórica y técnica de diferentes casos para la identificación del valor agregado potencial.
- 2) Identificar los requerimientos de la ISO 9001:2015 mediante el análisis de contenido de la norma para la comprensión de sus principios sobre calidad.
- 3) Establecer las causas por las cuales las Pymes no adoptan la normativa ISO.

CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1. Revisión sistemática de la literatura

2.1.1. *Gestión por procesos.*- Según los autores Piñuela y Quito (2020) la gestión por procesos surge simultáneamente con los modelos de calidad durante la transición de la segunda a la tercera revolución industrial. Por otra parte, el estudio de Hernandez et al. (2016) la presenta como “uno de los conceptos modernos de direccionamiento, que ha resultado como apoyo a la necesidad que tienen las organizaciones de encaminar sus esfuerzos en la construcción de una nueva estructura administrativa.” (p. 143).

Figura 1. Objetivos esenciales de la gestión por procesos



Fuente: Hernández et al. (2016).

Se considera que la gestión por procesos es una herramienta importante porque le permite a las organizaciones alcanzar la eficiencia, eficacia y mejora continua sobre todo en su productividad (Piñuela y Quito, 2020), cuyo principal insumo es la información debido a que esta sirve para optimizar la toma de decisiones y por ende influye en la efectividad de sus resultados (Alarcón et al., 2020).

Por otra parte, es muy importante señalar que la gestión por procesos tiene una estrecha relación con el concepto de calidad y es que la correcta implementación del enfoque a los procesos permite que se incorporen los SGC, algo que desde el año 2000 fue reconocido por la norma de calidad más prestigiosa y reconocida en el mundo como lo es la ISO 9001, según Alarcón et al. (2020).

2.1.2. *Teorías sobre la calidad.* - El primer concepto de calidad surge con la producción en masa, el cual en sus principios se enfocó únicamente en la inspección introduciendo las prácticas de control estadístico de Shewhart y los sistemas y procedimientos de erradicación de bienes defectuosos de Jurán (Piñuela y Quito, 2020). En un esfuerzo por analizar más exhaustivamente las teorías sobre la calidad, los autores Hernández et al.

(2018) en su estudio hacen una recopilación de las propuestas de diferentes autores las cuales se presentan a continuación:

TABLA 1. Principales teorías de la calidad

Año	Autor	Teoría
1961	Jurán	La calidad es la ausencia de deficiencias tales como retrasos en las entregas, fallas durante la prestación de servicios, etc.
1986	Deming	La calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del cliente de forma medible y cuantificable, para diseñar y desarrollar productos por los que el cliente esté dispuesto a pagar, logrando su plena satisfacción
1994	Crosby	La calidad es el cumplimiento de requerimientos mediante un sistema de prevención poseedor de un estándar de cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento
2004	Barba	La calidad es un arma estratégica que permite alcanzar nuevos niveles de competitividad y mantiene a la organización en sintonía con las necesidades del mercado

Fuente: Hernández et al. (2018)

Además, existe también un concepto que se ha querido abordar aparte, y es precisamente la calidad total de Ishikawa (1997, citado por Hernández et al., 2018) que se enfoca en obtener productos económicos, útiles y satisfactorios, agregando que la satisfacción que generan en el consumidor es el equivalente a la calidad del producto. Otras nuevas concepciones teóricas manifiestan que cuando se alcanza a obtener la calidad en los productos y servicios, puede aumentar la supervivencia y el posicionamiento de las empresas en el mercado (Ricardo et al., 2017).

2.1.3. Sistemas de gestión de la calidad (SGC). - La gestión de la calidad se torna más importante a raíz de los cambios económicos, del comercio internacional y la innovación científica y tecnológica, lo que provocó que la población se vuelva más exigente y sensible al pagar [Gárciga, (2001, citado por Antúnez, 2016); Murrieta et al., 2020]. Es por ello que las organizaciones incrementaron sus esfuerzos por cubrir y superar sus expectativas a través de los SGC (Lizarzaburu, 2016).

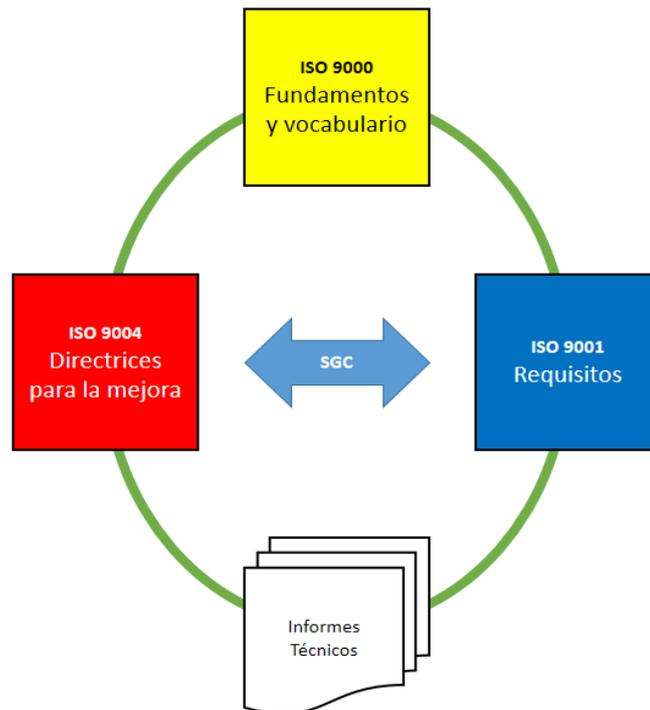
Sin embargo, otra postura adoptada por Rositas (2009, citado por Bolaños, 2018) evidencia que la implementación de un SGC también incide, además de en el nivel de satisfacción de los clientes, en los resultados financieros de la organización. Diferentes

estudios hacen mención que obtener una certificación, como por ejemplo en normas ISO, supone un alto costo (Bolaños, 2018; Martínez et al., 2018), por lo tanto, la aplicación de un SGC depende de la situación económica y financiera de la empresa, algo que para las Pymes se ha convertido en un limitante.

La adopción de los SGC se convirtió en una tendencia que surge a raíz de la necesidad de gestionar integralmente los procesos e incrementar la calidad de los productos y servicios, puesto que las organizaciones previamente tuvieron que adaptar diferentes sistemas para satisfacer las distintas exigencias de los mercados, como la gestión del medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo, entre otros (Antúnez, 2016). Es decir, los SGC se volvieron necesarios para incidir directamente en la generación de satisfacción para los clientes durante la etapa de consumo debido a que no se lo lograría con solamente mejorar los aspectos como el clima laboral o emprender prácticas ambientalmente responsables. En la actualidad existe una gran cantidad de SGC que están avalados por distintas instituciones de prestigio como por ejemplo la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), e incluso se conoce que algunas se especializan en estipular los estándares de calidad específicamente para un determinado sector. Esto es posible porque en un inicio Shewart, y posteriormente a través de Deming, impulsaron un proceso de mejora continua conocido como el ciclo PHVA (Piñuela y Quito, 2020). Incluso algunos mercados exigen que los SGC se encuentren certificados por normativas internacionales para que las empresas puedan acceder a estos (Antúnez, 2016)

Los autores Chacón y Rugel (2018) y Sirvent et al. (2017) en su estudio analizan cómo la norma ISO, permite la generación de estándares de calidad para su certificación por entidades externas a nivel mundial, teniendo como característica la universalización de su enfoque que permite sean aplicados incluso en cualquier organización como pymes (Lizarzaburu, 2016; Rojas et al., 2019). La relación se presenta en la siguiente figura:

Figura 2. El principio de la gestión de la calidad según la ISO 9000



Fuente: Desarrollado en base a los datos de Chacón y Rugel (2018).

2.1.4. Norma de calidad ISO 9001. - Como preámbulo, el nacimiento de las normas ISO daba a conocer al mundo los estándares que definen un sistema de gestión de la calidad, teniendo su primera versión en 1987 y posteriormente en 1994, 2000, 2008 y 2015 (Fontalvo y De La Hoz, 2018). De acuerdo con Lizarzaburu (2016), la ISO 9001 “detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables” (p. 38), siendo su principal objetivo incrementar el nivel de satisfacción de los consumidores.

Implementar un SGC certificado en ISO es sinónimo y garantía de competitividad (Martínez et al., 2018), pues estas normas están en constante actualización. En el estudio de Gaviño et al. (2018) se identifica los siete principales cambios que se implementaron en la norma ISO 9001:2015 respecto a su predecesora, la ISO 9001:2008, los cuales se presentan a continuación:

- Se reconocen las necesidades del sector de los servicios a raíz de su relevancia en los distintos mercados.
- Se busca la eliminación de duplicidades o solapamientos mediante la integración de otros sistemas de gestión.
- Se presta mayor atención a las expectativas de los clientes y otros *stakeholders*.

- Se valoran las expectativas de los clientes como parte del contexto de la organización, ya no de forma aislada.
- Se aumenta la flexibilidad de los requisitos para la documentación.
- Se integra el riesgo como un impulso para la mejora continua del enfoque por procesos.
- Se involucra más al alta directiva.

A continuación, se presentan los siete principios de la ISO 9001:2015 que los autores Sirvent et al. (2017) identificaron en su investigación:

Enfoque al cliente.

Todas las empresas u organizaciones dedicadas a prestar un servicio u oferta un producto se deben a sus clientes, por ello las organizaciones económicas se deben comprometer en entender las necesidades actuales y futuras, de las organizaciones con el fin de satisfacer a futuro las expectativas del cual se requiera.

Liderazgo.

Establecer líderes dentro de las organizaciones que apliquen las normas ISO, permitirán un ambiente de estabilidad y apoyo entre el personal y los receptores del servicio (clientes), pues ellos, serán los encargados de apoyar logísticamente y apoyar sobre cuestiones que se le dificultan a otros individuos, lo que permite lograr objetivos organizacionales dentro de las siendo así motores para crear organizaciones líderes en el mercado.

Compromiso de las personas.

El compromiso personal de los individuos que son actores dentro de una organización son de relevancia para mejorar y potencializadas las habilidades y competencias de una organización, su participación actividad y comprometida permite darle funcionalidad y mejorar así los sistemas de gestión de calidad. Enfoque basado en procesos.

Enfoque a procesos

Las actividades que se realizan o gestionan a través de procesos permite que los procesos elaborados se realicen de manera estructurada, dando como resultado una mayor eficiencia en los procesos que se ejecuten. Siempre y cuando los procesos aplicados en base a información válida indiquen que es conveniente hacer procesos de una manera u otra.

En este sentido los procesos que se ejecuten deben cumplir las siguientes directrices:

Figura 3. Representación esquemática de los elementos de un proceso.



Fuente: ISO 9001:2015

Mejora continua.

Mejorar e innovar en los procesos que ejecutan las organizaciones debe considerarse un objetivo permanente, aunque se habla de un concepto intangible se debe comprender la importancia que le da como valor agregado, dos de los procesos más efectivos así se describen las mejoras tecnológicas u organización de la empresa.

Toma de decisiones basadas en evidencias.

La decisión para hacer cambios organizacionales o tecnológicas de una organización es basarse en el análisis de datos que permita tener información veraz para no cometer errores. Así se debe tomar en cuenta las posibilidades y oportunidades y evaluar en base a los datos obtenidos que tan convenientes es realizar estos cambios.

Gestión de las relaciones.

Mantener una relación entre los clientes y los proveedores, permite mejorar y asegurar las capacidades que tenga una empresa, así no solo se debe tomar en cuenta a la empresa como la organización certificada, sino más bien el conjunto de sectores que involucren a las organizaciones las cumplan.

Según Torres et al. (2019) la norma ISO 9001:2015 persigue los siguientes objetivos:

Figura 3. Objetivos de la norma ISO 9001:2015

Involucración de la tecnología

- Incorporar modelos y prácticas de alto impacto tecnológico en los negocios

Confianza

- Generar confianza en las organizaciones certificadas mediante los requisitos de la norma

Compatibilidad

- Crear mayor compatibilidad con empresas de servicios

Durabilidad

- Prolongar la duración de esta norma por al menos diez años

Fuente: Torres et al. (2019).

Pues bien, antes se había mencionado que esta norma puede ser aplicada en las organizaciones indistintamente de su tamaño (Chacón y Rugel, 2018), a lo que se agrega que también se lo puede hacer independientemente de la naturaleza, ya sea pública o privada, y también del sector, tanto en el productivo como el de los servicios, porque arremete contra un problema semántico y terminológico que ha existido desde hace varios años respecto a la denominación de cliente o usuario, aclarando en su contenido que clientes son tanto personas como organizaciones que reciben productos o servicios (Rojas et al., 2019).

Sin embargo, se ha detectado también que algunas organizaciones se resisten a aplicar un SGC basado en la norma ISO 9001 porque su implementación es costosa, al igual que su operación y mantenimiento, lo que genera un impacto negativo en sus resultados financieros (Bolaños, 2018). Esta situación genera un conflicto con las afirmaciones las cuales manifiestan que la norma puede ser aplicada en cualquier organización (Lizarzaburu, 2016; Rojas et al., 2019), pues esto es posible técnicamente, más no en términos financieros.

2.1.5 Casos de aplicación de la ISO 9001:2015 en las Pymes. - La aplicación de las normas ISO 9000 responde a algo que va más allá de satisfacer las necesidades generadas como consecuencia de la globalización del término calidad, pues según Hoton et al. (2011, como se citó en Saltos et al., 2017) su popularidad se debe a que su aplicación tiene una repercusión integral en todas las áreas de las empresas respondiendo a las más

altas exigencias del mercado. A esto se debe agregar el prestigio de esta institución, la suficiencia en información y la facilidad para acceder a esta.

En el ámbito internacional, en Colombia las Pymes han intensificado los esfuerzos por adoptar un SGC pero las limitaciones propias de su estructura han imposibilitado la obtención de la certificación que los avale, conociéndose que tan solo el 2% de estas empresas cuentan con una (Martínez et al., 2018). Esta situación expone la realidad atorrante de las certificaciones, pues si bien instituciones como ISO promueven la excelencia y la calidad a través de la actualización de los requerimientos mínimos de sus normas, a su vez limitan a la mayoría de Pymes con los altos costos establecidos para obtener su aval.

La situación en Quito describe gran similitud en el porcentaje, 52.4% y 45.6% respectivamente, de Pymes que sí aplican un SGC y las que no (Palacio et al., 2018), siendo esta una situación crítica a diferencia de la provincia de Tungurahua donde el 86% de su población sí lo hace, y donde además la mayor parte de los ejecutivos cree que esta es una herramienta de control eficiente que mejora la productividad (Torres et al., 2019). Estos resultados evidencian que, aunque la gestión por procesos y los SGC son bien vistos por los cargos directivos, en el medio existen otros factores que impide incorporarlos como parte del modelo de gestión, especulando que uno de estos puede ser los problemas de agencia que generalmente se producen por diferencias con los socios o accionistas.

Desde otra perspectiva, los autores Martínez et al. (2018) y Tobar (2015, citado por Jaramillo et al., 2020), quienes identifica a las Pymes como el eje central de la estructura organizacional de América Latina y Ecuador, expresa que presentan deficiencias en la gestión empresarial desde la forma en que están estructuradas, pues incluso manifiesta que estas carecen de organigramas, manual de funciones y conocimiento. Es así como se identifica otro limitante para la aplicación de un SGC, además del financiero, pues las Pymes en general no cuentan con las condiciones necesarias para adoptar una norma técnica.

2.1.6. Principales sectores productivos de Machala.- En materia de Pymes, los sectores productivos del cantón Machala están altamente influenciados por la Economía Popular y Solidaria y sus iniciativas que les permite emprender distintas acciones productivas a través del financiamiento y actualización de conocimientos, habiendo detectado a 2019 un total de 60 asociaciones donde los productos agrícolas, del mar y agropecuarios se identifican como los tres principales sectores (León, 2019).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO

3.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación permite definir los pasos o procesos que se van a seguir para obtener los resultados que permitan obtener respuestas a las preguntas de investigación (Jiménez, Funcasta, & Solanilla, 2021); la presente investigación es cualitativo, cuantitativo transversal y un enfoque deductivo.

3.1.1. Metodología de investigación.

La metodología de la investigación varía de acuerdo al tipo de investigación a desarrollar, según (Domínguez Granda, 2015), expresan que varía desde los métodos cuantitativos y cualitativos, de los cuales se subdividen otros grupos descriptivo, exploratorio, experimentales, etc. En este sentido las metodologías de investigación han evolucionado con el pasar del tiempo incluyendo actualmente la ayuda de las TICs dentro de las investigaciones, dando resultados eficientes de acuerdo a la información reportada (Molina & Rojas, 2021).

3.1.2. Método descriptivo.

El método descriptivo permite describir propiedades o características que ayuden a evaluar las características de una población objetivo, basa en el levantamiento de información de una situación específica que sucede en un tiempo predefinido, generalmente se aplica para describir fenómenos o hechos que suceden en el momento que se aplica el estudio (Morales, 2012; Ielpo, y otros, 2021).

Así en este sentido el estudio es descriptivo ya que va permite describir las características para la aplicación del sistema de gestión de calidad, de manera transversal analizando a una población de estudio, como el sector productivo del cantón Machala, ubicado en la provincia de El Oro, Ecuador, analizando la información en un sitio específico, sobre una muestra de la población objetivo en tiempo predefinido. Así los resultados obtenidos darán constancia de la situación que se vive en el momento de la levantar la información con los instrumentos utilizados para ese fin.

3.1.3. Objeto de Estudio

El método exploratorio o de campo, generalmente se aplica cuando el objeto de estudio es desconocido para una población que estudia una problemática que tiene, a ser desconocido o la información obtenida es poca (Gutiérrez-Villar, Alcaide-Pulido, & Carbonero-Ruz, 2017). Así, con el uso de algún instrumento de levantamiento de la

información se puede obtener características que permitan tener un contexto más eficiente de la problemática.

3.1.4. Instrumentos de recolección de información

Se conoce que existen diferentes instrumentos para recolectar la información, pero se debe considerar que la encuesta es uno de los instrumentos más utilizados, pero esta se sobre entiende que existe una teoría del muestreo que generalmente se asocia a un error muestral. Por ello, es importante que las encuestas que se utilicen se validen para disminuir los errores por omisión sean estos, estructurales de fondo o estilísticos (Coq Huelva & Asián-Chaves, 2002; Bracho, Fernández, & Díaz, 2021)

Como instrumento de investigación se utiliza encuestas semiestructuradas, donde se indagará sobre la importancia de la aplicación del sistema de gestión de calidad en las pymes del sector productivo del cantón Machala, para ello, se aplicara encuestas en línea por medio de ayuda de las herramientas de Google, en este caso Google form utilizando una cuestionario de preguntas a la cual se validara para su aplicación, tomando en consideración la opinión de dos docentes a ciegas especialista en el área de estudio.

Siendo estos instrumentos digitales, un mecanismo muy eficiente para como herramienta para realizar una encuesta de manera virtual (Espinosa, Betancur, & Taborda, 2016) siendo conveniente aplicarla especialmente en tiempos de Covid enfocado a diversas áreas pero que se considera a un público objetivo que tenga las facilidades para responder a las inquietudes que se incluyan dentro de la encuesta de investigación (Mendiola, y otros, 2020).

3.1.5. Población y muestra

En el cantón Machala, provincia de El Oro-Ecuador existe hasta 2020, 1784 empresas de las cuales 671 son consideradas como pymes (SUPERCIAS, 2020). En este sentido, como resultados de una población de 671 con un nivel de confianza del 95% un margen de error del 5% la muestra equivale a 246.

Tamaño de Muestra = $Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$.

Dónde: Z = Nivel de confianza (95% o 99%)

p = .5

c = Margen de error (04 = ±4)

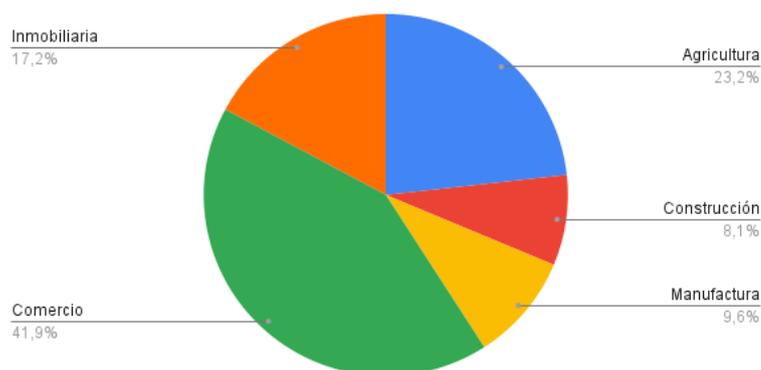
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados

De la encuesta realizada en línea mediante formularios de Google con la validación de las preguntas respectivas se obtuvieron de la muestra calculada de 246 una cantidad de 199 en un periodo de encuesta abierta de 10 días el cierre se realizó el día 3 de septiembre del 2021, de donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 1

Sector productivo al cual se dedica la Pyme encuestada.

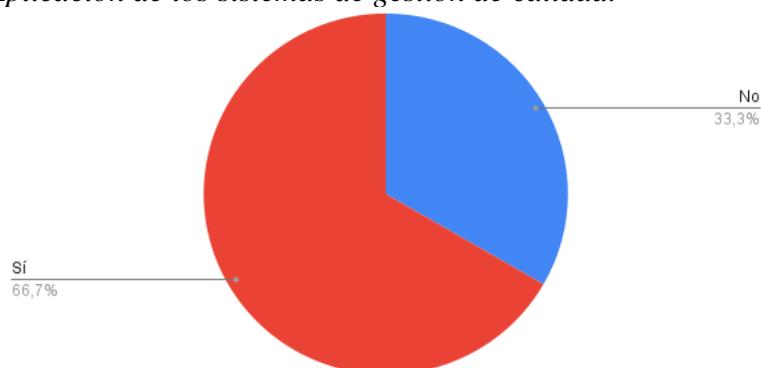


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la clasificación de la superintendencia de compañías del Ecuador clasifica los sectores productivos de la provincia en 5 inmobiliaria, agricultura, construcción, comercio y manufactura, de las cuales en la encuesta se clasifico estos sectores en cantidades porcentuales descritas como la mayor el comercio con 41, 9% de los encuestados, luego la agricultura con 23,2% del total, inmobiliaria 17,2%, manufactura 9,6 % y finalmente el sector del cual se obtuvo menor número de respuestas construcción 8,1%.

Figura 2:

Aplicación de los sistemas de gestión de calidad.

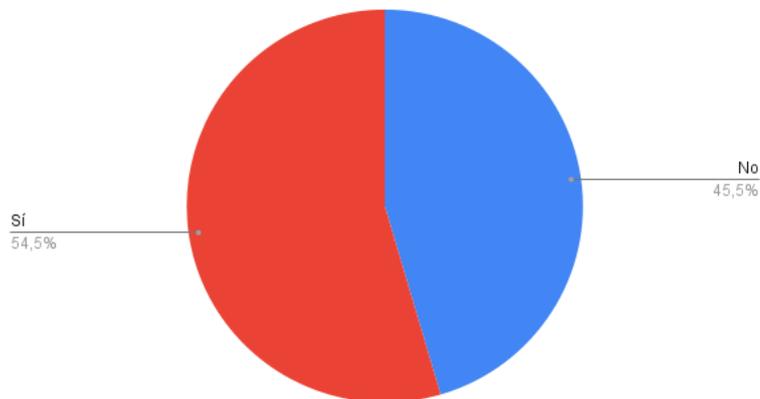


Fuente: Elaboración propia.

Para obtener buenos rendimiento dentro de las empresas se recomienda aplicar sistemas de gestión de calidad, en este sentido al analizar las respuestas obtenidas en las cuestas se determinó que 66,7 si aplica sistemas de gestión de la calidad haciendo ver que más del 50% de las empresas maneja de manera adecuada su empresa pero un 33,3% de ellas no las manejar al hacer una análisis de esta situación se puede entender que hay dentro de los sectores productivos un numero de pymes que aún se deben poner a gestionar estos sistemas.

Figura 2

Conocimientos de las normas ISO 9001:2015.

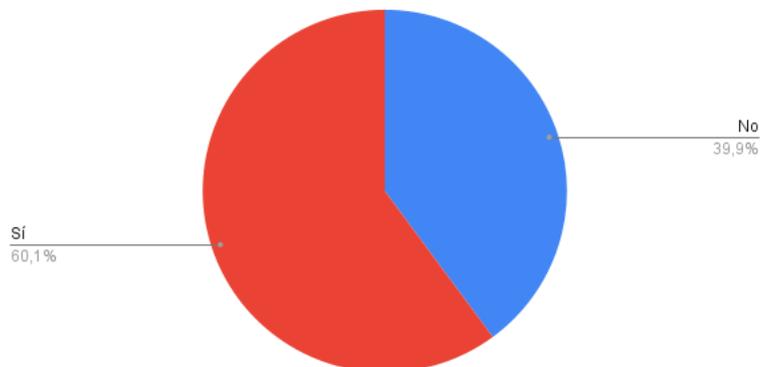


Fuente: Elaboración propia.

Las normas ISO 9001:2015 tiene un valor porcentual de desconocimiento del 45,5%, en este sentido se entiende que, dentro de los sectores productivos encuestados, no se manejan estos sistemas de gestión de la calidad, por lo que sería conveniente aumentar la difusión de los beneficios de aplicar estas normas ISO.

Figura 3

Empresa con modelos de gestión definidos.

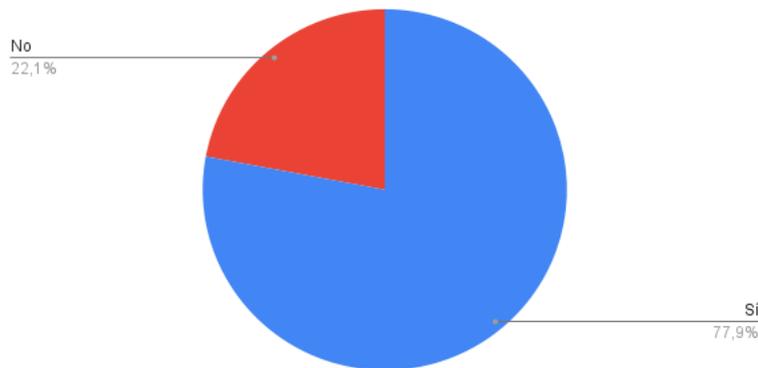


Fuente: Elaboración propia.

El 60,1% de las personas dentro de la empresa tienen un sistema de gestión definido, lo que indica que aproximadamente el 40% no tienen definido un sistema de gestión lo que complicaría obtener la mayor eficiencia en sus empresas.

Figura 4

Enfoque basado a procesos para el trabajo en la empresa.

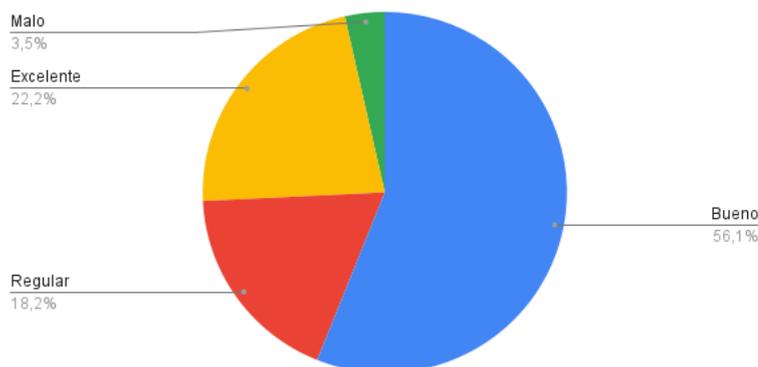


Fuente: Elaboración propia.

Los sistemas de gestión de calidad tienen la finalidad de realizar procesos para mejorar las asignaciones de los trabajos dentro de la empresa. Sin embargo, aunque más del 50% aplicaban sistemas de gestión de calidad solo un 22,1% enfoca los sistemas de gestión en el enfoque basado a procesos para el trabajo en la empresa, por lo que se debería mejorar estas problemáticas.

Figura 5

Calidad de los procesos definidos en los procesos de gestión.

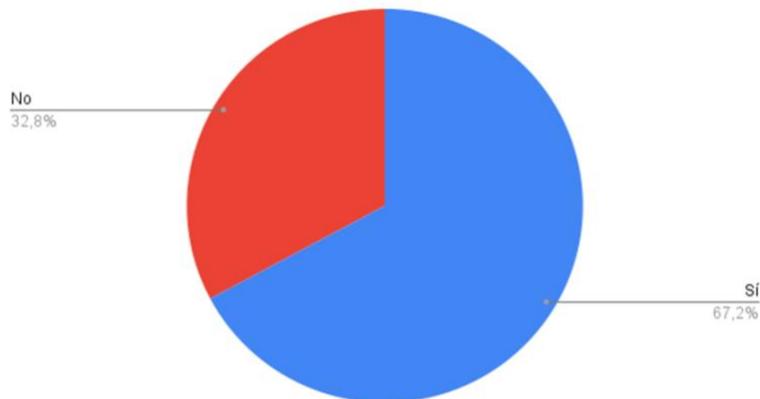


Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados indicaron que la calidad de los procesos de gestión en los procesos definidos, se consideraron valores indicando que el 56,1% lo consideran como buena su aplicación, excelente 22,2 %, regular 18,2% y finalmente solo un 3,5% mencionaron que es malo mantener sistemas definidos de gestión dentro de la empresa.

Figura 6

Indicadores de gestión en la empresa.

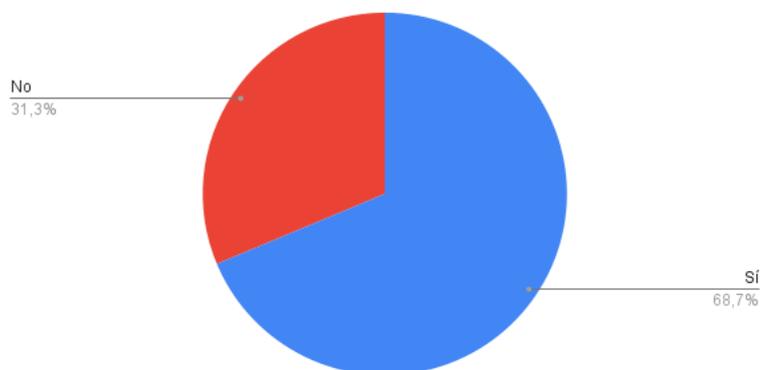


Fuente: Elaboración propia.

Los indicadores de gestión permiten tener una perspectiva de cuales es la situación que se suscita dentro de la empresa el 67,2 aunque supera los porcentajes de aquellas empresas que tiene sistemas de gestión de calidad si tienen definidos indicadores de gestión dentro de la empresa.

Figura 7

Procedimientos para la evaluación y selección de proveedores.

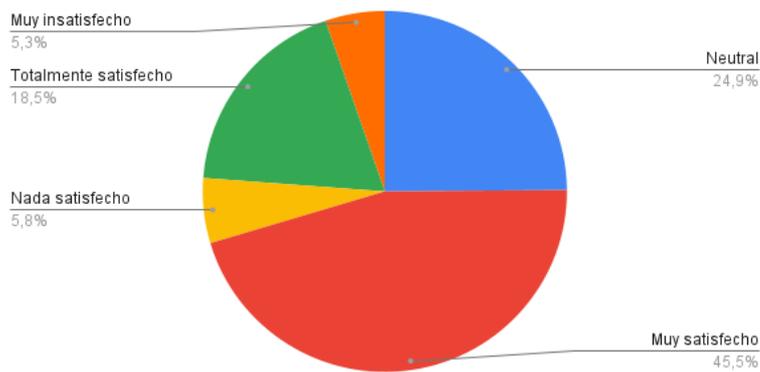


Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados indicaron que el 68,7% de los encuestados evalúan y seleccionan los proveedores para sus empresas, considerado conveniente para que como pyme se pueda mejorar la productividad de la pyme, el 31,3% no lo realiza lo que es riesgoso para la imagen como empresa.

Figura 8

Satisfacción del procedimiento y evaluación de proveedores.

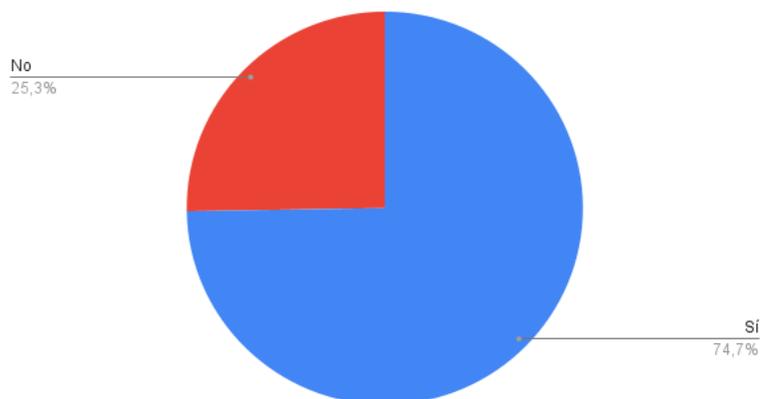


Fuente: Elaboración propia.

Aunque previamente el 68,7% de los encuestados evalúan y seleccionan los proveedores para la empresa solo 45,5% están muy satisfechos de hacerlo, el 24,9% neutral, totalmente satisfecho 18,5% y muy insatisfecho 5,3% y el resto no considera buenos pues 5,8% no está nada satisfecho.

Figura 9

La empresa cuenta con grupos o círculos de calidad.

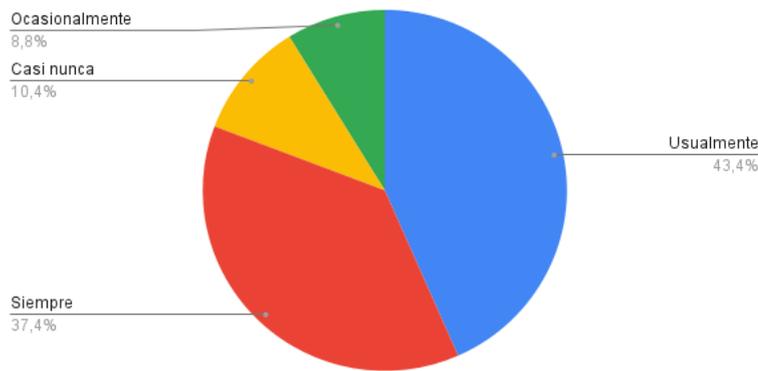


Fuente: Elaboración propia.

El 74,7% de los encuestados cuenta con grupos o círculos de calidad dentro de la empresa lo que es benéfico para la empresa, aunque solo un 25,3% no lo hace siendo conveniente cerrar los rangos de estas cuestiones que se suscitan en la empresa.

Figura 10

Frecuencia de cuenta con grupos o círculos de calidad.

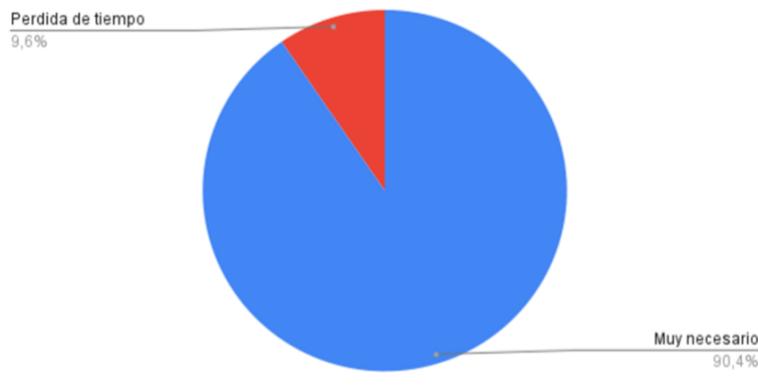


Fuente: Elaboración propia.

Los porcentajes mencionado previamente de evaluación y selección a pesar de que el porcentaje es considerado como satisfactorio la frecuencia con que se aplican no lo es pues solo el 37,4% siempre lo hacen, el 43,4% es usualmente, pero el 10,4 y 8,8% casi nunca u ocasionalmente no lo hacen lo que no es conveniente, pues debería siempre hacerlo.

Figura 11

Como consideran las empresas la planificación para la capacitación de su personal.

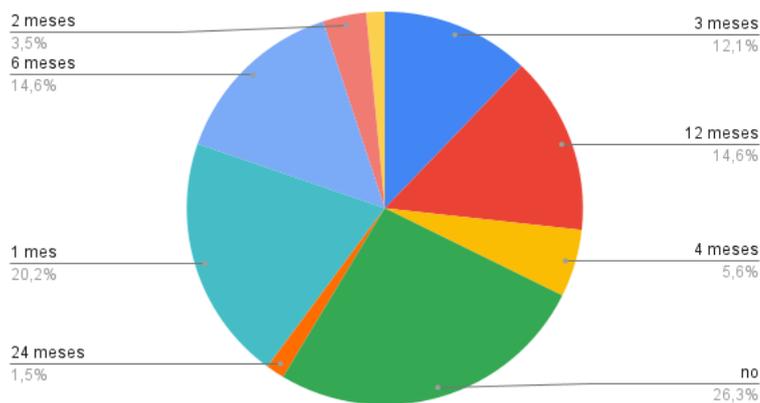


Fuente: Elaboración propia.

El 90,4% considera que las empresas de planificación para la capacitación personal son convenientes, pero un 9,6% considera que es una pérdida de tiempo, esto da a conocer que es conveniente que las empresas lo vean de esta manera.

Figura 12

Tiempo de capacitación a su personal.

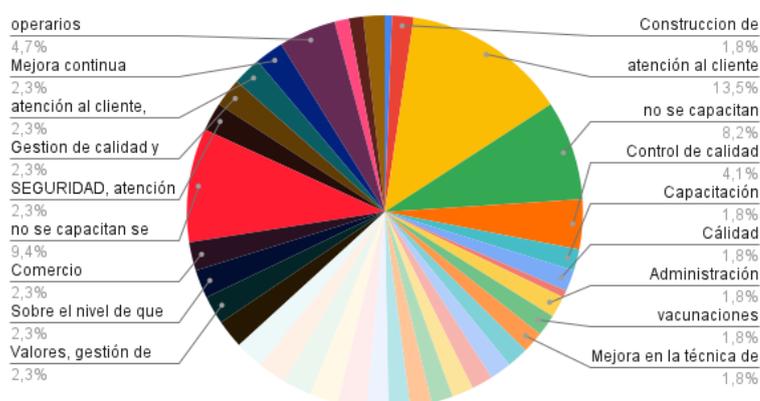


Fuente: Elaboración propia

El 26,3% de los encuestados no capacitan a sus empleados en sus pymes, 14,6% cada 12 meses o una vez al año, 1,5% cada 24 meses, 14,6% cada 6 meses cada 4 meses el 5,6% cada 3 meses 12,1%, cada 2 meses 2,5% y algo conveniente es que 20,2% capacitan mensualmente a sus trabajadores siendo lo más conveniente debido a que el mercado siempre es cambiante.

Figura 13

Temas en las que capacita al personal.

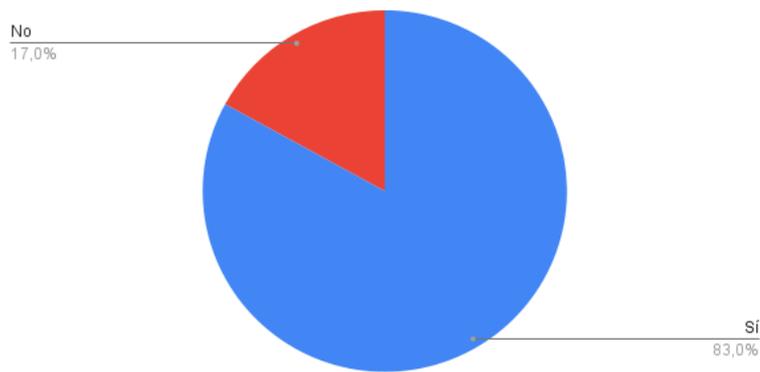


Fuente: Elaboración propia

Dentro de los diversos temas en los que las empresas capacitan se encontró una gran incidencia en el tema de la no capacitación del personal en ningún tema con un porcentaje del 8,2% y en la mayoría de los casos los temas de mayor capacitación en las empresas es la atención al cliente.

Figura 14

Facilidades que dota la empresa para la preparación autónoma de su personal.

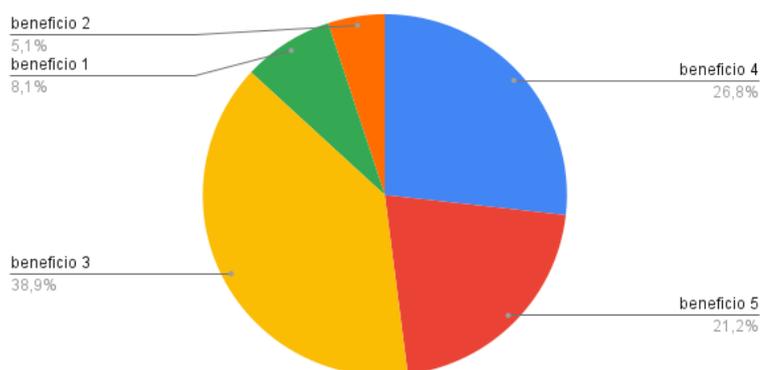


Fuente: Elaboración propia

El 83% de las empresas preparan de manera autónoma a su personal de trabajo siendo lo más conveniente, aunque no tienen sistemas de gestión lo que indica que es bueno, pero si se analiza en la frecuencia de meses es muy extensa en su mayoría de 6 a 12 meses incluso 24 meses.

Figura 15

Impacto de aplicar una ISO 9001:2015 en sus pymes.

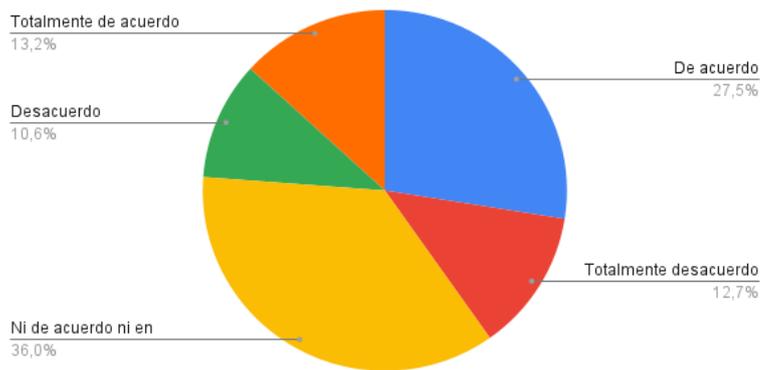


Fuente: Elaboración propia

En una escala de 1 a 5 siendo una nada benéfico a muy benéfico se determinó por medio de la información obtenida de la encuesta en benéficos sientos 4 y 5 valores porcentuales de 26,8 y 21,2 %, neutral 3 con porcentaje de 38,9% y los que nos son benéficos escala 1 y 2, 8,1% y 5,1% en base a ello, se entiende que la opinión en cuanto a aplicar las normas ISO 9001:2015, se divide la opinión de manera variada, quizás influenciada por el desconocimiento de estas normas.

Figura 16

Potenciar valor agregado en su pyme.

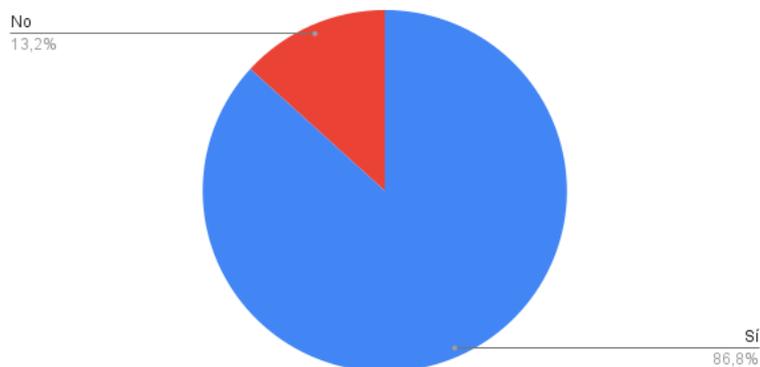


Fuente: Elaboración propia

Al consultar si consideran que están de acuerdo que las normas ISO en las pymes aportan un valor agregado se evidenció una variación en las respuestas pues: 27,5 y 13,2% tiene un criterio positivo de ellos indicando estar de acuerdo, 36% un tercio de los encuestados tienen una posición neutral y 10,6 y 12,7 están en desacuerdo y totalmente desacuerdo indicando que no consideran que sea un aporte conveniente para las empresas.

Figura 17

Criterio sobre la posición de adopción de las normas ISO en la pyme.

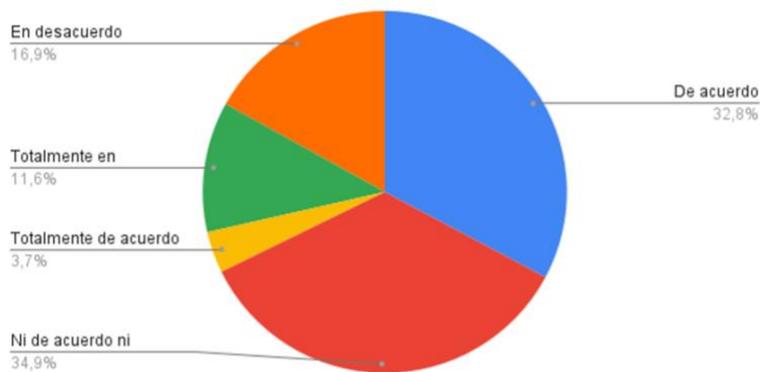


Fuente: Elaboración propia

De los encuestados 86,8% considera que si es acertado adoptar las normas ISO dentro de la empresa a pesar de que un grupo de ellos no conoce cuales son los aportes que genera o beneficios para la gestión de la empresa.

Figura 18

Reestructuración de la empresa para cumplir con la norma ISO 9001:2015.

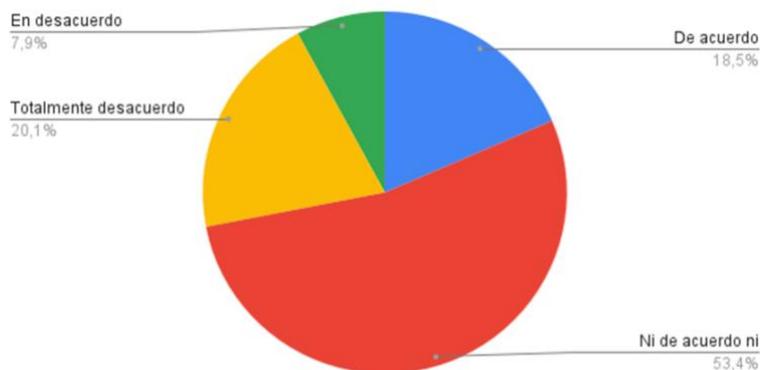


Fuente: Elaboración propia

Sobre el tema de reestructurar la empresa para cumplir con las normas ISO, lo encuestados indicaron que 3,7 y 32,8 tenían un pensamiento positivo en cuanto a ello, estando totalmente de acuerdo y de acuerdo, un 34,9 un tercio de los encuestados tienen una posición neutral y 16,9 y 11,6 en cambio no consideran hacerlo, así, aunque más 80% de los encuestados está dispuesto aplicar la norma un tercio de ellos no podría debido a que nos reestructuraría la empresa para cumplir con las exigencias de la norma.

Figura 19

Complicación por optar una norma ISO 9001:2005.

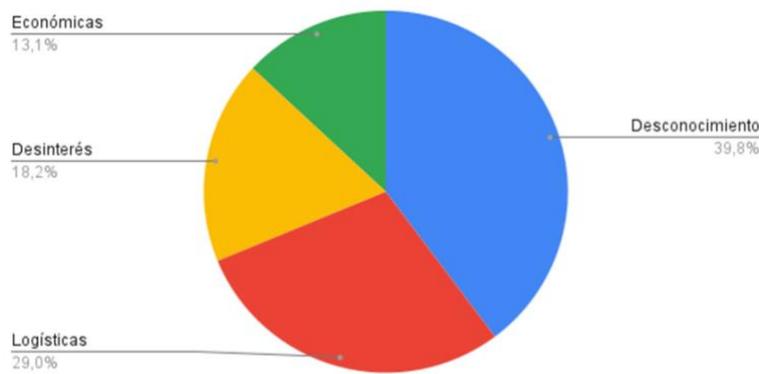


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a esta consulta el 53,4% de los encuestados mostraron una posición neutral en cuanto a la complicación de obtener una norma ISO, 20,1 y 7,9% consideran que no es complicado hacerlo y 18,5 que es complicado obtenerlas.

Figura 20

Causas que las pymes no adopten las normas ISO.



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las principales causas consultas el 39,8% más de un tercio de los encuestados indicaron que no conocían cuales son los requerimientos, beneficios entre otros aspectos de optar por adquirir las normas ISO dentro de la empresa, logísticas 19,0 nuevamente casi un tercio de los encuestados, económicas y desinterés acumularon los porcentajes restándose así 13,1 y 18,2% lo que indica que más que un problema es falta de conocimientos.

4.2 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica – Económica – Social – Ambiental

Valorando en base a las encuestas y el carácter crítico se puede indicar que, de manera técnica el aplicar las normas ISO 9001:2015 no son de fácil aplicación, se requiere de mucho esfuerzo, compromiso y de recursos por parte de la empresa para proporcionar todo lo necesario durante su implementación; la reestructuración de la empresa en todo su contexto permitirá tener una mejor participación en el mercado sea nacional como internacional.

Económica; se requiere de inversión por lo que es factible aplicarlo en las empresas, como mencionan los encuestados el mayor problema de no aplicar los sistemas de gestión de la calidad son el desconocimiento de la denominada y sus beneficios, siendo así el principal lugar donde se debe potenciar.

Social; para la comunidad que consume productos de los diferentes sistemas productivos el alcance social es el más importante, pues a ellos llega el producto final y de acuerdo a las normas ISO, los productos adquiridos deben cumplir con parámetros y características de calidad las cuales beneficiarán a clientes y empresarios.

Ambiental; sobre el carácter ambiental las normas ISO 9001:2015 indican que se debe tener un sólido sistema de gestión ambiental dentro de la empresa adicional al sistema de gestión de la calidad, pues se deben abordar los riesgos y oportunidades de las empresas

desde todas las aristas necesarias con el fin de cumplir los objetivos que se plantean los sistemas de gestión. Cabe recalcar que los sistemas de gestión ambiental de las normas ISO adicional a los objetivos de la empresa deben cumplir otros requisitos para cumplir los aspectos ambientales.

Otro aspecto importante a considerar es que al haber implementado ISO 9001:2015 las empresas en base al modelo de gestión implementado pueden optar por implementar Sistemas Integrados de Gestión ya que cuentan con la documentación base establecida, lo que tocaría hacer es adaptar la misma documentación a estos nuevos sistemas como ISO 14001:2015 y 45001:2015.

4.3 Contrastación Teórica de Resultados

Dentro de los hallazgos encontrados en la investigación, mediante el análisis e interpretación se contrasto los resultados encontrados, dándose lo siguiente puntos:

Los sistemas de gestión de calidad mejoran los procedimientos, dentro de las empresas, (Carpio, 2017) independiente del sector al que se dedica y en su mayoría las empresas están abiertas a facilitar las posibilidades para que se impongan en sus empresas.

Gonzales (2019) indican que la competitividad de las empresas en el cantón Machala, se han desarrollado y mejorado, con los datos obtenidos podemos interpretar que una técnica es aplicar los sistemas de gestión de calidad la cual no se ha desarrollado completamente y se debería seguir potenciando. Esta competitividad de las empresas en Machala Ordóñez (2020), estas características se pueden mejorar con la aplicación de normas de gestión ISO 9001:2015.

En cuanto a la aplicación de los sistemas de gestión se comprende que existen problemáticas en esta área pues esta herramienta de gestión de calidad en algunas ocasiones se convierte en algo tedioso para poder dar por primeros pasos de las Pymes, cuando ya se avanza estos primeros pasos dan excelentes resultados (Medina et al., 2020)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se determina que la importancia de los sistemas de gestión de calidad hablando de la incidencia de la norma ISO 9001:2015, para ser aplicado en la Pymes del sector productivo de Machala, se indica que más del 80% considera conveniente aplicarlo de los cuales un 50% lo hace, aunque el porcentaje es alto un tercio de ellos mencionan que no

es conveniente aplicarlo dentro de la empresa; además, aunque no apliquen las normas ISO para la de gestión de calidad en la empresa la mayoría tiene definido un sistema no indicado en la encuesta.

El impacto que tiene la ISO 9001:2015 en la gestión de los procesos mediante la comparación histórica y técnica de diferentes casos para la identificación del valor agregado potencial, indican que es conveniente aplicar pues mejorar exponencialmente la eficiencia y rendimiento de la empresa, debido a la aplicación de estas normas dando mayor fidelidad y compromiso de los consumidores en las Pymes.

Entre las principales causas que se determinaron por qué las Pymes no adoptan la normativa ISO, se encuentra el desconocimiento y temas logísticos, lo que se debería potenciar la información de los beneficios de aplicar estas normas dentro de la empresa con el fin de mejorar los rendimientos, además las pymes evaluadas no tienen una perspectiva competitiva a nivel comercial de exportar sus productos o servicios a mercados internacionales, debido a que dentro del mercado nacional son estables su producción cumpliendo así los objetivos específicos de la empresa.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda analizar de manera sectorial a las Pymes; es decir, por el sector productivo al cual pertenece para conocer cuál es la situación en cada sector productivo.
- Las empresas deben capacitar más a sus trabajadores en las diversas áreas de interés, debido a que hubo un porcentaje de empresas que no capacitan en ningún tema a la empresa.
- Debido a estos antecedentes se debería fomentar campañas de difusión para que las Pymes que consideren conveniente hacerlo opten por estos sistemas de gestión de la calidad.
- Las empresas deben considerar la implementación de los sistemas de gestión sin necesidad de hacer cambios, permitiéndole incursionar mediante modelos de gestión basado en procesos permitirá medir la eficacia y eficiencia de las empresas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, G., Alarcón, P., Guamán, C., & Rivera, D. (2020). El Sistema de Gestión de Indicadores de Procesos SGIP. *Revista Espacios*, 41(7), 4-18. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p04.pdf>
- Antúnez, V. (2016). Sistemas integrados de gestión: de la teoría a la práctica empresarial en Cuba. *Cofín Habana*, 10(2), 1-28. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n2/cofin01216.pdf>
- Bolaños, A. (2018). Ineficacia de los Sistemas de Gestión de Calidad Implementados Según la Norma ISO 9001. *Innova*, 3(7), 124-135. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3779/11/Ineficacia%20de%20los%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20Implementados%20seg%C3%BAn%20la%20Norma%20ISO%209001.pdf>
- Bracho, M. S., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14-23. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Coq Huelva, D., & Asián-Chaves, R. (2002). Estudio de la deseabilidad social en una investigación mediante encuestas a empresarios andaluces. *Metodología de encuestas*, 4(2), 211-225.
- Domínguez Granda, J. B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*.
- Espinosa, H. R., Betancur, L. F., & Taborda, D. A. (2016). Desarrollo de habilidades digitales docentes para implementar ambientes virtuales de aprendizaje en la docencia universitaria. *Sophia*, 12(2), 261-270.
- Fontalvo, T., & De La Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44. Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n1/0718-5006-formuniv-11-01-00035.pdf>

- Gaviño, G., Aguilar, M., Hernández, L., & Herrera, H. (2018). Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad mediante la norma ISO 9001:2015. Para el Laboratorio de Investigación en Electroquímica y Corrosión de Materiales (LIECM). *Revista de Políticas Universitarias*, 2(5), 1-8. Obtenido de https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Políticas_Universitarias/vol2num5/Revista_de_Pol%C3%ADticas_Universitarias_V2_N5_1.pdf
- Gutiérrez-Villar, B., Alcaide-Pulido, P., & Carbonero-Ruz, M. (2017). ¿Cómo ven la universidad privada los estudiantes preuniversitarios? Un estudio exploratorio mediante la combinación de Redes Semánticas Naturales y despliegue multidimensional. *Revista de Investigación Educativa*, 35(2), 519-535.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, H., Martínez, D., & Cardona, D. (2016). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, ciencia y libertad*, 11(1), 141-150. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5847006.pdf>
- Ielpo, B., Prieto, M., Ortega, I., Balibrea, J. R.-P., Juvany, M., & Ramia, J. (2021). Encuesta nacional sobre el tratamiento de la coleditiasis en España durante la fase inicial de la pandemia por COVID-19. *Cirugía Española*, 99(5), 346-3.
- Jaramillo, M., Romero, O., Aguirre, M., & Ruiz, J. (2020). Influencia de la innovación en la competitividad de las medianas empresas del Ecuador. *Cuestiones Políticas*, 38, 473-484. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cuestiones/article/view/34714/36623>
- Jiménez, D. B., Funcasta, C. C., & Solanilla, M. U. (2021). Diseño de investigación cualitativa: análisis de los factores más relevantes para implementar la enseñanza

- virtual en educación secundaria. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 19, 147-170.
- León, L. (2019). Economía Popular y Solidaria: Base para el Desarrollo Asociativo y Buen Vivir. *Revista Espacios*, 40(14), 14-22. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n14/a19v40n14p25.pdf>
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Martínez, S., García, J., & Guerrero, J. (2018). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. *Revista Espacios*, 39(9), 2-7. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n09/a18v39n09p02.pdf>
- Mendiola, M. S., Hernández, A., Torres, R., Carrasco, M. D., Romo, A., Mario, A., & Cazales, V. (2020). Retos educativos durante la pandemia de COVID-19: una encuesta a profesores de la UNAM. *Revista Digital Universitaria*, 21(3), 1-24.
- Molina, C. W., & Rojas, I. F. (2021). Uso de herramientas TIC en investigación científica de los estudiantes de administración en la UNAS-Tingo María. *RevIA*, 8(5), 40-47.
- Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*.
- Murrieta, Y., Ochoa, E., & Carballo, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En Contexto*, 8(12), 115-132. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/668/816>
- Palacio, A., Guadalupe, J., Mantilla, D., & Revelo, E. (2018). Utilización de controles, auditorías administrativas y sistemas de gestión de la calidad en las Pymes. *CienciAmérica*, 7(1), 84-97. Obtenido de <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/154/145>

- Piñuela, J., & Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la Gestión*(8), 131-148. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413/2203>
- Ricardo, C., Medina, C., & Puentes, M. (2017). Procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 271-277. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus37217.pdf>
- Rojas, W., Capa, L., & Sánchez, M. (2019). Complementariedad del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la educación superior ecuatoriana y el SGC ISO 9001. *Revista Espacios*, 40(2), 19-34. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p19.pdf>
- Saltos, J., Jiménez, W., & López, Z. (2017). Los Sistemas de Gestión de Calidad y la conformidad de la norma: un caso de estudio del sector de producción de plantas de calzado, República del Ecuador. *Revista Publicando*, 11(2), 620-644. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/614/pdf_425/2399
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa*, 10-18. Obtenido de https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/572/pdf_52
- Torres, G., Rodríguez, J., Inca, A., Castelo, Á., & Ríos, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2), 495-514. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/600/1445>

ANEXO:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
Calidad, Pertinencia y Calidez
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA



La encuesta tiene la finalidad de obtener información que permita responder y sustentar las preguntas de investigación del proyecto titulado: “**Importancia de la aplicación del sistema de gestión de calidad en las pymes del sector productivo del cantón Machala**”, por esta razón es de vital importancia su total transparencia y responsabilidad para responder las preguntas planteadas.

Indique: ¿Cuál es el sector productivo que se dedica su Pymes?

¿En sus pymes se aplican sistemas de gestión de la calidad?

SI ___

NO ___

¿Conoce que son las normas ISO 9001:2015?

SI ___

NO ___

¿La empresa cuenta con un modelo de gestión definido?

SI ___

NO ___

¿Conoce usted el enfoque basado a procesos para el trabajo en la empresa?

Si conozco ___

No conozco ___

¿La empresa a la que representa, tiene definido sus procesos?

Si ___

No ___

En caso de ser afirmativa. ¿Cómo considera que es su aplicación?

Excelente ____

Muy Bueno ____

Bueno ____

Regular ____

Malo ____

¿La empresa cuenta con indicadores de gestión?

Si ____

No ____

¿La empresa posee procedimientos para la evaluación y selección de proveedores?

Si ____

No ____

En caso de ser afirmativa. ¿Cómo considera su satisfacción en lo mencionado anteriormente?

Totalmente satisfecho ____

Muy satisfecho ____

Neutral ____

Muy insatisfecho ____

Nada satisfecho ____

¿La empresa cuenta con grupos o círculos de calidad?

Si ____

No ____

En caso afirmativa, ¿con que frecuencia se aplican?

Siempre ____

Usualmente ____

Ocasionalmente ____

Casi Nunca ____

¿La empresa cuenta con la respectiva planificación para la capacitación de su personal? `

Muy necesario ____

Perdida de tiempo ____

¿Cada que tiempo capacita a su personal?

Cada año ____

Cada 6 meses ____

Cada 2 años ____

¿En qué temas la empresa capacita al personal?

¿La empresa dota de facilidades para la preparación autónoma de su personal?

Si _____

No _____

¿Considera que es benéfico el impacto de aplicar una ISO 9001:2015 en su Pymes?

Siendo 1 nada beneficio y 5 muy beneficioso.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

En el caso de aplicar las normas ISO en su Pymes, ¿Considera que tiene un potencial valor agregado?

Totalmente en desacuerdo _____

En desacuerdo _____

Ni de acuerdo ni desacuerdo _____

De acuerdo _____

Totalmente de acuerdo _____

¿Cuáles son las causas de que su Pymes no adopte las normativas ISO?

Desconocimiento _____

Desinterés _____

Económicas _____

Logísticas _____

Otro: _____

¿Considera que los trámites para adoptar una norma ISO 9001:2005 son muy complicados?

Totalmente en desacuerdo _____

En desacuerdo _____

Ni de acuerdo ni desacuerdo _____

De acuerdo ____

Totalmente de acuerdo ____

¿Cree que es necesario contratar personal adicional para gestionar la certificación de la norma ISO 9001 2015?

Totalmente en desacuerdo ____

En desacuerdo ____

Ni de acuerdo ni desacuerdo ____

De acuerdo ____

Totalmente de acuerdo ____

¿Consideraría acertado que su empresa adopte la implementación de las Normas ISO?

Sí ____

No ____

¿Tiene conocimiento que toda empresa pueda adoptar implementar normas ISO sin necesidad de certificarlas?

No tengo conocimiento ____

Tengo conocimiento ____