



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO DE MANABÍ"

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD ENSAYO O ARTÍCULO ACADÉMICO

TÍTULO:

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LAS MIPYMES PARA LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

AUTORES:

ALVAREZ INTRIAGO TANIA MARITZA

MERO OLIVE VICENTE FERNANDO

UNIDAD ACADÉMICA:

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA:

ING. KAREN ALEJANDRA MENDOZA GARCÍA, PHD.

CHONE - MANABÍ – ECUADOR

SEPTIEMBRE 2025

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Dra. Karen Alejandra Mendoza García, docente de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión Chone, en calidad de tutor.

CERTIFICO

Que el presente trabajo de la unidad de integración curricular, modalidad Ensayo o Artículo Académico, con el título: **"El Proceso Administrativo de las MIPYMES para la Gestión de la Calidad"** ha sido revisado exhaustivamente en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este trabajo de titulación es fruto de la perseverancia y originalidad de sus autores: **Alvarez Intriago Tania Maritza** y **Mero Olive Vicente Fernando**, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, septiembre 2025



Ing. Karen Alejandra Mendoza García, PhD.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quienes suscriben la presente: Alvarez Intriago Tania Maritza y Mero Olive Vicente Fernando, estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, declaran bajo juramento que el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Ensayo o Artículo Académico, con el título: "El proceso administrativo de las MiPymes para la gestión de la calidad" previo a la obtención del Título de Grado de Licenciados en Administración de Empresas, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultando las referencias bibliográficas que incluyen en este documento. Finalmente, los autores están de acuerdo en ceder los derechos de uso de presente a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, para que forme parte de sus patrimonio intelectual e investigación científica.

Chone, septiembre 2025



Alvarez Intriago Tania Maritza

CI: 1350610687

AUTORA



Mero Olive Vicente Fernando

CI: 1351448707

AUTOR



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

EXTENSIÓN CHONE

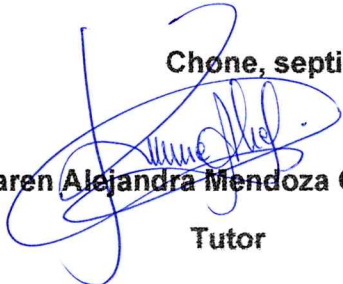
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TRIBUNAL

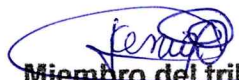
Los miembros del Tribunal Examinador Aprueban el ensayo o artículo académico, sobre el tema "El Proceso Administrativo de las MIPYMES para la Gestión de la Calidad" elaborado por los estudiantes: Alvarez Intriago Tania Maritza y Mero Olive Vicente Fernando de la carrera Administración de Empresas.



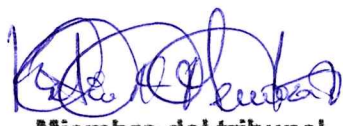
Lcda. Rocío Bermúdez Cevallos, Mgs
Decana de la Extensión



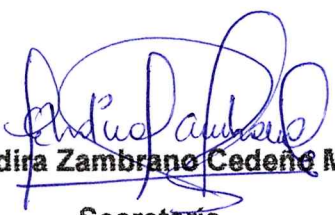
Chone, septiembre 2025
Ing. Karen Alejandra Mendoza García, PhD
Tutor



Miembro del tribunal



Miembro del tribunal



Lic. Indira Zambrano Cedeno Mgs.
Secretaría

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo, fruto de mi esfuerzo, compromiso y aprendizaje:

Primeramente, a Dios, por darme la vida, fortaleza y sabiduría para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi familia, quienes han sido mi pilar fundamental, brindándome su amor, comprensión y apoyo incondicional en cada etapa de este proceso, por ser mi base y fortaleza en este largo camino.

Gracias por su apoyo, sus palabras de aliento y por confiar en mí incluso en los momentos más difíciles.

A los docentes, por guiarme con dedicación, paciencia y sobre todo enseñarme desde el respeto.

Este logro representa mucho más que un título académico; es un reflejo del amor incondicional, el respaldo firme y la fé inquebrantable que he recibido a lo largo de mi vida. A cada uno que me acompañó con palabras de aliento, gestos de apoyo y presencia silenciosa pero constante. Gracias por creer en mí incluso cuando dude de mí misma, por ser mi refugio en los momentos de incertidumbre y el impulso en cada paso.

Este triunfo no solo es mío sino también suyos, un homenaje a su amor, dedicación y sacrificio. Llevaré siempre su huella en cada logro que alcance, con gratitud eterna en mí corazón.

Tania Maritza Alvarez Intriago

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo, resultado de un gran esfuerzo realizado con mi compañera Tania Alvarez:

En primer lugar; a Dios que me brindó la sabiduría necesaria para avanzar por cada uno de los caminos presentados en mi andar.

A mi madre quien me apoyó y ha sido la inspiración de lucha incansable durante toda mi vida.

A mis hermanas que me dieron las fuerzas y motivación suficientes para no darme por vencido ante las adversidades que se pudieron haber presentado en el proceso.

Y por último a mí mismo por haber tomado con la ayuda de Dios las decisiones adecuadas que me han ayudado a conseguir este objetivo, este logro es un triunfo personal llevado a cabo con resiliencia y dedicación, una muestra de que, si nos enfocamos en el paso a paso, siendo pacientes y sabiendo esperar con calma, podemos alcanzar las metas y los objetivos que planifiquemos en nuestra vida.

Vicente Fernando Mero Olive

RECONOCIMIENTO

Deseamos expresar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental en la realización de este trabajo, el cual no solo representa la culminación de una etapa académica, sino también el recorrido de un camino lleno de aprendizajes, retos, crecimiento personal y profesional.

En especial, extendemos nuestro agradecimiento a la Dra. Karen Mendoza, nuestra tutora, por su constante acompañamiento, entrega y orientación a lo largo de este proceso. Su compromiso, paciencia y guía experta fueron pilares clave para el desarrollo de este proyecto con responsabilidad y entusiasmo.

Asimismo, expresamos nuestra gratitud a los docentes de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, quienes, con vocación y generosidad, compartieron su conocimiento y experiencia, dejando una huella significativa en nuestra formación. Cada enseñanza, consejo y ejemplo que nos brindaron ha sido esencial en nuestro crecimiento, y su dedicación nos ha motivado a seguir esforzándonos por alcanzar nuestras metas.

Tania Maritza Alvarez Intriago
Vicente Fernando Mero Olive

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
APROBACIÓN DE TRIBUNAL.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. BASES TEÓRICAS.....	6
2.1 Procesos administrativos.....	6
2.2 Gestión de la calidad.....	8
3. METODOLOGÍA.....	9
4. RESULTADOS.....	10
5. DISCUSIÓN.....	12
6. CONCLUSIONES.....	12
7. RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES.....	13
8. Bibliografía.....	13
9. Anexos.....	16

El Proceso Administrativo de las MiPymes para la Gestión de la Calidad.

Alvarez Intriago Tania Maritza

e1350610687@live.uileam.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-0935-2131>

Mero Olive Vicente Fernando

e1351448707@live.uileam.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-9560-7398>

Mendoza García Karen Alejandra, Dra.

Docente de la Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí" Extensión Chone

Karen.mendoza@uleam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-8996-0598>

RESUMEN

Los procesos administrativos son esenciales para una correcta gestión de la calidad dentro de las empresas, sean estas chicas o grandes, con estos procesos se puede lograr aumentar la eficiencia, la productividad y la competitividad, por ende, esta investigación se enfocó en determinar las falencias que existen en las mipymes del Cantón Chone con respecto a los procesos administrativos para la gestión de la calidad dentro de las mismas. Para su desarrollo se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño mixto combinando los métodos cuantitativos y cualitativos los cuales ayudaron en la obtención de datos exactos para abordar dicha investigación. También se utilizaron los métodos deductivo, inductivo y bibliográfico, igualmente se realizó una encuesta utilizando una muestra de 70 mipymes del Cantón Chone específicamente del sector manufacturero. Se planteó como objetivo principal determinar los procesos administrativos en las mipymes para la gestión de la calidad. Los resultados obtenidos demostraron la importancia que tiene establecer o mejorar los procesos administrativos dentro de las mipymes para que así exista una mejor gestión de la calidad. Con estos resultados se dio respuesta a la problemática que era determinar las falencias que existen en las mipymes del Cantón con respecto a los procesos administrativos para la gestión de la calidad dentro de las mismas. Como conclusión esta investigación proporciona información valiosa para que las micro, pequeñas y medianas empresas tomen decisiones más acertadas en sus procesos internos y así obtener mejores resultados, oportunidades de crecimiento.

Palabras claves: Procesos administrativos, gestión de la calidad, competitividad, mipymes, rentabilidad.

ABSTRACT

Administrative processes are essential for proper quality management within companies, whether small or large. These processes can increase efficiency, productivity, and competitiveness. Therefore, this research focused on determining the shortcomings that exist in MSMEs in the Canton of Chone regarding their administrative processes for quality management. A quantitative approach with a mixed design combining quantitative and qualitative methods was used to obtain accurate data for the research. Deductive, inductive, and bibliographic methods were also used. A survey was conducted with a sample of 70 MSMEs in the Canton of Chone, specifically from the manufacturing sector. The main objective was to determine the administrative processes in MSMEs for quality management. The results obtained demonstrated the importance of establishing or improving administrative processes within MSMEs to ensure better quality management. These results addressed the problem of determining the shortcomings existing in MSMEs in the Canton regarding administrative processes for quality management. In conclusion, this research provides valuable information for micro, small, and medium-sized enterprises to make better decisions regarding their internal processes and thus achieve better results and growth opportunities.

Keywords: Administrative processes, quality management, competitiveness, MSMEs, profitability.

1. INTRODUCCIÓN.

“Los procesos administrativos son el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. El mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta de organizaciones. Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes, productos o con la prestación de servicios actividades especializadas las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones; a éstas las constituyen personas y recursos no humanos, físicos y materiales, financieros, tecnológicos, mercadológicos” (Jaime, 2020)

Por consiguiente, “el proceso administrativo desempeña un papel importante en la gestión de una organización, ya que establece las directrices que deben seguirse en un periodo de tiempo determinado para alcanzar los objetivos fijados por la dirección. También sienta las bases para una mejor toma de decisiones”. (Ponce, 2021.)

“La calidad se puede entender como la opinión general que tiene un cliente sobre lo bueno o malo que es un servicio o una empresa. Esta percepción de calidad influye en cómo el cliente evalúa el desempeño de los productos y servicios, especialmente en el sector de servicios. La calidad del servicio es subjetiva, depende de la percepción del cliente y puede influir en su comportamiento futuro. En resumen, la calidad percibida es una evaluación global que el cliente hace sobre la superioridad de un servicio”. (Veloz Párraga, 2022). La gestión de la calidad ayuda a establecer estándares que elevan el valor corporativo de las organizaciones, sean estas chicas o grandes, al mantener estándares de calidad elevados se logra obtener mayor y mejor satisfacción por parte de los clientes y con esto se logra un buen posicionamiento dentro del mercado competitivo. Estos niveles de calidad deben ir gestionándose correctamente para de esta manera la rentabilidad de las empresas sea duradera.

“Las MIPYMES se enfrentan actualmente al desafío de mejorar la eficiencia en sus operaciones administrativas, para alcanzar este objetivo, están concentradas en analizar sus procedimientos a través de tres aspectos que monitorean como son, la eficiencia, eficacia y calidad, los cuales, cuando se combinan, resultan en un elevado nivel de competitividad”. Según la perspectiva de (Hill, 2020).

Por ende, con esta investigación se busca determinar las falencias que existen en las MiPymes del Cantón con respecto a los procesos administrativos para la gestión de la calidad dentro de las mismas.

Por lo tanto, se plantean la siguiente interrogante: ¿Considera que identificar los procesos en las MIPYMES es relevante para asegurar la calidad? Y con ello preguntas

secundarias como: ¿Qué beneficios cree que trae aplicar estrategias para optimizar los procesos administrativos? ¿Qué acciones concretas cree que se pueden implementar para fortalecer los procesos administrativos en las mipymes del Cantón Chone? ¿Cree que los procesos administrativos desempeñan un papel importante en la mejora de la calidad dentro de las mipymes?

Se propone como objetivo general determinar los procesos administrativos en las MIPYMES para la gestión de la calidad, y como objetivos específicos: Analizar los procesos administrativos en las mipymes; establecer las áreas de mejora en los procesos administrativos para la gestión de la calidad dentro de las mipymes; implementar estrategias para mejorar los procesos administrativos en la gestión de la calidad de las mipymes del Cantón Chone.

Además, en la investigación se plantea como hipótesis: Las mipymes en el Cantón Chone, se han transformado en fuentes principales de empleo, con lo cual se hace necesario que innoven sus procesos administrativos para una gestión de la calidad más eficiente y efectiva.

2. BASES TEÓRICAS.

2.1 Procesos administrativos

El proceso administrativo es una herramienta de la administración que guía la correcta dirección de una empresa para obtener los objetivos planteados. (Saca, 2022), sobre el proceso administrativo para la sostenibilidad, se mencionó que, “la dirección de la empresa no tiene conocimiento teórico fundamentados respecto al proceso administrativo, por ello sus procesos los efectúan de manera empírica”.

En relación con lo anterior estos procesos optimizan el alcance de los objetivos planteados en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Y, por ende, esto mejora la rentabilidad, eficacia y eficiencia de las mismas. Con esto se logra que todas las organizaciones empresariales tanto chicas como grandes puedan desarrollarse de mejor manera, adaptándose a los cambios que hay en el mercado.

De acuerdo a lo mencionado, los procesos administrativos conllevan una serie de actividades que ayudan a regular los procedimientos que se realizan dentro de las micro, pequeñas y medianas empresas, con esto la toma de decisiones de las mismas se hace más efectiva y por ende la productividad de las actividades corporativas tanto internas como externas se hace más eficiente. Cabe mencionar que si no llevan a cabo correctamente estos procesos pueden traer varias desventajas, y tal como lo menciona, (Poma, 2020). “Una de las desventajas de un mal desarrollo de procesos administrativos es la falta de planeación

estratégica en la empresa, lo que conlleva a un retraso en el crecimiento económico, debido a que aún no se ha definido la misión, visión y metas, por considerarse, generando una pérdida de tiempo. Cabe decir, los gerentes, aunque en realidad definen la misión, velan por la estabilidad y consistencia en las operaciones, incluyendo la búsqueda de ventajas competitivas, formulando e implementando estrategias que contribuyan al crecimiento financiero de la empresa”.

De igual manera podemos decir que, estos procesos permiten a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) buscar soluciones más estratégicas que les ayuden a adaptarse a los cambios que hay constantemente en el mercado, esto trae una mejor comunicación entre los miembros y ayuda a desarrollar un ambiente de mejora continua, favoreciendo así a la satisfacción del cliente y a las necesidades del entorno.

Por lo tanto, podemos decir que la correcta implementación de los procesos administrativos es esencial para el manejo y buen funcionamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES). Esto ayuda a establecer nuevos modelos de mejora que permitan el alcance de los objetivos y metas establecidas, por ello la importancia de mejorar estos procesos y replantearlos para de esta manera tener mejores oportunidades dentro del mercado consumidor.

De acuerdo a un artículo publicado en revista (Publicando, 2021), “el proceso administrativo es considerado un instrumento que permite que una entidad cumpla con sus objetivos institucionales de tal manera que al hacer uso de las fases de este proceso estas sirvan como punto clave para alcanzar el mayor desarrollo empresarial”.

Los procesos administrativos permiten a las empresas optimizar sus recursos, garantizando una gestión eficiente y ordenada. Además, facilitan la planificación estratégica, lo que ayuda a anticiparse a las necesidades del mercado y adaptarse rápidamente a los cambios. Estos procesos también fomentan una mejor toma de decisiones, basada en datos y análisis objetivos. Asimismo, fortalecen la comunicación interna y externa, promoviendo relaciones sólidas con clientes, proveedores y colaboradores. En conjunto, los procesos administrativos son clave para el crecimiento sostenible y la competitividad en un entorno empresarial dinámico.

Y de acuerdo con (López, 2020) menciona que “el proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas dentro de una organización o empresa diseñadas para utilizar los recursos disponibles de forma correcta, rápida y eficaz”.

2.2 Gestión de la calidad

La gestión de la calidad se define como un enfoque integral para garantizar que los productos y servicios cumplan con los requisitos del cliente mediante la promoción de la mejora continua de los procesos de una organización. Según (Juran, 2020), "la calidad no es casualidad; siempre es el resultado de nobles intenciones, esfuerzos sinceros, buena gestión y hábil ejecución". Este enfoque enfatiza la planificación estratégica, la capacitación de los empleados y la integración de sistemas de calidad para lograr la excelencia y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, para (al., 2023), "la gestión de calidad es el conjunto de herramientas y acciones direccionadas en objetivos para las organizaciones del sector industrial que buscan mejorar su competitividad en el mercado mundial, demostrando a sus clientes y grupos de interés que producen a partir de estándares de calidad con certificación internacional" (ISO:9001, 2023).

Además, podemos afirmar que la gestión de la calidad al ser un proceso que involucra la planificación, organización, dirección y control de las actividades de una organización para asegurar la calidad de sus productos o servicios, esta también puede afectar significativamente al posicionamiento de las empresas en el mercado y hacerlas más competitivas.

Con lo antes mencionado, podemos afirmar que toda empresa tanto pequeña como grande debe de implementar mecanismo de gestión de la calidad para poder establecer nuevas estrategias que ayuden a satisfacer las necesidades tanto empresariales como sociales, colaborando así con el progreso de las misma, ya que estos sistemas ayudan a tener y mantener la calidad tanto en los procesos iniciales como finales de los productos y servicios, con esto aportan a la satisfacción total de los clientes.

Para (Hijuelos et al., 2020), "otra estrategia importante es la implementación de sistemas de gestión de la calidad, que ayudan a establecer estándares de calidad, documentar los procesos internos y establecer mecanismo de control y seguimiento. Al implementar estos sistemas, se asegura que todos los miembros de la empresa estén trabajando de manera alineada y siguiendo los protocolos establecidos, lo que a su vez se traduce en un mejor servicio para los clientes, dado que también facilitan la identificación de áreas de mejora y la adopción de acciones correctivas, contribuyendo a elevar la calidad del servicio de forma continua".

Considerando que la correcta implementación de los sistemas de gestión de la calidad es crucial para que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) desarrollen planes

de mejora continua, se hace vital mencionar que estos sistemas también ayudan a que las empresas tomen decisiones acertadas en los procesos internos que estas conlleven como la selección del personal. Por esto “la implementación de sistemas integrados de gestión (SIG) se fundamenta en el pensamiento basado en el riesgo y fortalece la resiliencia de los sistemas de gestión, aspectos cruciales en un entorno global cada vez más competitivo” (Ispas y Mironeasa, 2022).

En concordancia con lo anterior, si las empresas llevan a cabo acciones concretas para que el producto o servicio sea desarrollado o elaborado con los más altos estándares de calidad los beneficios pueden percibirse a corto plazo, ya que los consumidores o clientes se sentirán satisfechos y por ende la demanda y producción aumentarán. Seguidamente, “para obtener una mayor rentabilidad, la empresa debe considerar importante, los puntos que tiene la gestión de la calidad, para mejorar la calidad, la empresa debe de entender en primer lugar, cómo juzgan los clientes la calidad del servicio. Su intangibilidad, hace que la calidad del servicio sea difícil de evaluar, y es precisamente por esto que los clientes emiten juicios sobre la calidad basados en cómo se presta el servicio. Por otra parte, se sabe, que crear una cultura de cero defectos es tan importante para el sector servicios como lo es para el sector manufacturero”. (Vivas, 2020).

3. METODOLOGÍA.

La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, “la investigación cuantitativa es un enfoque sistemático que utiliza herramientas estadísticas y matemáticas para recolectar, analizar y presentar datos numéricos. Su principal objetivo es identificar patrones, relaciones causales y generalizar los resultados de una muestra a una población más amplia. Este tipo de investigación se caracteriza por la objetividad, la recolección de datos a través de instrumentos estandarizados, y el uso de métodos estadísticos para analizar las variables de interés”. (Babbi, 2021). El alcance será de tipo descriptivo, ya que “se conocen las características del fenómeno y lo que se busca es exponer su presencia en un determinado grupo humano, es posible, pero no obligatorio, plantear hipótesis que busque caracterizar el fenómeno del estudio”. (Ramos Galarza, 2020).

El diseño que se utilizó para esta investigación es de carácter mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, “las investigaciones cuantitativas y cualitativas tienen como fundamento a los paradigmas como el positivismo, la fenomenología y la hermenéutica”. (Vidal Guerrero Tamara, 2022).

También se utilizó los métodos deductivo e inductivo. “El método deductivo implica partir de lo general para llegar a lo particular, lo que ayuda a alcanzar los objetivos planteados

sobre los fenómenos de estudio” (Palmett Urzola, 2020). Este método ayudó en la obtención de los datos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos planteados. El método inductivo según (Urzola, 2020), “el uso de este método permite fundamentar la investigación a partir de la experiencia de los participantes para luego direccionar dicho conocimiento a conclusiones generales”. Este método fué de gran utilidad en la investigación debido que facilitó la toma de decisiones basándose en las experiencias y procedimientos pasados.

Otro método que también se utilizó es el bibliográfico. El método bibliográfico según (Sánchez, 2020) “es un conjunto de técnicas y de estrategias que se emplean para localizar, identificar, acceder e indicar aquellos documentos que contiene información pertinente a la investigación”. Este método nos ayudó en la búsqueda y recolección de información importante que fue utilizada en la investigación.

Se realizó una revisión bibliográfica a una población de 5.578 mipymes (INEC 2023) para conocer los procesos administrativos que llevan las MIPYMES del Cantón Chone en relación a la gestión de la calidad, “la población en una investigación se refiere al conjunto total de individuos, objetos o eventos que cumplen con ciertas características específicas y que son el foco de estudio”, (Investigación, 2024), y la muestra que se escogió es mediante el tipo de muestreo no probabilístico a conveniencia de 70 mipymes debido a la inmensidad de la población. “La muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para participar en el estudio. Es importante que la muestra sea representativa de la población total para que los resultados obtenidos sean generalizados”. (Científica, 2023).

4. RESULTADOS.

Tabla 1. Áreas que necesitan mejora dentro de las MiPymes.

Áreas de Mejora	Frecuencia	Porcentaje %
Producción	10	10%
Atención al cliente	57	57%
Gestión Financiera	33	33%
TOTAL	100	100%

Fuente: Propietarios de las Mipymes del Cantón Chone

Autores: Tania Alvarez y Fernando Mero.

Los resultados evidencian que el 10% de los encuestados considera prioritaria la mejora en el área de producción, el 57% en la atención al cliente y el 33% en la gestión financiera. Esto refleja la relevancia de fortalecer dichas áreas para impulsar el desempeño de las MiPymes.

Tabla 2: Acciones concretas para una mejor gestión de la calidad.

Acciones Concretas.	Frecuencia	Porcentaje %
Capacitación del personal	43	43%
Uso de tecnología	29	29%
Mejora de la comunicación interna	28	28%
TOTAL	100	100%

Fuente: Propietarios de las Mipymes del Cantón Chone

Autores: Tania Alvarez y Fernando Mero

El 43% de los encuestados señaló la capacitación del personal como acción clave para fortalecer los procesos administrativos, el 29% destacó el uso de la tecnología y el 28% la mejora de la comunicación interna. Estos resultados evidencian la necesidad de reforzar las competencias y conocimientos de los trabajadores en las MiPymes de Chone.

Tabla 3: Beneficios de los Procesos Administrativos.

Beneficios de los Procesos Administrativos	Frecuencia	Porcentaje %
Creación de empleo	33	33%
Aumento de la competitividad empresarial	14	14%
Mayor innovación en las empresas y la sociedad	52	52%
TOTAL	100	100%

Fuente: Mipymes del Cantón Chone

Autores: Tania Alvarez y Fernando Mero

En los resultados mostrados se puede observar que el 52% de los encuestados considera que la mejora de los procesos administrativos beneficia al desarrollo de las Mipymes del Cantón Chone, en consecuencia el 33% apuesta por la creación de empleo y apenas el 14% de ellos considera el aumento de la competitividad empresarial. De la misma manera se logra un avance social, económico y tecnológico que favorecen tanto para las empresas como para el sector en donde estas se encuentren establecida.

5. DISCUSIÓN.

Los resultados alcanzados dentro de la investigación mostraron la importancia y significancia que tiene el mejorar o innovar los procesos administrativos en las empresas, tanto para las micro, pequeñas y medianas. La mayor parte de las empresas que desarrollan mejoras dentro de sus procesos y alcanzan una gestión de la calidad eficiente logran el cumplimiento de sus objetivos y metas planteadas en corto, mediano y largo plazo.

La mayor parte de las personas considera que la atención al cliente ayuda a que exista una buena relación entre las empresas y sus consumidores, con esto el valor competitivo de las mipymes aumenta y por consiguiente logran obtener una mejor imagen en el sector empresarial en base a su calidad corporativa.

También se hace necesario que para el mejoramiento de los procesos y el alcance de mayores logros empresariales se elaboren constantemente capacitaciones a los trabajadores para mantener un ritmo productivo que sea eficiente y efectivo al mejorar el conocimiento de las personas alineadas a los procesos de la organización. Continuamente si la productividad de las mipymes aumenta gracias a la elaboración de estrategias específicas, se logra un crecimiento significativo de las mismas, en otros términos, mejorando sus procesos y procedimientos tanto internos como externos y en conjunto con una gestión de la calidad efectiva se empiezan a ver un desarrollo no solo organizacional sino también social ayudando en el avance económico del sector en donde se encuentren establecidas.

6. CONCLUSIONES.

En conclusión, los procesos administrativos establecen niveles de productividad que ayudan a mejorar la calidad en las empresas y con esto se aumenta el valor competitivo de las mismas, al mejorar los distintos procesos de las mipymes se abren para estas nuevas oportunidades en el mercado, se eleva la aprobación de los clientes y empiezan a desarrollarse económica y financieramente. También se demostró que las micro, pequeñas y medianas empresas que cambian o mejoran sus procesos y procedimientos empiezan a crecer de manera que logran cumplir con sus metas planteadas a mediano y largo plazo, dependiendo también de cómo se van adaptando a los tiempos y circunstancias dentro del mundo empresarial.

Finalmente, los procesos administrativos y la gestión de la calidad en las empresas están ligados a la obtención del cumplimiento de los objetivos, metas y a la mejora continua dentro de los diferentes niveles jerárquicos, con esto se demuestra la importancia que tiene establecer estos procesos para la toma de mejores decisiones y el desarrollo de mejores estrategias corporativas.

7. RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES.

En esta investigación se identificó que la implementación de procesos administrativos exactos, como una planificación estratégica, una correcta organización, una adecuada dirección y un estricto control. Con la correcta implementación de estos procesos se puede alcanzar el logro de las metas y objetivos empresariales fijados.

También se evidenció que las Mipymes que quieran lograr una mayor evolución social y económica y obtener un desarrollo corporativo más significativo deben de aprender sobre nuevas estrategias y auto prepararse también para los nuevos retos y desafíos que puedan presentarse en el mercado.

Como limitantes se comprobó que, las micro, pequeñas y medianas empresas no tienen el total conocimiento sobre la implementación de procesos administrativos y por consiguiente no lo implementan.

Muchas Mipymes no cuentan con los recursos necesarios para elaborar estrategias que mejoren la eficiencia y eficacia en sus procesos tanto internos como externos, con lo que no logran mejorar la productividad y calidad en los productos y servicios que ofrecen, haciendo de esta, manera que la empresa no tenga un reconocimiento y posicionamiento adecuado en el mercado empresarial.

8. Bibliografía

Anaya et al. ISO:9001 (2023) La mejora de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:

Un estudio exploratorio. <https://doi.org/10.51896/rilcods.v5i41.79>

Bases de la Inv. Científica. (2023). Diseño de Inv. Universo, población y muestra

[Presentación de diapositivas]. [https://es.slideshare.net/slideshow/bases-de-la-inv-](https://es.slideshare.net/slideshow/bases-de-la-inv-cientifica-2023-diseo-de-inv-universo-poblacin-y-muestrapptx/262063400)

[cientifica-2023-diseo-de-inv-universo-poblacin-y-muestrapptx/262063400](https://es.slideshare.net/slideshow/bases-de-la-inv-cientifica-2023-diseo-de-inv-universo-poblacin-y-muestrapptx/262063400)

Condori-Ojeda, (2020). Universo, población y muestra.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Escuela de Investigación. (2024, septiembre 5). ¿Cuál es la diferencia entre población,

muestra y unidad de análisis? [https://escueladeinvestigacion.com/2024/09/05/cual-](https://escueladeinvestigacion.com/2024/09/05/cual-es-la-diferencia-entre-poblacion-muestra-y-unidad-de-analisis/)

[es-la-diferencia-entre-poblacion-muestra-y-unidad-de-analisis/](https://escueladeinvestigacion.com/2024/09/05/cual-es-la-diferencia-entre-poblacion-muestra-y-unidad-de-analisis/)

Gibson, L., & Müller, S. (2020). Managing business projects: A guide to achieving project success. Routledge.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IFvjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=info:L4ftztGdGNUJ:scholar.google.com/&ots=l4AV1A3OSb&sig=3iENftOLI9r5QDtNzWfrCWWshFI#v=onepage&q&f=false>

Guerrero Támara, V. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento.

<https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Ilalliq/article/view/936>

Hijuelos (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

Hill (2020). MIPYMES ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en áreas de mejora continua.

<https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/217>

Ispas y Mironeasa, (2022) Sistemas de gestión integrados en el sector salud para la optimización de la calidad en el departamento del atlántico.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6154116>

Juran (2020), gestión de calidad: Una reflexión sobre la fidelización de clientes en pymes y emprendimientos locales.

<https://portal.amelica.org/ameli/journal/328/3283333001/movil/>

López (2020) La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>

Muñoz Jaime,. (2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.334>

Palmett Urzola, A. M. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica.

<https://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/6503406006.pdf>

- Poma (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES. <https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n4.2020.334>
- Ramos-Galarza, (2020). Los alcances de una investigación. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Saca (2022) El proceso administrativo para la sostenibilidad de la empresa de lácteos Gonzanameño de la ciudad de Gonzanamá de la provincia de Loja. de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/30309>
- Vasquez Ponce (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Veloz Párraga, (2022). Gestión de calidad como mejora continua en las empresas pesqueras de la ciudad de Manta, Ecuador. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6899
- Vivas, (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador [https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284:contentReference\[oaicite:7\]{index=7}](https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284:contentReference[oaicite:7]{index=7})

9. Anexos

Matriz de Consistencia						
Problema general	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra	Técnicas e instrumento
Determinar las falencias que existen en las mipymes del cantón con respecto a los procesos administrativos para la gestión de la calidad dentro de las mismas. ¿Considera que identificar los procesos administrativos en las MIPYMES es relevante para asegurar la calidad?	Objetivo general: Determinar los procesos administrativos en las MIPYMES para gestión de la calidad. Objetivos específicos: - Analizar los procesos administrativos en las MIPYMES. - Establecer las áreas de mejora en los procesos administrativos para la gestión de la calidad dentro de las MIPYMES. - Implementar estrategias para mejorar los procesos administrativos en la gestión de la calidad de las MIPYMES del cantón Chone	Hipótesis general: Las mipymes en el Cantón Chone, se han transformado en fuentes principales de empleo, con lo cual se hace necesario que innoven sus procesos administrativos para una gestión de la calidad más eficiente y efectiva. Hipótesis específicas: - Los procesos administrativos mejoran la gestión de la calidad de las mipymes. - Los procesos administrativos permiten a las mipymes optimizar recursos. - La gestión de la calidad mejora la toma de decisiones en las mipymes.	Variable independiente: Procesos administrativos. Variable dependiente: Gestión de la calidad.	Enfoque: Cuantitativo, cuantitativo y bibliográfico. Alcance: Descriptivo Diseño: Mixto Cuantitativo y cualitativo - Método inductivo - Método deductivo - Método bibliográfico	Población Esta investigación contó con una población de 5.768 mipymes. Muestra La muestra tomada es de 70 mipymes del sector manufacturero.	Técnica - Encuesta Instrumento -Cuestionario estadístico



Encuesta dirigida a los emprendedores del Cantón Chone

Objetivo: Determinar los procesos administrativos en las MIPYMES para la gestión de la calidad.

INSTRUCCIONES. Lea detenidamente cada pregunta y responda lo que considere adecuado.

1. ¿Considera que identificar los procesos administrativos en las MIPYMES es relevante para asegurar la calidad?

- Si
- No

2. ¿Qué técnicas considera más útiles para examinar los procesos administrativos en las MIPYMES del Cantón Chone?

- Observación directa
- Entrevista
- Análisis de datos

3. ¿Cree que los procesos administrativos desempeñan un papel importante en la mejora de la calidad dentro de las MIPYMES?

- Si
- No

4. ¿Qué áreas cree que necesitan más mejoras dentro de las MIPYMES?

- Producción
- Atención al cliente
- Gestión Financiera

5. ¿Qué métodos considera más efectivos para descubrir problemas en los procesos administrativos?

- Auditorías internas
- Encuestas a empleados
- Análisis de indicadores de desempeño

6. ¿Qué beneficios cree que trae aplicar estrategias para optimizar los procesos administrativos?

- Incremento de la productividad
- Mejora en la calidad del servicio
- Reducción de costos
- Todas las opciones

7. ¿Qué acciones concretas cree que se pueden implementar para fortalecer los procesos administrativos en las mipymes del Cantón Chone?

- Capacitación del personal
- Uso de tecnología
- Mejora de la comunicación interna

8. ¿Cómo considera que se puede medir el efecto de las mejoras en los procesos administrativos?

- A través de indicadores de desempeño
- Opinión de clientes
- Mediante la observación de resultados
- Otros: Especifique

9. ¿Cuáles son los factores externos que cree que afectan los procesos administrativos de las MIPYMES en Chone?

- Regulaciones gubernamentales
- Cambios económicos
- Competencia local
- Mercado cambiante

10. ¿De qué manera considera que la mejora de los procesos administrativos beneficia al desarrollo del cantón Chone?

- Creación de empleo
- Aumento de la competitividad empresarial
- Mayor innovación en las empresas y la sociedad