



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

FAFI

PROCESO DE TITULACION

EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESTACIÓN DE BATERÍAS VANEGAS EN LA
CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2021-2022**

EGRESADA:

MARIA SOL VANEGAS RODRIGUEZ

TUTOR:

ING. MARIO TOUMA FAYTONG

DICIEMBRE 2022- MAYO 2023

CONTENIDO

1.	RESUMEN	3
2.	ABSTRACT	4
3.	PROBLEMÁTICA	5
4.	OBJETIVO GENERAL:	7
5.	OBJETIVOS ESPECIFICOS:	7
6.	JUSTIFICACIÓN:.....	8
7.	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	9
8.	SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	9
9.	MARCO CONCEPTUAL.....	10
10.	MARCO METODOLÓGICO	23
11.	RESULTADOS	24
12.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	28
13.	CONCLUSIONES.....	30
14.	RECOMENDACIONES	31
15.	REFERENCIAS	32
16.	ANEXOS.....	37

1. RESUMEN

En el presente estudio de caso se ha llevado a cabo con la intención de estudiar la manera en que las empresas emplean su calidad, para esto se ha tomado de objeto para estudiar la Gestión de calidad de la estación de baterías Vanegas en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2021-2022, usando métodos y técnicas como la entrevista, encuesta y una matriz FODA para obtener toda la información necesaria para la explicación de factores que ocasionan que las empresas empleen mala calidad en sus establecimientos, plasmándolas teóricamente en este caso de estudio, en el mismo se podrá encontrar posibles soluciones para que las empresas las tomen en cuenta y puedan mejorar su calidad y así aumenten sus ventas y obtengan un crecimiento en el mercado. Hay que mencionar que se cumplió con el objetivo personal de estudiar las causas y problemas de una empresa referente a calidad, tomando en cuenta que este estudio de caso servirá para en un futuro poderlo aplicar a la vida laboral y evitar errores comunes de una empresa que impiden el éxito de la misma.

Palabras clave: Calidad- Capacitación- Crecimiento- Escases- Gestión- Recursos económicos- Tecnología.

2. ABSTRACT

In the present case study, it has been carried out with the intention of studying the way in which companies use their quality, for this purpose it has been taken as an object to study la Gestión de calidad de la estación de baterías Vanegas en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2021-2022, using methods and techniques such as the interview, survey and a FODA matrix to obtain all the necessary information for the explanation of factors that cause companies to use poor quality in their establishments, reflecting them theoretically in this case study , in it you can find possible solutions so that companies take them into account and can improve their quality and thus increase their sales and obtain growth in the market. It should be mentioned that the personal objective of studying the causes and problems of a company regarding quality was met, taking into account that this case study will serve to apply it to work life in the future and avoid common mistakes of a company that prevent its success.

Keywords: Quality- Training- Growth- Shortages- Management- Economic resources- Technology.

3. PROBLEMÁTICA

La estación de baterías Vanegas ubicada en la ciudad de Babahoyo tiene 45 años en el mercado con Ruc 0904592516001 desde hace años llevando a cabo actividades relacionadas con las Baterías de Carros como: ventas de Baterías, forros y aguas para las mismas, también realizan servicios como cargas, cambios de ácido, reparaciones de bornes, entre otras. En los últimos 3 años se implementó también los mismos servicios para baterías de moto. El propietario de esta empresa es el Maestro Cesar Vanegas León, el mismo que realiza la comercialización de los productos y la prestación de los servicios junto a otros trabajadores.

Los procesos de calidad en el establecimiento no están siendo llevadas a cabo de la manera más correcta, ya que, hay falencias desde la cabeza de la empresa, puesto que este carece de conocimientos para tomar decisiones y administrar bien su empresa. La ausencia de liderazgo a la hora de toma de decisiones ocasiona, frustración, confusión, falta de dirección lo que genera bajo rendimiento y decisiones erróneas, todo esto desencadena una serie de fallas que afectan de forma directa a la empresa. Asimismo, el que haya poco personal y falta de capacitación para los existentes impide que los mismos tengan el conocimiento necesario respecto al trato del cliente y realización de otros trabajos, por la escases de personal, existe una sobrecarga de trabajo para los empleados existentes y esto produce fallas en la productividad, perdida de trabajo, clientes y desmotivación del personal.

Por otro lado, la empresa no invierte lo necesario, tiene un espacio físico reducido por lo que es una mala imagen frente a los clientes que en algún momento desean esperar a que le realicen el servicio en un espacio amplio y agradable, de la misma manera, los trabajadores también necesitan un ambiente favorable para realizar las actividades correspondientes. Por supuesto existen varios negocios en la ciudad de Babahoyo, que cuentan con tecnología necesaria

y actualizada para asegurar las ventas y mantener un orden sistemático de sus movimientos empresariales y clientes. La estación de Baterías Vanegas no cuenta con la tecnología que se necesita por falta de recursos, por lo tanto, maneja una base de datos física desordenada y complicada de manejar.

El establecimiento pierde ventas y crecimiento de la misma debido a la poca variedad de productos. Esto reduce la lealtad de los clientes y disminuye la cuota en el mercado. Por lo tanto, la calidad de la empresa se ve muy afectada debido a su falta de recursos tanto humanos como económicos y tecnológicos, ausencia de conocimientos y carencia de proveedores y productos, situación que ocasiona que la empresa no crezca, ni permita mantener la lealtad del cliente por insatisfacción del mismo. El establecimiento maneja procesos de calidad incorrectos por lo que, si no mejora, la amenaza de entrada de nuevos competidores al mercado podría ocasionar el quiebre de la empresa.

Otro problema identificado en este establecimiento es que no cuenta con una correcta comunicación con los clientes a la hora de informar el horario laboral, lo que causa que los clientes acudan al establecimiento en horario inadecuado, no encuentren alguien que le pueda solucionar su problema o satisfacer su necesidad y por lo tanto pierda su tiempo y, en consecuencia, la empresa pierda ventas y clientela debido a que esto provoca a que acudan a otros establecimientos que ofrezcan productos y servicios similares.

4. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar los procesos de gestión de calidad que lleva a cabo la estación de baterías Vanegas durante el periodo 2021-2022

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ❖ Realizar un análisis de la situación actual en la que se encuentra la empresa a través de una entrevista aplicada al gerente y propietario del establecimiento.
- ❖ Determinar la calidad del servicio y producto brindado a través de una encuesta dirigida a los clientes para verificar el grado de satisfacción de los mismos.
- ❖ Identificar oportunidades de mejora en la gestión de calidad de la estación de baterías Vanegas.

6. JUSTIFICACIÓN:

La calidad en las empresas es un tema de suma importancia, porque este permite llevar a cabo procesos absolutamente proyectados en los que se conozca en cada momento el modo de proceder de esta, entonces, el brindar un servicio o producto de excelente calidad ayudara a que la empresa crezca, mantenga sus clientes fidelizados y conserve su competitividad en el mercado.

El presente estudio de caso se enfocará en una evaluación a un establecimiento ubicado en la ciudad de Babahoyo, respecto a la gestión de calidad del mismo, ya que hoy en día existen empresas que no cumplen ni con los mínimos estándares de calidad establecidos, lo que ocasiona detenimiento en su crecimiento y en casos extremos que la empresa quiebre y cierre. Por lo tanto, es realizado para estudiar esta empresa ya que se desea entender la razón por la cual la misma no ha crecido como debería después de todos los años que lleva en el mercado, puesto que cuenta con experiencia y reconocimiento en el mismo.

Asimismo, este caso de estudio es justificado por la anhelación de examinar los incorrectos procesos de calidad que están ocasionando pérdidas importantes en el establecimiento, con el fin de obtener conocimiento respecto a dichos problemas para así en un futuro poder llevar a cabo una buena gestión de calidad en nuestra vida laboral. Por añadidura, la realización del presente trabajo es considerado de suma importancia dado que, como resultado del mismo, se logrará impartir una idea o recomendación para el establecimiento para que este pueda mejorar su calidad y de esa manera obtenga el crecimiento deseado de su negocio, de igual modo, podrá servir de modelo para otros establecimientos. Además, se justifica la realización y presentación del caso de estudio porque será un requisito importante que me permitirá la obtención de mi título de tercer nivel.

7. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación del presente caso de estudio “Gestión de calidad de la estación de baterías Vanegas en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2021-2022” es “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control” ya que se enlaza con el proceso de gestión de calidad, referentes a la atención al cliente, el ambiente laboral, entre otros, con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente con excelencia y al mismo tiempo manteniendo un personal de trabajo cómodo, para que así, la empresa obtenga todos los beneficios económicos que se establezca y crezca en el mercado tal como se lo proponga, Por lo tanto, la gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control son áreas cruciales en la gestión de calidad, ya que afectan directamente la capacidad de la organización para proporcionar productos o servicios de alta calidad y satisfacer las expectativas del cliente.

8. SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La sublínea de investigación es “Empresas e instituciones públicas y privadas”, pues, las empresas e instituciones públicas y privadas son dos tipos de organizaciones que tienen diferentes objetivos y estructuras, pero ambas comparten la necesidad de gestionar la calidad de sus productos o servicios. Por lo tanto, la gestión de calidad se aplica tanto en empresas privadas como en instituciones públicas, entonces, este caso de estudio se basa en la recopilación de información del funcionamiento de trabajadores de un establecimiento privado referente a actividades realizadas respecto a, atención al cliente, capacitación del personal, abastecimiento de mercadería, inversiones dentro y fuera de la misma, entre otras actividades laborales, que hacen que una empresa lleve a cabo sus funciones de manera correcta.

9. MARCO CONCEPTUAL

Para el avance del presente estudio de caso se desplegará las bases teóricas del tema de investigación dejando expuesto los antecedentes con bases solidadas, así como autores destacados en el tema de la gestión de calidad y sus temas relacionados para que las empresas cumplan a cabalidad con la calidad necesaria que todas deberían tener y superar.

CALIDAD

(Gabriel Diaz, 2021), citan a, (Sanchís, 1999), diciendo que, Autores como Sanchís y Ribeiro sostienen que la calidad es el conjunto de propiedades y características que definen su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas y, en este concepto se incluyen múltiples dimensiones no solamente la dimensión productiva.

Asimismo, (Gabriel Diaz, 2021), menciona que, La calidad comprende un recurso estratégico sumamente valorado por la gerencia. Es claramente visible que el mercado tan competitivo y el entorno empresarial en el que se desenvuelven las organizaciones modernas, las obliga a asumir mayores retos y sobresalir ante la competencia mediante la creación de imagen institucional, marcas, patentes y políticas direccionadas a la producción cero defectos, desarrollo estrategias que persiguen la creación de ventajas competitivas e implementación de procesos.

La calidad es un recurso muy importante y sobresaliente que toda empresa debería tener al momento de ofrecer un producto o brindar un servicio, una buena calidad en maquinaria, equipos, recurso humano, harán que la empresa al eliminar errores disminuya costos y aumente rentabilidad y de la misma manera sea superior a su competencia, ya que brindara un producto de excelente calidad al mismo tiempo que ofrece un servicio de primera.

EVOLUCION DE LA CALIDAD

“La evolución de la calidad desde los inicios de la II guerra mundial, con un control de calidad (inspección) dedicado únicamente a la productividad en la fabricación de armas y enseres militares, hasta la calidad como base para la gestión empresarial, no fue de forma brusca, sino que fue gradual, a continuación, se representan las diferentes etapas que son parte de la evolución de la calidad.

Inspección de la calidad: Esta etapa de la evolución de la calidad tenía su enfoque en el producto, los esfuerzos por producir un bien, al igual que ahora, estaban concentrados en que se cumplan las especificaciones, sin embargo, cuando éste no lo hacía el bien, luego de la inspección, era desechado.

Control de la calidad: El control de la calidad por otra parte se enfoca en el proceso, significa que se fortalece el proceso a través de la mejora continua para producir un producto sin “defectos de producción” de tal manera que la probabilidad de que un producto no cumpliera con las especificaciones sea bastante baja.

Aseguramiento de la calidad: Durante esta etapa el enfoque es el sistema, y se consideran un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que “proporcionen confianza” de que lo que se produce satisface los requisitos. En esta etapa se entiende que el proceso se ha fortalecido tanto que los defectos que llegasen a existir durante la producción deben ser analizados y prevenidos antes del proceso productivo pues recordemos que la producción es solo una parte de todo el sistema.

Calidad Total: La calidad total según: (José Manuel Sánchez Rivero, 2016) se define como: “Sistema de gestión de la organización que busca mejorar resultados, incluyendo los financieros, garantiza la supervivencia a largo plazo a través de un enfoque coherente con el

incremento de la satisfacción del cliente y que cumple las necesidades de todos los grupos de interés (clientes, trabajadores, suministradores, Sociedad y socios)”.”

(CARRERA ENDARA CARLOS FERNANDO ATAHUALPA, 2018)

ETAPAS DE LA EVOLUCION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

“La época moderna comienza con la Revolución Industrial y, partiendo de este punto, podemos distinguir distintas etapas en la evolución de los sistemas de calidad.

Primera etapa (finales del siglo XIX hasta 1930). - a finales del siglo xix y principios del siglo xx tuvo lugar la Revolución Industrial, que represento el paso del trabajo manual a trabajo mecanizado.

Segunda etapa (1930-1949). - La maquinaria y la tecnología aplicada en los países más desarrollados eran de un valor incontestable, aunque surgían serios problemas con la productividad del trabajo.

Tercera etapa (1950-1979). - a principios de los cincuenta aparece una nueva metodología en los sistemas de calidad, conocida como rueda de Deming, aunque desarrollada por Shewhart. Está basada en un ciclo de resolución de problemas y mejora compuesto por cuatro puntos. (Plan) planificar, (Do) ejecutar, (Check) comprobar y (Act) actuar.

Cuarta etapa (década de los ochenta). - se caracteriza por la dirección estratégica de la calidad, según la cual la elaboración de una estrategia que busque el perfeccionamiento continuo de los procesos es el objetivo primordial.

Quinta etapa (desde 1990 hasta hoy). - esta etapa se conoce como servicio de calidad total. Desaparece la antigua distinción entre producto y servicio. Lo que busca es el valor total para el cliente.”

(SANZ, 2019)

GESTIÓN DE CALIDAD

(Silva, 2021) Nos menciona que, La gestión de la calidad es una herramienta estratégica que permite tener una visión sistémica de toda la empresa. Debe estar en línea con conceptos y estándares reconocidos mundialmente para ser considerado un diferencial de mercado.

(Agustin Mejia Acosta, 2018), nos dice que, Por Gestión de la Calidad se entiende al conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad”. Esta función, se ha construido históricamente como una compleja combinación de ideología y métodos que se han aplicado en la práctica para modelar metodologías con que afrontar problemas complejos de gestión de organizaciones.

Asimismo, (César Camisón, 2018), menciona que, la Gestión de la Calidad es tanto una estrategia como un proceso. La concepción de la Gestión de la Calidad como una filosofía de dirección deja claro que no puede confundirse con un programa de calidad, que necesariamente ha de tener un principio y un fin. El desarrollo de la GCT puede beneficiarse de la organización de proyectos que vinculen liderazgo, participación, compromiso, autorresponsabilización, cooperación y aprendizaje, dentro del marco de una misión compartida por los miembros de la organización. Estos programas relacionados con la calidad pueden ser muy útiles.

La gestión de calidad es esencialmente una serie de procesos y actividades realizadas por una empresa y sus empleados con el único propósito de satisfacer las necesidades del cliente, cumpliendo con las políticas establecidas, para de esa manera brindar productos y servicios de calidad total, y así beneficiar tanto a la empresa como al consumidor final, generando así clientes fidelizados. La ejecución de sistema de gestión de calidad alcanzado una gran relevancia al tal punto de que la implementación y certificación de un sistema de calidad se ha convertido en un equivalente de productividad y mayor generación de ganancia para la empresa.

PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

(D'Aleman, 2015), en la norma ISO 9000 en su versión del año 2000 se introducen los ocho principios de la calidad de los que puede decirse que hacen parte de las mejores prácticas de organización empresarial actual. Como herramienta de organización los ocho principios se integran a otras formas simples de sistematización, o generación de rutinas, que permiten mejoras en la calidad del trabajo empresarial y personal. Incluso y especialmente, en la vida familiar y personal.

ENFOQUE AL CLIENTE

Según (PRADENA, 2008), Este principio postula que las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, para satisfacer estas necesidades y esforzarse en superar sus expectativas.

Asimismo, (Gumucio, 2015), comparte que, en un mercado de libre competencia, el cliente busca calidad, precio y disponibilidad ofrecidos por las empresas. Ante una gran cantidad de empresas que ofrecen los mismos productos y servicios, comparará la oferta y demanda y decidirá a quien comprar; entonces la supervivencia de la empresa estará en manos del cliente.

Los productos y servicios ofrecidos por las empresas deben reflejar las expectativas y necesidades de los clientes, aquello que el cliente considera importante. Su interés radica en que el nivel cualitativo mínimo producido sea siempre superior a sus expectativas, siendo la calidad del servicio tan importante como el producto.

Estando de acuerdo con los autores antes mencionados, toda empresa depende de los clientes, pues este es el que siempre tiene la razón, por lo tanto, las empresas deben enfocarse en satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, brindando siempre un producto y un servicio de calidad total, asegurando así la fidelidad del cliente.

LIDERAZGO

(Gumucio, 2015), dice que, todo cambio dentro de la empresa, tiene una relación directa con la calidad del liderazgo ejercido. Aunque se piensa que el líder tiene que ser una persona emocionalmente expresiva, es más efectivo cuando estructura una organización inteligente. Las habilidades personales que debe poseer el líder, deben estar centradas en formar seguidores y promover el cambio, por lo que el papel del líder es esencial dentro de una organización.

El liderazgo es un poder fundamental que el gerente o jefe de una organización debería tener para poder dirigir a todo su personal y sacar a flote su empresa, el saber ser líder es una habilidad que pocos poseen pero que el que la tiene asegura un gran cambio y éxito en su empresa ya que gracias a este promueve un buen ambiente laboral y por lo tanto el trabajo de todos es mucho más eficaz y eficiente.

PARTICIPACION DEL PERSONAL

Según, (PRADENA, 2008), El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización. Su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Esto se verá potenciado en tanto el personal perciba el liderazgo y compromiso de la alta dirección de la organización. Se pretende que el personal haga suyos los objetivos de la organización y a la vez disponga de oportunidades para desarrollar sus propias habilidades en pro de la organización.

Conforme con lo anterior, la participación del personal es esencial en una organización, cada persona o trabajador debe estar en un puesto de acuerdo a su experiencia y habilidad para de esta manera obtener el mayor potencial de cada uno de ellos para beneficio de la empresa, cada trabajador en conjunto con los otros, forma un solo equipo que ayudan a que la empresa camine hacia el éxito.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Desde el punto de vista de, (Hugo Hernandez Palma, 2015), El modelo de gestión basado en procesos, se fundamenta en el cumplimiento de la misión de las organizaciones, direccionando las actividades necesarias, hacia la satisfacción del cliente, proveedores, personal, accionista y sociedad en general. Implantar este tipo de modelo, no solo exige una nueva visión de los procesos, sino que además motiva la generación de valores agregados, para cada una de las variantes que intervienen en todo el modelo. Esta nueva tendencia es lo que diferencia la gestión por procesos de todos los esquemas organizacionales antes conocidos.

Por otro lado, (Diaz, 2012), nos dice que, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios clave

- Costos más bajos y periodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

ENFOQUE AL SISTEMA PARA LA GESTION

(PRADENA, 2008), señala que, el enfoque de sistema para la gestión consiste en identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo así a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Uno de los temas de mayor avance en el mantenimiento vial y especialmente en el mantenimiento de puentes y pavimentos es el enfoque de sistemas para la gestión. Conceptualmente, el implementar este enfoque implica el contar con tres subsistemas esenciales: sistema administrativo, soporte analítico y sistema de información. En un sistema de gestión, es esencial contar con una estructura administrativa ad hoc. Lo que generalmente ocurre es que las diferentes tareas constituyentes de la gestión se organizan en estructuras estancas que dificultan la concurrencia a nivel técnico de ingeniería, construcción, gestión de contratos.

MEJORA CONTINUA

Citando a, (Rina Monserrat Erazo Calvopiña, 2021), La mejora continua es una cultura, una forma de ser de las personas y de las organizaciones en donde mejorar es la meta fundamental. Para que una institución sea competitiva no basta con implantar mejoras aisladas o accidentales, sino que necesita ponerla en práctica de manera constante, estratégica y sistemática. En esto está el secreto de la continuidad y el éxito de la mejora para lo que se requiere disciplina y perseverancia.

Asimismo (Rina Monserrat Erazo Calvopiña, 2021), cita diciendo que, Según la AENOR (2018) la mejora continua se refiere a que la organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. La organización debe determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externo.

ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN.

Como señala, (Excelencia, 2013), El logro de los resultados deseados por la organización estará supeditado, entre otras cosas, a la toma de decisiones con base en datos y en el análisis de los mismos. La toma de decisiones siempre estará presente en la compañía y es un proceso que puede presentarse como complejo en determinadas ocasiones. Dicha complejidad radica de las diferentes fuentes, tipología, validez y calidad que puede presentar la información evaluada de cara a la toma de decisiones. En este sentido, se precisa de una correcta interpretación dada la subjetividad que pueda presentarse.

Tomando en cuenta lo que señala el autor antes mencionado, la toma de una decisión depende principalmente de un buen líder, el cual debe tener seguridad y objetividad a la hora de tomar una decisión para poder lograr el mejor resultado posible. Para lograr esto debería pensar

con cabeza fría y tomar en cuenta todos posibles eventos que podrían presentarse para poder llegar así a la mejor decisión que este considere.

RELACIONES DE BENEFICIO MUTUO CON EL PROVEEDOR

Como indica, (Centro de Investigacion en materiales avanzados), Los proveedores tienen un carácter vital para la organización. La organización necesita de proveedores confiables, que conozcan sus necesidades y expectativas, que puedan superar las dificultades para adecuarse a las necesidades de la organización. Las buenas relaciones y marcha de los negocios entre los proveedores y el resto de la organización, redundan en beneficio de ambas partes y ayuda a mejorar la calidad final del servicio, así como, a satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor y su entorno.

Del mismo modo, (Gonzalez, 2020), nos dice que, al señalar la confianza en la relación comercial, se precisa que para generar confianza en una relación comercial, se requiere que el cliente establezca con el proveedor acuerdos en cuanto a calidad de los insumos, volumen, tiempo de entrega, precios, forma de pago, bajo un esquema de común.

CAPACITACIÓN

(Etece, 2020) Señala que, la capacitación es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa. Tienen como objetivo expandir sus conocimientos, habilidades o aptitudes.

(Rodriguez, 2020), menciona que, la capacitación representa uno de los puntos más esenciales dentro de la organización ya que es un proceso permanente que trata de aumentar la

productividad a través de la eficiencia, es decir que toda planificación de capacitaciones en una organización implica tomar decisiones idóneas en áreas significativas.

Por otra parte, (Rivera, 2019), señala que, la capacitación no es más que, una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización.

En este estudio que se está desarrollando notamos que no existe una capacitación correcta y adecuada para los trabajadores, por lo tanto, ellos tienen escasos conocimientos necesarios, por lo que estoy de acuerdo con el autor Rivera, La capacitación del recurso humano es muy importante dentro de una organización, ya que de esta depende el trabajo eficaz y eficiente que ellos realicen. en manos del departamento de recursos humanos está el desenvolvimiento de los trabajadores puesto que ellos están encargados de las decisiones referente al reclutamiento y selección de las personas idóneas para cada puesto de trabajo dentro de la empresa.

PERSONAL O RECURSOS HUMANOS

(Franklin Brian Armijos Mayon, 2019), cita que, los recursos humanos son el principal activo de una empresa, es un conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, conocimientos, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que poseen y pueden aportar las personas a una organización para garantizar el funcionamiento de las diversas áreas de la empresa.

Asimismo (Cool, 2023) Nos menciona ,los recursos humanos (RRHH) son el conjunto de trabajadores, así como cualquier persona física que se encuentran dentro (o vinculado directamente) de una organización, sector o economía. También, en la administración de

empresas, hace referencia a la gestión que se hace de los trabajadores dentro de una organización determinada.

Del mismo modo, (Sarmiento, 2018), indica que, los recursos humanos constituyen el elemento más importante que una organización posee, y al mismo tiempo es el más complejo de dominar y controlar, ya que cada individuo que forma parte de una organización poseen criterios, pensamientos y punto de vista muy diversos.

Teniendo en cuenta a, (Adecco, 2021) menciona que, el capital humano es el activo más valioso para cualquier organización, y debido a que cada persona cuenta con un perfil y habilidades determinadas, se requiere que esta área cumpla con una correcta gestión.

La empresa cuenta con poco personal, por lo tanto, los empleados existentes adquieren sobrecarga de trabajo y por esto no trabajan de manera eficiente. La escases de personal de la empresa ocasiona fallas en la productividad, pérdida de trabajo y clientes, de la misma manera provoca que el personal existente tenga sobrecargo lo que hace que este se desmotive de manera muy desfavorable para la empresa.

TECNOLOGÍA

Como opina, (Martínez, 2019), una empresa que quiere evolucionar y adaptarse a estos tiempos digitales para mejorar su posicionamiento en el mercado necesita de nuevas tecnologías, pero estas tecnologías no son un fin sino una ayuda para realizar procesos de forma más eficiente.

Por otro lado, (Gloria Muñoz, 2019), las empresas familiares requieren de una modificación del marco jurídico que les apoye a establecer estrategias de crecimiento e inversión

en nuevos planos de competitividad empresarial, una alternativa viable de enfrentar y fortalecer estas debilidades se encuentra en la aplicación de tecnologías.

Citando a, (Cano, 2018), La tecnología por sí sola no beneficia a la organización, es necesario que ésta se incorpore a las actividades cotidianas mediante la formación de los empleados. Asimismo, la tecnología aislada, no cambia los procesos de producción o comercialización, si no está respaldada de planes de negocios que controlen y definan los objetivos de su uso. Para extraer de las TIC todo su potencial, su implantación y desarrollo, éstas han de contemplarse en el contexto de una estrategia tecnológica sostenible en el tiempo.

La tecnología es un recurso importante en una organización, las empresas deben mantenerse en una mejora continua, por lo tanto, el implementar tecnología los ayudara en esto ya que, de esta manera, se mantendrán listos para los cambios del mercado y actualizados con las nuevas necesidades del cliente, asimismo la tecnología ayuda a la organización a llevar un mejor control en sus actividades internas y disminuir materiales. Con esto se obtiene una mayor productividad laboral.

10. MARCO METODOLÓGICO

Método de investigación

En el caso de estudio que se examina se utilizó el método inductivo, dado que, es una forma de adquirir conclusiones generales y necesarias a partir del conocimiento previo de temas relacionados a la gestión de calidad llevada a cabo de la estación de baterías Vanegas y la problemática identificada en el mismo.

Técnicas de investigación

Como técnica se empleó la entrevista, la cual fue dirigida al dueño y gerente de la empresa para de esta manera conocer la situación actual sobre la implementación de calidad del establecimiento y así adquirir información verídica directo de la fuente, asimismo se llevó a cabo una encuesta dirigida a los clientes de la empresa para saber su grado de satisfacción con los productos y servicios que la empresa les brinda.

Instrumento de investigación

Se implementó como instrumento un formulario de once preguntas fundamentales que nos brindó la información necesaria para analizar este caso de estudio, las mismas que permitieron la creación de una matriz FODA, obteniendo así un análisis de resultados con sus respectivas conclusiones. Como también se implementó una encuesta que contienen 5 preguntas importantes dirigidas a los clientes de la estación de baterías Vanegas que nos ayudaron a determinar la satisfacción de los mismos.

11. RESULTADOS

ENTREVISTA

Mediante esta entrevista se logra determinar la real situación de la empresa.

PREGUNTA	SI	NO	EXPLICACIÓN
1.- ¿Cuentan con programas de capacitación para los empleados? En caso de que su respuesta sea si, ¿Cuáles?, de lo contrario que su respuesta sea No, ¿Por qué?		✘	Pienso que no es necesario, ya que el poco personal que contrato ya tiene conocimiento del trabajo que se realiza.
2.- ¿Cree usted que cuenta con el número de personal adecuado para que su organización funcione correctamente?, ¿Por qué?	✘		Es un establecimiento que se puede manejar con poco personal.
3.- ¿Se considera usted un buen líder a la hora de motivar y tomar decisiones en su empresa?, ¿Por qué?	✘		Aunque el negocio no ha crecido lo suficiente, he sabido mantenerlo durante muchos años.
4.- ¿Considera usted que su espacio físico es lo suficientemente agradable para sus clientes y para sus trabajadores? Si su respuesta es sí, ¿Por qué?, si su respuesta es no, ¿Cuál es la razón por la que no ha adecuado un espacio físico mejorado?		✘	El espacio físico y la falta de recursos económicos no me permiten agrandar el establecimiento.
5.- ¿Utiliza tecnología para mantener en orden sus gestiones internas? En caso de que su respuesta sea si, ¿Cuáles?, de lo contrario que su respuesta sea No, ¿Por qué?		✘	Tengo un mejor manejo manualmente, puesto que, no cuento con conocimiento tecnológico.
6.- ¿Cree usted que está suficientemente abastecido con el stock que maneja?, ¿Por qué?		✘	Por falta de recursos y espacio físico.
7.- ¿Considera que su número de proveedores es suficiente y le permite elegir?, ¿Por qué?		✘	Solo cuento con un proveedor, a través de los años he podido constatar que es la mejor marca del mercado.
8.- ¿Cree usted que su establecimiento cumple con los estándares establecidos de calidad?, ¿Por qué?		✘	Por falta de espacio físico
9.- ¿Cree usted que tiene alguna oportunidad de expandirse en el mercado?	✘		Estoy posicionado en el mercado y mi establecimiento es reconocido.
10.- ¿Por qué cree usted que sus clientes lo siguen eligiendo?			Por el buen servicio, honradez, confianza y profesionalismo.
11.- ¿Cree usted que se diferencia mucho de sus competidores?, ¿en qué?	✘		Por el buen trabajo y producto que se ofrece.

Fuente: entrevista dirigida al gerente y propietario de la estación de baterías Vanegas.

Elaborado por: María Sol Vanegas Rodríguez

MATRIZ FODA

Esta matriz FODA permitió analizar el entorno interno y externo actual de la empresa.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia y reconocimiento en el mercado.	Crecimiento en el mercado
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de recursos para implementar un correcto sistema de gestión de calidad.	Competencia con mejores estándares de calidad.

Fuente: entrevista dirigida al gerente y propietario de la estación de baterías Vanegas.

Elaborado por: María Sol Vanegas Rodríguez

ENCUESTA

A través de esta encuesta dirigida a los clientes de la Estación de Baterías Vanegas, se verifico el grado de satisfacción de los mismos con el producto y servicio brindado.

Tabla 1

Experiencia con el producto/servicio de la estación de baterías Vanegas.

Opciones	Clientes	%
❖ Muy satisfecho	13	52%
❖ Satisfecho	9	36%
❖ Poco satisfecho	3	12%
❖ Insatisfecho	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes de la estación de baterías Vanegas.

Elaborado por: María Sol Vanegas Rodríguez.

Tabla 2

Utilidad del producto/servicio para satisfacer sus necesidades

Opciones	Clientes	%
❖ Muy satisfecho	8	32%
❖ Satisfecho	12	48%
❖ Poco satisfecho	5	20%
❖ Insatisfecho	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes de la estación de baterías Vanegas.

Elaborado por: María Sol Vanegas Rodríguez.

Tabla 3

Nivel de atención recibido por parte del personal

Opciones	Clientes	%
❖ Muy satisfecho	2	8%
❖ Satisfecho	8	32%
❖ Poco satisfecho	12	48%
❖ Insatisfecho	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes de la estación de baterías Vanegas.

Elaborado por: María Sol Vanegas Rodríguez.

Tabla 4

Precio del producto/servicio en relación con su calidad.

Opciones	Clientes	%
❖ Muy satisfecho	9	36%
❖ Satisfecho	10	40%
❖ Poco satisfecho	6	24%
❖ Insatisfecho	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes de la estación de baterías Vanegas.

Elaborado por: María Sol Vanegas Rodríguez.

Tabla 5

Capacidad de los empleados para la resolución del problema.

Opciones	Clientes	%
❖ Muy satisfecho	2	8%
❖ Satisfecho	7	28%
❖ Poco satisfecho	13	52%
❖ Insatisfecho	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes de la estación de baterías Vanegas.

Elaborado por: María Sol Vanegas Rodríguez.

12. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con la entrevista realizada al gerente de la estación de baterías Vanegas de la ciudad de Babahoyo se logró determinar que el personal no ha sido capacitado, lo que conlleva a que se afecten los resultados de la empresa. (Rodríguez, 2020), señala que, la capacitación es uno de los puntos más importantes en una organización porque es un proceso continuo encaminado a incrementar la productividad a través de la eficiencia, es decir, todos los programas de capacitación en una organización involucran la toma de decisiones adecuadas en áreas importantes. Por lo tanto, coincido con el autor, pues la capacitación al personal debe ser un asunto de máxima importancia, ya que, de no ser así puede generar deficiencia, ocurrir accidentes que pongan en peligro la salud del personal.

Por otro lado, la estación de baterías Vanegas, carece de tecnología lo que conlleva a que la empresa pueda tener consecuencias negativas. (Martínez, 2019), indica que, las empresas que quieren evolucionar y adaptarse a estas eras digitales necesitan nuevas tecnologías para mejorar sus posiciones en el mercado, pero estas tecnologías no son un fin en sí mismas, sino que ayudan a ejecutar procesos de manera más eficiente. Efectivamente como el autor menciona la tecnología es necesaria para las empresas, pues, si la empresa no tiene los equipos y la tecnología necesarios es posible que pierda clientes frente a la competencia, dificultades para la innovación que resulten en una disminución en la participación de mercado y en el éxito a largo plazo de la empresa.

También se determinó que la falta de recursos económicos en el establecimiento limita la capacidad de la empresa para brindar calidad respecto a espacio físico y variedad de productos a ofrecer, como menciona, (Lisset Estephania Velasco Baños, 2022), El dinero es una parte esencial de los negocios porque sin él no puedes obtener ganancias. Estoy de acuerdo con el

autor, no obstante, pienso que el efectivo también es importante para obtener un mejor ambiente laboral y un espacio adecuado para trabajar.

Mediante la matriz FODA se pudo establecer que la empresa tiene la oportunidad de crecer en el mercado mejorando sus procesos de calidad, (Gabriel Alejandro Diaz Muñoz, 2021), indica que, La importancia de implementar un sistema de gestión de calidad en una organización responde a producir un producto o servicio que sea mejor y más completo que el ofrecido por la competencia, por lo tanto, de acuerdo con el autor, la empresa al realizar un correcto proceso de gestión de calidad, estableciendo tecnología para optimizar procesos y capacitando a su personal para evitar errores y desperdicios, reduciría costos, lo que generara una mejora en su economía.

Finalmente, con la encuesta a los clientes de la estación de baterías Vanegas se observó que el producto que se brinda satisface sus necesidades, pero consideran que la atención y la capacidad de los empleados para resolver sus problemas no cumplen con su nivel de satisfacción, (Scarilli, 2020), señala que, El servicio al cliente es importante porque puede transformar un negocio. Esta puede ser la razón por la cual los clientes recurren a usted o a sus competidores, los clientes además de un producto o servicio de calidad también buscan una buena atención al cliente con la finalidad de satisfacer una necesidad de manera agradable y lo más rápida posible, (Scarilli, 2020), menciona también que, Varios estudios a lo largo de los años han demostrado que más de la mitad de los consumidores se cambian a la competencia debido al mal servicio al cliente. Por lo tanto, el servicio al cliente y la capacidad de los empleados para resolver un problema es también parte de los procesos de gestión de calidad que la empresa debería tomar en cuenta y mejorar.

13. CONCLUSIONES

Tras el análisis se concluye que, la empresa actualmente cuenta con mucha experiencia en el mercado en base a su trayectoria y posicionamiento adquirido a lo largo de los años, lo que le brinda oportunidad de expandirse en el mercado, crecer y aumentar sus ventas. sin embargo, es de conocimiento lógico que la empresa con todas estas ventajas adquiridas, debería estar en un nivel económico y estructural superior, no obstante, esta ha sabido mantenerse en el mercado gracias a los valores que posee su propietario y su buen trabajo realizado, el mismo que es reconocido por sus clientes, pues, estos siguen fidelizados con el establecimiento.

Por otro lado, se ha podido detectar que, la falta de tecnología, recursos económicos, conocimiento, entre otros factores, impiden una mayor eficacia en los empleados, por lo que se ve reflejado en el estancamiento de la empresa, la poca satisfacción de los clientes y en la rentabilidad de la misma, pues se ha observado que la estación de baterías Vanegas en el periodo 2021-2022 está centrado en seguir brindando un buen producto, sin tomar en cuenta otros factores importantes dentro de la organización que les ayudaran a mejorar en todos los aspectos sin dejar de lado el objetivo principal que es la satisfacción del cliente.

Finalmente se concluye que, gracias a la retroalimentación al cliente se detectó que la empresa tiene oportunidades de mejorar sus procesos de gestión de calidad, una de las formas en que la estación de baterías Vanegas puede abordar las áreas de mejora identificadas por los clientes es mediante la capacitación y formación del personal. Al proporcionar a los empleados capacitación en servicio al cliente, comunicación efectiva y resolución de problemas, pueden mejorar su capacidad para atender y resolver las necesidades y preocupaciones de los clientes.

14. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados recogidos en el presente estudio de caso y el aporte bibliográfico, se recomienda al gerente y propietario del establecimiento “estación de baterías Vanegas” que implementen programas de capacitación para los empleados que les permita aprender nuevas habilidades y técnicas que pueden aplicar en su trabajo diario, con el fin de evitar accidentes laborales, mejorar la atención al cliente y así mismo evitar errores y los costos adicionales que estos conlleven, tratando así de mejorar su economía.

Asimismo, se recomienda que implementen tecnología actualizada para que puedan automatizar procesos y tareas, lo que les ahorrara tiempo y reducirá errores, del mismo modo, la tecnología puede ayudar a los empleados a realizar su trabajo con mayor precisión y eficacia, como también, les puede proporcionar información en tiempo real, además, se recomienda fomentar la retroalimentación continua del cliente para poder identificar oportunidades de mejora en la atención al cliente y la capacidad de los empleados en resolver problemas. La retroalimentación del cliente puede recopilarse a través de encuestas, comentarios en línea o en persona, o cualquier otro medio que permita a los clientes expresar sus opiniones.

Por último, se sugiere que el establecimiento aproveche las oportunidades que tiene de expandirse en el mercado y de mejorar sus procesos de calidad, puesto que, esto le ayudara a diversificar sus fuentes de ingresos. Esto puede reducir la dependencia de un solo producto o mercado y ayudar a la empresa a llegar a nuevos clientes, consiguiendo así un crecimiento en el mercado y mayor rentabilidad, dándole la oportunidad de invertir para obtener un mejor y adecuado espacio físico en el que pueda adquirir una mayor satisfacción al cliente referente a la atención del mismo.

15. REFERENCIAS

- Adecco, G. (5 de abril de 2021). *Adecco* . Obtenido de <https://adecco.com.ec/recursos-humanos/>
- Agustin Mejia Acosta, H. G. (2018). *Gestion de calidad, una herramienta para la sostenibilidad roganizacional*. Venezuela. Obtenido de <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Cano, G. E. (2018). *Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones*. Obtenido de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252.pdf>
- CARRERA ENDARA CARLOS FERNANDO ATAHUALPA, L. C. (2018). *Sistemas de Gestion de Calidad*. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Centro de Investigacion en materiales avanzados, S. (s.f.). *Principios de gestion de calidad*. Obtenido de <http://integra.cimav.edu.mx/intranet/data/files/calidad/documentos/Principios%20de%20gestion%20de%20la%20calidad%20completo.pdf>
- César Camisón, S. C. (2018). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>

Cool, F. (2023). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>

D'Aleman, C. (2015). *Los ocho principios de la calidad*. Obtenido de <https://www.mollabs.com/pdf/Doc3.pdf>

Diaz, A. (2012). Principios de la gestion de la calidad. Obtenido de <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/principios-de-gestic3b3n-de-la-calidad.pdf>

Etece, E. E. (14 de agosto de 2020). *concepto* . Obtenido de capacitación : <https://concepto.de/capacitacion-2/>

Excelencia, E. E. (2013). Guia de implementacion para la ISO 9001. Obtenido de https://www.escuelaeuropaexcelencia.com/pdf-pro/guia_para_implementacion_ISO_9001.pdf

Franklin Brian Armijos Mayon, A. I. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos.

Gabriel Alejandro Diaz Muñoz, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/578#info>

Gabriel Diaz, D. S. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext

Gloria Muñoz, A. I. (2019). Las micro, pequeñas y medianas empresas, una estrategia de aplicación de tecnología para aumentar su competitividad. *Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n20/19402002.html>

Gonzalez, C. G. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1276/127612584010.pdf>

Gumucio, R. L. (2015). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. *Perspectivas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

Hugo Hernandez Palma, D. M. (2015). ENFOQUE BASADO EN PROCESOS COMO ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN PARA LAS EMPRESAS DE TRANSFORMACIÓN. Obtenido de DIALNET: <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-EnfoqueBasadoEnProcesosComoEstrategiaDeDireccionPa-5847006.pdf>

Lisset Estephania Velasco Baños, G. M. (2022). IMPORTANCIA DEL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO EN LAS PYMES. *Facultad de ciencias contables, economicas y administrativas- FACCEA, 12(1)*. Obtenido de <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/522>

Martínez, J. R. (2019). *IMPACTO DE LAS TIC Y REDES SOCIALES EN LA EMPRESA*. Obtenido de <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/7914/tfg-vil-imp.pdf?sequence=1>

PRADENA, M. &. (2008). Gestión de Calidad en el Mantenimiento Vial Basada en el Principio de Enfoque al Cliente. *Revista de la Construcción*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1276/127612584010.pdf>

Rina Monserrat Erazo Calvopiña, N. G. (2021). MEJORA CONTINUA EN LAS ORGANIZACIONES A PARTIR DE LA SATISFACCIÓN DE LOS STAKEHOLDERS INTERNOS. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968458007/html/>

Rivera, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial.

Roberto Carro Paz, D. G. (2012). *ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL*. Obtenido de https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Rodriguez. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa .

Sampieri, R. H. (2018). *Metodologia de la Investigacion* (6ta edicion ed.). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Sanchís, R. (1999). *Creación y dirección de Pymes*. Madrid.

SANZ, J. L. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias* (2da edicion ed.). Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8XyJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=PRINCIPIOS+DE+LA+CALIDAD+AUTORES+LIBRO&ots=wz5U6t58KP&sig=0mq72qT_XV-

0JF_fbN_cQ11HJL8#v=onepage&q=PRINCIPIOS%20DE%20LA%20CALIDAD%20
AUTORES%20LIBRO&f=false

Sarmiento, Y. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador.

Scarilli, J. M. (2020). La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción. Obtenido de <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/lacolumna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>

Silva, L. (21 de junio de 2021). *checklistfacil*. Obtenido de <https://blog-es.checklistfacil.com/gestion-de-calidad/>

16. ANEXOS

ANEXO 1- RUC

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres VANEGAS LEON JULIO CESAR		Número RUC 0904592516001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 31/10/1981	Fecha de actualización 13/09/2012	
Inicio de actividades 25/09/1978	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO	Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE		
Dirección		
Calle: TERCER CALLEJON Número: 506 Intersección: SUCRE Y ELOY ALFARO Referencia: A UNA CUADRA DE LAS CABINAS TELEFONICAS DE PORTA		
Medios de contacto		
Celular: 0988943551 Teléfono domicilio: 053901836		
Actividades económicas		
• G45200102 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: CARROCERÍAS, PARTES DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: PARABRISAS, VENTANAS, ASIENTOS Y TAPICERÍAS. INCLUYE EL TRATAMIENTO ANTI ÓXIDO, PINTURAS A PISTOLA O BROCHA A LOS VEHÍCULOS Y AUTOMOTORES Y CARGA DE BATERÍAS.		
Establecimientos		
Abiertos 1	Cerrados 0	
Obligaciones tributarias		
• 2011 DECLARACION DE IVA		
Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.		
Números del RUC anteriores		
• 1290032519001		

1/2

www.sri.gob.ec

www.sri.gob.ec

Apellidos y nombres
VANEGAS LEON JULIO CESAR

Número RUC
0904592516001



Código de verificación:

CATRCR2022000724315

Fecha y hora de emisión:

18 de marzo de 2022 10:04

Dirección IP:

10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCG15-0000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

ANEXO 2- CARTA DE AUTORIZACIÓN



ESTACIÓN DE BATERÍAS VANEGAS

Babahoyo, 13 de marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos Estación de baterías Vanegas de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **MARÍA SOL VANEGAS RODRÍGUEZ** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESTACIÓN DE BATERÍAS VANEGAS EN LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL PERIODO 2021-2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

**Estación de Baterías
VANEGAS
Babahoyo-Ecuador.**

Julio Cesar Vanegas León

0904502516

Cevanleon@hotmail.com - 0979560048

ANEXO 3 INFORME DE PLAGIO

ANEXO 4- ENTREVISTA AL GERENTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



FAFI

ENTREVISTA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

Cuestionario dirigido al propietario de la estación de baterías Vanegas. Con el propósito de recaudar información referente al funcionamiento y gestión de su establecimiento con el fin de poder terminar el estudio del mismo. Estaré muy agradecida si usted pudiera responder este cuestionario ya que la información que nos brindara es fundamental para la culminación de mi estudio de caso, requisito importante para la obtención del título de licenciada en comercio.

PREGUNTA	SI	NO	EXPLICACIÓN
1.- ¿Cuentan con programas de capacitación para los empleados? En caso de que su respuesta sea si, ¿Cuáles?, de lo contrario que su respuesta sea No, ¿Por qué?			
2.- ¿Cree usted que cuenta con el número de personal adecuado para que su organización funcione correctamente?, ¿Por qué?			
3.- ¿Se considera usted un buen líder a la hora de motivar y tomar decisiones en su empresa?, ¿Por qué?			
4.- ¿Considera usted que su espacio físico es lo suficientemente agradable para sus clientes y para sus trabajadores? Si su respuesta es sí, ¿Por qué?, si su respuesta es no, ¿Cuál es la razón por la que no ha adecuado un espacio físico mejorado?			
5.- ¿Utiliza tecnología para mantener en orden sus gestiones internas? En caso de que su respuesta sea si, ¿Cuáles?, de lo contrario que su respuesta sea No, ¿Por qué?			
6.- ¿Cree usted que está suficientemente abastecido con el stock que maneja?, ¿Por qué?			

7.- ¿Considera que su número de proveedores es suficiente y le permite elegir?,¿Por qué?			
8.- ¿Cree usted que su establecimiento cumple con los estándares establecidos de calidad?, ¿Por qué?			
9.- ¿Cree usted que tiene alguna oportunidad de expenderse en el mercado?			
10.- ¿Por qué cree usted que sus clientes lo siguen eligiendo?			
11.- ¿Cree usted que se diferencia mucho de sus competidores?, ¿en qué?			

ANEXO 5- ENCUESTA A LOS CLIENTES.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



FAFI ENCUESTA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

Encuesta dirigida a los clientes de la estación de batería Vanegas con el fin de identificar su satisfacción con el producto o servicio que el establecimiento les brinda, información que me permitirá fomentar mi estudio de caso, requisito para obtener mi título de licenciada en comercio.

1. ¿Cómo calificaría su experiencia con el producto/servicio?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

2. ¿Ha encontrado el producto/servicio útil para satisfacer sus necesidades?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

3. ¿Cómo calificaría el nivel de atención que ha recibido por parte del personal?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

4. ¿Cómo calificaría el precio del producto/servicio en relación con su calidad?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

5. ¿Qué tan satisfecho está con la capacidad de los empleados para resolver su problema?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho