



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en las mypymes de industrias  
metálicas de la ciudad de Riobamba

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en Administración  
de Empresas**

**Autor:**

Cepeda Inga Ana Abigail

**Tutor:**

PhD. Francisco Paul Pérez Salas

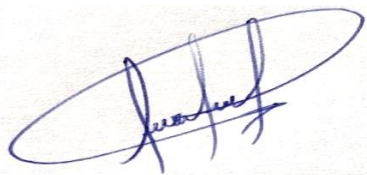
**Riobamba, Ecuador, 2024**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, CEPEDA INGA ANA ABIGAIL, con cédula de ciudadanía 065027910-2, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS MYPYMES DE INDUSTRIAS METÁLICAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 23 de abril de 2024.



---

Ana Abigail Cepeda Inga

C.I: 065027910-2

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, PhD. Francisco Paul Pérez Salas catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo el trabajo de investigación titulado: **Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba**, bajo la autoría de Ana Abigail Cepeda Inga; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 26 días del mes de febrero del 2024



---

PhD. Francisco Paul Pérez Salas  
CI: 0603026378

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

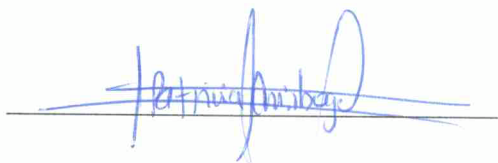
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS MYPYMES DE INDUSTRIAS METÁLICAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, presentado por CEPEDA INGA ANA ABIGAIL, con cédula de identidad número 065027910-2, bajo la tutoría de PhD. Francisco Paul Pérez Salas; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha, martes 30 de abril 2024 de su presentación.

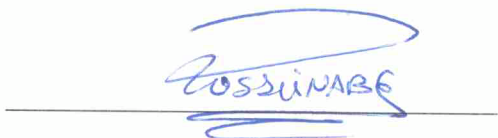
Dr. Rene Basantes PhD  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Patricia Chiriboga Mgs  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Rosalina Balanzategui Mgs  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





# CERTIFICACIÓN

Que, **CEPEDA INGA ANA ABIGAIL** con CC: **0650279102**, estudiante de la Carrera **Administración de Empresas**, de la Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS MYPYMES DE INDUSTRIAS METÁLICAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, cumple con el **10 %**, de acuerdo con el reporte del sistema Anti-plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 15 de abril 2024

Ing. Francisco Pérez Salas PhD  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

El siguiente proyecto de titulación está dedicado a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente, a todas aquellas personas quienes me han apoyado cuando más lo he necesitado, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, siempre las llevo en mi corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento al tutor de mi proyecto de titulación PhD. Francisco Paul Pérez Salas, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por su amabilidad, su tiempo y sus ideas.

De la misma manera agradezco a mi esposo Israel Pomaquero quien ha sido mi lugar de refugio en momentos difíciles, porque con el he compartido mis logros, mis frustraciones y se mantuvo firme a mi lado desde el primer día.

Gracias a mis amigos, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

A todos, muchas gracias.

# INDICE GENERAL

CAPITULO I.....	14
1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. General.....	16
1.3.2. Específicos.....	16
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	17
2. ESTADO DEL ARTE.....	17
2.1. ANTECEDENTES.....	17
2.2. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	18
2.2.1. Gestión de la calidad.....	18
2.2.2. Los principios de la gestión de calidad.....	18
2.2.3. Indicadores de análisis de gestión.....	19
2.2.4. Satisfacción del Cliente.....	19
CAPITULO III.....	20
3. METODOLOGIA.....	20
3.1. Método de la Investigación.....	20
3.2. Tipo de investigación.....	20
3.2.1. Investigación Descriptiva.....	20
3.2.2. Investigación de campo.....	20
3.2.3. Investigación Bibliográfica.....	21
3.3. Diseño.....	21



3.3.1.	Investigación no Experimental.....	21
3.4.	Hipótesis.....	21
3.5.	Enfoque de la Investigación .....	21
3.5.1.	Enfoque cualitativo .....	21
3.5.2.	Enfoque Cuantitativo.....	22
3.6.	Población y Muestra .....	22
3.6.1.	Población .....	22
3.6.2.	Muestra .....	22
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.7.1.	Técnicas .....	23
3.7.2.	Instrumentos .....	24
3.7.3.	Técnicas de procesamiento de la información.....	24
3.7.4.	Análisis y discusión de resultados .....	24
CAPITULO IV. ....		25
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	25
4.1.	Comprobación de hipótesis .....	43
4.2.	Planteamiento de la hipótesis .....	43
4.3.	Resumen del modelo .....	43
4.4.	Interpretación de resultados .....	44
CAPITULO V .....		45
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	45
5.1.	Conclusiones.....	45
5.2.	Recomendaciones.....	46
CAPITULO VI .....		47
6.	PROPUESTA .....	47
7.	BIBLIOGRAFIA .....	49
8.	ANEXOS .....	50

8.1. Matriz de Operacionalización de consistencia .....	50
8.2. Matriz de Operacionalización de Variables .....	51
8.3. Matriz de Operacionalización de Variables .....	52
8.4. Encuesta.....	55

## Índice de tablas

Tabla 1 Personal Interno de las MYPYMES metálicas de la ciudad de Riobamba.....	22
Tabla 2 Población externa de las MYPYMES metálicas de la ciudad de Riobamba.....	23
Tabla 3 Estructura Organizacional.....	25
Tabla 4 Valor Agregado .....	26
Tabla 5 Reconocimiento en el mercado.....	27
Tabla 6 Variedad de productos.....	28
Tabla 7 Procedimientos industriales .....	29
Tabla 8 Medios de cobros y pagos.....	30
Tabla 9 Capacidad adecuada .....	31
Tabla 10 Evaluaciones permanentes .....	32
Tabla 11 Incentivo al personal.....	33
Tabla 12 Tiempo de entrega.....	34
Tabla 13 Solicitud de pedidos .....	35
Tabla 14 Tiempo de atención .....	36
Tabla 15 Atención brindada .....	37
Tabla 16 Ofertas al cliente .....	38
Tabla 17 Garantías del producto.....	39
Tabla 18 Gestión de calidad.....	40
Tabla 19 Productos defectuosos .....	41
Tabla 20 Presentación de productos.....	42

Tabla 21 Resumen de Modelo.....	43
Tabla 22 Anova.....	43
Tabla 23 Coeficientes.....	44
Tabla 24 Matriz de Mejoras Continuas .....	47

### **Índice de gráficos**

Gráfico 1 Estructura Organizacional .....	25
Gráfico 2 Valor Agregado .....	26
Gráfico 3 Reconocimiento en el mercado.....	27
Gráfico 4 Variedad de productos.....	28
Gráfico 5 Procedimientos industriales .....	29
Gráfico 6 Medios de cobros y pagos .....	30
Gráfico 7 Capacitación adecuada.....	31
Gráfico 8 Evaluaciones permanentes .....	32
Gráfico 9 Incentivo al personal .....	33
Gráfico 10 Tiempo de entrega .....	34
Gráfico 11 Solicitud de pedidos.....	35
Gráfico 12 Tiempo de atención.....	36
Gráfico 13 Atención brindada.....	37
Gráfico 14 Ofertas al cliente.....	38
Gráfico 15 Garantías del producto.....	39
Gráfico 16 Gestión de calidad .....	40
Gráfico 17 Productos defectuosos.....	41
Gráfico 18 Presentación de Productos.....	42

## **RESUMEN**

La gestión de calidad en las MYPYMES de las industrias metálicas en la ciudad de Riobamba es un elemento indispensable para el desarrollo empresarial, generando estrategias de mejora en los productos a comercializar. Actualmente la gestión de calidad que cuenta las MYPYMES es nula de encontrar, debido a que están constituidas de forma empírica y carecen de un nivel estructural y gestión para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Por ende, esto contribuye que al referirse de la satisfacción del cliente que tiene las MYPYMES es mínima, debido que la organización no cuenta con estrategias oportunas de brindar un bien o servicio de calidad, teniendo en cuenta la manera de trato hacia el cliente, así como de brindar un valor agregado al producto que comercializa.

Para que las estrategias se generen en el Capítulo I se desarrolló el planteamiento del problema y los objetivos, en el Capítulo II se encuentran las investigaciones que se han realizado del tema analizado acorde al estado de arte, las generalidades de las MYPYMES y los conceptos que dieron mejor entendimiento a esta temática.

En el Capítulo III el método de investigación hipotético – deductivo, siendo que permite comprobar o negar la hipótesis planteada, recogiendo y analizando datos y así obtener el resultado. Adicionalmente fue de campo y descriptiva debido que se pudo aplicar una encuesta que nos permitió conocer la realidad y describirla por medio de datos.

En el Capítulo IV se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta. Finalmente, en el Capítulo V se procedió a las conclusiones y recomendaciones que deben seguir las MYPYMES de la industria metálicas. Las estrategias propuestas a través de las recomendaciones planteadas se fundamentan en generar valor agregado a los productos, mejorar la gestión de calidad de las MYPYMES.

### **Palabras clave:**

Gestión, Calidad, Servicio, Cliente, MYPYMES.

## ABSTRACT

Quality management in MYPYMES in the metal industry in the city of Riobamba is an essential element for business development, generating improvement strategies in the products to be marketed. Currently, the quality management that MYPYMES have, is non-existent, because they are constituted empirically and also, they lack a structural level and management for the development and growth of the company.

Therefore, this contributes to the fact that when referring to the customer satisfaction that MYPYMES have, it is minimal, because the organization does not have timely strategies to provide a good quality or service, taking into account the way in which the customer is treated as well as to provide added value to the product it sells.

So that the strategies are generated in Chapter I, the problem statement and objectives were developed in Chapter II, where you can find the investigations that have been carried out on the topic analyzed according to the state of the art, the generalities of MYPYMES and the concepts that gives a better understanding of this topic.

In Chapter III, the hypothetical-deductive research method, which allows the proposed hypothesis to be verified or denied, collecting and analyzing data and thus obtaining the result. Additionally, it was field and descriptive because a survey could be applied that allowed us to know the reality and describe it through data.

In Chapter IV the results obtained from the application of the survey were analyzed. Finally, in Chapter V we proceeded to the conclusions and recommendations that MYPYMES in the metal industry must follow. The strategies proposed through the recommendations raised are based on generating added value to the products and improving the quality management.

Keywords: Management, Quality, Service, Customer, MYPYMES.



Reviewed by:

Lic. Eduardo Barreno Freire. Msc.

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0604936211

# CAPITULO I.

## 1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación está direccionada a dar a conocer los distintos procesos de gestión de calidad en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba, mismo que permita obtener los distintos puntos de vista en cuanto a la satisfacción del cliente.

En nuestro país es evidente que cuando se habla de la industria metálica, lo primero que se proyecta es un taller pequeño, ya sea de cerrajería, diseño de ventanas y estructuras e incluso un lugar de copiado de llaves, pero, más allá de ello ésta industria presenta una gama de productos muy amplia y se convierte en una excelente alternativa para invertir, de esta manera, se darán a conocer desde distintos puntos de vista todos los factores que influyen de manera directa en las variables mencionadas para este trabajo de investigación.

Es de gran importancia la industria metálica la producción de artículos metálicos, mediante la manipulación mecánica de los metales y la fabricación de máquinas eléctricas para usos industriales mediante el ensamble de piezas metálicas, es primordial definir este importante sector económico, más aún para un país como el Ecuador ya que desde sus inicios como es conocido se trabajaban ya finas piezas utilizando metales preciosos.

El principal aliado de la industria metálica es la calidad que esta emite, trabajando en conjunto con la siderurgia, que es aquella que se ocupa de extraer el hierro y trabajarlo; es decir le dota de la materia prima, por lo que se crea un vínculo importante dentro de la cadena de valor por parte de estas dos industrias. De esta manera, se ha logrado satisfacer las necesidades del cliente formando parte de estas grandes industrias las MYPYMES presentes en la ciudad de Riobamba. Para países como Ecuador este sector ha sido muy fructífero tanto que han alcanzado un importante desarrollo económico, incluso se considera que el grado de madurez de la industria metálica, es una clara muestra del nivel de industrialización del país, por esta razón es uno de los sectores a menudo protegido y atendido por los gobiernos.

La investigación en la que se fundamenta el presente trabajo está orientada en la recolección de datos sobre la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba, en especial de la realización de puertas de garaje, lanfors, ventanas y puertas metálicas; mediante un sistema preciso para obtener datos actualizados sobre la calidad del mismo y a su vez la satisfacción que causa este producto entre sus clientes, implementando también otros métodos que nos ayuden a comprender de manera teórica todos los componentes expuestos.

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un sistema de la calidad como “la estructura funcional de trabajo acordada en toda la organización, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la organización de las formas mejores y más prácticas para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de calidad”. (Feigenbaum, 1998). Las industrias metálicas presentes en la ciudad de Riobamba actualmente no se destacan porque sus aportes son solo parciales en la economía local, es decir que solo sirven para la sustentación de la misma, tomando en cuenta que la mayoría de industrias presentes solo cuentan con un máximo de 6 empleados, pero esto también tiene mucho que ver con factores que son externos a estas industrias, como por ejemplo la reciente crisis ha demostrado que las MYPYMES de industria metálica presentes en la ciudad constituyen unidades de producción que podrían impulsar y dinamizar la actividad económica de un lugar, de manera que se torna relevante el análisis de la contribución que hacen este tipo de empresas en el crecimiento económico en el lugar donde se encuentran constituidas, pues si la comparamos con otras ciudades tanto nacionales como internacionales tiene poco conocimiento técnico en cuanto a nuestras industrias.

Actualmente esta industria en la ciudad de Riobamba genera un nivel bajo de aceptación de los productos que estos circulan tales como puertas de garaje, lanfors, ventanas y puertas metálicas, afectando la satisfacción del cliente o del usuario, lo que a su vez lleva a los consumidores a optar por otras alternativas en ciudades vecinas como Ambato, Quito o Guayaquil. Este hecho afecta enormemente la economía local al producirse un decrecimiento en la producción y posterior venta de sus productos. Además, la reducción de las plazas de empleo.

Por ello, es de suma importancia la búsqueda de mecanismos orientados al mejoramiento de la gestión de la calidad del servicio industrial metálico de las MYPYMES que conforman la ciudad de Riobamba, para que así se produzca la satisfacción del cliente en todas las percepciones con el fin de aumentar las ventas y transformar para bien el sector industrial metálico de la ciudad Riobamba para que estos generen un importante porcentaje de empleo dentro de la misma y a su vez mantengan en renombre el mercado dentro del que se produce para así poder nacionalizarse y ejercer en otros ámbitos del mismo eje pero con horizontes más técnicos y claros.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la gestión de la calidad incide en la satisfacción del cliente en las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba?

## **1.3.OBJETIVOS**

### **1.3.1. General**

- Determinar la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

### **1.3.2. Específicos**

- Analizar la gestión de calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.
- Verificar la gestión de calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.
- Proponer estrategias de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.



## **CAPITULO II. MARCO TEORICO**

### **2. ESTADO DEL ARTE**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

Al realizar este proyecto de investigación se consideraron distintos repositorios digitales de universidades nacionales e internacionales, que aportan al desarrollo de esta, siendo de esta manera una guía que permita presentar el proyecto de investigación de forma adecuada, por lo que se recopiló las siguientes tesis; Aimacaña, (2013). En su tesis presentada por la Universidad Técnica de Ambato “Procesos de calidad y la satisfacción de los socios, de la cooperativa ahorro y crédito Sumak Kawsay L.D.T.A. de la Ciudad de Latacunga”. En la presente investigación se analiza la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad, con un diseño no experimental – transversal y aplicada en una muestra de 351 clientes, llega a las siguientes conclusiones:

La necesidad de contar con una herramienta de calidad es importante porque mediante la aplicación en la cooperativa ahorro y crédito “SUMAK KAWSAY LDTA” se puede establecer mayor eficacia, controlar todas las actividades internas que incida en la satisfacción de los socios, con la implantación de un manual de la calidad, permitirá que la cooperativa mejore la ejecución de sus actividades, cuyos resultados se verán reflejados en la optimización de tiempo y recursos, y de todo tipo de gestión dentro de la organización, contribuyendo así a disponer de una administración eficiente.

Droguett, (2012). En su tesis presentada por la Universidad de Chile “Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”, cuyo objetivo busca identificar cuáles son los principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, con un diseño no experimental, en una muestra de 350 clientes, llega a las siguientes conclusiones: En contexto donde la competencia dentro de la industria automotriz se hace cada vez más dura, las experiencias de servicio y en consecuencia, las evaluaciones que los clientes hacen de las mismas, cobran gran relevancia.

San Miguel, (2011). En su tesis presentada por la universidad del país Vasco Donostia -San Sebastián “Gestión de la calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores”. En esta investigación se analizó la orientación al mercado existente en los centros residenciales para personas mayores, con un diseño no experimental, en una muestra de 85 personas mayores, llega a las siguientes conclusiones: Los responsables de los centros residenciales para personas mayores valoran positivamente la utilización de modelos de

gestión de la calidad en el sector, la adopción de modelos de gestión de la calidad, está siendo positiva en el ámbito de los centros residenciales para personas mayores pues su utilización ha traído consigo una profesionalización de la gestión, ha supuesto un elemento motivador para muchas personas involucradas en la dirección y ha permitido a estas organizaciones dotarse de programas y herramientas de mejora de una gran utilidad.

## **2.2. FUNDAMENTO TEÓRICO**

### **2.2.1. Gestión de la calidad**

Según Raffino (2020), la gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios estándares, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

### **2.2.2. Los principios de la gestión de calidad**

Los principios de la gestión de calidad tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa. Se destacan ocho principios o cuestiones para tener en cuenta:

- **El cliente:** Comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas es la clave para satisfacer las exigencias de los consumidores y mantener su fidelidad.
- **El liderazgo:** El clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección de mando establecida. El líder principal puede delegar tareas en otros responsables designados, según el tipo de estructura.
- **La participación del personal:** La motivación de los integrantes de la organización genera un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus tareas y reduce la incertidumbre en momentos de crisis.
- **El enfoque basado en procesos:** Guiar a cada área de la organización es parte del desarrollo global de la institución para alcanzar los objetivos de manera eficiente.
- **El enfoque de sistema para la gestión:** Llevar a la acción o a la práctica los procedimientos establecidos por la organización generan interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.
- **La mejora continua:** La evaluación del sistema de gestión de calidad (según estándares adecuados para cada rubro) es útil para obtener mejoras en los procedimientos.

- **El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** El análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización.
- **La relación con los proveedores:** Es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores como alianzas, descuentos, planes de pago, etc. (Raffino, 2020).

### **2.2.3. Indicadores de análisis de gestión**

Como tercer indicador encontramos el análisis de las gestiones que mejoran la productividad en los niveles de producción y comercialización. Este medidor es vital para generar cambios y llevar a tu empresa a un crecimiento real y duradero. Al analizarlo conocerás cuáles son las estrategias y acciones que son benéficas para tu empresa y también podrá indicarte cuáles son los cambios, decisiones o sistemas que no son efectivos para tu negocio. (Clavijo, 2022)

### **2.2.4. Satisfacción del Cliente**

Según Lara (2003), la satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo. Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización. Si se explica al personal el papel que juega en el proceso de satisfacción y conoce como y de qué modo se va a supervisar, a recompensar, a reconocerla y ascenderla, se lograra que todos actúen en la misma dirección.

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa.

La satisfacción del cliente se puede definir como la diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente respecto al producto o servicio ofrecido; es decir, un cliente está satisfecho cuando su percepción del producto o servicio coincide con o supera sus expectativas. La satisfacción del cliente debe abordarse con subjetividad, pero teniendo en cuenta que es la subjetividad del cliente y no la de la empresa, porque de nada vale realizar un servicio o producto técnicamente perfecto, si no satisface las necesidades y expectativas de los clientes, en resumen, si a nadie le interesa comprender y conocer al cliente implica esforzarse en conocer sus necesidades y, sobre todo: Aprender los requerimientos específicos del cliente respecto al producto o servicio. La expectativa es aquello que el cliente espera conseguir con el uso o disfrute del producto. Son cambiantes, surgen de forma imprevista y son intangibles.

## CAPITULO III.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. Método de la Investigación

Para la realización del presente proyecto de investigación se empleará el método hipotético deductivo, ya que se determinará la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba, lo cual permite comprender el problema desde lo general hacia lo particular, y de esta manera poder explicar las causas que lo generan las cuales se inician desde la observación del fenómeno objeto de estudio, luego la creación de la hipótesis, deducción de consecuencias y la verificación. De esta forma se llevarán a cabo los siguientes pasos del referido del método:

- **Comparación para estudiar:** La gestión de calidad y la satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba, se aplicó a través de la formulación del planteamiento del problema y objetivos.
- **Identificación del problema:** Se realizará mediante la recopilación de información de carácter administrativo en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.
- **Formulación de la hipótesis:** Se desarrollará de acuerdo con el tema planteado y a través de la observación de la variable dependiente e independiente.
- **Deducción de consecuencias o posiciones:** Esto se desarrollará por medio de la comprobación de veracidad de los deductivos planteados y comparándolos con la experiencia

#### 3.2. Tipo de investigación

##### 3.2.1. Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación también son conocidas como diagnósticas, ya que se puede decir que el estudio tiene participación social en donde se puede describir de forma teórica los hallazgos divisados “Consiste fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores” (Morales N, 2015)

##### 3.2.2. Investigación de campo

La investigación de campo se basa en métodos que permiten recoger los datos de manera directa sobre la realidad donde se presentan, estos datos son llamados primarios o de primera mano por tal motivo, la investigación se realizará directamente en la dirección de la empresa Textilera SPORT, con el fin de recabar información veraz y pertinente por parte de los encargados de la empresa. (Cejas M, 2017)

### **3.2.3. Investigación Bibliográfica**

Es un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es poder procesar los escritos principales de un tema particular. Este tipo de investigación adquiere diferentes nombres: de gabinete, de biblioteca, documental, bibliográfica de la literatura, secundaria, resumen, entre otros. (Hart, 2019)

## **3.3. Diseño**

### **3.3.1. Investigación no Experimental**

La investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente, este tipo de investigación no se produce la manipulación de las variables, el investigador observa los fenómenos que ocurren para posterior a esto poder analizar lo observado. (Morales N, 2015)

## **3.4. Hipótesis**

La hipótesis son herramientas poderosas que permiten lograr conocimientos en los que confiar, de tal manera las afirmaciones pueden someterse a prueba y mostrarse como soluciones probablemente ciertas o no, sin que las creencias o los valores del investigador interfieran en el proceso de su comprobación. (Bautista, 2009)

**H<sub>1</sub>**. – La gestión de la calidad incide en la satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

**H<sub>0</sub>**– La gestión de la calidad no incide en la satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

## **3.5. Enfoque de la Investigación**

Los enfoques que se utilizó en esta investigación de campo es el enfoque cualitativo y cuantitativo que ayudaran a la interpretación de resultados.

### **3.5.1. Enfoque cualitativo**

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis precede a la recolección y el análisis de los datos( como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, 45 primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien” circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio ( Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

### 3.5.2. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o aludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórico. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables, se traza un plan para probarlas(diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

## 3.6. Población y Muestra

### 3.6.1. Población

Hernández (2018), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Para el presente estudio, la población que se toma en cuenta se constituye de todos los integrantes de las industrias metálicas presentes.

Tamaño población de las empresas metálicas presentes en la ciudad de Riobamba

Existen alrededor de 20 industrias metálicas en la ciudad de Riobamba.

### 3.6.2. Muestra

Según Franco (2014), la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considera.

*Tabla 1 Personal Interno de las MYPYMES metálicas de la ciudad de Riobamba*

<b>Personal</b>	<b>Unidad de Observación</b>	<b>N</b>
<b>Interno</b>	Gerentes	20
<b>Interno</b>	Trabajadores directos	60

**Fuente:** Información Propia.

**Elaborado por:** Abigail Cepeda

La muestra es finita, porque se conoce el número del personal interno a encuestar, teniendo en cuenta que la población es pequeña se va a realizar un total de 20 encuestas, mediante lo cual se puede obtener los datos necesarios para tomar decisiones en cuanto a determinar la gestión de la calidad de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

Tabla 2 Población externa de las MYPYMES metálicas de la ciudad de Riobamba

Personal	Unidad de Observación	N
Externo	Clientes	120

Fuente: Información Propia.

Elaborado por: Abigail Cepeda

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{((e)^2 * (N - 1)) + Z^2 * p * q}$$

**Donde:**

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población (120 clientes)

Z= nivel de confianza 95% equivalente a 1.96

$$n = \frac{120 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{((0,05)^2 * (120 - 1)) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 92$$

Luego de realizar la aplicación de la formula se determina que la encuesta va dirigida a 92 personas que intervienen de manera externa con cada industria metálica mencionada, mediante lo cual se puede obtener los datos necesarios para tomar decisiones en cuanto a la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnicas

Según Anguita (2003), menciona que “la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”, así que, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación, se utilizará distintas técnicas que determinen el objetivo de estudio

- **Entrevista:** Se realizará a los directivos y colaboradores de la empresa donde se analizará el rendimiento interno.
- **Encuesta:** Se realizará una encuesta a los clientes los cuales brindarán información sobre la calidad y nivel de satisfacción que tiene el producto.

### **3.7.2. Instrumentos**

Según García (2007), Los instrumentos, como herramientas utilizadas para recolectar información nos ayudan a la medición, la cual constituye una actividad presente en la práctica docente, ésta a su vez nos aproxima al monitoreo y evaluación del proceso educativo.

Los instrumentos que se empleará en la presente investigación serán;

- Guía de entrevista
- Cuestionario

### **3.7.3. Técnicas de procesamiento de la información**

Para la recolección de los datos y los análisis cuantitativos se utilizará cuadros y gráficos estadísticos en los cuales implementaremos las herramientas como Excel.

### **3.7.4. Análisis y discusión de resultados**

Se realizará el análisis e interpretación de resultados a través de la información obtenida para posteriormente discutirlos con trabajos previamente realizados que nos permita una comparación.



## CAPITULO IV.

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. ¿Considera usted que la estructura organizacional adecuada, permite desarrollar la gestión de calidad en la organización?

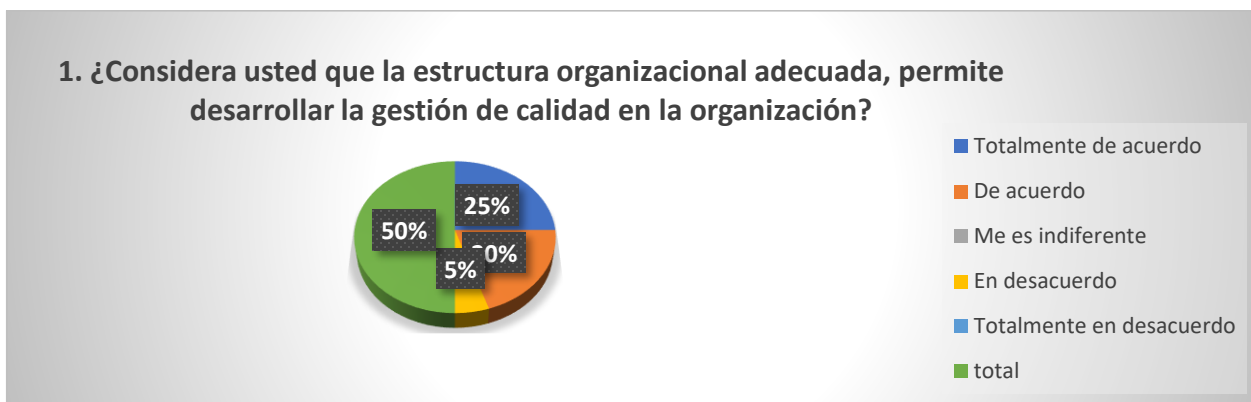
*Tabla 3 Estructura Organizacional*

Respuestas	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	10
De acuerdo	8
Me es indiferente	0
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 1 Estructura Organizacional*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis:** De acuerdo con el resultado obtenido el 50% de encuestados están totalmente de acuerdo que la empresa tiene una estructura organizacional adecuada que permite desarrollar la gestión de calidad, mientras el 25% está de acuerdo, el 20% le es indiferente y el 5% está en desacuerdo.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de las MYPYMES consideran que al mantener una estructura organizacional adecuada desarrollan una gestión de calidad, debido a que teniendo definidos los objetivos dentro de cada departamento organizacional se cumple con mayor eficiencia los procedimientos a cumplir.

**2. ¿Considera que la empresa cuenta con valor agregado para competir con las demás empresas de fabricación de piezas metálicas?**

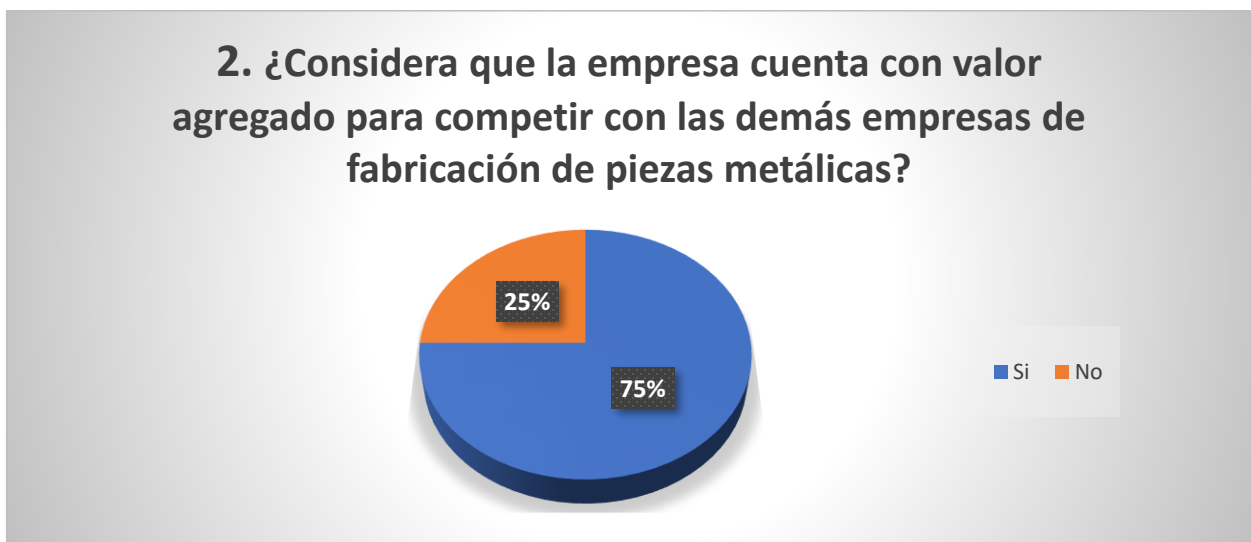
*Tabla 4 Valor Agregado*

Respuestas	Frecuencia
Si	15
No	5

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 2 Valor Agregado*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis:** De acuerdo con el resultado obtenido el 75% de encuestados si consideran que la empresa cuenta con valor agregado para ser frente a la competencia en el mercado de fabricación de piezas metálicas, mientras el 25% no.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de las MYPYMES al contar con valor agregado en sus procesos, en sus productos, en su servicio; son mayormente competitivos en el mercado debido a que aportan un plus adicional con referencia a las demás organizaciones.

**3. ¿Qué tan importante es para usted que la empresa cuente con reconocimiento en el mercado de Riobamba?**

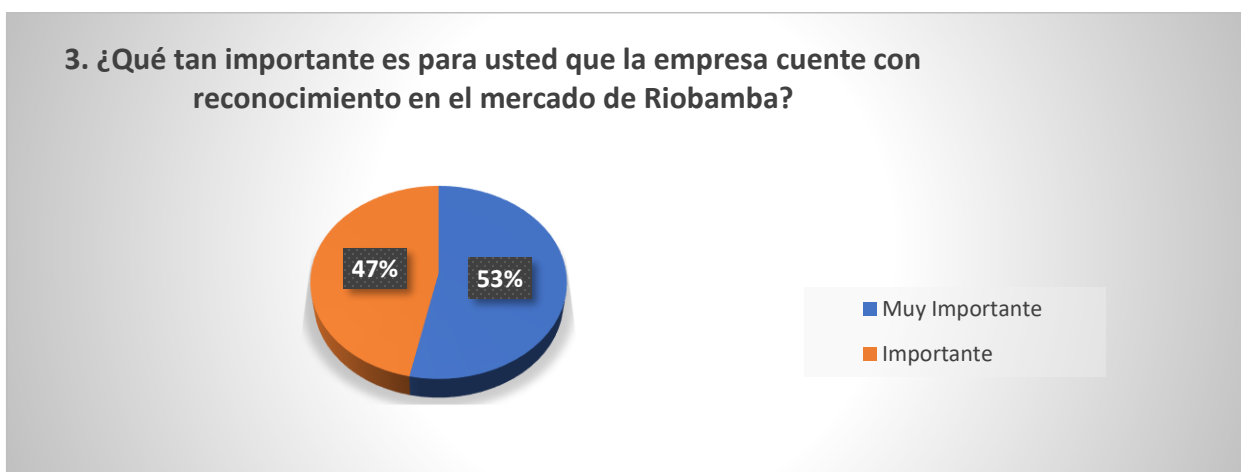
*Tabla 5 Reconocimiento en el mercado*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
Muy Importante	8
Importante	7
Algo Importante	2
Poco Importante	3
No es importante	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 3 Reconocimiento en el mercado*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis:** De acuerdo con el resultado obtenido el 53% de encuestados si consideran importante que la empresa cuente con reconocimiento en el mercado, mientras el 47% no lo consideran importante.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de las MYPYMES consideran importante contar con reconocimiento en el mercado, debido a que esto eleva el nivel de competitividad y genera nuevas oportunidades.

#### 4. ¿Conoce la variedad de productos que comercializan las empresas metalmeccánicas?

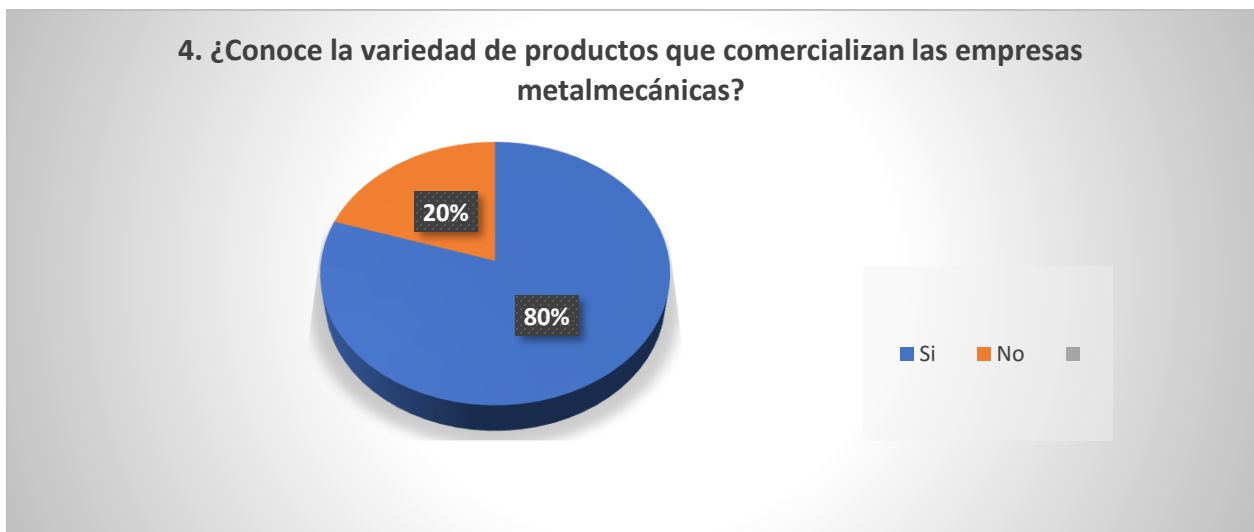
Tabla 6 Variedad de productos

Respuestas	Frecuencia
Si	16
No	4
Total	20

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

Gráfico 4 Variedad de productos



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 80% de encuestados si conocen la variedad de productos que la empresa comercializa, mientras el 20% no conocen toda la variedad de productos que tiene la empresa.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que aún existe un porcentaje significativo de personal interno que no conoce la totalidad de productos que se elabora y comercializa en las MYPYMES, por ende, es fundamental realizar capacitación de integración y conocimiento de toda la variedad de productos que se comercializa, generando así colaboradores potenciales que puedan brindar con seguridad al cliente información apropiada.

5. ¿La empresa cuenta con procedimientos industriales definidos para realizar de manera ágil sus procesos?

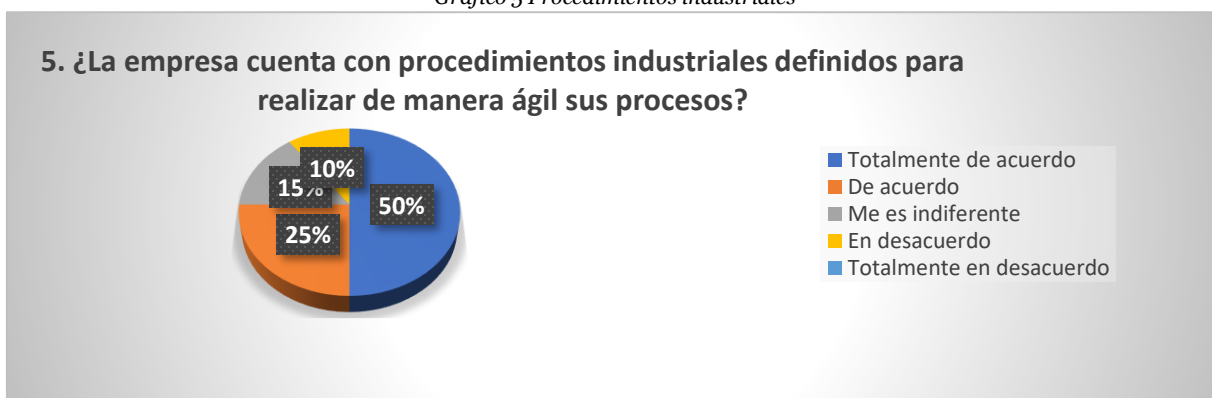
*Tabla 7 Procedimientos industriales*

Respuestas	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	10
De acuerdo	5
Me es indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 5 Procedimientos industriales*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 50% de encuestados están totalmente de acuerdo que la empresa cuenta con procedimientos industriales para realizar sus procesos, el 25% están de acuerdo, el 15% no considera importante y el 10% está en desacuerdo.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que evidentemente las MYPYMES optan por procedimientos industriales que les permita realizar sus procedimientos de manera más ágil, y de esa manera poder cumplir con las exigencias del mercado sin embargo existe un porcentaje de empresas que prefiere mantener procedimientos tradicionales utilizando aun mano de obra en sus procesos.

6. ¿Conoce los diferentes medios de cobros y pagos que brinda la empresa?

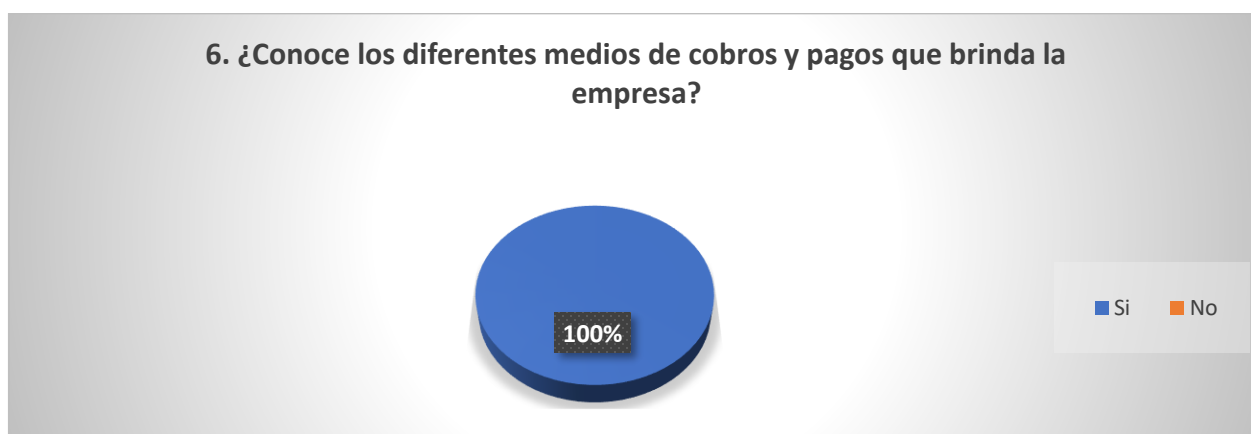
*Tabla 8 Medios de cobros y pagos*

Respuestas	Frecuencia
Si	20
No	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 6 Medios de cobros y pagos*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 100% de encuestados conoce lo diferentes medios de cobros y pagos que brinda la empresa.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que los medios de cobros y pagos que utilizan las MYPYMES son totalmente difundidos al personal, con la finalidad de generar transacciones eficientes.

7. ¿La empresa brinda a su personal capacitación adecuada?

Tabla 9 Capacidad adecuada

Respuestas	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	10
De acuerdo	5
Me es indiferente	4
En desacuerdo	1
Totalmente en desacuerdo	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

Gráfico 7 Capacitación adecuada



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 50% de encuestados están totalmente que el personal cuenta con capacitaciones adecuadas, el 25% está de acuerdo con que se realizan capacitaciones, al 20% no considera importante y el 5% está en desacuerdo que realizan capacitaciones adecuadas.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayoría de las MYPYMES si cumplen con brindar capacitaciones adecuadas al personal que permita desarrollar y potencializar sus habilidades al cumplir con sus actividades diarias, sin embargo, existe aún un porcentaje que no realiza capacitaciones adecuadas que deben implementar con la finalidad de alcanzar crecimiento organizacional.

8. ¿La empresa realiza evaluaciones permanentes al personal para asegurar la eficiencia en sus procesos?

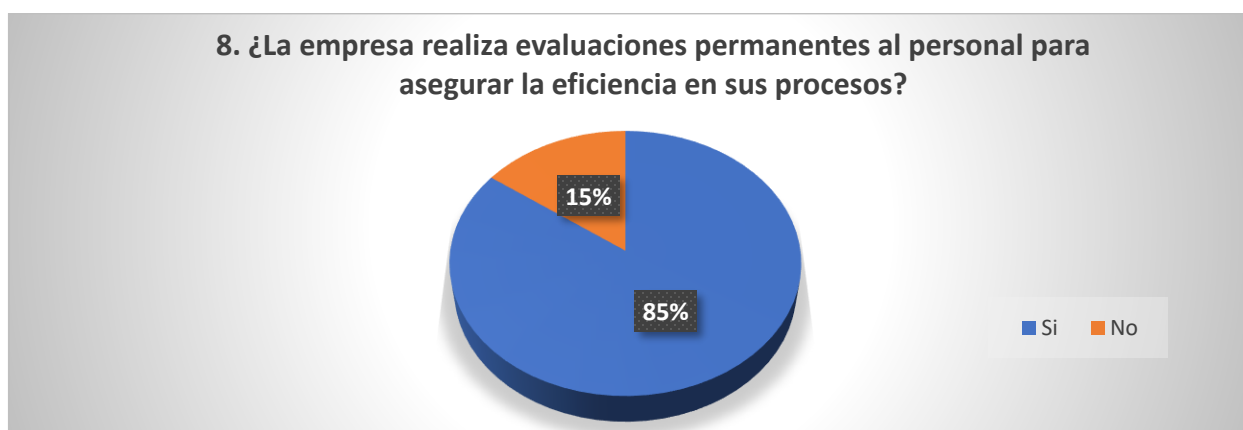
*Tabla 10 Evaluaciones permanentes*

Respuestas	Frecuencia
Si	17
No	3

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 8 Evaluaciones permanentes*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis:** De acuerdo con el resultado obtenido el 85% de encuestados si consideran que la empresa realiza evaluaciones permanentes, mientras el 15% indican que no se cumplen con las evaluaciones.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayoría de MYPYMES realizan las evaluaciones de desempeño al personal esto es importante porque permite conocer si cumplen con los objetivos trazados en el tiempo necesario; sin embargo, se debe considerar realizar evaluaciones objetivas y no subjetivas obteniendo de esta manera resultados reales que permitan conocer efectivamente como se encuentra y poder aplicar correctivos con la finalidad de obtener mejora continua en los procesos generando así la gestión de calidad en las organizaciones.



9. ¿La empresa incentiva al personal que cumple con las metas?

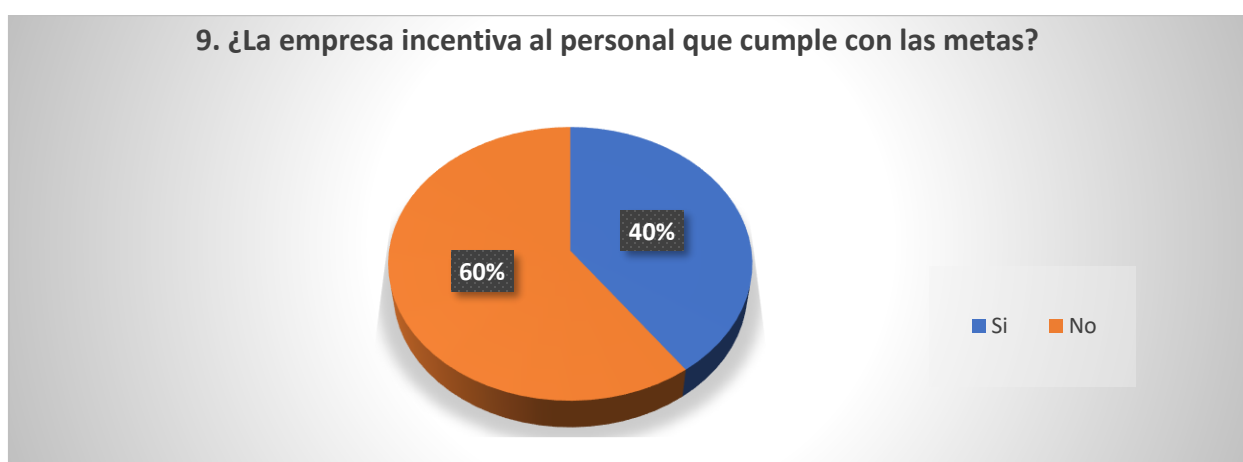
Tabla 11 Incentivo al personal

Respuestas	Frecuencia
Si	8
No	12

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

Gráfico 9 Incentivo al personal



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 60% de encuestados si consideran que la empresa incentiva al personal, mientras el 40% de las indican que no.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de MYPYMES si de una forma incentiva al personal sin embargo existe aún un porcentaje significativo que no lo considera necesario realizar, por ende se indica que la motivación en todo aspecto es importante para que el personal se sienta con ánimo de realizar una labor eficiente sabiendo que su trabajo será recompensado de una u otra forma, puede ser una motivación económica de reconocimiento personal, o de descanso óptimo, una o mil maneras tienen las empresas para incentivar al personal, los mismos son la fuente esencial en las organizaciones.

## Encuesta personal externo

**Objetivo:** Determinar la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

1. ¿Cómo considera el tiempo de entrega que tiene la empresa?

*Tabla 12 Tiempo de entrega*

Respuestas	Frecuencia
Excelente	10
Bueno	50
Regular	20
Malo	10
Pésima	2

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 10 Tiempo de entrega*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 11% de encuestados consideran que en tiempo de entrega que tiene la empresa es excelente, mientras el 54% considera que es bueno, el 22% indica que es regular, el 11% es malo y el 2% pésimo.

**Interpretación:** Se puede interpretar que la mayor parte de clientes consideran adecuado el tiempo de entrega que mantienen las MYPYMES, sin embargo, se debe ir cada día mejorando, al crear rutas de entregas adecuadas en tiempos y horarios con la finalidad que no haya ni un atraso y molestia en el cliente.

2. ¿Considera que la empresa responde a tiempo la solicitud de pedidos?

*Tabla 13 Solicitud de pedidos*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
Si	70
No	22

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 11 Solicitud de pedidos*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 76% de encuestados si consideran que la empresa responde a tiempo la solicitud de pedidos, mientras el 24% no.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de clientes consideran que las MYPYMES cumplen con el tiempo adecuado en la solicitud de pedidos, esto genera seguridad en el cliente al realizar sus adquisiciones y eleva el nivel de confianza de las organizaciones por ende es importante que las organizaciones generen este procedimiento en el tiempo correspondiente.

3. ¿Considera que el tiempo de atención que brinda la empresa es el adecuado?

Tabla 14 Tiempo de atención

Respuestas	Frecuencia
Total, de acuerdo	64
De acuerdo	15
Mes es indiferente	2
En desacuerdo	11
Totalmente en desacuerdo	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

Gráfico 12 Tiempo de atención



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis:** De acuerdo con el resultado obtenido el 70% de encuestados si están totalmente de acuerdo que la empresa brinda un tiempo adecuado de atención, el 16% están de acuerdo, el 2% indica que le es indiferente y el 12% está en desacuerdo.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de clientes consideran que las MYPYMES brindan un tiempo de atención al cliente necesario para realizar sus adquisiciones eficientemente; sin embargo, un porcentaje considera que no se cumple con el tiempo necesario, generando así que el cliente no se encuentre satisfecho con la atención brindada y decida realizar sus adquisiciones en otra organización.

#### 4. ¿Cómo considera la atención que brinda la empresa?

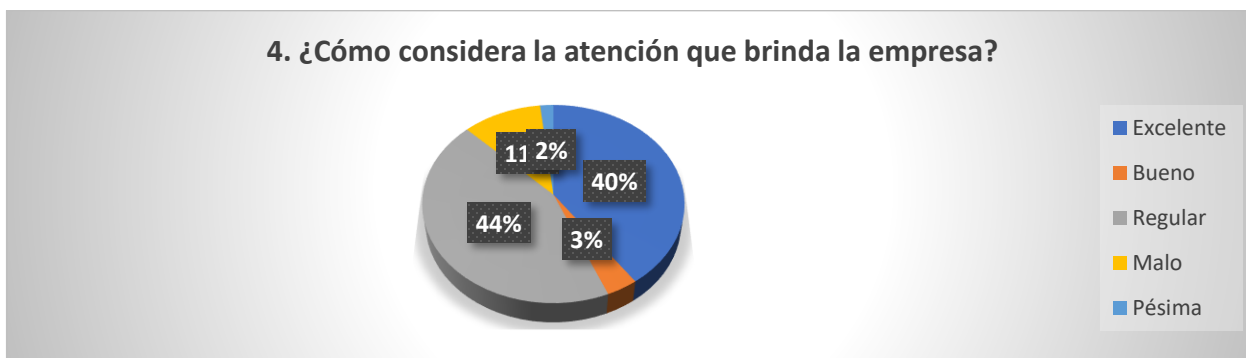
Tabla 15 Atención brindada

Respuestas	Frecuencia
Excelente	45
Bueno	4
Regular	49
Malo	12
Pésima	2

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

Gráfico 13 Atención brindada



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 44% de encuestados si consideran que la atención que brinda la empresa es excelente, el 3% considera que es bueno, el 11% considera que es regular, el 2% considera malo y el 40% considera que es pésima.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de clientes consideran el servicio de atención que mantienen las MYPYMES son adecuadas, el trato que tiene los colaboradores ante los clientes cumplen con las expectativas necesarias para generar un ambiente acorde y armonioso, sin embargo existen organizaciones que no cumplen con este servicio adecuado hacia el cliente por tal motivo no cuentan con una cartera de clientes oportuno que permita el crecimiento de la organización. Se debe considerar uno de los puntos claves de la gestión de calidad de cada organización es el servicio oportuno al cliente.

5. ¿Considera que la empresa realiza ofertas apropiadas, que motiva su fidelidad?

*Tabla 16 Ofertas al cliente*

Respuestas	Frecuencia
Si	50
No	42

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 14 Ofertas al cliente*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 54% de encuestados si consideran que las ofertas de la empresa motivan a la fidelidad de los clientes, mientras que el 46% no.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de clientes consideran efectivamente las MYPYMES que realizan ofertas en sus productos generan un grado mayor de fidelidad y apego a la organización, debido que pueden obtener los productos que necesitan aun precio accesible, sin embargo, aún existe empresas que no implementan estas estrategias de ventas; por lo que se sugiere a toda organización siempre vincularse con las 3b bueno, bonito y barato.

6. ¿Considera que la empresa le brinda garantías necesarias del producto que adquiere?

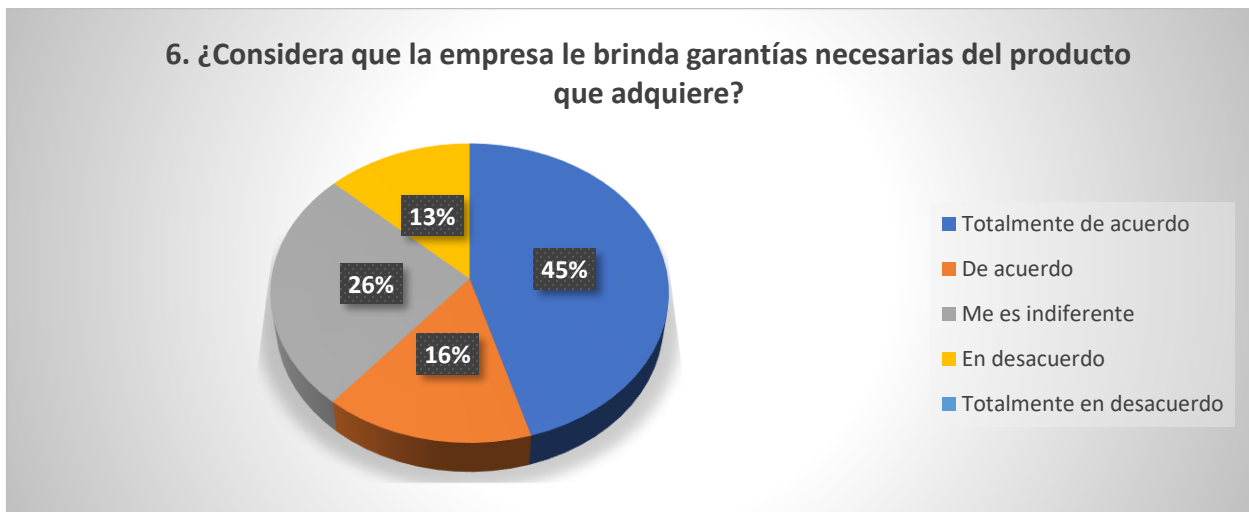
*Tabla 17 Garantías del producto*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>
Totalmente de acuerdo	35
De acuerdo	12
Me es indiferente	20
En desacuerdo	10
Totalmente en desacuerdo	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

*Gráfico 15 Garantías del producto*



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 45% de encuestados están totalmente de acuerdo que consideran que la empresa brinda garantías del producto que vende, el 16% está de acuerdo, el 26% no considera relevante y el 13% está en desacuerdo por lo cual se debe mejorar este indicador.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de clientes considera que MYPYMES brinda en sus productos las garantías necesarias, generando en el cliente la confianza necesaria al momento de realizar las adquisiciones.

7. ¿Considera que la empresa se enfoca en la gestión de calidad?

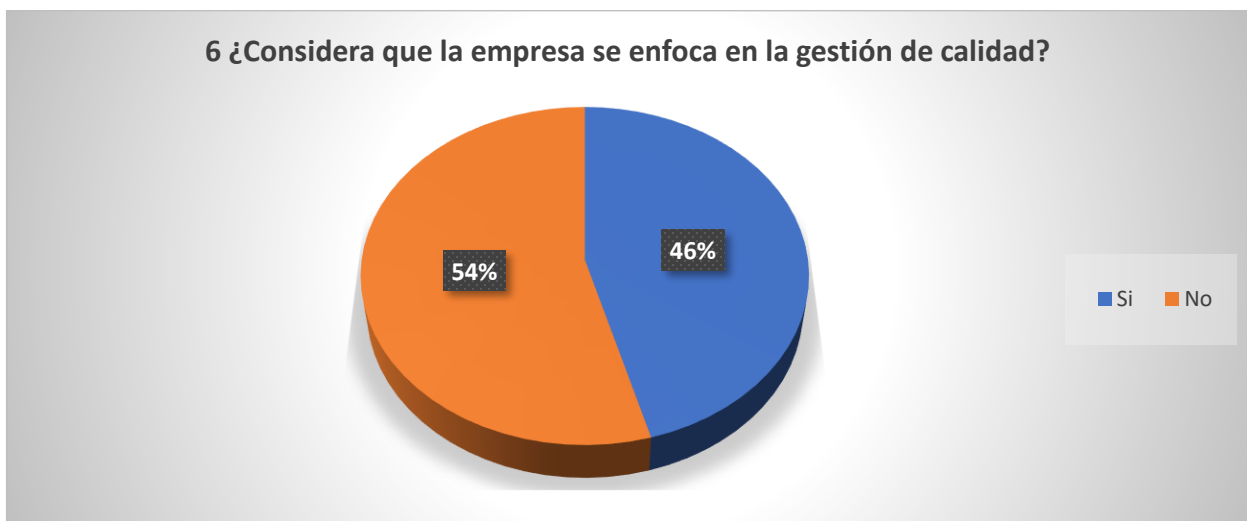
Tabla 18 Gestión de calidad

Respuestas	Frecuencia
Si	42
No	50

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

Gráfico 16 Gestión de calidad



**Fuente:** Fuente propina en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 46% de encuestados si consideran que la empresa se enfoca en la gestión de calidad, mientras el 54% no lo consideran.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de clientes considera que las MYPYMES no están aún enfocados en la gestión de calidad por tanto deben seguir mejorando cada día en sus procedimientos internos que permitan reflejar la calidad en sus productos y servicios, siendo que una organización enfocada en la gestión de calidad debe implementar mejoras constantes para ser frente a la competencia y estar posicionado en el mercado.



8. ¿Qué porcentaje del total de productos que ha adquirido han salido defectuosos?

Tabla 19 Productos defectuosos

Respuestas	Frecuencia
0%	47
5%	32
10%	12
20%	1
Mas del 20%	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

Gráfico 17 Productos defectuosos



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 51% de encuestados consideran que la empresa tiene el 0% de productos defectuosos, el 5% considera el 5%, el 13% considera el 10%, el 1% considera el 20%.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que las MYPYMES en sus procesos generan aun un margen de productos defectuosos sin embargo este porcentaje no es tan alto debido que la gran parte de las organizaciones van optando implementar mejoras en sus procesos, aunque se debe considerar que para las organizaciones este porcentaje representa una pérdida por lo cual debe de ir trabajando en estrategias que permitan minimizar este porcentaje.

9. ¿Se encuentra satisfecho con la presentación de productos?

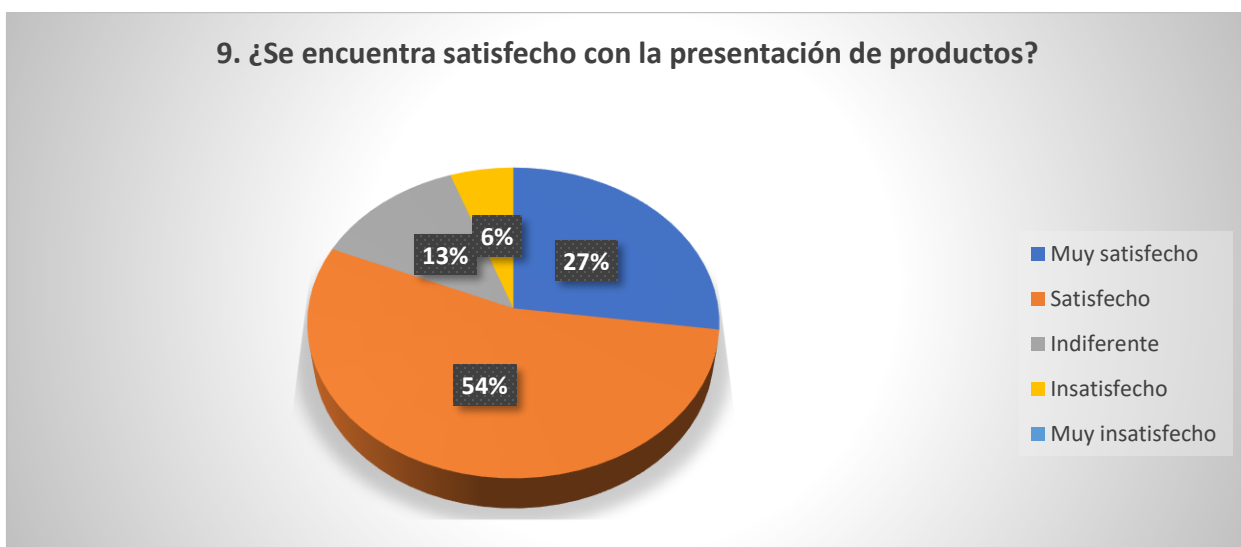
Tabla 20 Presentación de productos

Respuestas	Frecuencia
Muy satisfecho	25
Satisfecho	50
Indiferente	12
Insatisfecho	5
Muy insatisfecho	0

**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

Gráfico 18 Presentación de Productos



**Fuente:** Fuente propia en base a la encuesta aplicada a los clientes de cada una de las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Elaborado Por:** (Cepeda A, 2023)

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo con el resultado obtenido el 54% de encuestados se encuentra satisfecho con la presentación de los productos que adquiere, el 27% se encuentra satisfecho, el 13% indica que no le interesa y el 6% está insatisfecho.

**Interpretación:** Mediante el análisis obtenido se puede interpretar que la mayor parte de clientes se encuentra a gusto con la presentación que mantiene las MYPYMES en sus productos, sin embargo, con el pasar del tiempo siempre toda organización debe seguir modernizando los modelos y presentación acorde a las exigencias del mercado.

#### 4.1. Comprobación de hipótesis

#### 4.2. Planteamiento de la hipótesis

##### Hipótesis Alternativa

**Hi.** – La gestión de la calidad incide en la satisfacción del cliente en las MYPYMES de industriasmetálicas de la ciudad de Riobamba.

##### Hipótesis Nula

**H<sub>0</sub>** – La gestión de la calidad no incide en la satisfacción del cliente en las MYPYMES de industriasmetálicas de la ciudad de Riobamba.

#### 4.3. Resumen del modelo

Predictores constantes ¿Considera usted que la empresa cuenta con satisfacción en los clientes?

*Tabla 21 Resumen de Modelo*

<i>Modelo</i>	<i>R</i>	<i>R cuadrado</i>	<i>R cuadrado ajustado</i>	<i>Error estándar de la aplicación</i>
1	,958 <sup>a</sup>	.918	.916	,14049

**Fuente:** Fuente propia resultados de SPSS

**Elaborador por:** (Cepeda A, 2023)

Variable dependiente ¿Considera que la empresa se enfoca en la gestión de calidad?

Predictores constantes ¿Considera usted que la empresa cuenta con satisfacción en los clientes?

*Tabla 22 Anova*

<i>Modelo</i>	<i>R</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>de Gl</i>	<i>Medida cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
1	Regresión	10,573	.1	10,573	535,680	0,000b
	Residuo	0,947	48	0,20		
	Total	11,520	49			

**Fuente:** Fuente propia resultados de SPSS

**Elaborador por:** (Cepeda A, 2023)

Variable dependiente ¿Considera que la empresa se enfoca en la gestión de calidad?

Tabla 23 Coeficientes

<i>Modelo</i>		<i>B</i>	<i>Desv. Error</i>	<i>Coeficientes estandarizados Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
1	Constante	,105	,069		1,521	0,135
	Considera usted que la empresa cuenta con satisfacción en los clientes	0,947	,041	0,958	23,145	,000

**Fuente:** Fuente propia resultados de SPSS

**Elaborador por:** (Cepeda A, 2023)

Con base a los resultados reflejados a través de la aplicación de encuestas a toda persona tanto interna como externa que integran parte de las MYPYMES de la industria metálica de la ciudad de Riobamba, se consideró seleccionar como referencia las siguientes preguntas:

**Variable dependiente** ¿Considera que la empresa se enfoca en la gestión de calidad?

**Predictores constantes** ¿Considera usted que la empresa cuenta con satisfacción en los clientes?

Las mismas sirven como base para la verificación de hipótesis con el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

#### 4.4. Interpretación de resultados

El modelo refleja un valor del coeficiente de correlación R de 95.8%, el modelo explica que la gestión de calidad incide de forma significativa en la satisfacción del cliente en los MYPYMES de la industria metálica de la ciudad de Riobamba; en tanto que el coeficiente de determinación tiene un valor del 91.8%. Lo cual establece un grado de dependencia de las variables. Por otra parte, el valor del ANOVA es de 0.000 el cual es inferior a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Se determinó que la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES en las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba es el resultado del criterio que tiene el cliente con respecto a la calidad de producto o servicio que adquiere o recibe de parte de la organización.

Se analizó que la gestión de calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba es empírica; debido a que las organizaciones no han realizado ningún tipo de estrategia o procedimiento necesario para mejorar la calidad del producto y la atención al cliente, que permita llevar al negocio a tener un crecimiento empresarial a nivel nacional como internacionalmente, como muchos de los dueños de los negocios aspiran a tener.

Se verifico que la gestión de calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba, no cuentan con una estructura organizacional adecuada que permita mantener un parámetro de control necesario al cumplimiento de metas y crecimiento organizacional, debido que actualmente en la mayoría de las organizaciones se rigen a un solo mando y sus procesos de comunicación se rige a una comunicación horizontal en donde el dueño del negocio ordena, manda y comunica a todo el personal sus múltiples funciones a cumplir.

Al proponer estrategias de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba, se transmitió el conocimiento sobre el valor agregado que debe mantener los productos, como son los niveles de calidad que deben cumplirse para que el producto sea diferente al de la competencia. Así mismo se direcciono al personal sobre las estrategias de atención al cliente que se deben implementar, para que el cliente se siente satisfecho con la atención brindada.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda a cada MYPYMES enfocar sus procesos en implementar una adecuada gestión de la calidad y la satisfacción del cliente para que los resultados de percepción a obtener de los clientes sean los más indicados y se mantenga una aceptación ideal.

Se recomienda que toda MYPYMES que desee obtener un crecimiento empresarial a nivel nacional como internacionalmente debe contar con una óptima gestión de calidad y satisfacción del cliente, que contribuya a la organización planificar estrategias con la finalidad de satisfacer las necesidades y exigencias del mercado.

Se recomienda a toda MYPYMES que desee mantener la gestión de calidad y satisfacción del cliente, deberá implementar una estructura organizacional adecuada en donde se establece niveles de responsabilidades para el cumplimiento eficaz y eficiente de las metas empresariales.

Es importante que las MYPYMES de la industria metálicas de la ciudad de Riobamba siempre traten de crear estrategias que permitan brindar una atención de calidad al cliente, así como brindar valor agregado en cada uno de sus procesos, siendo este el factor que permita alcanzar mayor impacto frente a la competencia.

## CAPITULO VI

### 6. PROPUESTA

#### 6.1. Matriz de mejoras continuas

Posteriormente a las conclusiones y recomendaciones realizadas referente al análisis de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba se genera la necesidad de diseñar una matriz con estrategias en alcanzar los objetivos en un tiempo determinado, recursos presupuestados y responsables de su aplicación.

#### 6.2. Objetivo

Mejorar la gestión de calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

*Tabla 24 Matriz de Mejoras Continuas*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Inversión Económica</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Publicidad en Ventas	Implementar el nivel de ventas	\$200	6 meses	Gerente Jefe de Ventas
Capacitación de atención al cliente	Mejorar la atención al cliente	\$600	3 meses	Gerente Jefe de Ventas Jefe Talento Humano
Adquirir maquinaria necesaria	Mejorar la calidad de los productos	\$10000	2 meses	Gerente Jefe de Producción
Implementar materia prima de calidad y variedad	Añadir valor agregado en los productos	\$5000	6 meses	Gerente Jefe de Ventas Jefe de Producción
Generar certificados de garantías en los productos	Brindar garantías de los productos al cliente	\$1000	1 mes	Gerente Jefe de Ventas Jefe de Marketing
Generar rutas con tiempos y movimientos oportunos	Asegurar la entrega oportuna en el tiempo acordado con el cliente.	\$2000	4 meses	Gerente Jefe de Ventas Jefe de Logística

**Fuente:** Información Propia.

**Elaborado por:** Abigail Cepeda

### **6.3. Análisis:**

La aplicación de la matriz de mejoras continuas radica en aumentar el nivel de gestión de calidad y satisfacción del cliente en las organizaciones, por ende, se sugiere a toda persona natural o jurídica que constituya una MYPYMES en la industria metálica, considerar implementar la siguiente matriz de mejoras continuas que permiten a una organización alcanzar todos los objetivos propuestos, como la misión y visión que se tenga.



## 7. BIBLIOGRAFIA

Aimacaña, D. (2013). Procesos de calidad y la satisfacción de los socios, de la cooperativa ahorro y crédito Sumak Kawsay LDTA de la Ciudad de Latacunga (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Bautista, R. (2009). La suposición en investigación. Contribuciones a las ciencias sociales. 4, 19. Cejas, M. (2017). Metodología De La Investigación Científica. Sangolquí: Editorial Espe.

Droguett, F. (2012). Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la evaluación de los clientes (Tesis de pregrado). Universidad de Chile. Chile.

Franco, Y. (Julio de 2014). Tesis de Investigación. Obtenido de Blog Internet: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/07/como-se-debe-citar-un-blog-como.html>

García-Garro, A. J., Ramos-Ortega, G., Díaz de León-Ponce, M. A., & Olvera-Chávez, A. (2007). Instrumentos de evaluación. Revista mexicana de anestesiología, 30(3), 158-164.

Hernández, R. (2018). Metodología de la Investigación. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (s/f). Directorio de Empresas. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Recuperado el 13 de marzo de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/> Lara, S. (2003). Satisfacción del cliente.

Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Obtenido de Recuperado el, 11, 2018.

Morales, N. (2015). Investigación exploratoria: tipos, metodología y ejemplos. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria>,

Raffino, M. (23 de 07 de 2020). ¿Qué es Gestión de la Calidad? Obtenido de Conceptos: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Ramos, D. (8 de enero de 2021). Gurús de la calidad: Armand Vallin Feigenbaum . Julio Besa. <https://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-armand-vallin-feigenbaum/>

San Miguel, G. (2011). Gestión de la calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores (Tesis doctoral). Universidad del país Vasco Donostia. España.

San Miguel, G. (2011). Gestión de la calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores (Tesis doctoral). Universidad del país Vasco Donostia. España.

## 8. ANEXOS

### 8.1. Matriz de Operacionalización de consistencia

Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
<p><b>¿Cómo la gestión de la calidad incide en la satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba?</b></p>	<p>Determinar la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.</p>	<p>La gestión de la calidad incide en la satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.</p>
<b>Problemas derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
<p><b>¿Indagar bases teóricas acerca de la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en las MYPYMES de Industrias Metálicas de la ciudad de Riobamba?</b></p> <p><b>¿Cómo identificar las causas y efectos de la insatisfacción de los clientes de la industria metálica del cantón Riobamba?</b></p> <p><b>¿Qué estrategias de mejora se podrán implementar para revertir la insatisfacción de los clientes de las Industrias Metálicas del cantón Riobamba?</b></p>	<p>Analizar la gestión de calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.</p> <p>Verificar la gestión de calidad y la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.</p> <p>Proponer estrategias de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.</p>	

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Abigail Cepeda

## 8.2. Matriz de Operacionalización de Variables

<b>Variable Independiente: Gestión de la Calidad</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
Según Raffino (2020), la gestión de calidad es una serie de procedimientos consecuentes que le permite a cualquier organización: planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que llevan a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes. La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios estándares, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura adecuada</li> <li>• Nivel de competencia empresarial</li> <li>• Aceptación del Mercado.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad de productos elaborados.</li> <li>• Estandarización de procesos</li> <li>• Métodos alternativos de cobros y pagos</li> </ul>	
	Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de capacitación del personal</li> <li>• Nivel de evaluación del personal</li> <li>• Remuneración al personal</li> </ul>	

**Fuente:** Información Propia.

**Elaborado por:** Abigail Cepeda

### 8.3. Matriz de Operacionalización de Variables

**Variable Independiente: Gestión de la Calidad**

Categorías	Indicadores	Preguntas
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura adecuada</li> <li>• Nivel de Competencia Empresarial</li> <li>• Aceptación del Mercado.</li> </ul>	<p>¿Considera usted que la estructura organizacional adecuada, permite desarrollar la gestión de calidad en la organización? Totalmente de acuerdo- De acuerdo-Me es indiferente- En desacuerdo-Totalmente en desacuerdo</p> <p>¿Considera que la empresa cuenta con valor agregado para competir con las demás empresas de fabricación de piezas metálicas? Si o No</p> <p>¿Qué tan importante es para usted que la empresa cuente con reconocimiento en el mercado de Riobamba? Muy Importante- Importante- Algo Importante - Poco Importante- No es importante</p>
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad de productos elaborados.</li> <li>• Estandarización de procesos</li> <li>• Métodos alternativos de cobros y pagos</li> </ul>	<p>¿Conoce la variedad de productos que comercializan las empresas metalmecánicas? Si o No</p> <p>¿La empresa cuenta con procedimientos industriales definidos para realizar de manera ágil sus procesos? Totalmente de acuerdo- De acuerdo-Me es indiferente- En desacuerdo-Totalmente en desacuerdo</p> <p>¿Conoce los diferentes medios de cobros y pagos que brinda la empresa? Si o No</p>
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de capacitación del personal</li> <li>• Nivel de evaluación del personal</li> <li>• Incentivos al personal</li> </ul>	<p>¿La empresa brinda a su personal capacitación adecuada? De acuerdo-</p> <p>¿La empresa realiza evaluaciones permanentes al personal para asegurar la eficiencia en sus procesos? Si o No</p> <p>¿La empresa incentiva al personal que cumple con las metas? Si o No</p>

**Fuente:** Información Propia.

**Elaborado por:** Abigail Cepeda

<b>Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<p>Según Lara (2023), la satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo. Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización. Si se explica al personal el papel que juega en el proceso de satisfacción y conoce como y de qué modo se va supervisar, a reconocerla y ascenderla, se lograra que todos actúen en la misma dirección.</p>	Tiempos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega de un producto</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>	Encuesta Cuestionario
	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfacción de clientes</li> <li>• Tasa de retención de clientes.</li> <li>• Garantías al Cliente</li> </ul>	
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de atención de los empleados</li> <li>• Porcentaje de productos defectuosos</li> <li>• Nivel de presentación del producto</li> </ul>	

**Fuente:** Información Propia.

**Elaborado por:** Abigail Cepeda

Sr/Srta. Abigail Cepeda

ESTUDIANTE C.I. 0650279102

## Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente

Categorías	Indicadores	Preguntas
Tiempos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega de un producto</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>	<p>¿Cómo considera el tiempo de entrega que tiene la empresa? Excelente-Bueno- Regular-Malo- Pésima</p> <p>¿Considera que la empresa responde a tiempo la solicitud de pedidos? Si o No</p> <p>¿Considera que el tiempo de atención que brinda la empresa es el adecuado? Totalmente de acuerdo- De acuerdo-Me es indiferente- En desacuerdo-Totalmente en desacuerdo</p>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfacción de clientes</li> <li>• Tasa de retención de clientes.</li> <li>• Garantías al cliente</li> </ul>	<p>¿Cómo considera la atención que brinda la empresa? Excelente - Bueno- Regular- Malo-Pésima</p> <p>¿Considera que la empresa realiza ofertas apropiadas, que motiva su fidelidad? Si o No</p> <p>¿Considera que la empresa le brinda garantías necesarias del producto que adquiere?</p> <p>Totalmente de acuerdo- De acuerdo-Me es indiferente- En desacuerdo-Totalmente en desacuerdo</p>
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de calidad</li> <li>• Porcentaje de productos defectuosos</li> <li>• Nivel de presentación del producto</li> </ul>	<p>¿Considera que la empresa se enfoca en la gestión de calidad? Si o No</p> <p>¿Qué porcentaje del total de productos que ha adquirido han salido defectuosos?</p> <p>0% -5% -10% -20% -Más del 20%</p> <p>¿Se encuentra satisfecho con la presentación de productos?</p> <p>Muy Satisfecho- Satisfecho – Indiferente -</p>

## 8.4. Encuesta

**Nombre del Proyecto:** Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

**Objetivo:** Determinar la gestión de la calidad de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

**1. ¿Considera usted que la estructura organizacional adecuada, permite desarrollar la gestión de calidad en la organización?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Me es indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**2. ¿Considera que la empresa cuenta con valor agregado para competir con las demás empresas de fabricación de piezas metálicas?**

Si

No

**3. ¿Qué tan importante es para usted que la empresa cuente con reconocimiento en el mercado de Riobamba?**

Muy Importante

Importante

Algo Importante

Poco Importante

No es importante

**4. ¿Conoce la variedad de productos que comercializan las empresas metalmecánicas?**

Si

No

**5. ¿La empresa cuenta con procedimientos industriales definidos para realizar de manera ágil sus procesos?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Me es indiferente

En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**6. ¿Conoce los diferentes medios de cobros y pagos que brinda la empresa?**

Si  
No

**7. ¿La empresa brinda a su personal capacitación adecuada?**

Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Me es indiferente  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**8. ¿La empresa realiza evaluaciones permanentes al personal para asegurar la eficiencia en sus procesos?**

Si  
No

**9. ¿La empresa incentiva al personal que cumple con las metas?**

Si  
No

**GRACIAS**



## Encuesta

**Nombre del Proyecto:** Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en las MYPYMES de industrias metálicas de la ciudad de Riobamba

**Objetivo:** Determinar la satisfacción del cliente de las MYPYMES de las industrias metálicas de la ciudad de Riobamba.

1. **¿Cómo considera el tiempo de entrega que tiene la empresa?**
  - Excelente
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
  - Pésima
  
2. **¿Considera que la empresa responde a tiempo la solicitud de pedidos?**
  - Si
  - No
  
3. **¿Considera que el tiempo de atención que brinda la empresa es el adecuado?**
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Me es indiferente
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
  
4. **¿Cómo considera la atención que brinda la empresa?**
  - Excelente
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
  - Pésima
  
5. **¿Considera que la empresa realiza ofertas apropiadas, que motiva su fidelidad?**
  - Si
  - No
  
6. **¿Considera que la empresa le brinda garantías necesarias del producto que adquiere?**
  - Totalmente de acuerdo

De acuerdo  
Me es indiferente  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo

**7. ¿Considera que la empresa se enfoca en la gestión de calidad?**

Si  
No

**8. ¿Qué porcentaje del total de productos que ha adquirido han salido defectuosos?**

0%  
5%  
10%  
20%  
Más del 20%

**9. ¿Se encuentra satisfecho con la presentación de productos?**

Muy Satisfecho  
Satisfecho  
Indiferente  
Insatisfecho  
Muy Insatisfecho

**GRACIAS**