

# Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador

## Importance of quality management in the business productivity of textile microenterprises in the city of Otavalo in the province of Imbabura - Ecuador

OTAVALO, Tania E. <sup>1</sup>  
PAREDES, Diana C. <sup>2</sup>  
CALDERÓN, Luis C. <sup>3</sup>  
GUERRA, Vinicio R. <sup>4</sup>

### Resumen

Las microempresas textiles de Otavalo gestionan la calidad de sus prendas de manera empírica por lo que no se conoce cómo esto afecta a la productividad empresarial. Por lo tanto, se realizó un estudio descriptivo con los indicadores de la gestión de calidad y la productividad, basados en la teoría de Juran y la teoría de la productividad laboral respectivamente. En consecuencia, se obtuvo que los indicadores de calidad y productividad se aplican efectivamente en las microempresas textiles de Otavalo.

**Palabras clave:** gestión de calidad, productividad laboral, eficiencia, eficacia, planificación de la calidad, control de la calidad, mejora de la calidad.

### Abstract

The Otavalo textile micro-enterprises manage the quality of their garments empirically, so it is not known how this affects the business productivity. Therefore, a descriptive study was carried out with the indicators of quality management and productivity, based on the Juran theory and the theory of labor productivity, respectively. Consequently, it was obtained that the indicators of quality and productivity are applied effectively in the textile micro-enterprises of Otavalo.

**Key words:** quality management, labor productivity, efficiency, effectiveness, quality planning, quality control, quality improvement.

---

## 1. Introducción

### 1.1. Antecedentes

La gestión de la calidad ha sido estudiada por diversos autores que la definen mediante conceptos determinados en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como un instrumento clave que le permita a la empresa

---

<sup>1</sup> Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Email: teotavalot@utn.edu.ec

<sup>2</sup> Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Email: dcparedesa@utn.edu.ec

<sup>3</sup> Docente Investigador Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Email: lccalderon@utn.edu.ec

<sup>4</sup> Docente Investigador Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Email: evguerra@utn.edu.ec

perfeccionar sus métodos de planificación, control y mejora de la calidad (Goetsch & Davis, 2014). En la actualidad, la gestión de calidad se ha convertido en una estrategia para impulsar la competitividad en las organizaciones ya que mediante la aplicación de procesos adecuados de producción, permite elaborar productos o servicios que superen las expectativas del consumidor, creando una conexión entre producto o servicio y cliente, permitiendo de esta manera que la empresa pueda permanecer en el mercado (Hernández et al., 2018).

Hoy en día, empresas de todo tipo se han visto obligadas a contender en un mercado cada vez más competitivo, por lo que es necesario que sean capaces de satisfacer las necesidades de sus clientes (Porter, 2009). Por ello, los gerentes de dichas organizaciones deben dirigir sus esfuerzos para realizar una gestión adecuada de la calidad que les permita obtener una mayor rentabilidad, además de un buen posicionamiento en el mercado, todo ello sin que afecte a la calidad del servicio o producto (Botje et al., 2014). Para que una empresa sea considerada como competitiva en su sector productivo, debe tomar en consideración factores para su desarrollo como lo es el liderazgo, la cultura organizacional, el capital humano, la productividad, entre otros (Cantillo & Daza, 2011). Adicionalmente, la aplicación de un plan estratégico, permite una mayor productividad y direccionamiento al mercado que se dirigen (Medina, 2010).

La industria textil en el Ecuador se encuentra entre las primeras que más empleo genera, con alrededor de 170.000 puestos de trabajo, lo que representa un 21% de los que produce la industria manufacturera del país, sin embargo, datos recientes de este sector han presentado una contracción con una caída de un 11,3% en el 2020 (Ortega, 2020). Por otra parte, durante el tercer trimestre del año, el PIB de Ecuador vio una contracción del 8,8 % y prevé un cierre anual cerca del 9,5 % (González, 2021).

Calcular la productividad en las empresas se considera de suma importancia, ya que gracias a ello se pueden identificar tanto debilidades como oportunidades, sin embargo, para que la empresa sea más productiva también dependerá de las decisiones que se tomen con base en el control de sus operaciones (Jara & Maldonado, 2011). Por ello, para Lara et al. (2021) el gerente debe tener la habilidad de liderar a su equipo de trabajo, ya que un buen liderazgo dentro de la organización permitirá que los miembros que la integran sean más eficientes y eficaces al momento de prestar su servicio.

En una investigación realizada por Quijia et al. (2021) se obtuvieron algunos resultados interesantes en donde se muestra que el incluir en la empresa a más trabajadores con un nivel de educación alto, puede ayudar a aumentar la productividad laboral en 1%. Así también si las empresas exportan sus productos y llegan a mercados internacionales pueden incrementar su productividad en un 41%. Sumado a ello el tener colaboración con otras empresas y de capital extranjero la incrementa en un 27,7% y 33,3% respectivamente. Para ello, Ravina et al. (2017) aseguran que se requiere establecer en las empresas innovaciones en su cultura orientada a su desarrollo para que le permita ser competitiva y sostenible, ayudando así a renovar la productividad laboral y mejorar su rendimiento.

Fontalvo & Morelos (2017), testifican que la calidad sí posee una influencia en la productividad de las empresas ya que el implantar la gestión de calidad permite a la organización estar mejor direccionada para obtener un alto nivel de calidad en sus productos y por ende aumenta su productividad.

El manejar en la empresa un (SGC) es de suma importancia ya que con ello demuestran que sus productos son de calidad, por ello, muchas empresas deciden implementar el estándar y obtener la certificación ISO 9001 (Benzaquen, 2018). En un estudio realizado a 211 empresas peruanas se encontraron diferencias entre las empresas certificadas con ISO 9001 y las que no tenían certificación. Los resultados arrojados por dicho estudio confirmaron que las empresas que tenían la certificación ISO 9001 obtenían un mejor promedio en los nueve factores de Administración de la calidad total (TQM) por sus siglas en inglés, analizados en la investigación

(Benzaquen-De Las Casas & Schol, 2018). Así también en un análisis realizado a 199 empresas chilenas se encontró que el 42.21% posee certificación ISO 9001 (84 empresas), mientras que el 57.79% restante (115 empresas) no están certificadas, llegando a la misma conclusión positiva de aquellas empresas que se encuentran certificadas (Bezaquen, 2018).

Así como en varios países de Latinoamérica, en el caso de Ecuador, de las 899.208 empresas que existen, son muy pocas aquellas que cumplen con la normativa de la calidad ISO 9001 (INEC, 2019), sin embargo, la cifra de empresas que van adquiriendo los certificados de calidad va en aumento en donde el 97% que tienen la certificación, poseen la versión ISO 9001:2008 y el 3% tienen la certificación más actualizada con la edición 2015 (SAE, 2016). Esto demuestra el interés que le asignan las empresas al querer gestionar la calidad de sus productos ya que adoptar un sistema basado en las Normas ISO 9000, les facilita mejorar su posición en el mercado, dando respuesta a las demandas de los clientes, y el acceso a nuevos mercados (Hurtado et al., 2009).

## 1.2. Problema de Investigación

En el Ecuador existen aproximadamente 18.946 empresas textiles diversas lo que representa un 29% del total de empresas manufactureras del país (Villacrés, 2020). Históricamente la industria textil ha sido de gran importancia para la economía ecuatoriana, debido a su aporte en el producto interno bruto (PIB) y el empleo, sin embargo, presenta problemas de crecimiento reflejados en su nivel de producción (Amaluza, 2019). A partir del año 2020, la industria textil ha registrado pérdidas no solo debido a la pandemia (COVID-19) sino también, por el comercio ilícito, contrabando de mercadería, subfacturación de importaciones, entre otros (CFN, 2020). Debido a la baja productividad que ha atravesado el sector textil por la crisis sanitaria, se ha visto obligado a ampliar su portafolio de productos, con el fin de adaptar la línea de negocio a las circunstancias actuales del mercado, ofertando de esta manera material para la elaboración de trajes, overoles, mascarillas, entre otros (Coba, 2021).

El material textil que se utiliza para la elaboración de dichas prendas debe cumplir con las exigencias de calidad necesarias para que permitan al cliente cumplir con sus expectativas, por ello los empresarios textiles del Ecuador, buscan cada vez mejorar su producción aplicando el sistema de gestión de calidad en sus empresas, con procesos y estructuras que corresponda a la norma ISO 9001, pues esta certificación les permitirá demostrar que cumplen con los requerimientos del cliente. El no contar con dicha certificación puede ocasionar en el cliente desconfianza en el producto, poniendo en riesgo a la empresa e inclusive impidiendo su expansión a mercados internacionales (SAE, 2018).

Sin embargo, la mayoría de las Pymes no se encuentran equipadas para cumplir con los requisitos de las normas de calidad ya que no cuentan con experiencia en materia de sistemas de gestión. Si bien en los primeros años que se implantó las normas ISO de calidad, se encontraban únicamente en las empresas industriales. Con el paso del tiempo dichas normas también se han visto consolidadas en algunas pymes industriales lo que resulta hoy en día en un notable esparcimiento de este estándar internacional (Heras, 2008). De esta manera, se ha podido evidenciar que las microempresas textiles, tienen un manejo empírico de la gestión de calidad, puesto que confeccionan los productos con base en la experiencia.

Por otro lado, si bien es cierto, la planificación de la calidad trae varios beneficios, no todas las empresas lo ponen en práctica. Es así que Juran (1990) concuerda con que muchas empresas deben enfrentarse a grandes pérdidas económicas y de materia prima, debido a la ineficiencia o nula presencia de la planificación como es el caso de la investigación llevada por Pincay & Parra (2020), en donde se encontró que varias PYMES del país no implementan un manejo adecuado de la gestión de calidad, utilizando métodos empíricos para evaluar la productividad en sus empleados, por lo que se puede decir que, muchas de las organizaciones no cuentan con la suficiente experiencia para la gestión los procesos productivos.

Sobre el control de la calidad se puede decir que gracias a la innovación y desarrollo tecnológico las empresas han podido mantener una inspección de errores más eficiente que en tiempos pasados (Acuña, 2012), sin embargo, aunque estos sistemas son más efectivos también incurren en costos para la empresa lo cual conlleva a un problema por la falta de liquidez que tienen las PYMES para adquirir equipos de control.

Se ha visto que el implementar un plan de mejora en el área de producción de una empresa requiere de la recopilación de información de distintos procesos, equipos y la empresa en general además de contar con la predisposición de todos los miembros de la empresa. Esto requiere de mucho esfuerzo, tiempo y dinero, acompañado de una persona con conocimiento en el tema de mejora de la calidad, lo que puede ser el principal obstáculo que ven las Pymes del país para no hacerlo (Armijos & Angulo, 2018).

No obstante, en las microempresas textiles ecuatorianas existe un limitado conocimiento técnico al momento de implantar un proceso de producción óptimo que les permitan aumentar su productividad evitando desperdicios de recursos, por lo que (Manjarres, 2016) sugiere que las empresas implementen en sus actividades un modelo de mejora continua para alcanzar la eficiencia y eficacia correcta para optimizar sus recursos materiales, humanos y económicos. Pero en su mayoría, las únicas mejoras que aplican las microempresas textiles es la adquisición de nueva maquinaria que les permita realizar su trabajo de manera más fácil y rápida dejando a un lado el conocimiento técnico.

### 1.3. Importancia

El mantenerse en el mercado frente a la alta competitividad ha hecho que las empresas requieran ofrecer un producto que cumpla con los estándares de calidad óptimos que satisfagan las necesidades de los clientes. (Guacales & Meneses, 2020) afirman que hoy en día las normas ISO 9001 al ser aplicables a diferentes empresas ha llamado la atención en los gerentes de empresas, ya que quienes las aplican han obtenido resultados favorables. Por ende, se considera pertinente analizar como las empresas productivas de la zona se encuentran manejando dicho proceso de gestión de calidad ayudando así a aumentar su eficiencia a través de esta investigación.

Este estudio posee un valor teórico y utilidad metodológica ya que podría servir de sustento para investigaciones futuras, permitiendo al lector entender la relación que posee la gestión de calidad con la productividad de la empresa. Siendo de principal interés para los gerentes de las microempresas textiles del cantón, quienes manejan sus procesos productivos de manera empírica. Por ello, a nivel empresarial y social el desarrollo de esta investigación beneficiará directa o indirectamente a las empresas y personas interesadas en comprender las inconsistencias que se presentan en el manejo inadecuado de la gestión de calidad.

---

## 2. Marco Teórico

El marco teórico está enfocado en la variable dependiente la cual corresponde a la productividad empresarial. Dicho termino es considerado importante para las empresas ya que la productividad se encuentra en un nivel alto en el comportamiento organizacional, en donde, para que una empresa alcance una óptima productividad laboral, requiere tanto de la eficiencia como de la eficacia, logrando obtener mayor calidad en sus productos (Wilson & Maizza, 2013).

Para algunos autores, la productividad se centra en la medición de indicadores, en donde a medida que pasa el tiempo se puede observar cómo va influyendo en la empresa, así como un adecuado proceso de toma de decisiones (Fontalvo & Morelos, 2017). Para otros, dicha medición de indicadores no es de gran importancia y sugieren que la empresa se debe enfocar más en la motivación y participación de los trabajadores ya que se

considera que un adecuado ambiente laboral hace que cada persona opere de manera más productiva (Robbins & Judge, 2013).

Con respecto a la variable independiente que es la gestión de la calidad, es considerada como un término de gran importancia debido a que hoy en día las empresas se han preocupado por la administración de la calidad total (TQM) que es el hecho de desarrollar, diseñar y manufacturar un producto o servicio de calidad, este producto debe ser el más económico, útil y debe satisfacer las expectativas del consumidor final (Reyes, 2009). Actualmente, una demostración de calidad ayuda a asegurar la supervivencia corporativa y lograr una posición competitiva superior en el mercado que residen las empresas (Escanciano & Iglesias, 2012).

En base a ello se puede definir a la planificación de la calidad ya que forma parte de la gestión de la calidad misma, pues pretende definir los objetivos de calidad, procesos operativos y sus recursos relacionados para alcanzar los objetivos de la calidad y mantener un sistema de gestión de calidad, de esta forma se deben establecer ciertas preguntas para direccionar la filosofía empresarial e identificación de los aspectos críticos de una empresa (Cadena, 2018).

La planificación de la calidad también puede ser entendida como un aspecto propio de la gestión de la calidad encaminada a determinar los propósitos de la calidad y al establecimiento de los sistemas operativos pertinentes y de los recursos vinculados para conseguir los propósitos de la calidad (ISO 9000, 2015).

Por otra parte los métodos de control son comprendidos como procedimientos que permiten garantizar la conservación o mejora de calidad de un producto o servicio (Serna et al., 2018). Son procesos de planificación que aseguran la conservación o mejora de la calidad de un producto; estos procedimientos asocian a la capacitación de los trabajadores propios de la organización, el desarrollo de estándares verificables para la calidad de los resultados y la verificación consecutiva de componentes para recibir cualquier información de fallo a tiempo (Hernández, 2016).

La mejora de la calidad es un procedimiento que intenta mejorar ya sean servicios, productos o sistemas de una empresa a través de una actitud macro, la cual asocia los cimientos para proteger la equidad de los procesos y una consecución en la percepción de falencias o áreas de mejora (García et al., 2003). Pues la mejora de la calidad, forma parte de la gestión de la calidad, la cual está encaminada a aumentar su capacidad para cumplir con los requerimientos de calidad; es presentar mejoras a la estructura de trabajo habitual para alcanzar los resultados esperados por lo que se requiere implementar este proceso en todos los niveles de la organización, a fin de permitir un mejoramiento continuo de la calidad, ya que brinda beneficios económicos para la empresa (Cadena, 2018). En efecto, la mejora de la calidad incrementa la destreza organizacional para complacer a los usuarios y desarrollar dicha satisfacción por medio de la mejora de su rendimiento (Solís, 2017).

## **2.1. Teoría de la Productividad laboral (Judge)**

La productividad laboral tiene un rol fundamental en la administración, siendo esta una teoría que permite desarrollar de manera continua a la empresa como un todo integrado (Burguete et al., 2019). Además, es importante que exista el compromiso hacia un objetivo en común, lo cual permita la generación de metas de desempeño que sean específicas y medibles (Cervantes et al., 2020).

Es así que la administración se entiende como un proceso de trabajo con los recursos humanos, materiales y monetarios para lograr las metas de una organización con eficiencia, efectividad y eficacia (López & Monge, 2017). Además, se dice que es importante el reconocimiento de la productividad del empleado y el éxito organizacional se establecen en la naturaleza compleja del sujeto y a los procesos de una gestión organizacional involucrando a los empleados en la toma de decisiones (Ganga & Villacis, 2021). Los autores (Bateman & Snell,

2009), mencionan que dentro de la productividad en la administración se deben considerar distintos aspectos como la motivación, el liderazgo, la responsabilidad empresarial, control, comunicación, entre otros (Cortez, 2018).

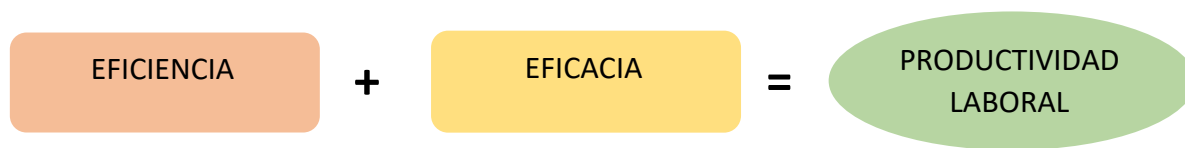
En cambio para (Koontz et al., 2008) la productividad es considerada como una relación entre los insumos y productos tomando en consideración la calidad, de esta forma se expone la Teoría de administración sobre la productividad, la cual menciona que se puede medir el rendimiento productivo para determinar la productividad empresarial, donde además se considera la satisfacción laboral como uno de los factores determinantes de la productividad (Esteves, 2014).

En los estudios elaborados por Robbins & Judge (2013), se destacan los criterios que permiten evaluar la productividad, considerándola como el nivel más elevado del comportamiento organizacional. En donde se piensa que para que una organización sea catalogada como productiva ésta debe lograr sus objetivos de producción con el menor costo posible. Es por ello que se requiere tanto de la eficiencia como de la eficacia:

Eficiencia; corresponde a la cantidad de recursos utilizados sobre los recursos considerados y el grado en el que los recursos fueron consumidos para su transformación en el producto final.

Eficacia; hace referencia al impacto que genera el producto en el cliente, es decir evalúa el nivel de satisfacción del cliente.

**Figura 1**  
Dimensiones de la Productividad Laboral



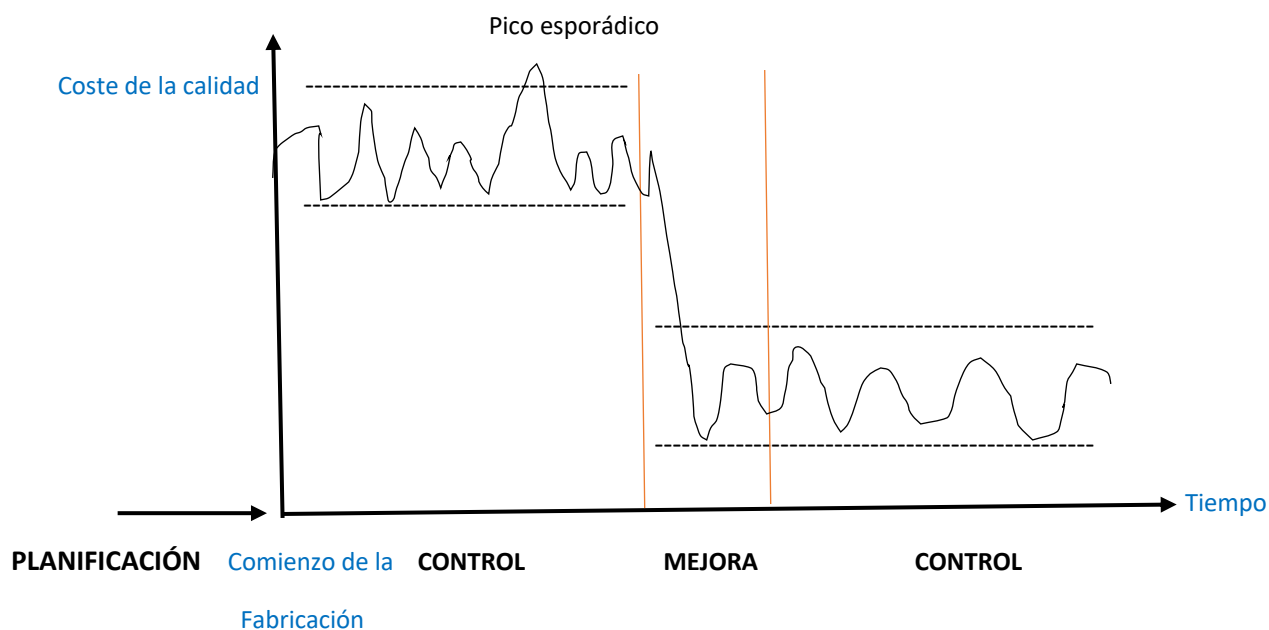
Fuente: Adaptado de (Robbins & Judge, 2013)

## 2.2. Teoría Trilogía de Juran

La Teoría Trilogía de Calidad de Juran es uno de los modelos teóricos base de las distintas prácticas de gestión de calidad, la cual segrega la calidad en tres pilares: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad, entendido de otra manera esta teoría es un ciclo de mejora que tiene como propósito la reducción de los costos por mala calidad en el producto o servicio que brinde la organización (Juran, 1990).

Por otro lado, (Ramírez, 2019), destaca la responsabilidad existente en la administración de una empresa para mejorar el cumplimiento de necesidades de los clientes, por lo cual el aporte de Juran con los tres pilares mencionados permite que la organización se pueda desempeñar satisfactoriamente, partiendo inicialmente con la identificación del usuario y de sus necesidades, y con ello direccionar de mejor manera las actividades de la empresa. Siguiendo el mismo orden de ideas, (Solís, 2017) destaca sobre esta teoría que pretende mejorar la calidad desde el enfoque interno del sistema de una empresa y que sus problemas se derivan de una mala dirección por lo que es pertinente que el sistema de gestión de calidad comprenda una instrucción continua, programas constantes de mejora y liderazgo, comunicación de resultados, entre otros.

**Figura 2**  
Representación de la Teoría Trilogía de Juran



Fuente: (Juran, 1990)

### 2.3. Fundamentación Empírica

De acuerdo con la teoría de la productividad laboral se considera importante medir la eficiencia laboral que un trabajador invierte al momento de producir, ya que de esta manera la empresa puede anticiparse a situaciones no deseadas (Robbins & Judge, 2013). En base a ello otros autores señalan distintos factores que pueden influir en la productividad laboral de una organización como por ejemplo, el clima laboral, el liderazgo, el equipamiento, los recursos, la calidad de materia prima que se utiliza así como también el estado de la maquinaria (Koontz et al., 2008). Para las empresas el incremento de la productividad es algo clave, ya que a través de ella obtienen distintos beneficios como por ejemplo: una mejor organización, reducción en los tiempos de producción, ahorro de costos y alcance de objetivos (Morales, 2020).

Por otro lado, en la trilogía de Juran se exponen otros indicadores, de los cuales también se guía esta investigación como es el caso de la planificación, control y mejora de la calidad. En un estudio relacionado (Chacón & Rugel, 2018) expone como el implantar en la empresa un diseño de gestión de calidad permite al cliente tener más confianza con la empresa generando una buena reputación en la misma.

Para mejorar la productividad empresarial en el sector textil, se requiere que sus dirigentes se apoyen en la teoría de la calidad de Juran, donde, a través de sus tres componentes como son: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad, ayuden a optimizar su productividad en la empresa (Juran, 1990). La aplicación de estos indicadores permite obtener diversos beneficios a las empresas textiles ya que, si la empresa ofrece un producto de calidad, la satisfacción y preferencia del cliente aumenta lo que deriva a una mayor productividad y por ende mejores ventas.

Sin embargo, en las pymes textiles del país, no se ha encontrado la aplicación correcta de dicha teoría, ya que, al hacerlo de manera empírica, lo que ha logrado hasta la fecha es cubrir las necesidades básicas con el empleo, pero no respecto a la productividad. Prueba de ello corresponde a los datos del Banco Central donde en sus



estadísticas se evidencia un descenso cada vez a mayor de las exportaciones textiles, presentando un -15% en el año 2020 y un -17% en el año pasado (BCE, 2022). Esto puede deberse a que se requieren de acuerdos comerciales y promoción de exportaciones para su expansión en el mercado, pero la deficiente gestión que poseen varias pymes en el país no les permite acceder a más canales de distribución, lo que genera un bajo nivel de productividad y competitividad industrial (Amaluiza, 2019).

Utilizando un SGC, en donde se tiene un componente de planificación, control y mejora la de calidad en el sector textil, es posible lograr la mejora de la productividad empresarial. De acuerdo (Fonseca, 2015) con en la investigación realizada a una empresa ecuatoriana de calzado se evidenció que, al no contar con un modelo de gestión de calidad, la empresa es afectada directamente en su departamento de producción, esto debido a que no existen normas de control que le permitan verificar la calidad de sus productos, atrayendo distintos problemas entre ellos la escasez de materia prima cuando se requiere, producir en cantidades incorrectas, el control de calidad en la producción se lo realiza de forma empírica; todo esto ha llevado a pensar que la empresa se vuelva cada vez menos competitiva en el mercado.

En opinión de Arana et al. (2004) en el estudio sobre la incidencia y efectos que tiene la Gestión de Calidad en las empresas vascas, se encontró que el implantar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) conforme a la normativa ISO 9000 tiene consecuencias positivas en los clientes ya que le genera confianza al adquirir sus productos aumentando su satisfacción, esto es debido al control que las empresas tienen en las operaciones las cuales contribuyen a la mejora de la calidad. En el aspecto económico de igual manera se cuenta con puntos positivos, ya que una mayor motivación en los colaboradores y un mejor contacto con proveedores y clientes ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa aumentando su rentabilidad y sus ventas. Estos datos son resultado de un análisis a 400 empresas certificadas y 400 no certificadas de similares características en su dimensión y distribución sectorial.

Por otro lado, con base en la investigación de Delfín & Acosta (2016) acerca de la importancia y análisis del desarrollo empresarial en su análisis en 30 empresas, demuestran que la calidad y el liderazgo influyen positivamente sobre la rentabilidad empresarial y sobre la fidelidad de los empleados, logrando de este modo una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

En su investigación Cadena et al. (2019) determinaron que en los informes de los años 2016 y 2017 del Ministerio de Industrias y Productividad, sostiene que Ecuador se dedica mayormente a la producción primaria por lo que hay poca industrialización, es decir, existe la venta y exportación de productos con poco valor agregado. Lo que da a entender el escaso interés de las empresas a la innovación. A pesar de ello, los resultados de su estudio acerca de la innovación y su incidencia en el desarrollo de las empresas encontraron que, de las 148 empresas analizadas, tan sólo 9 no han realizado ningún tipo de innovación, mientras que el 93,91% han optado por realizar cambios y crear productos novedosos, adaptándose al entorno en el que se desenvuelven y a las exigencias de los clientes.

Al analizar estos trabajos empíricos, se puede afirmar que la mayoría de los resultados de las investigaciones demuestran como gestionar la calidad, los recursos humanos y otros factores de gran importancia para la empresa, las hacen acreedoras de varios factores competitivos, además de crear confiabilidad entre sus consumidores.

Frente a los resultados expuestos en la presente investigación, se exponen los distintos autores que permiten contrastar, donde se destaca a (Cepeda, 2017), quien evidenció que las empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua encuestadas en un 85% no manejan un sistema de gestión de calidad, además de los factores que afectan a la productividad empresarial se encuentra representado principalmente por factores económicos



nacionales con el 63,1%, instalaciones 10,3%, capacitación 9,1% y políticas de la organización 8,8%; Villalba et al. (2018), en su investigación denotaron que el 71% de las empresas cuenta con estándares de calidad en la materia prima y materiales, la maquinaria y herramientas se encuentra a la disposición para los trabajadores en un 42,8% y las empresas en su mayoría desarrollan la gestión de calidad de forma empírica. (Erazo, 2016) en el estudio acerca de la gestión administrativa y su impacto en la productividad, señaló que la empresa no cumple con los objetivos establecidos, igualmente dentro de los factores productivos que favorece a la institución, recae en la infraestructura y ambiente laboral. Mientras que, Castro & Fonseca (2017) indicaron que no presentan una gran cantidad de desperdicios de materia prima y eficacia alta en su gestión por sus productos ofertados.

Los resultados de los autores ya mencionados se contrastan con el presente estudio, donde ninguna de las microempresas textiles del cantón Otavalo manejan un sistema de gestión de calidad con certificación, los factores económicos nacionales afectan a las empresas en un 52%, instalaciones 28%, capacitación 22% y políticas internas en un 8%, de igual manera el 88% de los encuestados mencionaron que siempre cuentan con materia prima de calidad, y el 76% destacó que siempre cuenta con recursos y herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo, al contrario de que en un 96% siempre y casi siempre cumplen con los objetivos propuestos, y solo 14% aludió que tiene desperdicio de materia prima. Estos datos reflejan como en la eficiencia, eficacia y los factores internos y externos, los operarios de las distintas empresas manejan diferentes criterios de opinión al momento de producir, debido a que en algunos casos unos indicadores les afectan más que otros.

Frente al segundo objetivo de estudio, Loo-Ponce & Muyulema-Allaica (2021) mencionaron que su sujeto de estudio cumple con la planificación en un 44,44% tanto para la producción como para la entrega de pedidos; por otro lado, Ramos et al. (2018) destacan que la industria del sector textil de la provincia de Tungurahua, solo el 37,5% de los que manejan estándares de calidad evidencian un incremento de la productividad empresarial; mientras que (Ortiz, 2015) determina los estándares de calidad por medio de una comparación del producto terminado con el diseñado en un 62% y un patrón base con el 77%, también se consideran la satisfacción del cliente estableciendo los criterios de adquisición para materia prima, materiales y planificación de la producción con el 54%. Y Rincon (2015) toma en cuenta los requisitos de los clientes por el 63,9% y estándares de calidad el 87,03% de organizaciones lo realiza.

Estos datos se contrastan con lo hallado en esta investigación, en donde las empresas de estudio planifican sus pedidos y producción en un 72% y 50% respectivamente, los estándares de calidad lo aplican siempre y casi siempre con el 94% y la satisfacción del cliente con el 86%. Con estos datos se puede afirmar que la planificación se encuentra mejor direccionada en las microempresas otavaleñas.

Con respecto al control de calidad, Rincon (2015) con su investigación de la gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el Perú, encontró que el 36,1% realiza el monitoreo de calidad, además de (Castillejo, 2017) tiene métodos de control para un mejor desempeño productivo en un 96%, por otro lado Panchillo et al. (2020), realizan el control de las existencias de la materia prima con el 88,6% para siempre y casi siempre. En esta investigación los resultados a comparación de los anteriores autores se encuentran representados por la presencia de métodos de control con el 52% para el criterio de siempre, el inventario de materia prima lo realizan en un 66%.

Mientras que para la mejora de calidad en las organizaciones, (Álvarez, 2021) indicó que el 76,7% de los encuestados siempre y casi siempre realizan capacitaciones a su personal. Además (Erazo, 2016) destacó que sus sujetos de estudio realizan evaluaciones periódicas en busca de mejora de la calidad en un 60% y capacitación en un 30%. De igual manera, Castro & Fonseca (2017) denotaron que el 75% considera que el sistema de gestión de calidad les favorece la mejora de calidad. Finalmente, Loo-Ponce & Mayulema-Allaica (2021), destacaron que el 40,5% identifica los problemas en la producción.

Es así como, se contrasta con los resultados obtenidos en este estudio, donde las capacitaciones se desarrollan siempre con el 36%, seguido del 32% para el criterio de casi siempre para la identificación de problemas. En este sentido se evidencia que las microempresas textiles de Otavalo se les dificulta capacitar a sus trabajadores, siendo este un factor muy importante para su desarrollo profesional y la productividad de la empresa.

---

### 3. Metodología

Se realizó un estudio descriptivo para narrar el contexto, situaciones, fenómenos, entre otros; detallarlos de mejor manera y analizar su comportamiento (Cabezas et al., 2018). Se contó con un muestreo por conveniencia en donde se incluyeron a doce microempresas del cantón Otavalo. Estas microempresas se dedican a la fabricación de prendas textiles de distintos tipos como lo son las prendas deportivas, ponchos y cobijas y demás prendas con diseños culturales de la ciudad. La unidad de análisis de la investigación está constituida por cincuenta trabajadores del área operativa de las microempresas textiles del cantón Otavalo, dispuestas a brindar la apertura necesaria para la investigación.

La investigación tiene un diseño no experimental, ya que se observó los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis. A la vez es de tipo transversal debido a la recolección de datos en un momento determinado (Hernández et al., 2014).

El enfoque que se utilizó fue mixto, es decir la combinación del cualitativo para percibir aspectos no cuantificables como los pensamientos, opiniones, ideas y/o criterios del sujeto de estudio y del cuantitativo, pues utiliza instrumentos para recolectar datos de manera numérica y fundamentada en la estadística para medir el comportamiento de los sujetos de estudio (Hernández et al., 2014). Lo que permitirá realizar encuestas y entrevistas con el fin de obtener datos más específicos de acuerdo con el grado que se maneja la gestión de calidad y como interfiere esto con la productividad empresarial.

Uno de los métodos utilizados es de carácter analítico ya que se utilizaron diversos recursos literarios de artículos científicos con relación al tema de investigación. Además de ello se utilizó el método deductivo ya que como plantea (Dávila, 2006), permitió llegar a una conclusión de la pregunta de investigación planteada.

Se utilizó la técnica de investigación de campo ya que se tuvo contacto directo con las fuentes de estudio en su entorno natural, así como también los testimonios directos de los implicados en la investigación, lo que garantiza un mayor nivel de confianza de la información recolectada (Cabezas et al., 2018).

Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron cuestionario y entrevista, esto con el fin de recabar información que permita dar respuesta a las interrogantes (Pulido, 2015). El cuestionario estuvo compuesto por 32 preguntas de opción múltiple, las cuales se encuentran clasificadas en cuatro categorías (productividad laboral, planificación, control y mejora de la calidad) con una escala de Likert (escala:1 al 5), donde 1 es nunca y 5 es siempre, el cual estuvo dirigido al personal operativo de la industria textil; y la entrevista fue dirigida a los mandos altos de la misma industria, conformada por 32 preguntas comprendidas por cuatro categorías ya mencionadas.

La validación de los instrumentos fue llevada a cabo por docentes expertos en el área de esta investigación de la Universidad Técnica del Norte, lo cual permitió que los instrumentos presenten la conformidad y el cumplimiento con los objetivos expuestos en la investigación.

Se utilizó el muestreo no probabilístico en donde, participaron para la encuesta trabajadores del área operativa de doce microempresas textiles del cantón. Mientras que para la entrevista se tomaron en cuenta a los dueños de las microempresas, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 1**  
Empresas a las que se aplicaron el instrumento de encuesta

N°	Microempresa	Representante	DIRECCIÓN
1	Aly Textiles	Reymi Lema	Comunidad de Peguche
2	Artesanías Malki	Humberto Rodríguez	Comunidad de Peguche
3	Elitex	Segundo Lema	Comunidad de Peguche
4	Imtex	Luzmila Perugachi	Comunidad de Peguche
5	Industrias Sheyla	William Morales	Carabuela
6	Levelstex STK	Franklin de la Torre	Ilumán
7	Native Textiles	Cecilia Males	Comunidad de Peguche
8	Tejidos Cachiguango	Héctor Cachiguango	Comunidad de Peguche
9	Tejidos CAMM	César Alonso Muenala	Comunidad de Peguche
10	Tejidos Ruiz	Celia Ruiz	Comunidad de Peguche
11	Textiles Morales	Jaime Morales	Comunidad de Peguche
12	Yariltex	Blanca Lema	Comunidad de Peguche

Fuente: (Otavalo, 2023)

Con la recolección de información a través de los cuestionarios, se tabularon los datos obtenidos por medio de Microsoft Excel a fin de analizar el impacto de la gestión de calidad en la productividad empresarial, seguidamente se realizó el análisis estadístico por medio del programa SPSS de IBM, donde se expuso los resultados por medio de estadística descriptiva.

**Tabla 2**  
Matriz de operacionalización de variables

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Productividad Empresarial	Productividad Laboral	Eficacia
		Eficiencia
		Factores productivos internos y externos
Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Planificación de la Calidad	Calidad	Objetivos de calidad Estándares de calidad
	Mercado	Necesidades del mercado
	Usuario	Satisfacción del cliente
Control de calidad	Capacidad empresarial	Métodos de control Designación de tareas Inventarios
	Maquinaria	Desempeño de la maquinaria
Mejora de la calidad	Acciones correctivas	Identificación de problemas Estrategias de mejora
	Cultura Organizacional	Comunicación Capacitación

Fuente: (Robbins & Judge, 2013; Juran, 1990; Otavalo, 2023)

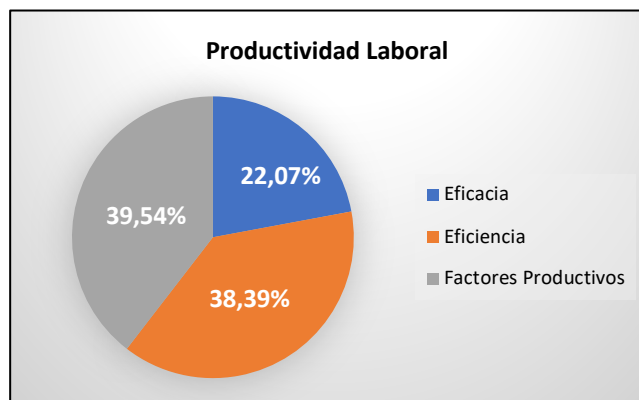
La investigación está basada partir de la tesis de (Otavalo, 2023), cuyo propósito fue determinar el nivel de relación entre la gestión de calidad y la productividad empresarial, a partir de la Teoría de Productividad empresarial y la Teoría de la Trilogía de Juran. Por lo tanto, se planteó a la productividad empresarial como la variable dependiente y a la gestión de calidad como la variable independiente, llevando a cabo una revisión de la literatura científica y empírica realizando así la matriz de operacionalización de variables, en coherencia a los

objetivos de investigación (Hernández et al., 2014). En consecuencia, los indicadores de la variable dependiente correspondiente a la productividad empresarial se desarrolló en función de los indicadores de las teoría de productividad laboral, como es el caso de la eficiencia y la eficacia (Robbins & Judge, 2013), así como los factores externos e internos (Koontz et al., 2008). Por otro lado, para la variable independiente correspondiente a la gestión de calidad se basó en la teoría de la trilogía de Juran en donde la planificación, control y mejora de la calidad son sus principales indicadores (Juran, 1990)

## 4. Resultados y discusión

### 4.1. Productividad Empresarial

**Gráfico 1**  
Productividad Laboral

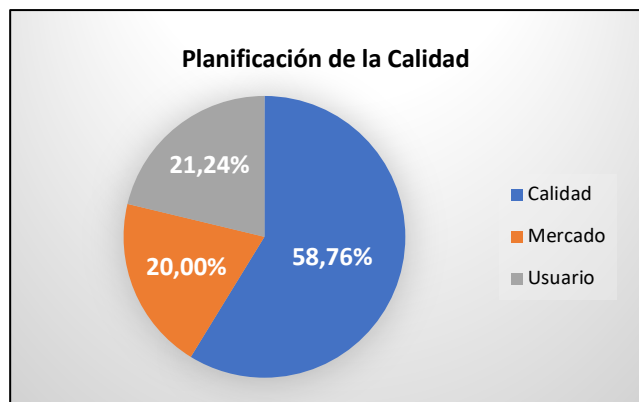


Fuente: (Otavalo, 2023)

La productividad laboral es un factor bastante valioso en el campo empresarial debido a que facilita la correcta toma de decisiones y la detección de anomalías. Es por ello que todas las personas encuestadas coinciden en que los 3 factores de eficacia, eficiencia y factores productivos son de alta trascendencia para alcanzar el éxito.

### 4.2. Planificación de la Calidad

**Gráfico 2**  
Factores de la Planificación de la Calidad

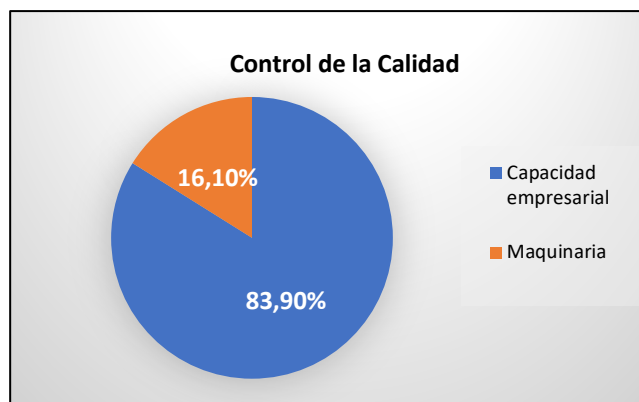


Fuente: (Otavalo, 2023)

La mayoría de las empresas establecen que la calidad es el factor más relevante al momento de planificar, porque es propicio definir objetivos y estándares que permitan mejorar los productos/servicios y a su vez satisfacer e intentar superar las expectativas del cliente.

### 4.3. Control de la Calidad

**Gráfico 3**  
Factores del Control de la Calidad

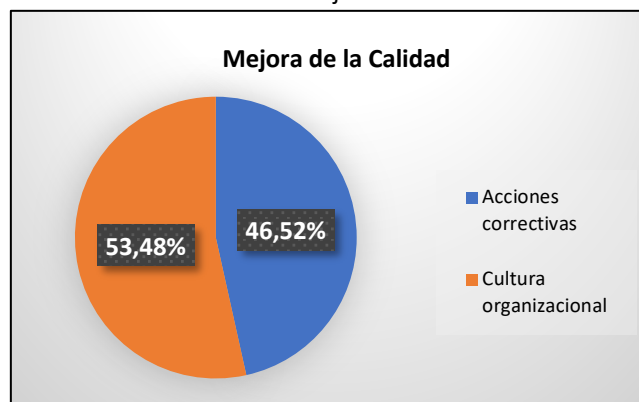


Fuente: (Otavalo, 2023)

Para un correcto control de calidad es fundamental mantener un buen manejo de los procesos productivos tomando en cuenta la capacidad empresarial y el uso de la maquinaria. No obstante, es favorable destacar que también se debe usar métodos apropiados de control, designación de tareas e inventarios.

### 4.4. Mejora de la Calidad

**Gráfico 4**  
Factores de la Mejora de la Calidad



Fuente: (Otavalo, 2023)

La mejora de la calidad debe realizarse de manera continua y periódica a través de acciones correctivas y la instauración de una cultura organizacional óptima. Es por esto, que las empresas deben incentivar una constante capacitación a sus colaboradores y conservar una comunicación efectiva con ellos.

## 5. Conclusiones

Se evidenció que, en las microempresas pertenecientes al sector textil, del cantón Otavalo, aplican los componentes de la gestión de calidad de forma empírica, es decir no cuenta con una certificación del SGC.

Se examinó la aplicación de la eficiencia, eficacia y factores productivos de las microempresas textiles de Otavalo, donde los sujetos de estudio demostraron que se aplican adecuadamente, por medio del cumplimiento de objetivos, optimización de recursos, aprovechamiento de calidad y poca evidencia de desperdicio de la materia prima.

La planificación de la calidad en las microempresas de estudio denotada en la recolección de datos permitió demostrar que se desarrolla adecuadamente desde la perspectiva de planificación de la producción y entrega de productos. Además de la consideración de necesidades de mercado para el cumplimiento de requisitos de los productos ofertados y cumplimiento de estándares de calidad.

El control de calidad se lleva óptimamente por medio de la aplicación de métodos de control y designación de tareas para controlar los procesos productivos, siendo el control previo relevante para la reducción de fallas en la producción como en los equipos y herramientas; de esta manera, se asegura la continuidad de la producción y entrega de productos con calidad.

Los empresarios consideran que el liderazgo y los incentivos constituyen al buen desempeño y comportamiento laboral de los operarios.

Se evidenció una deficiencia en la identificación de problemas y versatilidad en la aplicación de estrategias de mejora continua.

---

## Referencias bibliográficas

- Acuña, J. (2012). *Control de calidad. Un enfoque integral y estadístico* (cuarta).
- Álvarez, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 902–916.
- Amaluisa, S. (2019). Bajo nivel de crecimiento de la industria textil ecuatoriana: ¿Elevada concentración industrial o problemas productivos estructurales? *Bolentín de Coyuntura*, 1(21), 13.  
<https://doi.org/10.31164/bcoyu.21.2019.691>
- Arana, G., Heras, I., Ochoa, C., & Andonegi, J. M. (2004). Incidencia de la gestión de la calidad en los resultados de las empresas Un estudio para el caso de las empresas Vascas. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 11, 131–160. <https://addi.ehu.es/bitstream/10810/11025/1/131.pdf>
- Armijos Santos, M. E., & Angulo Bennett, E. R. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Espacios*, 39(48), 1–9.  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p22.pdf>
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo*. (S. A. de C. . McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.)).  
<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D Libros - Administracion.pdf>
- BCE. (2022). *Sector Externo*. Banco Central Del Ecuador.  
<https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica/sector-externo>
- Benzaquen-De Las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281.  
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Benzaquen-De Las Casas, J., & Schol, W. F. (2018). La calidad en las empresas de Chile. *Revista ESPACIOS*, 39, 18.  
<https://doi.org/0798 1015>
- Botje, D., Klazinga, N. S., Suñol, R., Groene, O., Pfaff, H., Mannion, R., Depaigneloth, A., Arah, O. A., Dersarkissian, M., Wagner, C., Kringos, D. S., Lombarts, M. J. M. H., Plochg, T., Lopez, M. A., Secanell, M., Vallejo, P., Bartels, P., Kristensen, S., Michel, P., ... Thompson, A. (2014). La calidad como un tema en la

agenda del comité ejecutivo asociado a la implementación de sistemas de gestión de la calidad en los hospitales europeos: un análisis cuantitativo. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(February), 92–99. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu017>

Burguete, M. A., Romero, E. D., & Acle, R. (2019). Vista de La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 117–137.

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de investigación científica*. (D. A. Aguirre (ed.)). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. [http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Cadena, J., Pereira, N., & Perez, Z. (2019). La innovación y su incidencia en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector alimentos y bebidas del Distrito Metropolitano de Quito (Ecuador) durante el 2017. *Espacios*, 40(2017), 1–17. [moz-extension://fa2561b0-4978-43db-8aaa-01457718938a/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Fwww.revistaespacios.com%2Fa19v40n22%2Fa19v40n22p17.pdf](http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf)

Cadena, O. (2018). *Gestión de la Calidad y Productividad* (1era. ed.). Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Cantillo Guerrero, E. F., & Daza Escorcía, J. M. (2011). Influencia de la Cultura Organizacional en la Competitividad de las Empresas. *Escenarios*, 9(1), 18–23. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3874557&info=resumen&idioma=SPA>

Castillejo, R. (2017). Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14943>

Castro, H., & Fonseca, F. (2017). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22), 18–25.

Cepeda, E. (2017). *Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.

Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27–37. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

CFN. (2020). Industrias manufactureras ecuatorianas. *Corporación Financiera Nacional*, 1–21. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2020/ficha-sectorial-4-trimestre-2020/FS-Prendas-de-vestir-4T2020.pdf>

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23. <https://doi.org/10.798/1015>

Coba, G. (2021). *El sector textil ecuatoriano ve crecimiento en cinco mercados*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/textil-ecuador-oportunidades-crecimiento-mercados-ecuador/>

Cortez, C. (2018). *Proceso Gerencial como factor clave en el incremento de la Productividad de una empresas del sector Avícola ubicada en el Municipio Zamora en el Estado Aragua* [Universidad de Carabobo]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5316/ccortez.pdf?sequence=1>



- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Revista de Educación Laurus*, 13(6), 180–205.  
<https://doi.org/10.1136/jmg.13.6.469>
- Delfín, F. L., & Acosta, M. P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 40, 184–202. <https://doi.org/10.14482/pege.40.8810>
- Erazo, E. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la Compañía Agrícola Coamu S.A.* Universidad Técnica de Machala.
- Escanciano, C., & Iglesias, R. (2012). Gestión de calidad y calidad total integrada en minería española: resultados de un estudio empírico. *DYNA (Colombia)*, 79(171), 167–174.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v79n171/a21v79n171.pdf>
- Esteves, T. (2014). *Universidad católica de santiago de guayaquil*. Universidad católica de santiago de guayaquil.
- Fonseca, M. (2015). La gestión de calidad y su incidencia en la producción de la empresa de calzado TORY SPORT de la ciudad de Ambato. [Universidad Técnica de Ambato]. In *Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato* (Vol. 593, Issue 03).  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La Productividad Y Sus Factores: Incidencia En El Mejoramiento Organizacional Productivade E Seus Fatores: Impacto Na Melhoria Organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Ganga, F., & Villacís, H. (2021). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*, 42, 97–122.
- García, M., Quispe, C., & Raez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89–94.  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf%0Ahttps://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf%0A>  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence* Pearson New International Edition. In *Quality Management Quality Control*.  
<https://www.pearson.ch/HigherEducation/Pearson/EAN/9781292022338/Quality-Management-for-Organizational-Excellence-Pearson-New-International-Edition>
- González, T. (2021). *La industria textil ecuatoriana cae en 2020 y ve en la bioseguridad una oportunidad de crecimiento - Noticias : industrie (#1270348)*. <https://pe.fashionnetwork.com/news/La-industria-textil-ecuatoriana-cae-en-2020-y-ve-en-la-bioseguridad-una-oportunidad-de-crecimiento,1270348.html>
- Guacales, J., & Meneses, L. (2020). *Sistemas de gestión de calidad: los beneficios que tienen las empresas que han adoptado un SGC 9001* [Universidad Técnica del Norte].  
[http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/10476/2/02\\_ICO\\_735\\_TRABAJO\\_GRADO.pdf](http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/10476/2/02_ICO_735_TRABAJO_GRADO.pdf)
- Heras, I. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV*. Deusto Publicaciones.
- Hernández, M. (2016). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 42, 115–128.  
<file:///C:/Users/Freddy/Downloads/document-5.pdf>

- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre* •, 16(28), 179–195.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología la investigación* (Sexta). México: McGraw-Hill.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado, R., Rodríguez, W., Fuentes, H., & Galleguillos, C. (2009). Impacto en los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en las empresas. *Revista de La Facultad de Ingeniería*, 23, 17–26. [http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Impacto en los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9000 en las empresas.pdf](http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Impacto%20en%20los%20beneficios%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20las%20normas%20de%20calidad%20ISO%209000%20en%20las%20empresas.pdf)
- INEC. (2019). *Cerca de 900 mil empresas se registraron en Ecuador en 2018* |.  
<https://www.ecuadrencifras.gob.ec/cerca-de-900-mil-empresas-se-registraron-en-ecuador-en-2018/>
- ISO 9000. (2015). *Traducción oficial Official translation Traduction officielle*. 2018, 60.  
[http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO 9000 2015.pdf](http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%202015.pdf)
- Jara, J., & Maldonado, H. (2011). Análisis y aplicación de un modelo de productividad para empresas del sector extractor de leche cruda caso: agroindustrial “las lolas” [PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR]. In *Sistem Otot* (Vol. 11, Issue 2). <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3142>
- Juran, J. (1990). Jur11|an y la planificacion para la calidad. In J. Medina & M. Ballester (Eds.), *Diaz de Santos, S.A.*
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (Decimocuar). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.  
[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Lara, M., Aviles, P., & Barba, J. (2021). Relación del liderazgo con la productividad empresarial. *Revista Publicando*, 8(31), 15–25. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2228>
- Loor-Ponce, M., & Muyulema-Allaica, J. C. (2021). La gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad. Caso empresa “Aseos Delfín S.A.”, Portoviejo-Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 582–598.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.823>
- Loor, M., & Muyulema, J. (2021). La gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad. Caso empresa “Aseos Delfín S.A.”, Portoviejo-Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 582–598.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.823>
- López, C., & Monge, J. (2017). *El Empowerment en la Administración de la Municipalidad Distrital de Ascensión en el año 2017*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Manjarres, T. (2016). *Tema : “ PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN PARA INCREMENTAR NIVELES DE EFICIENCIA EN LA EMPRESA KHRISTELL JEAN DEL CANTÓN PELILEO .”* 101.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1680/1/76194.pdf>
- Medina Fernández de Soto, J. E. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 69, 110–119.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n69.2010.519>

- Morales, F. (2020, July 16). *Productividad laboral - Qué es, definición y concepto | 2022 |*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Ortega, E. (2020, May 26). *La Industria textil en el Ecuador*. [https://enriqueortegaburgos.com/la-industria-textil-en-el-ecuador/#\\_ftnref1](https://enriqueortegaburgos.com/la-industria-textil-en-el-ecuador/#_ftnref1)
- Ortiz, J. (2015). *EL SISTEMA DE GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA ARTE Y CUERO PP® Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Otavallo, T. (2023). *Incidencia de la gestión de calidad en la productividad empresarial* (Vol. 1). Universidad Tecnica del Norte.
- Panchillo, E., Guivar, J., & Heredia, J. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020*. Universidad Peruana de las Américas.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6, 1118–1142.
- Porter, M. E. (2009). *Ser competitivo: Vol. 9 EDICIÓN* (Ediciones). [https://www.academia.edu/43090742/SER\\_COMPETITIVO\\_Edición\\_actualizada\\_y\\_aumentada](https://www.academia.edu/43090742/SER_COMPETITIVO_Edición_actualizada_y_aumentada)
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y el protocolo: métodos y técnicas de investigación. *Opción*, 31(1), 1137–1156. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quijia-Pillajo, J., Guevara Rosero, C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17–26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>
- Ramírez, C. (2019). *Análisis de los sistemas de mejora continua en las empresas a través del meta-análisis*. Tecnológico Nacional de México en Celaya.
- Ramos, E., Velastegui, L., Carrasco, T., & Cepeda, E. (2018). Sistema de gestión de calidad y su impacto en la productividad del sector textil. *Visionario Digital*, 2(1), 25–37. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v2i1.34>
- Ravina Ripoll, D. R., Villena Manzanares, D. F., & Gutiérrez Montoya, D. G. A. (2017). Una aproximación teórica para mejorar los resultados de innovación en las empresas desde la perspectiva del “Happiness Management.” *Retos*, 7(14), 113. <https://doi.org/10.17163/ret.n14.2017.06>
- Reyes, J. (2009). Kaoru Ishikawa Y La Gestion De La Calidad Total. *Universidad de Playa Ancha*, 0–11. <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO/alumnos/autores/Ishikawa.pdf>
- Rincon, F. (2015). La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el Distrito de la Victoria [Universidad San Martín de Porres]. In *Repositorio Academico USMP*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/11CA201302.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimo qui). Pearson.
- Villacrés, R. (2020). *La inversión en tecnología y maquinaria mejora la productividad y optimiza gastos dentro de la Industria Textil | Investig-Arte*. <https://www.investig-arte.com/manufactura-de-clase-mundial/la-inversion-en-tecnologia-y-maquinaria-mejora-la-productividad-y-optimiza-gastos-dentro-de-la-industria-textil/>

Villalba Miranda, R. F., Mancheno Saá, M. J., & Llamuca Pérez, S. L. (2018). La gestión de calidad y la productividad en la industria de calzado. *Ciencia Digital*, 2(1), 406–427.

<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.29>

SAE. (2016). *SAE y la gestión de la calidad – Servicio de Acreditación Ecuatoriano*.

<https://www.acreditacion.gob.ec/sae-y-la-gestion-de-la-calidad/>

SAE, S. de A. E. (2018). *Sistemas de gestión de la calidad en la industria textil – Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. <https://www.acreditacion.gob.ec/sistemas-de-gestion-en-industria-textil/>

Serna, J., Gonzalez, L., & Aristizabal, A. (2018). *Sistema de control de inventario*. [Instituto Universitario Tecnológico de Antioquia]. [https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO.pdf;jsessionid=E88ED72FC30607E56CE17E531ACA7B06?sequence=1](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO.pdf;jsessionid=E88ED72FC30607E56CE17E531ACA7B06?sequence=1)

Solís, H. (2017). *Mejora de la calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. 1–162.

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO - Solís Rivera%2C Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20-%20Solis%20Rivera%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wilson, S., & Maizza, O. (2017). *Facilitando la competitividad empresarial en América Latina y el Caribe mediante las normas ISO del sistema de gestión*. Inter-American Development Bank.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
Atribución-NoComercial 4.0 Internacional