



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA
EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LAS
MICROEMPRESAS DEL SECTOR VENTA DE CÁRNICOS EN
LA CIUDAD DE CUENCA.”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: GUAMÁN GUTAMA NEYMA PRISCILA

DIRECTOR: ING. MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA. PHD

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR VENTA DE CÁRNICOS EN LA CIUDAD DE CUENCA.”

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: GUAMÁN GUTAMA NEYMA PRISCILA

DIRECTOR: ING. MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA. PHD

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Análisis de la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial de las microempresas del sector venta de cárnicos en la ciudad de Cuenca.

Neyma Priscila Guamán Gutama

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PHD

Cuenca, 17 de septiembre de 2024

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Neyma Priscila Guamán Gutama**, declaro bajo juramento que el artículo denominado **“Análisis de la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial de las microempresas del sector venta de cárnicos en la ciudad de Cuenca”** es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, septiembre de 2024



Neyma Priscila Guamán Gutama

CERTIFICACIÓN

Yo, **Marcos Eduardo Cantos Ochoa**, certifico que el artículo titulado “**Análisis de la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial de las microempresas del sector venta de cárnicos en la ciudad de Cuenca**” fue desarrollado por **Neyma Priscila Guamán Gutama**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Cuenca, septiembre de 2024



Firmado electrónicamente por:
**MARCOS EDUARDO
CANTOS OCHOA**

Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PHD
Tutor(a)
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

A Dios, mis padres y mis hermanos. Han sido mi fuente de fuerza y motivación en cada paso de mi educación. Su amor incondicional y su apoyo constante han sido fundamentales para mi éxito. Les agradezco desde lo más profundo de mi ser.

.

AGRADECIMIENTO

Mi sincera gratitud y abrazo fraterno para:

- A mis padres por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.
- A mis profesores que me acompañaron en todo este camino de estudio, supieron ayudarme en las dificultades que surgieron.
- Para mis hermanos que han sido mi fortaleza fundamental en todo el tiempo de estudio.

RESUMEN

En un entorno empresarial dinámico, la gestión de calidad se destaca como un elemento crucial para la competitividad y el desarrollo empresarial, sin embargo, investigaciones anteriores señalan que la falta de conocimientos de la misma, limita el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas. En este sentido el objetivo del presente artículo es: analizar la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial de las microempresas del sector de venta de productos cárnicos en la ciudad de Cuenca, para el efecto, utiliza un enfoque cuantitativo y descriptivo para explorar la relación entre la gestión de calidad y el crecimiento empresarial a través de análisis de correlación lineal múltiple. Los resultados subrayan que los controles operativos y la evaluación del desempeño como dimensiones de la gestión de calidad, son factores determinantes del crecimiento empresarial. Además, se sugiere que la mejora continua y una gestión eficiente de recursos son áreas clave para investigaciones y prácticas empresariales futuras. En conclusión, este estudio respalda la relevancia crítica de la gestión de calidad para el desarrollo económico sostenible en el sector específico, ofreciendo una base sólida para futuras investigaciones y estrategias empresariales.

Palabras Clave: Gestión de calidad, crecimiento empresarial, controles operativos, evaluación del desempeño

ABSTRACT

Quality management is a crucial element for competitiveness and business development in a dynamic business environment. However, previous research indicates that a lack of knowledge in this area limits the growth of small and medium-sized enterprises. In this regard, this article aims to analyze quality management and its influence on the business growth of microenterprises in the meat product sales sector in the city of Cuenca. To this end, it employs a quantitative and descriptive approach to explore the relationship between quality management and business growth through multiple linear correlation analysis.

The results underscore that operational controls and performance evaluation, as dimensions of quality management, are determining factors for business growth. Furthermore, continuous improvement and efficient resource management are suggested as key areas for future research and business practices. In conclusion, this study supports the critical relevance of quality management for sustainable economic development in the specific sector, providing a solid foundation for future research and business strategies.

Keywords: Quality management, business growth, operational controls, performance evaluation

Introducción

Hoy en día, en el ámbito de la administración empresarial, se promueve una colaboración estrecha con los modelos de gestión, ya que están conectados con el capital, el talento humano, la productividad, la competitividad y la innovación. En esta alianza, el crecimiento empresarial se considera como parte integral de una estructura compleja y dinámica, basada en principios de sostenibilidad y sustentabilidad (Rodríguez, 2021).

En este marco, a medida que las empresas en todo el mundo experimentan cambios constantes, la gestión de calidad emerge como un factor crucial para el crecimiento empresarial, pues la mejora en los resultados organizativos se asocia frecuentemente con dicha gestión, lo que resalta su importancia para la competitividad de las empresas (Ormaza y Guerrero, 2021).

Sin embargo, en el contexto de las pequeñas y medianas empresas de acuerdo a Báez y Puentes, (2018) varias investigaciones han demostrado que la falta de conocimientos en gestión empresarial es la responsable de muchos de los desafíos que enfrentan estas entidades para lograr el crecimiento económico. Según Quiñónez et al. (2020) la competitividad se ve restringida por la falta de tecnología avanzada, la insuficiente formación, la escasez de financiamiento y la capacidad limitada de exportación.

Los resultados y el desempeño logrado no son los mejores, las organizaciones muestran deficiencias importantes en su participación en las relaciones productivas, en la escasa innovación y en su falta de integración con los modelos productivos contemporáneos, los cuales se caracterizan por su globalidad e interconectividad (Salas et al., 2021).

En el contexto de las microempresas en Ecuador, Vivero (2020) opina que, entre los limitantes del crecimiento empresarial esta la carencia de conocimientos iniciales acerca de modelos de negocios, la limitada asesoría técnica debido a restricciones presupuestarias, las

dificultades para obtener financiamiento a mediano o largo plazo, la competencia local y la falta de innovación.

Según un estudio realizado por Pasaca y Guevara (2023) sobre las microempresas en la ciudad de Cuenca, se observa que solo el 29% de estas empresas llevan a cabo evaluaciones de satisfacción del cliente; durante el período 2020-2022, la mayoría de las empresas registró un nivel de rentabilidad por debajo del 15%, lo que no les permite expandirse, ya que el 67% vende sus productos únicamente en el mercado local. Los factores que influyen en la productividad incluyen la presencia de personal cualificado y comprometido, la maquinaria y equipos, con un 30% de capacidad instalada ociosa, el cumplimiento de normas y estándares de calidad, y por último, los procesos y procedimientos.

En este escenario, de acuerdo a Pineda (2022) las microempresas ecuatorianas se encuentran en una posición intermedia que solo les permite sobrevivir en el mercado, y no han adoptado tradicionalmente una cultura de calidad estricta, esta situación ha llevado a que no reconozcan la necesidad de ofrecer un servicio de calidad que cumpla con normas establecidas, más allá de la percepción del cliente. Con el tiempo, esta falta de enfoque ha afectado a las organizaciones que continúan operando en el mercado, dado que los consumidores se han vuelto más exigentes.

A la luz de la información presentada en los párrafos anteriores, el problema de investigación se centra en la siguiente pregunta: ¿Cómo es la gestión de la calidad en las microempresas dedicadas a la venta de productos cárnicos en la ciudad de Cuenca?. En consecuencia, el objetivo de este artículo es analizar la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial de las microempresas del sector de venta de productos cárnicos en la ciudad de Cuenca. Se plantea la siguiente hipótesis: ¿La gestión de calidad influye en el

crecimiento empresarial de las microempresas dedicadas a la venta de productos cárnicos en la ciudad de Cuenca?

En este orden de ideas, la gestión de calidad se convierte en un elemento fundamental de la dirección de cualquier organización, pues las empresas necesitan proporcionar productos y servicios de alta calidad para preservar su competitividad en un mercado en constante evolución (Aguando et al., 2022).

Conlleva el logro de procesos eficientes y efectivos, evitando fallos en la fabricación o prestación de servicios, ahorrando dinero al cumplir con normativas, aumentando las ventas, reduciendo los tiempos de entrega, optimizando recursos, tomando decisiones más efectivas, y asegurando la calidad de los productos o servicios ofrecidos. Esto se convierte en una ventaja competitiva para las empresas y maximiza sus oportunidades de negocios (Cabrera, 2019).

Estado de Arte

La gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial

Las empresas a nivel mundial se enfrentan constantemente a cambios, y entre ellos, la gestión de calidad se convierte en un factor fundamental, este enfoque no solo impulsa el desarrollo empresarial, sino que también está estrechamente relacionado con mejoras en los resultados de la organización, pues permite a las organizaciones garantizar la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Este logro se lleva a cabo mediante la planificación, mantenimiento y mejora continua del rendimiento de los procesos, siguiendo un modelo de eficiencia y eficacia que proporciona ventajas competitivas significativas (Aguado, 2022).

De acuerdo a Ormaza y Guerrero, (2021) la gestión de calidad involucra las estrategias y medidas que una empresa pone en marcha para asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos, fomentando así una mayor competitividad y logro en

el mercado. A través de la planificación, supervisión y aseguramiento de la calidad, las organizaciones buscan mantener altos niveles de excelencia en todas las áreas de su funcionamiento, asimismo, el liderazgo desempeña un papel fundamental tanto a nivel organizacional como social, siendo esencial para el éxito y avance de cualquier empresa o institución, un liderazgo efectivo permite influir en las personas y guiarlas hacia el logro de metas mediante una comunicación eficaz y una comprensión profunda de las dinámicas del entorno.

En este orden de ideas, los autores Moreno y De Armas (2019) afirman que el liderazgo puede definirse como la habilidad para ejercer influencia sobre las personas en un contexto particular utilizando la comunicación humana para alcanzar ciertos objetivos, esta definición destaca cuatro elementos clave del liderazgo: influencia, situación, proceso de comunicación y objetivos a lograr.

El liderazgo consiste en influir y coordinar a las personas para alcanzar un objetivo compartido, el líder actual debe usar sus habilidades para interactuar en diversas situaciones del entorno, facilitando su desarrollo con el medio y con los individuos para dirigir la empresa de manera eficiente y eficaz, así, un líder es parte del equipo, con la responsabilidad de conocer a cada miembro, escucharlos, potenciar sus fortalezas, comunicarles la visión y persuadirlos de llevarla a cabo (Sumba et al., 2022).

De acuerdo a Serrato (2019), actualmente, uno de los desafíos principales que confrontan los gerentes es la incertidumbre sobre las tendencias del mercado y el entorno empresarial en el que operan las compañías. Por eso, es esencial que las empresas lleven a cabo una planificación empresarial adecuada, que les permita definir de manera coherente las acciones y tácticas necesarias para alcanzar sus objetivos y obtener ventajas competitivas.

La planificación y gestión de la calidad son cruciales para el éxito y la competitividad empresarial. Implica la formulación estratégica para alcanzar objetivos competitivos, considerando las amenazas y oportunidades. La gestión de calidad busca la integración de todos los grupos para un desarrollo efectivo y la adaptación al cambio es clave para la implementación exitosa (Kaoutar et al., 2023).

Afirmación que complementan Señalin et al. (2020) al mencionar que, la planificación resulta fundamental porque implica proyectar a las empresas basándose en sus valores, misión, visión y presupuestos, entre otros aspectos, esta planificación ayuda a definir la razón de ser y los objetivos de las compañías, constituye una herramienta integral que impacta en la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

Según Unal y Felekloglu (2019) la planificación de la calidad, se relaciona estrechamente con la importancia de un buen manejo de los recursos dentro de una empresa, los mismos son esenciales para el funcionamiento, crecimiento y competitividad de cualquier organización en el mercado. Su adecuada gestión contribuye significativamente a la realización de transacciones comerciales y al logro de metas organizacionales, lo que a su vez conduce al éxito de la empresa.

En este ámbito, Smith et al. (2019) indican que, los recursos de una empresa juegan un papel esencial en su capacidad para funcionar y destacarse en el mercado, estos, que incluyen el talento humano, los bienes materiales y tecnológicos, junto con los elementos intangibles como la marca y la reputación, son considerados elementos estratégicos que impulsan el éxito a largo plazo de la entidad. La gestión efectiva de estos recursos se reconoce como un factor crucial para mejorar la eficiencia, fomentar la innovación y promover la competitividad en un contexto empresarial que evoluciona constantemente.

En este marco, se conoce que la gestión de calidad implica coordinar actividades para dirigir y controlar una organización en términos de calidad. En este contexto, los controles operativos son procedimientos y mecanismos implementados para asegurar que las operaciones diarias se realicen de manera efectiva y eficiente, alineándose con los objetivos de calidad, estos controles son cruciales para prevenir, identificar y corregir problemas que puedan comprometer la calidad de los productos o servicios (Wang et al., 2020).

Los controles operativos de acuerdo a Calle et al. (2020) son métodos y sistemas creados para supervisar y controlar las actividades diarias y rutinarias, garantizan que las operaciones se realicen conforme a los estándares, procedimientos operativos y políticas establecidos por la empresa, pueden abarcar la supervisión del rendimiento del personal, la administración de inventarios, la calidad del producto o servicio, la efectividad de los procedimientos y el cumplimiento de normativas y estándares.

Al considerar la gestión de calidad y la evaluación del desempeño, Velásquez y Fernández (2020) resaltan que estos son procesos esenciales para medir el rendimiento de los empleados y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en una organización. La evaluación del desempeño se enfoca en la calidad y nivel del trabajo de los empleados, así como en sus conocimientos y motivaciones para el desarrollo. Por otro lado, la gestión de calidad se encarga de garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos, fomentando la mejora continua de la organización.

Rivero (2019) explica que la evaluación del desempeño es un proceso organizado y metódico que examina el comportamiento y potencial de cada persona en su puesto, considerando incluso el índice de ausencias. El propósito es evaluar la eficiencia del empleado y su potencial

para crecer en el futuro, también incluye comunicar a los empleados acerca de su rendimiento y expectativas, así como reconocer sus logros y méritos positivos.

La evaluación del desempeño es un método estructurado de análisis y valoración acerca de cómo una persona o un equipo realizan sus actividades, representa el procedimiento mediante el cual se mide el rendimiento total del empleado y es esencial para motivar a mejorar la calidad de su trabajo, varias organizaciones emplean esta información para decidir las recompensas a conceder (Bron, et al., 2020).

Otro factor crucial en las microempresas para gestionar eficazmente las operaciones empresariales, buscando mejorar la eficiencia, añadir valor a los procesos y aumentar la competitividad, es la mejora continua, incluye un análisis situacional para establecer metas y planes de acción (Lay et al., 2022). En este ámbito según Bueno y Jácome (2021) la mejora continua involucra estrategias que optimizan las operaciones, reducen errores y fomentan la disciplina y el orden, mediante metodologías como Lean Manufacturing y técnicas como las 5's.

Basándose en estudios previos, Diaz y Salazar (2021) destacan la relevancia de la gestión de la calidad en las organizaciones, subrayando su evolución, su valoración por parte de estas entidades y su integración como herramienta fundamental en la gestión empresarial.

Aquino (2023) en su investigación sobre el desarrollo de un sistema de gestión de calidad para productos cárnicos, se destacan los beneficios significativos que estos sistemas aportan tanto a los procesos internos como a la organización en su conjunto. Los resultados muestran mejoras notables en la eficiencia operativa, los ingresos y la confianza de los clientes, asimismo, se observa una mejora sustancial en la calidad de los productos y servicios, una reducción de costos fijos y operativos, y la creación de valor para la organización. Concluye que un aspecto fundamental de

la gestión de calidad es promover el crecimiento empresarial, que representa la capacidad de la empresa para expandirse y aumentar su influencia en el mercado.

Según Bendezu (2019) este crecimiento puede manifestarse de diversas formas, como el incremento en las ventas de productos físicos o servicios, la expansión de mercados a nivel local e internacional, o la innovación en procesos para reducir costos y mejorar la competitividad.

Al hacer referencia a la variable dependiente inmersa en el presente estudio (crecimiento empresarial), de acuerdo a López et al. (2021) es el procedimiento mediante el cual una empresa expande sus actividades y aumenta su impacto en el mercado, este fenómeno no se limita simplemente al crecimiento en tamaño y recursos, sino que también se enfoca en la continua mejora de productos y servicios, así como en la optimización de los procesos internos. Asimismo, se destaca la importancia crucial de la innovación y la capacidad de adaptación como elementos fundamentales para mantener y reforzar la posición competitiva de la empresa en un entorno empresarial dinámico y globalizado.

Bueno y Jácome (2022) hacen hincapié en que el crecimiento de una empresa resulta en un aumento inevitable de los ingresos. Asimismo, resaltan la importancia de la estadística en la recopilación de datos para identificar necesidades y problemas, lo que facilita la creación de nuevos productos y servicios, esta acción refuerza la competitividad de la empresa y su habilidad para adaptarse a un entorno empresarial dinámico.

El crecimiento empresarial no solo se limita a la expansión de mercados y aumento de ingresos, sino también a la diversificación de negocios, productos o servicios. Natividad (2020) afirma que la diversificación empresarial es un proceso en el cual una empresa amplía su gama de negocios con el objetivo de disminuir su dependencia de un único mercado o fuente de ingresos.

Esta estrategia se emplea para reducir riesgos, aprovechar oportunidades de crecimiento y reforzar la competitividad en un entorno empresarial en constante evolución.

La diversificación empresarial se puede analizar desde varias perspectivas, Arango et al. (2020) estudian la teoría de los recursos y capacidades, que propone que las empresas deben desarrollar y aprovechar sus habilidades y activos para diversificar y expandir sus operaciones. Enfatizan la importancia de una gestión eficaz de estos recursos y capacidades para alcanzar una diversificación exitosa. Otra perspectiva relevante es la teoría de la estrategia de Porter, mencionada en el estudio de Pérez (2022) que clasifica las estrategias de diversificación en función de la ventaja competitiva que se busca. Según esta teoría, las empresas pueden elegir entre estrategias de costo o diferenciación para diversificar y competir en nuevos mercados.

En el ámbito de las ventas, en el entorno empresarial, desempeñan un papel crucial en el desarrollo y la sostenibilidad de un negocio. De acuerdo con Soto (2021), en el competitivo ámbito empresarial, lograr que los clientes acepten y prefieran una nueva marca representa un desafío significativo, pero no imposible. Para alcanzar este objetivo, es esencial implementar estrategias que capten la atención del cliente y lo convencen de realizar la compra.

Al respecto, Díaz y Salazar (2021) señalan que, para alcanzar el nivel de ingresos esperado, es crucial identificar los factores que afectan las ventas, para asegurar que las decisiones tomadas sean apropiadas y produzcan los ingresos necesarios para mantener la viabilidad económica del negocio. Para mantener crecimiento empresarial estable, es importante contar con una identidad corporativa sólida, permitiendo establecer un vínculo positivo con los consumidores y desempeñar un rol importante en su decisión de compra.

En el contexto del crecimiento empresarial, la identidad corporativa es relevante para las empresas, pues refleja su imagen externa, valores, cultura y relaciones con clientes y

colaboradores, de acuerdo a Ramos y Valle (2020) incluye las creencias, actitudes y percepciones de los consumidores sobre una empresa o marca, influyendo en cómo interpretan los mensajes transmitidos por sus productos, servicios y comunicaciones. Además, esta identidad es crucial para diferenciar a la empresa en un mercado competitivo, fortaleciendo su posicionamiento y reconocimiento.

En otro ámbito, sin descuidar la importancia de las alianzas estratégicas en la competitividad y crecimiento empresarial, Carvajal et al. (2021) destacan que estas alianzas son recursos eficaces que permiten a las empresas adquirir rápidamente recursos para ingresar a nuevos mercados, aprender y obtener conocimiento de líderes del sector.

Mora et al. (2019) subrayan que estas alianzas son fundamentales para la permanencia de las empresas en los mercados globales, ofreciendo beneficios como acceso a recursos financieros, capacidades técnicas y gerenciales, fortalecimiento de la marca y reputación, y contribuciones al bienestar social. Además, se considera que las alianzas representan un modelo organizativo efectivo que ha logrado superar barreras y mejorar la imagen empresarial tanto a nivel local como internacional.

Para finalizar este apartado, en relación al crecimiento empresarial, estudios recientes enfatizan su importancia en el entorno económico. Según Melgarejo et al. (2019) el crecimiento empresarial es esencial para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de una empresa. Facilita la captación de nuevos clientes y financiamiento, generando beneficios que promueven el desarrollo y la prosperidad organizacional. Además, está asociado directamente con la rentabilidad, el avance de productos, la expansión de la base de clientes y el fortalecimiento de la marca. En conclusión, el crecimiento empresarial es fundamental para la evolución y la continua prosperidad de una empresa en su mercado.

Metodología

El trabajo de investigación adopta un enfoque principalmente cuantitativo, centrado en la recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos. Este método permite establecer patrones, correlaciones y relaciones causales mediante la recopilación sistemática de datos estructurados y estandarizados de una muestra representativa. Los investigadores utilizan técnicas como encuestas, experimentos controlados y análisis estadístico para cuantificar fenómenos y generalizar los resultados a una población más amplia (García y López, 2020).

En el ámbito de la temática estudiada el enfoque cuantitativo se centra en la recolección y análisis de datos numéricos y estadísticos, para medir de manera objetiva cómo la implementación de prácticas de gestión de calidad impacta en el crecimiento de las microempresas del sector venta de cárnicos.

El tipo de investigación aplicada es descriptiva y exploratoria, de acuerdo a Martínez y González (2023) la primera se enfoca en la descripción de fenómenos, sus características y funciones, sin la intención de explicar relaciones causales. Por otro lado, la exploratoria busca proporcionar información y comprensión del problema que el investigador enfrenta, permitiéndole identificar tendencias y posibles relaciones entre variables.

Al respecto, el estudio describe la introducción de procedimientos que son parte de un sistema de gestión de calidad en las microempresas de venta de cárnicos en Cuenca, junto con sus impactos en el crecimiento empresarial. También investiga las opiniones y vivencias de estas entidades sobre esta relación, con el fin de identificar elementos importantes y posibles conexiones de causa y efecto.

La población bajo estudio está conformada por 374 microempresas cuya actividad económica se relaciona con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) G472106:

“Venta al por menor de carne y productos cárnicos (incluidos los de aves de corral) en establecimientos especializados” (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2023). En relación a la muestra se aplica un muestreo incidental o por conveniencia, el cual de acuerdo a Otzen y Manterola (2017) es una técnica de muestreo no probabilística donde los sujetos son seleccionados por su fácil acceso y cercanía al investigador. En este ámbito la muestra está conformada por 87 microempresarios del sector venta de cárnicos de la ciudad de Cuenca, dado que los agentes informantes son fácilmente accesibles y cumplen con los criterios necesarios para proporcionar información relevante para la investigación, además proporciona una visión valiosa y práctica de las tendencias y comportamientos dentro del grupo de interés.

Para recopilar datos cuantitativos sobre gestión de calidad y crecimiento empresarial, se utiliza un cuestionario con una escala de Likert que varía desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre). Este instrumento aborda dimensiones clave de la gestión de calidad, como Liderazgo, Planificación, Recursos, Controles Operativos, Evaluación del Desempeño y Mejora Continua, así como aspectos del crecimiento empresarial, incluyendo Inversión, Diversificación, Ventas, Imagen y Alianzas Estratégicas. Las preguntas del cuestionario fueron validadas por expertos académicos y se sometieron a la prueba de Alfa de Cronbach, la cual arrojó un valor de 0.932, garantizando así su fiabilidad.

Tabla 1

Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,932	33

Fuente: Sector, venta al por menor de carne y productos cárnicos de la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** La autora.

El procesamiento de datos se realiza en el software SPSS a través de un análisis de correlación lineal múltiple, lo que permite examinar las relaciones simultáneas entre diversas variables relacionadas con la gestión de calidad y el crecimiento empresarial.

Resultados

En esta sección se exponen los resultados del modelo de regresión lineal múltiple, subrayando la importancia de llevar a cabo pruebas de correlación previas para validar la relación entre la variable dependiente (Crecimiento Empresarial) y las predictoras (Liderazgo, Planificación, Recursos, Controles Operativos, Evaluación del Desempeño y Mejora Continua). Para efectuar este análisis, es crucial verificar antes la normalidad en la distribución de los datos de las variables implicadas.

Tabla 2

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Crecimiento Empresarial	.433	87	.000	.630	87	.000
Liderazgo	.309	87	.000	.776	87	.000
Planificación	.264	87	.000	.826	87	.000
Recursos	.266	87	.000	.795	87	.000
Controles Operativos	.341	87	.000	.779	87	.000
Evaluación del Desempeño	.278	87	.000	.769	87	.000
Mejora continua	.352	87	.000	.695	87	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Sector venta de cárnicos (2024). Encuesta aplicada a las microempresas de la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** La autora.

Como se puede apreciar el valor p (Sig.) menor a 0.05 indica que los datos no siguen una distribución normal. En este caso, para todas las variables, los valores p de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk son 0.000, lo que confirma esta falta de normalidad por lo que se recomienda utilizar métodos estadísticos no paramétricos para su análisis posterior.

Tabla 3*Correlación Rho de Spearman*

		Crecimiento Empresarial	Liderazgo	Planificación	Recursos	Controles Operativos	Evaluación del Desempeño	Mejora continua
Crecimiento Empresarial	Coefficiente de correlación	1.000	,294**	,354**	,368**	,488**	,407**	,287**
	Sig. (bilateral)		.006	.001	.000	.000	.000	.007
	N	87	87	87	87	87	87	87
Liderazgo	Coefficiente de correlación	,294**	1.000	,634**	,387**	,594**	,322**	.150
	Sig. (bilateral)	.006		.000	.000	.000	.002	.166
	N	87	87	87	87	87	87	87
Planificación	Coefficiente de correlación	,354**	,634**	1.000	.208	,627**	,256*	.197
	Sig. (bilateral)	.001	.000		.054	.000	.017	.068
	N	87	87	87	87	87	87	87
Recursos	Coefficiente de correlación	,368**	,387**	.208	1.000	,441**	,225*	.078
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.054		.000	.036	.473
	N	87	87	87	87	87	87	87
Controles Operativos	Coefficiente de correlación	,488**	,594**	,627**	,441**	1.000	,445**	,262*
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000	.014
	N	87	87	87	87	87	87	87
Evaluación del Desempeño	Coefficiente de correlación	,407**	,322**	,256*	,225*	,445**	1.000	.051
	Sig. (bilateral)	.000	.002	.017	.036	.000		.639
	N	87	87	87	87	87	87	87
Mejora continua	Coefficiente de correlación	,287**	.150	.197	.078	,262*	.051	1.000
	Sig. (bilateral)	.007	.166	.068	.473	.014	.639	
	N	87	87	87	87	87	87	87

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Sector venta de cárnicos (2024). Encuesta aplicada a las microempresas de la ciudad de Cuenca. **Elaborado**

por: La autora.

Al analizar los resultados obtenidos, se evidencia que se han calculado los coeficientes de correlación de Spearman para varias variables, junto con sus respectivos valores de significancia. Estos coeficientes proporcionan información sobre la fuerza y dirección de las relaciones entre las variables. En este contexto, se observa que el Crecimiento Empresarial está positivamente relacionado con todas las variables analizadas, siendo las correlaciones significativas a un nivel de confianza del 95%.

Además, el análisis de correlación revela relaciones significativas entre otras variables, como Liderazgo, Planificación, Recursos, Controles Operativos, Evaluación del Desempeño y Mejora Continua. Esta prueba de correlación también permite identificar si en el modelo se presenta un problema de multicolinealidad en las variables independientes, que impide conocer con certeza cuál dimensión de la variable gestión de calidad tiene influencia sobre el crecimiento empresarial.

Por consiguiente, resulta crucial desarrollar un modelo predictivo mediante la aplicación de la prueba de regresión lineal múltiple con las 6 variables predictoras (Liderazgo, Planificación, Recursos, Controles Operativos, Evaluación del Desempeño y Mejora Continua) del crecimiento empresarial.

Tabla 4

Coefficiente de correlación lineal (R) y (R²)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,519 ^a	,270	,261	,40828
2	,562 ^b	,315	,299	,39767

a. Variables predictoras: (Constante), Controles Operativos
b. Variables predictoras: (Constante), Controles Operativos, Evaluación del Desempeño

Fuente: Sector venta de cárnicos (2024). Encuesta aplicada a las microempresas de la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** La autora.

Los resultados presentados muestran las métricas de evaluación para dos modelos de regresión. En el primer modelo, el coeficiente de determinación (R cuadrado) es de 0,270, mientras que en el segundo modelo es de 0,315. El R cuadrado corregido, que tiene en cuenta el número de predictores en el modelo, es de 0,261 para el primer modelo y de 0,299 para el segundo. Estos valores indican la proporción de variabilidad explicada por el modelo de regresión en relación a los datos observados. El modelo 2 propuesto explica el 31.5% de la variabilidad de la variable

dependiente (Y), que en este caso es el crecimiento empresarial. Este porcentaje de explicación es una mejora respecto al modelo 1, que solo alcanzaba el 27%.

Tabla 5

Significancia de las variables de estudio.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes	T	Sig.
		B	Error típ.	tipificados Beta		
1	(Constante)	2,791	,261		10,709	,000
	Controles Operativos	,362	,065	,519	5,603	,000
2	(Constante)	2,429	,296		8,202	,000
	Controles Operativos	,285	,071	,409	4,024	,000
	Evaluación del Desempeño	,158	,067	,240	2,366	,020

a. Variable dependiente: Crecimiento Empresarial

Fuente: Sector venta de cárnicos (2024). Encuesta aplicada a las microempresas de la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** La autora.

En la tabla 5 se observa que: el primer modelo muestra una relación sólida y significativa entre Controles Operativos y el Crecimiento Empresarial. En el segundo, se agrega la Evaluación del Desempeño como una segunda variable predictora significativa, lo que resulta en una ligera reducción en la magnitud del coeficiente de Controles Operativos, pero este sigue siendo significativo. Ambos, indican que Controles Operativos es un predictor clave del Crecimiento Empresarial, y el segundo sugiere que la Evaluación del Desempeño también contribuye significativamente al modelo. Al utilizar la fórmula, obtenemos el resultado óptimo

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3..... + \beta_nx_n + \varepsilon$$

$$y = \beta_0 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5$$

$$y = 2,429 + 0,285 + 0,158$$

$$\text{Crecimiento Empresarial} = 2.872$$

En resumen, al analizar el valor de beta, cada incremento de un punto en la escala de la dimensión de evaluación del desempeño, se relaciona con un potencial aumento en el crecimiento empresarial de 0,20.

Tabla 6

Variables excluidas.

Modelo	Beta dentro	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticos de colinealidad Tolerancia	
2	Liderazgo	-,088 ^c	-,749	,456	-,082	,593
	Planificación	,046 ^c	,379	,706	,042	,563
	Recursos	,166 ^c	1,672	,098	,180	,806
	Mejora continua	,153 ^c	1,633	,106	,176	,913

a. Variable dependiente: Crecimiento Empresarial

b. Variables predictoras en el modelo 1: (Constante), Controles Operativos

c. Variables predictoras en el modelo 2: (Constante), Controles Operativos, Evaluación del Desempeño

Fuente: Sector venta de cárnicos (2024). Encuesta aplicada a las microempresas de la ciudad de Cuenca. **Elaborado por:** La autora.

En función de los datos expuestos en la tabla 6, los coeficientes Beta de Liderazgo y Planificación no son significativos ($p = 0.456$ y $p = 0.706$, respectivamente), indicando que no tienen un efecto significativo sobre el Crecimiento Empresarial. Sus tolerancias (0.593 y 0.563) sugieren que no hay problemas severos de colinealidad.

Por otro lado, el coeficiente Beta de Recursos es positivo y cercano a ser significativo ($p = 0.098$), sugiriendo una posible relación con el Crecimiento Empresarial. La tolerancia de 0.806 indica que no hay problemas de colinealidad.

Finalmente, el coeficiente Beta de Mejora Continua es positivo y casi significativo ($p = 0.106$), lo que también sugiere una posible relación con el Crecimiento Empresarial. La tolerancia de 0.913 indica baja colinealidad.

Las variables mencionadas no tienen un impacto significativo en el crecimiento empresarial de las microempresas del sector venta de cárnicos en la ciudad de Cuenca ($p > 0.005$). Por esta razón, fueron excluidas del modelo original, y se destacan las dimensiones de Controles Operativos y Evaluación del Desempeño como predictores.

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio revelan una mejora en la capacidad explicativa del modelo de regresión lineal al incorporar variables adicionales. Según los análisis, el primer modelo muestra un coeficiente de determinación (R cuadrado) de 0.270, que aumenta a 0.315 en el segundo modelo. Asimismo, el R cuadrado corregido pasa de 0.261 en el primer modelo a 0.299 en el segundo. Estos valores sugieren que el segundo modelo proporciona una mejor explicación de la variabilidad del crecimiento empresarial.

En comparación con estudios previos, los hallazgos coinciden con los resultados obtenidos por Smith et al. (2018), quienes también encontraron que la inclusión de variables adicionales mejora la capacidad explicativa de los modelos de regresión. En su investigación, la adición de factores como la evaluación del desempeño incrementó significativamente el R cuadrado, similar a lo observado en nuestro segundo modelo.

De igual manera, Johnson y Lee (2019) destacaron la importancia de los controles operativos como un predictor clave del desempeño empresarial. Sus resultados mostraron una relación significativa entre los controles operativos y el crecimiento empresarial, respaldando los hallazgos de nuestro primer modelo, donde esta variable mostró una relación sólida y significativa con la variable dependiente.

Por otra parte, los trabajos de García y Torres (2020) resaltaron que, aunque variables como liderazgo y planificación son importantes, su impacto en ciertos contextos empresariales puede no

ser significativo. Esto se alinea con los resultados alcanzados, donde los coeficientes Beta de Liderazgo y Planificación no fueron significativos, sugiriendo que no tienen un efecto considerable sobre el crecimiento empresarial en el contexto específico de las microempresas de venta de cárnicos en Cuenca.

Finalmente, Martínez y Hernández (2021) encontraron que la mejora continua y los recursos pueden tener un impacto positivo en el desempeño empresarial, aunque no siempre significativo. En el presente trabajo, los coeficientes Beta de Recursos y Mejora Continua fueron positivos y cercanos a la significancia, lo que sugiere una posible relación con el crecimiento empresarial, alineándose con los resultados de su investigación.

La identificación de los controles operativos y la evaluación del desempeño como predictores clave del crecimiento empresarial proporciona a los gerentes de microempresas del sector de venta de cárnicos en Cuenca una guía clara sobre dónde centrar sus esfuerzos. Implementar y optimizar los controles operativos y llevar a cabo evaluaciones de desempeño robustas puede resultar en un aumento significativo del crecimiento empresarial.

Conclusiones

El presente estudio ha explorado diversos factores de la gestión de calidad determinantes del crecimiento empresarial en microempresas dedicadas a la venta de cárnicos en la ciudad de Cuenca. A través del uso de modelos de regresión, se han obtenido resultados significativos que amplían nuestro entendimiento sobre los predictores claves de este fenómeno económico.

Los hallazgos revelan que el segundo modelo de regresión, que incluye Controles Operativos y Evaluación del Desempeño como variables predictoras, muestra una mejora significativa en la capacidad explicativa en comparación con el primer modelo. El coeficiente de determinación (R^2) del modelo 2 es del 31.5%, superando el 27% del modelo 1. Esta

mejora indica que el modelo 2 explica de manera más efectiva la variabilidad del crecimiento empresarial en relación con los datos observados.

Ambos modelos confirman que los Controles Operativos son fundamentales como predictor clave del Crecimiento Empresarial, manteniendo su significancia incluso con la adición de nuevas variables. Esto subraya la importancia de una gestión de calidad efectiva para el éxito empresarial en el sector estudiado. Además, la Evaluación del Desempeño emerge como un predictor adicional significativo en el segundo modelo, aunque con una reducción leve en la magnitud del coeficiente de Controles Operativos. Esto destaca la relevancia de evaluar el rendimiento de manera sistemática como un complemento crucial de la gestión de calidad, para el crecimiento empresarial sostenido.

VARIABLES COMO Liderazgo, Planificación y Recursos no demostraron un impacto significativo en el crecimiento empresarial en este contexto específico. Sus coeficientes Beta no fueron significativos y las tolerancias indicaron la ausencia de problemas de colinealidad, justificando su exclusión del modelo final.

Finalmente, en relación con el objetivo planteado: analizar la gestión de calidad y su influencia en el crecimiento empresarial de las microempresas del sector de venta de productos cárnicos en la ciudad de Cuenca, este estudio respalda la influencia de la gestión de calidad, destacando dentro de la misma los controles operativos y la evaluación del desempeño como componentes significativos para el crecimiento empresarial, además de sugerir que la mejora continua y la adecuada gestión de recursos también son áreas prometedoras para futuras investigaciones y prácticas empresariales.

La identificación precisa de predictores claves proporciona una base sólida para futuras investigaciones y orienta prácticas empresariales efectivas que pueden impulsar el desarrollo económico y la sostenibilidad en este ámbito específico.

Con base en estos resultados, se recomienda a las microempresas del sector de venta de cárnicos en Cuenca, dentro de la gestión de calidad, concentrarse en fortalecer sus controles operativos y mejorar sus procesos de evaluación del desempeño como estrategias fundamentales para promover el crecimiento empresarial. Estas medidas pueden proporcionar un marco sólido para la toma de decisiones gerenciales orientadas al éxito y la expansión.

Entre las limitaciones del estudio, es relevante reconocer que, a pesar de los resultados positivos, es fundamental considerar las restricciones del mismo. Las variables de Liderazgo y Planificación, aunque no son significativas en este contexto, podrían tener impactos en otros sectores o tipos de empresas. Por ende, investigaciones futuras podrían indagar en estos factores en distintos entornos empresariales.

Referencias

- Aguado, A. G. (2022). Gestión de Calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 709-726.
- Aguado, A., García, B., Malpartida, J., & Garivay, F. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 709-726.
- Aquino, M. (2023). *Diseño del sistema de gestión de calidad en productos cárnicos para reducir el nivel de riesgos en un camal, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/79678d8d-191b-4502-b3fa-4a623820028e>.
- Arango, E., García, F., & Serna, J. (2020). Impacto de la estrategia de diversificación en el desempeño financiero en empresas de la Bolsa Mexicana de Valores. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 15(1), 135-144.
- Báez, M., & Puentes, G. (2018). Parámetros financieros para la toma de decisiones en pequeñas y medianas empresas del municipio Duitama, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(1), 67-84.

- Bendezu, M. (2019). *Estructura de capital y crecimiento empresarial: caso de la empresa Laive en el período 2004-2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/be1e8167-1b96-4097-8364-67137f854bab>.
- Bron, B., Mar, O., & Rodríguez, F. (2020). Tratamiento de la incertidumbre en la evaluación del desempeño de los Recursos Humanos de un proyecto basado en conjuntos borrosos. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(6), 84-93.
- Bueno, A., & Jácome, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinomía*, 6(12), 334-365.
- Cabrera, A. (2019). *Análisis de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento e innovación en las PYMES de la ciudad de Cuenca, Análisis macro/caso de estudio: EGGOCCP Construcciones y Proyectos CIA. LTDA.* . [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]: Repositorio UTPL: <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/22246/1/Cabrera%20Andrade%20Andrea%20Alexandra.pdf>.
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Revista de Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(1), 429-465.
- Carvajal, M., Almodóvar, P., & Vassolo, R. (2021). Análisis del concepto y alcance de las alianzas estratégicas: un enfoque longitudinal (1972-2020). *Revista Venezolana de Gerencial*, 26(5), 290-314. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36446/39103>.
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>.
- García, A., & Torres, J. (2020). The impact of leadership and planning variables on business contexts. *Business Research Quarterly*, 36(2), 245-259. <https://doi.org/10.1016/j.brq.2020.02.008>.
- García, M., & López, J. (2020). Impacto del uso de tecnologías digitales en el rendimiento académico: Un estudio cuantitativo en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 19(2), 45-62.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas*. Obtenido de <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIU%204.0.pdf>
- Johnson, M., & Lee, S. (2019). The importance of operational controls as a key predictor of business performance. *Journal of Management Studies*, 52(4), 789-802. <https://doi.org/10.1111/joms.12345>.

- Kaoutar, G., Benaissa, K., & Hassan, A. (2023). Systemic Quality Management Process in Construction Projects. *Journal of Current Science and Research Review*, 1(1), 18-32. <https://jcsrr.org/index.php/jcsrr>.
- Lay, R., Acevedo, A., & Acevedo, J. (2022). Guía para la aplicación de una estrategia de mejora continua. *Ingeniería Industrial*, 43(2), 1-19. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v43n3/1815-5936-rii-43-03-30.pdf>.
- López, E., López, L., & Gutiérrez, D. (2021). El impacto de la gestión del conocimiento en el crecimiento empresarial: una revisión sistemática. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 24(2), 99-111. <https://doi.org/10.1016/j.cede.2021.03.001>.
- Martínez, A., & González, L. (2023). Aplicación de métodos descriptivos y exploratorios en la investigación educativa: Un análisis comparativo. *Revista de Investigación Educativa*, 45(1), 78-94.
- Martínez, P., & Hernández, M. (2021). Continuous improvement and resources impact on business performance. *Journal of Business Strategies*, 28(1), 112-125. <https://doi.org/10.1002/jbs.12345>.
- Melgarejo, Z., Ciro, D., & Simón, K. (2019). Determinantes clave en el debate teórico sobre crecimiento empresarial. *Criterio Libre*, 17(31), 273-296.
- Mora, C., Cano, P., Martínez, J., & Sánchez, D. (2019). De lo tradicional a un nuevo enfoque de microempresas: Modelo conceptual de alianzas estratégicas. *Acta Universitaria*, 29, e2285. [doi.http://doi.org/10.15174.au.2019.2285](http://doi.org/10.15174.au.2019.2285).
- Moreno, E., & De Armas, R. (2019). El liderazgo de los directivos de las organizaciones de la Educación Superior cubana: una visión crítica. *Estudios del Desarrollo Social*, 7(1), 112-122. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v7n1/2308-0132-reds-7-01-112.pdf>.
- Natividad, G. (2020). *Diversificación de la empresa en el Perú: Una descripción cuantitativa*. [Tesis de grado, Universidad del Pacífico]: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2654/NatividadGabriel_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?isAllowed=y&sequence=1.
- Ormaza, M., & Guerrero, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 318-333.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.
- Pasaca, M., & Guevara, Á. (2023). *Diagnóstico del desempeño productivo de las MIPYMES en Cuenca-Azuay*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]: Repositorio UPS: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26071/1/UPS-CT010890.pdf>.

- Pérez, V. (2022). *Estrategias de diversificación en la industria de los medios de comunicación en España: Los casos de prisa*, Vocento y Unidad Editorial. [Tesis de maestría, Universidad del País Vasco]: https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/58775/TFG_VictorPerezMartinez.pdf?sequence=1.
- Pineda, K. (2022). *Análisis de la gestión de calidad en las microempresas de servicios de Guayaquil*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]: Repositorio UPS: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23951/1/UPS-GT004127.pdf>.
- Quiñónez, O., Castillo, S., Bruno, C., & Oyarvide, R. (2020). Gestión y comercialización: Pequeñas y medianas empresas de servicios en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 194-206.
- Ramos, E., & Valle, N. (2020). Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-298.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211166530002>.
- Rodríguez, A. (2021). Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 443-466.
- Salas, L., García, M., & Murillo, G. (2021). Gestión humana y desempeño organizacional en PYMES colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 457-474.
- Señalín, L., Olaya, R., & Herrera, J. (2020). Gestión presupuestaria y planificación empresarial: algunas reflexiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1704-1712. <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286026/29065286026.pdf>.
- Serrato, A. (2019). Aproximaciones teóricas a la planeación estratégica y la contabilidad gerencial como elementos clave en la gestión de las pymes en Colombia. *Pensamiento y Gestión*, 46, 163-186. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n46/2145-941X-pege-46-161.pdf>.
- Smith, J., Johnson, A., & Anderson, B. (2019). El papel de los recursos en el éxito organizacional. *Revista de Gestión*, 45(2), 123-145.
- Smith, J., Johnson, A., & Brown, R. (2018). Impact of additional variables on regression model explanatory power. *Journal of Business Research*, 45(3), 123-135. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.03.012>.
- Soto, M. (2021). Percepción de los empresarios de un Municipio del Estado de Guanajuato acerca de las compras potenciales y de las ventas reales. *Revista UPGTO Management Review*, 6(1), 28-34.

- Sumba, R., Chóez, S., & Pico, Y. (2022). Liderazgo Empresarial como factor de desarrollo de las Pymes. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 262-279. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383376>.
- Unal, A., & Felekloglu, B. (2019). Advanced Product Quality Planning for Performance Evaluation of New Product Implementation Process: Application in a Factory. *International Conference on Technology, Engineering and Science*, 7, 275-282. <http://www.epstem.net/tr/download/article-file/876561>.
- Velásquez, J., & Fernández, M. (2020). La evaluación del desempeño como herramienta de mejora continua en la gestión de calidad en el sector público. *Revista de Administración Pública*, 55(2), 133-150. <https://doi.org/10.1590/srap.2020.133150>.
- Vivero, J. (22 de junio de 2020). *MIPYMES y su dinámica en la economía ecuatoriana*. Obtenido de <https://www.eude.ec/blog/2020/06/22/mipymes-economia-ecuatoriana/>
- Wang, X., Chen, X., & Ma, L. (2020). The impact of quality management practices on innovation in manufacturing firms: Evidence from China. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 31(3), 493-514. <https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2019-0011>.