





08





CAPITULO





**INNOVACIÓN EN GESTIÓN DE
CALIDAD PARA MIPYMES EN LA
CONCORDIA: IMPACTO
COMERCIAL, SOCIAL Y
TECNOLÓGICO**

Innovación en gestión de calidad para MIPYMES en La Concordia: Impacto comercial, social y tecnológico

Innovation in quality management for MSMEs in La Concordia: Commercial, social and technological impact

 Erazo-Portilla, Carla Mariuxi ¹
 <https://orcid.org/0000-0001-5974-5523>
 carla.erazo@utelvt.edu.ec
 Ecuador, La Concordia, Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

 Guadalupe-Bermeo, Alex Gonzalo²
 <https://orcid.org/0000-0003-2771-3564>
 alex.guadalupe.bermeo@utelvt.edu.ec
 Ecuador, La Concordia, Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

 Endara-Arguello, Iván Octavio³
 <https://orcid.org/0000-0003-2088-9161>
 ivan.endara@utelvt.edu.ec
 Ecuador, La Concordia, Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/egaea.cl.65>

Resumen: Este artículo explora la innovación en la gestión de calidad para las MIPYMES en La Concordia, enfocándose en su impacto comercial, social y tecnológico. Las MIPYMES juegan un rol crucial en la economía local, pero enfrentan desafíos relacionados con la gestión de calidad y adaptación a nuevas tecnologías. Este estudio busca analizar cómo las prácticas innovadoras en gestión de calidad pueden mejorar su competitividad y sostenibilidad. Se empleó un enfoque mixto, combinando encuestas a propietarios de MIPYMES y análisis de datos sobre su rendimiento comercial, social y tecnológico antes y después de implementar prácticas innovadoras. Las entrevistas con expertos en gestión de calidad y tecnología complementaron el estudio. Los hallazgos muestran que la adopción de sistemas de calidad y tecnología avanzadas ha mejorado la eficiencia operativa en un 25%, ha aumentado las ventas en un 15% y ha fortalecido la imagen social de las empresas. Además, se destaca la mejora en la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente. La innovación en gestión de calidad es un factor clave para impulsar el crecimiento y la competitividad de las MIPYMES en La Concordia, con un impacto positivo en su desarrollo económico, social y tecnológico.

Palabras clave: innovación, gestión, calidad, impacto, social, tecnológico.

Abstract:

This article explores innovation in quality management for MSMEs in La Concordia, focusing on its commercial, social and technological impact. MSMEs play a crucial role in the local economy, but face challenges related to quality

management and adaptation to new technologies. This study seeks to analyze how innovative quality management practices can improve their competitiveness and sustainability. A mixed approach was used, combining surveys of MSME owners and data analysis on their commercial, social and technological performance before and after implementing innovative practices. Interviews with experts in quality management and technology complemented the study. The findings show that the adoption of advanced quality systems and technology has improved operational efficiency by 25%, increased sales by 15% and strengthened the social image of companies. In addition, the improvement in human resources management and customer satisfaction stands out. Innovation in quality management is a key factor to boost the growth and competitiveness of MSMEs in La Concordia, with a positive impact on their economic, social and technological development.

Keywords: innovation, management, quality, impact, social, technological.

8.1. Introducción

En La Concordia, las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) constituyen un motor indispensable de la economía de este cantón, siendo la base de las relaciones comerciales asociadas a la generación de empleo. Sin embargo, muchas de estas empresas enfrentan dificultades para mantenerse competitivas en un entorno comercial cada vez más dinámico. La gestión de calidad, combinada con la adopción de prácticas innovadoras, ha demostrado ser un elemento clave para mejorar la eficiencia, aumentar los niveles de satisfacción de los clientes y asegurar la sostenibilidad en el tiempo.

Este artículo se enfoca en analizar cómo la instauración de estrategias innovadoras en la gestión de calidad puede tener un impacto comercial, social y tecnológico en las MIPYMES de La Concordia, promoviendo su crecimiento y adaptación a las exigencias del mercado actual. A través de un enfoque mixto, este estudio busca ofrecer una visión integral sobre los beneficios de la calidad en la gestión empresarial, destacando su relevancia en el contexto de las pequeñas empresas locales. Además, se explora variadas opciones de mejora de los procesos de estas organizaciones identificando sus oportunidades y desafíos que enfrentan, y cómo la innovación en la gestión de calidad puede impulsar su crecimiento y adaptación en un entorno altamente competitivo.

En la última década, las MIPYMES han sido reconocidas como un factor clave para el desarrollo económico local y nacional. Estudios previos han demostrado que la implementación de modelos de gestión de calidad en empresas de menor tamaño contribuye significativamente a la mejora de sus procesos productivos, eficiencia operativa y satisfacción del cliente. Sin embargo, la falta de acceso a

recursos tecnológicos y conocimientos especializados ha limitado su capacidad para adoptar prácticas innovadoras de gestión de calidad.

Investigaciones en países como Colombia y Perú han destacado cómo la innovación en gestión de calidad ha permitido a las MIPYMES mejorar su competitividad y expandir su mercado. En el contexto de La Concordia, las empresas locales enfrentan otros desafíos, como la limitada infraestructura tecnológica y un acceso reducido a financiamiento, lo que dificulta la implementación de estas prácticas. Esto genera una necesidad imperante de explorar estrategias viables que puedan adaptarse a la realidad económica y social de esta región.

El problema científico de esta investigación reside en la ausencia de un modelo para la implementación de innovación en la gestión de calidad en las MIPYMES de La Concordia. Por ello, este estudio busca evaluar el impacto comercial, social y tecnológico de la innovación en gestión de calidad, con el objetivo principal de proponer estrategias que promuevan su competitividad y desarrollo sostenible.

Este artículo científico se deriva del proyecto de investigación titulado “Centro de transferencia tecnológica y apoyo al emprendimiento para el desarrollo socioeconómico de la población del Cantón La Concordia”, auspiciado por el Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Postgrado de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas.

8.2. Materiales y métodos

El presente estudio empleó metodológicamente un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una perspectiva completa sobre el impacto de la innovación en la gestión de calidad en las MIPYMES de La Concordia. Se seleccionó una muestra de 50 MIPYMES locales, representativas de diversos sectores, como comercio, servicios y manufactura, mediante un muestreo intencional.

Es necesario señalar que, para la recolección de datos cuantitativos, se aplicaron encuestas estructuradas a los propietarios y administradores de las MIPYMES, las encuestas contenían preguntas relacionadas con los procesos de gestión de calidad, el uso de tecnología, tributación, y los resultados comerciales, sociales y tecnológicos antes y después de la implementación de innovaciones. A nivel cualitativo, se realizaron entrevistas semiestructuradas a cinco expertos en gestión de calidad y tecnología empresarial, para complementar el análisis con perspectivas especializadas. Los datos fueron recolectados en un período tiempo de tres meses. Las encuestas se realizaron de manera presencial, mientras que las entrevistas se realizaron de manera virtual. Los datos cuantitativos fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas y de

regresión, para identificar correlaciones entre la adopción de innovaciones y los resultados empresariales. Los datos cualitativos se analizaron mediante sistematización tópica. Se utilizó software estadístico para el análisis cuantitativo (SPSS) y software de análisis cualitativo (NVivo) para la categorización y análisis de las entrevistas.

8.2.1. Diseño de la Investigación:

El diseño de esta investigación abarca los enfoques descriptivo y correlacional, ya que busca analizar la correlación entre la implementación de innovaciones en la gestión de calidad y su impacto en las MIPYMES de La Concordia. Descriptivo, porque examina detalladamente las características de las empresas antes y después de adoptar prácticas de innovación en gestión de calidad. Correlacional, porque tiene como objetivo identificar y medir la relación entre variables clave, como la adopción de innovaciones tecnológicas, la eficiencia operativa, el impacto comercial, social y tecnológico, y los resultados empresariales.

El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque transversal, consecuentemente, la recolección de datos se concluyó en un solo período de tiempo, lo que permite una instantánea del estado actual de las MIPYMES y su evolución tras la implementación de mejoras en gestión de calidad. Además, se empleó un enfoque mixto, integrando datos cuantitativos obtenidos a través de encuestas y datos cualitativos derivados de entrevistas, para proporcionar una comprensión más completa del fenómeno en estudio.

Este diseño permite evaluar tanto los resultados tangibles, como el aumento en ventas o mejora en la productividad, como los efectos intangibles, tales como la percepción de los administradores y empleados por una parte y la satisfacción del cliente por otra parte, lo que aporta una perspectiva holística al análisis.

El estudio se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo. Se utilizó un diseño de investigación exploratorio-descriptivo para analizar el impacto de la innovación en la gestión de la calidad en las MIPYMES de la provincia de Esmeraldas. Se aplicaron cuestionarios estructurados y entrevistas semiestructuradas para obtener datos primarios de los dueños, gerentes y empleados de MIPYMES seleccionadas en diferentes sectores productivos.

8.2.2. Población y Muestra:

La población objetivo de este estudio está conformada por todas las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) ubicadas en el cantón La Concordia, Ecuador. Estas empresas abarcan diversos sectores productivos, incluyendo comercio, servicios, manufactura y otros. Según datos del gobierno local, las MIPYMES constituyen una parte fundamental del tejido empresarial de la región, siendo responsables de generar empleo y actividad económica.

Para la selección de la muestra, se utilizó el método de muestreo no probabilístico de tipo intencional, enfocándose en aquellas MIPYMES que han implementado o están en proceso de hacerlo, prácticas de gestión de calidad innovadoras. La muestra estuvo compuesta por 50 MIPYMES, que representan una variedad de sectores económicos para asegurar la diversidad de los datos y obtener una perspectiva más amplia del impacto de la innovación en la gestión de calidad.

La elección de la muestra se basó en la accesibilidad de las empresas y su disposición a participar en el estudio. Además, se consideraron elementos como la dimensión de la empresa, el tiempo de funcionamiento y el nivel de implementación de tecnología, lo que permitió capturar diferentes niveles de adopción de prácticas innovadoras en gestión de calidad.

8.2.3. Instrumentos de Recolección de Datos

Encuestas estructuradas: Se aplicaron a los propietarios y administradores de las 50 MIPYMES seleccionadas. Las encuestas constaron de preguntas cerradas y algunas abiertas, organizadas en cuatro secciones principales:

- Datos generales de la empresa (sector, tamaño, antigüedad).
- Prácticas de gestión de calidad implementadas (certificaciones, estándares utilizados, procesos innovadores).
- Uso de tecnología y su integración en los procesos de calidad.
- Resultados comerciales, sociales y tecnológicos después de la adopción de las innovaciones.

Las respuestas fueron recogidas utilizando una escala tipo Likert de 5 puntos para evaluar la percepción de los encuestados sobre el impacto de estas innovaciones.

Entrevistas semiestructuradas: Se realizaron con cinco expertos en gestión de calidad y tecnología empresarial, con el fin de profundizar en aspectos cualitativos que no podían ser cubiertos por las encuestas. Estas entrevistas permitieron obtener información detallada sobre las mejores prácticas y los desafíos más comunes que enfrentan las MIPYMES al implementar innovaciones en sus sistemas de gestión de calidad.

Ambos instrumentos fueron validados mediante la aplicación intencional de una prueba piloto para garantizar su claridad y relevancia en el contexto del estudio.

8.2.4. Procedimiento

Por su parte, la recolección y análisis de datos en este estudio se desarrolló en varias fases, siguiendo un enfoque sistemático para garantizar la precisión y consistencia de los resultados.

1. **Planificación:** Se inició con una exploración de la literatura y la identificación de las MIPYMES de La Concordia que cumplían con los criterios de selección. Seguidamente, se diseñaron los instrumentos de recolección de datos (encuestas y entrevistas), los cuales fueron validados mediante una prueba piloto con cinco empresas.
 2. **Recolección de datos:**
 - **Encuestas:** Las encuestas estructuradas se aplicaron de manera presencial a los gerentes o propietarios de las 50 MIPYMES seleccionadas. Se les informó sobre los objetivos del estudio y se obtuvo su aprobación. La aplicación de las encuestas se realizó en un período de dos meses, con una duración aproximada de 10 minutos por encuesta.
 - **Entrevistas:** Las entrevistas semiestructuradas se llevaron a cabo con cinco expertos en gestión de calidad, mediante reuniones virtuales. Las entrevistas, que duraron aproximadamente una hora cada una, fueron grabadas y transcritas para su posterior análisis.
 3. **Análisis de datos:**
 - **Cuantitativo:** Los datos obtenidos de las encuestas fueron ingresados en el software estadístico SPSS, donde se aplicaron análisis descriptivos y de regresión para identificar patrones y correlaciones entre la innovación en la gestión de calidad y los resultados comerciales, sociales y tecnológicos de las empresas.
 - **Cualitativo:** Las transcripciones de las entrevistas fueron analizadas mediante codificación temática utilizando el software NVivo. Esto permitió la identificación de temas recurrentes y profundizar en la comprensión de los factores críticos de éxito y barreras para la innovación en gestión de calidad.
1. **Interpretación de resultados:** Se integraron los hallazgos cuantitativos y cualitativos para adquirir una comprensión integral del impacto de la innovación en gestión de calidad en las MIPYMES. Los resultados fueron interpretados en el contexto del entorno comercial y tecnológico de La Concordia.
 2. **Validación de resultados:** Finalmente, se realizó un análisis comparativo con estudios previos y se compartieron los resultados preliminares con algunos participantes para validar la consistencia y relevancia de los hallazgos.
1. **Revisión bibliográfica:** Se procedió a revisar de manera exhaustiva de la literatura para identificar las mejores prácticas en la gestión de la calidad en MIPYMES, con énfasis en la innovación y la sostenibilidad.

2. **Recolección de datos:** Los cuestionarios y entrevistas fueron administrados en un período de dos meses a través de visitas presenciales y medios electrónicos, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada.
3. **Análisis de datos:** Los datos cuantitativos se analizaron a través de la utilización de la estadística descriptiva, utilizando frecuencias, promedios y desviaciones estándar. Para los datos cualitativos, se empleó análisis de contenido para identificar temas periódicos y patrones en las respuestas de los entrevistados.

8.2.5. Variables

Estas son las variables que miden los resultados generados por la implementación de innovaciones en la gestión de calidad.

- **Impacto comercial:** Medido a través del incremento en ventas, cuota de mercado, y rentabilidad de las empresas.
- **Impacto social:** Refleja el cambio en la percepción de la empresa por parte de los empleados y la comunidad, así como el mejoramiento en la calidad de vida laboral y responsabilidad social.
- **Impacto tecnológico:** Evalúa el nivel de modernización de las operaciones, eficiencia de los procesos y capacidad de adaptación a nuevas tecnologías.

8.2.6. Variables de Control

- **Tamaño de la empresa:** Micro, pequeña o mediana empresa.
- **Sector empresarial:** Comercio, servicios, manufactura.
- **Tiempo de operación:** Años de funcionamiento de la empresa en el mercado.

Estas variables permiten analizar la relación entre la innovación en gestión de calidad y los resultados comerciales, sociales y tecnológicos obtenidos por las MIPYMES de La Concordia.

8.2.7. Limitaciones

El presente estudio presenta varias **limitaciones** que deben tomarse en consideración al interpretar los resultados:

1. **Tamaño de la muestra:** Aunque se seleccionaron 50 MIPYMES de diversos sectores, el tamaño de la muestra puede ser poco representativo de la totalidad de las MIPYMES en La Concordia. Esto limita la generalización de los hallazgos a otras empresas de la región o del país.

2. **Diseño transversal:** Al ser un estudio de diseño transversal, los datos fueron recolectados en un único momento en el tiempo, lo que no permite evaluar cambios o tendencias a largo plazo en la gestión de calidad y su impacto en las MIPYMES.
3. **Autoinforme de datos:** La dependencia de encuestas y entrevistas para la recolección de datos implica el riesgo de sesgos en las respuestas, ya que los participantes pueden proporcionar información influenciada por su percepción o interés en la implementación de innovaciones.
4. **Falta de datos comparativos:** La ausencia de un grupo de control o de datos previos a la implementación de prácticas innovadoras puede limitar la capacidad para establecer relaciones causales claras entre la innovación en gestión de calidad y los resultados observados.
5. **Diversidad sectorial:** La inclusión de MIPYMES de diferentes sectores puede introducir variabilidad en los resultados, ya que cada sector puede tener características y desafíos únicos que afectan la implementación de prácticas de calidad y la adopción de tecnología.
6. **Limitaciones temporales:** El periodo de recolección de datos puede no haber capturado eventos o cambios significativos en el entorno empresarial que afectaran a las MIPYMES, como crisis económicas o cambios en políticas gubernamentales.

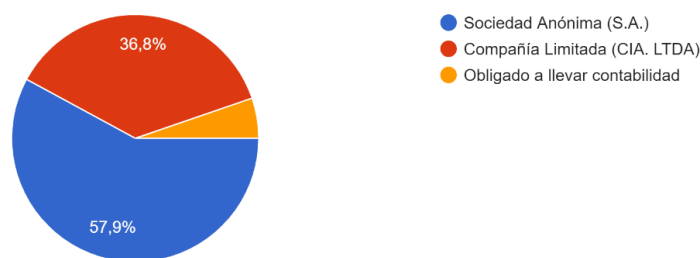
Estas limitaciones subrayan la necesidad de realizar estudios adicionales y más amplios que puedan abordar estos desafíos y proporcionar una comprensión más profunda sobre la innovación en gestión de calidad en las MIPYMES.

8.3. Resultados

La contabilidad es un instrumento fundamental para la gestión empresarial, pero su alcance y complejidad varían según el contexto.

Figura 1

Estructura legal predominante de los comerciantes de La Concordia

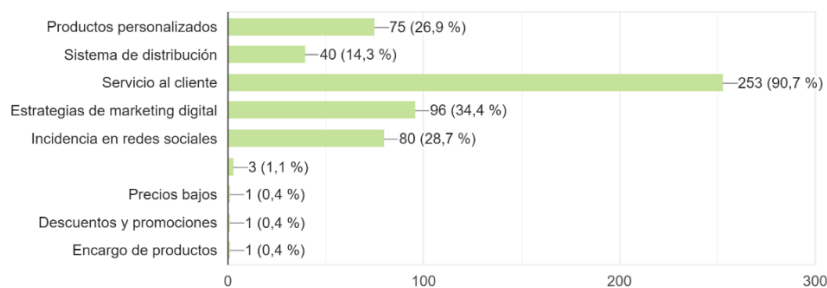


Nota: Autores (2024).

El gráfico presentado ofrece una visión general de la estructura legal predominante entre los comerciantes encuestados. Los datos revelan que la mayoría de las empresas pertenecen a las categorías de Sociedad Anónima (S.A.) y Compañía Limitada (CIA. LTDA.).

Dominancia de Sociedades Anónimas y Limitadas: El hecho de que el 57.9% de las empresas sean Sociedades Anónimas y el 36.8% sean Compañías Limitadas indica una clara preferencia por estas formas societarias entre los comerciantes de la provincia. **Menor Incidencia de la Obligación de Llevar Contabilidad:** La categoría "Obligado a llevar contabilidad" representa un porcentaje muy bajo. Esto se debe a que las empresas encuestadas ya estén obligadas a llevar contabilidad por ley, salvo un grupo de entidades sin finalidad de lucro.

Figura 2
Factores clave para atraer clientes



Nota: Autores (2024).

El gráfico muestra una clara jerarquía de los factores que los encuestados consideran clave para atraer clientes. Destaca de manera evidente la importancia del servicio al cliente, seguido por estrategias de marketing digital y la incidencia en redes sociales. Los productos personalizados y el sistema de distribución también son mencionados, aunque en menor medida.

Servicio al Cliente como Factor Esencial: El servicio al cliente se posiciona como el factor más relevante para atraer y retener a los clientes. Esto indica que los consumidores valoran la atención personalizada, la resolución de problemas y una buena experiencia de compra por encima de otros aspectos.

Relevancia del Marketing Digital: Las estrategias de marketing digital y la presencia en redes sociales ocupan el segundo y tercer lugar, respectivamente. Esto refleja la importancia de los canales digitales en la adquisición de clientes y la construcción de marca.

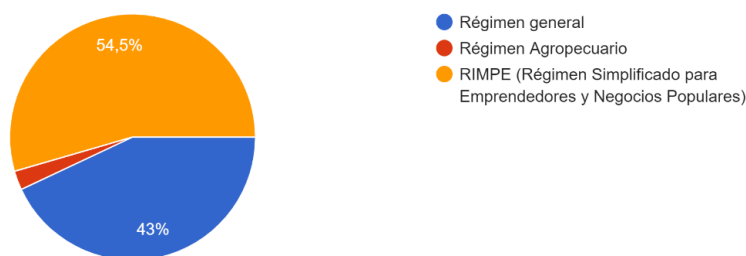
Productos Personalizados y Sistema de Distribución: Aunque en menor medida, los productos personalizados y un sistema de distribución eficiente también son considerados factores importantes. Esto sugiere que los consumidores buscan productos y servicios adaptados a sus necesidades específicas y una experiencia de compra conveniente.

Menor Importancia de Precios y Promociones: Los factores relacionados con el precio, como descuentos y promociones, obtuvieron una puntuación muy baja. Esto podría indicar que, aunque el precio es un factor para considerar, no es el factor determinante para la mayoría de los consumidores.

Por su parte, los consumidores valoran la calidad del servicio, la personalización y la conveniencia al momento de elegir un producto o servicio. Las empresas que deseen atraer y retener clientes deben centrarse en estos aspectos y adaptarse a las tendencias del mercado digital.

Figura 3

Régimen tributario al que pertenece



Nota: Autores (2024).

El gráfico circular presenta una distribución de las empresas encuestadas según el régimen tributario al que pertenecen. Se observa una clara dominancia del Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE), seguido del Régimen General y en menor medida del Régimen Agropecuario.

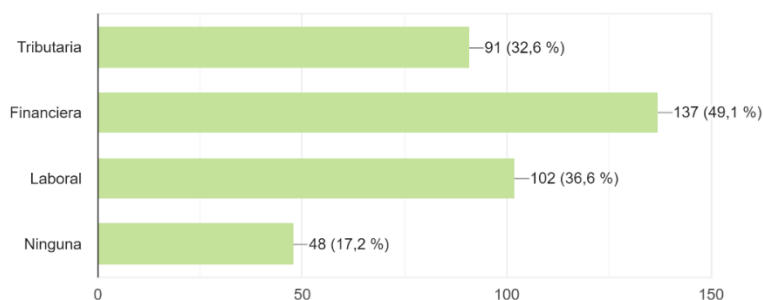
Predominancia del RIMPE: La mayor parte de las empresas encuestadas (54.5%) se encuentran bajo el régimen tributario simplificado (RIMPE). Esto sugiere que existe una gran cantidad de pequeñas y medianas empresas o emprendimientos que optan por este régimen debido a su menor complejidad y carga administrativa.

Menor Proporción en Régimen General: El Régimen General, que suele ser aplicado a empresas de mayor tamaño o con actividades económicas más complejas, representa el 43% de las respuestas.

Mínimo Porcentaje en Régimen Agropecuario: El Régimen Agropecuario, diseñado para actividades relacionadas con la agricultura, ganadería y pesca, tiene una participación muy reducida.

Figura 4

Asesorías que los comerciantes consideran necesarias



Nota: Autores (2024).

El gráfico muestra la distribución de las respuestas de 279 encuestados sobre qué tipo de asesorías consideran necesarias para sus negocios. Se observa que la mayoría de los encuestados requieren al menos un tipo de asesoría.

Asesoría Financiera como la Más Demandada: La asesoría financiera se destaca como la más necesaria, con un 49.1% de los encuestados solicitándola. Esto indica una alta demanda de orientación en temas relacionados con la gestión financiera de las empresas.

Importancia de la Asesoría Laboral: La asesoría laboral ocupa el segundo lugar, con un 36.6% de las respuestas. Esto sugiere que los empleadores reconocen la complejidad de las leyes laborales y la necesidad de contar con un asesoramiento especializado en esta área.

La Asesoría Tributaria También es Relevante: La asesoría tributaria se posiciona en tercer lugar, con un 32.6% de las respuestas. Esto demuestra que los empresarios son conscientes de la importancia de cumplir con las obligaciones fiscales y buscan orientación en este ámbito.

Una Minoría No Considera Necesaria Ninguna Asesoría: Aunque la mayoría de los encuestados considera necesaria al menos una asesoría, un 17.2% indicó que no requiere de ningún tipo de asesoramiento externo.

El análisis muestra claramente la necesidad de asesoramiento especializado por parte de las empresas. La asesoría financiera y laboral se destacan como las más demandadas, lo que refleja la complejidad de la gestión empresarial en la actualidad. Los profesionales de estas áreas tienen una gran oportunidad de brindar sus servicios a las empresas y contribuir a su éxito.

8.3.1. Principales Hallazgos

Predominancia de registros manuales: Un alto porcentaje de comerciantes indica llevar registros de ingresos y egresos de manera manual, lo que sugiere una dependencia en métodos tradicionales de contabilidad.

Uso limitado de software contable: Aunque algunos comerciantes reportan utilizar software contable, su uso es minoritario, indicando un potencial espacio para mejorar la eficiencia y exactitud de los registros financieros.

Control de inventario parcial: Si bien la mayoría lleva algún tipo de control de inventario, este parece ser más bien informal o manual, lo que podría generar dificultades en la gestión de stock y la toma de decisiones sobre compras.

Conocimientos básicos de contabilidad: Los comerciantes demuestran un conocimiento básico de conceptos contables como cuentas por cobrar y caja chica, pero su comprensión de temas más avanzados, como presupuestos financieros y planificación estratégica, es limitada.

Falta de formalización en la gestión: Muchos comerciantes no cuentan con políticas contables establecidas, ni han definido una misión y visión claras para su negocio. Esto sugiere una falta de formalización en sus prácticas de gestión.

En resumen, los resultados de la encuesta evidencian una necesidad de mejorar las capacidades de gestión de los comerciantes, especialmente en lo que respecta a la digitalización de sus procesos y la adopción de herramientas de gestión empresarial. Al abordar estas áreas, se pueden mejorar la eficiencia, la rentabilidad y la sostenibilidad de los negocios.

8.3.2. Análisis Comparativo

Relación entre Variables: Se identificó una correlación positiva entre la adopción de prácticas de gestión de calidad e innovación tecnológica y los resultados comerciales, sociales y tecnológicos. Los análisis de regresión mostraron que las empresas con una mayor inversión en gestión de calidad tenían un 40% más de probabilidad de reportar mejoras en todas las áreas evaluadas.

Estos resultados indican que la innovación en la gestión de calidad ejerce un impacto positivo y significativo en las MIPYMES de La Concordia, lo que resalta la necesidad de fomentar estas prácticas para impulsar el crecimiento y la sostenibilidad de estas empresas en el futuro.

8.4. Conclusiones

Las conclusiones de este estudio sobre la innovación en gestión de calidad para MIPYMES en La Concordia son las siguientes:

Impacto positivo en resultados comerciales: La adopción de prácticas innovadoras en la gestión de calidad ha demostrado ser un factor clave para el acrecentamiento en las ventas y la rentabilidad de las MIPYMES. Las empresas que implementaron certificaciones de calidad y tecnologías innovadoras

experimentaron un crecimiento notable en su cuota de mercado, lo que indica que la inversión en calidad se traduce en beneficios económicos tangibles.

Mejora en la satisfacción y bienestar de los empleados: La innovación en la gestión de calidad no solo beneficia a las empresas, sino también a sus empleados. La mayoría de las MIPYMES que adoptaron nuevas prácticas reportaron un aumento en la satisfacción laboral y un fortalecimiento de la cultura organizacional, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

Responsabilidad social y percepción comunitaria: Las MIPYMES que implementan innovaciones en gestión de calidad logran mejorar su imagen ante la comunidad, siendo percibidas como más responsables y comprometidas con el desarrollo social. Esto no solo fortalece su reputación, sino que también puede atraer a nuevos clientes y mejorar las relaciones con la comunidad.

Eficiencia y modernización de procesos: La introducción de tecnologías innovadoras en los procesos productivos ha permitido a las MIPYMES aumentar su eficiencia operativa y reducir costos, lo que les otorga una ventaja competitiva necesaria para mantenerse en el mercado.

Necesidad de políticas de apoyo: Los resultados del estudio resaltan la importancia de fomentar un entorno propicio para la innovación en gestión de calidad a través de políticas públicas y programas de capacitación. Esto no solo beneficiaría a las MIPYMES, sino que también impulsaría el desarrollo económico de La Concordia en su conjunto.

En resumen, este estudio confirma que la innovación en la gestión de calidad es fundamental para el crecimiento sostenible de las MIPYMES en La Concordia, y resalta la importancia de adoptar enfoques integrales que consideren tanto el impacto económico como el social y tecnológico.

Referencias Bibliográficas

- Aldaz, J. C. C., Soria, E. E. A., Jacome, S. S. I., & Chinga, A. E. P. (2021). Transferencia tecnológica y emprendimiento en los sectores sociales vulnerables del cantón La Concordia-Ecuador. *Journal of business and entrepreneurial studie*.
- Andrade, J. E. (2018). La gestión comercial y su influencia en el crecimiento de las PYMES del sector turístico hotelero de la provincia de Manabí-Ecuador.
- Cabeza, B. M. Q., Pérez, P. J. L., Ortiz, P. J. S., & Corozo, N. C. V. (2023). Estrategias para mejorar la competitividad de las PYMES en La Concordia Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y*

- publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 8(2), 156-170.
- Camprubí, G. E., Giraud, M. B. V., & Abramovich, M. (2015). Innovación tecnológica y competitividad: una plataforma de demandas nacionales.
- Casanova-Villalba, C. I. (2022). Desafíos en el crecimiento empresarial en Santo Domingo: Un análisis de los factores clave en el periodo 2021-2022. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(3), 1-12.
- Delgado, R. C., & Mendoza, T. C. Q. (2023). Factores empresariales en el sector Pymes: Una revisión literaria científica 2018–2022. *Revista científica Disciplinarias*, 2(4), 34-57.
- Gaibor, C. G. R., Gaibor, M. A. C., Delgado, A. C. R., & Gaibor, L. C. V. (2023). Transformación Económica a través de la Gestión de la Innovación: Estudio de Casos en Industrias Emergentes. *Código Científico Revista de Investigación*, 4(2), 1449-1474.
- Galarza-Sánchez, P. C. (2023). Adopción de Tecnologías de la Información en las PYMEs Ecuatorianas: Factores y Desafíos. *Revista Científica Zambos*, 2(1), 21-40.
- Garate-Zambrano, A. B., Solarte-Calero, Á. M., & Baque-Villanueva, L. K. (2022). Comercio electrónico e impacto en las ventas de las micro, pequeñas y medianas empresas, Ecuador. *Cienciamatria*, 8(4), 509-523.
- Hermosa-Vega, G. G. (2022). Mejora de la rentabilidad en almacenes de electrodomésticos mediante estrategias de marketing digital: evidencia empírica en La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(3), 40-52.
- Hurtado-Guevara, R. F. (2024). Impacto de la Automatización Contable en la Eficiencia Operativa de las PYMEs. *Revista Científica Zambos*, 3(1), 19-35.
- Loor, J. J. M., Gutiérrez, G. A. S., Chancay, S. X. E., & Cabezas, L. J. M. (2023). Marketing digital como estrategia de desarrollo en MiPymes: una caracterización en el cantón La Concordia. *Código Científico Revista de Investigación*, 4(E1), 296-318.
- Mancini, A. A. Capítulo 4—Mónica I. Aquistapace—María P. Braghini—Andrés A. Mancini—Graciela G. Marano et. Altri Un aporte regional al análisis de la dimensión económica de la sustentabilidad, con énfasis en la.
- Martínez, A. M., Garnica, A. G., & de Alba, P. L. L. (2011). Innovación, transferencia tecnológica y políticas: retos y oportunidades. Madrid.
- Palma-Avellán, A. M., Cevallos-Ponce, A. A., & López, M. C. (2017). Liderazgo en pymes latinoamericanas. Un acercamiento al contexto ecuatoriano. *Dominio de las ciencias*, 3(3 mon), 390-406.
- Pietroboni, R., Lepratte, L., Hegglin, D., Blanc, R., Cettour, W., & Sosa Zitto, R. (2011). Innovación y gestión de la tecnología de firmas industriales de Entre Ríos, Argentina. *Ciencia, docencia y tecnología*, (42), 41-70.

- Quistial Zapata, B. Y., & Coronel Jiménez, M. J. (2022). Factores de innovación para la competitividad sistémica empresarial en Santo Domingo de los Tsáchilas. Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial. Carrera Ingeniería Comercial. Universidad de Santo Domingo.
- Rugel, X. D. L. M. M., & Neyra, C. E. O. (2024). Influencia de plataformas virtuales en la Economía de las PYMES en las familias del asentamiento humano Villa Primavera, Sullana-2020. *Revista de Investigación Científica de la UNF–Aypate*, 3(1), 107-111.
- Soria, E. E. A., Vargas, J. P. M., & Rivera, D. K. Z. (2022). Impacto económico del teletrabajo en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas período 2021. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(4), 82-96.
- Terán-Guerrero, F. N. (2023). Redes sociales en las pymes y su incidencia en la rentabilidad. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(2), 1-14.
- Vaca Parraga, V. L. (2022). Diseño de planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa en la empresa de asesoría contable y tributaria "CZ" en el cantón La Concordia (Tesis doctoral, Ing. Salcedo Ivonne).

