



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo  
académico previo a la obtención del Título de  
Licenciada de Empresas**

**TEMA: “Planificación y satisfacción del cliente:  
Sistema de Gestión de Calidad en Unidades de  
Producción”**

**AUTORA: July Jazmin Bosquez Cabezas**

**TUTOR: Ing. Juan Enrique Ramos Guevara, Mg.**

**COTUTOR: Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Agosto 2023**



## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. Juan Enrique Ramos Guevara, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Planificación y satisfacción del cliente: Sistema de Gestión de Calidad en Unidades de Producción**” presentado por la señorita **July Jazmin Bosquez Cabezas** para optar por el título de Licenciada de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 30 de agosto del 2023



**Ing. Juan Enrique Ramos Guevara, Mg.**

**C.I. 1803084209**

## APROBACIÓN DEL COTUTOR

**Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Cotutor del trabajo de titulación “**Planificación y satisfacción del cliente: Sistema de Gestión de Calidad en Unidades de Producción**” presentado por la señorita **July Jazmin Bosquez Cabezas** para optar por el título de Licenciada de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 30 de agosto del 2023



**Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.**

**C.I. 1803415015**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **July Jazmin Bosquez Cabezas**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

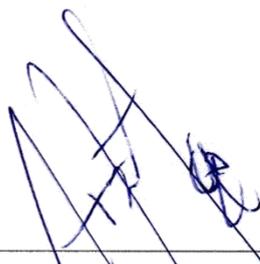


**July Jazmin Bosquez Cabezas**

**C.I.2300521446**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



---

**Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramirez, Mg.**

**C.I. 1803845385**



---

**Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, PhD.**

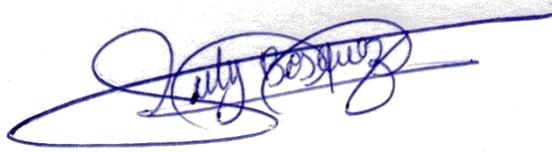
**C.I. 1802333276**

Ambato, 30 de agosto del 2023

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



**July Jazmin Bosquez Cabezas**

**C.I. 2300521446**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios porque con su presencia espiritual siempre me mantuvo de pie en los días que se tornaban oscuros, una oración bastaba para conectarme con él y seguir luchando por el objetivo que me lo había planteado, de igual forma dedico a mis padres Ibelia y Vinicio quienes han sido pilar fundamental durante todo este trayecto, a mi hermana Mishell la cual supo acompañarme en ocasiones que me sentía sola, a mi abuelo Mesías que a mas de ser mi abuelo y querer siempre lo mejor para mí se dio el tiempo de aconsejarme como un amigo.

## **AGRADECIMIENTO**

Se agradece el apoyo brindado por parte de la Universidad Técnica de Ambato, a través de la DIDE en el proyecto de investigación: “MODELO DE GESTIÓN PARA UNIDADES DE PRODUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO” con Resolución Nro. UTA-CONIN-2022-0019-R.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, basado en el paradigma del post-positivismo con un nivel descriptivo correlacional de corte transversal.

Su objetivo es determinar la relación existente entre la planificación y satisfacción del cliente dentro de las Unidades de Producción de la Universidad Técnica de Ambato, para lo cual, se aplicó como instrumento de recolección de información un cuestionario de encuesta, el mismo que consta de 17 ítems los que fueron estructurados en base a la norma internacional ISO 9001-2015 que trata sobre el Sistema de Gestión de Calidad y específicamente en lo referente al numeral 8.5.1 el cual trata sobre control de la producción y la provisión del servicio, la misma que permite dar soporte en cuanto a la implementación de las actividades para el seguimiento y medición de procesos en determinados periodos de tiempo, con el fin de evitar errores humanos.

El instrumento fue aplicado a 11 responsables de las Unidades de Producción, posteriormente, se determinó la normalidad de los datos mediante la prueba de Shapiro Wilk lo cual permitió establecer que se debe aplicar estadística paramétrica; para determinar la relación existente entre las variables de estudio, se aplicó la prueba estadística de Pearson, obteniéndose como resultado un valor de ( $r = 0,338$ ), lo cual indica que existe una correlación positiva débil entre la planificación de servicios y satisfacción del cliente.

Por tal razón, se sugiere que todas las Unidades de Producción apliquen la planificación para llegar al alcance de los objetivos organizacionales.

**PALABRAS CLAVES:** ARTÍCULO ACADÉMICO, PLANIFICACIÓN, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, MODELO SERVQUAL, CALIDAD DE SERVICIOS, UNIDADES DE PRODUCCIÓN.

## ABSTRACT

This research presents a quantitative approach, based on the paradigm of post-positivism with a descriptive correlational cross-sectional level.

Its objective is to determine the relationship between planning and customer satisfaction within the Production Units of the Technical University of Ambato, for which a survey questionnaire was applied as an instrument for collecting information, which consists of 17 items that were structured based on the international standard ISO 9001-2015 which deals with the Quality Management System and specifically about numeral 8. 5.1 which deals with the control of production and service provision, the same that allows to support the implementation of activities for monitoring and measuring processes in certain periods of time, in order to avoid human errors.

The instrument was applied to 11 heads of the Production Units, subsequently, the normality of the data was determined by means of the Shapiro Wilk test, which established that parametric statistics should be applied; to determine the existing relationship between the study variables, the Pearson statistical test was applied, obtaining as a result a value of ( $r = 0.338$ ), which indicates that there is a weak positive correlation between the planning of services and customer satisfaction.

For this reason, it is suggested that all the Production Units should apply parametric statistics to determine the relationship between the study variables.

**KEY WORDS:** ACADEMIC ARTICLE, PLANNING, CUSTOMER SATISFACTION, SERVQUAL MODEL, QUALITY OF SERVICES, PRODUCTION UNITS.

**ENLACE DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO**

<https://www.dateh.es/index.php/main/article/view/172/319>