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 en Administración de Empresas

TEMA: "Gestión de calidad en procesos y satisfacción del cliente en una empresa de vinos artesanales"

AUTORA: Alejandra Salomé Frías García

TUTOR: Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

COTUTOR: Dr. Wilson Fernando Jiménez Castro

AMBATO – ECUADOR

Enero 2026

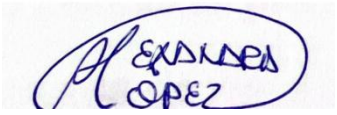
APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Gestión de calidad en procesos y satisfacción del cliente en una empresa de vinos artesanales**" presentado por la señorita **Alejandra Salomé Frías García** para optar por el título de Licenciada en Administración 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, 7 de enero del 2026



Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

C.I. 1802795714

APROBACIÓN DEL COTUTOR

Dr. Wilson Fernando Jiménez Castro

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Gestión de calidad en procesos y satisfacción del cliente en una empresa de vinos artesanales**" presentado por la señorita **Alejandra Salomé Frías García** para optar por el título de Licenciada en Administración 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, 6 de enero del 2026



Dr. Wilson Fernando Jiménez Castro

C.I. 1803098126

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Alejandra Salomé Frías Garcia,** 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.



Alejandra Salomé Frias Garcia

C.I. 1850496678

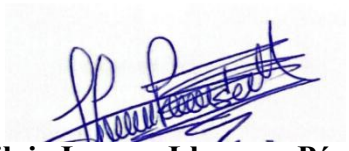
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

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.



Dr. Santiago Oswaldo Verdesoto Velastegui

C.I.1802890036



Dra. Silvia Lorena Llamuca Pérez, Mg.

C.I. 1802489821

Ambato, 7 de enero del 2026

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.



Alejandra Salomé Frías Garcia
C.I.1850496678

DEDICATORIA

A Dios, por sostenerme por sostenerme con su gracia en los momentos de duda, siendo su bendición la fuerza que me impulsó a llegar hasta aquí; a mis padres, por su amor, sacrificio y palabras de aliento me acompañaron siempre y creyeron en mí aun cuando yo dudaba, convirtiendo este logro también suyo, y a mi abuelita, que desde el cielo sigue siendo mi luz, cuyo recuerdo, cariño y enseñanzas viven en mí y me dieron la fortaleza para continuar, pues este sueño también lo construí con ella en el corazón. A ustedes, les dedico este trabajo con la más profunda gratitud y amor.

Alejandra Salomé Frías Garcia

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por ser mi fuerza, mi guía y la luz que me sostuvo en cada paso de este camino; a mi mamá, **Mayra García**, por su amor inmenso, su apoyo constante y por cada sacrificio que hizo para que yo pudiera llegar hasta aquí, siendo siempre mi mayor inspiración; a mis docentes, por su dedicación, su paciencia y por cada enseñanza que marcó mi formación; y a mis amigas, cuya compañía, risas y apoyo incondicional transformaron cada día de universidad en un recuerdo inolvidable y significativo.

Alejandra Salomé Frías Garcia

RESUMEN EJECUTIVO

La gestión de la calidad en los procesos constituye un elemento esencial para garantizar la eficiencia productiva y la satisfacción del cliente dentro de las organizaciones es por eso que, en un mercado cada vez más competitivo, donde las exigencias del consumidor crecen, las organizaciones deben adaptarse a las nuevas dinámicas del mercado y a las expectativas de sus clientes, ya que estas son las que aseguran su permanencia y crecimiento en el tiempo.

Bajo esta perspectiva el objetivo del estudio fue analizar la gestión de la calidad en los procesos y la satisfacción de los clientes en una empresa del sector vitivinícola ecuatoriano. En la metodología se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y alcance correlacional. La investigación fue descriptiva, lo que permitió caracterizar las percepciones de los consumidores respecto a la calidad del vino.

Se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas a la totalidad de la población conformada por 300 clientes, cuyos datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS. Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,87, lo que garantiza la consistencia interna de las respuestas. La comprobación de la hipótesis se realizó mediante Rho de Spearman, obteniendo un valor de 0,637, lo que demuestra una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas.

Los resultados revelaron que la mayoría de los clientes manifiestan una valoración positiva sobre la calidad. Finalmente, como propuesta de mejora, se plantea que la organización incorpore prácticas sostenibles, orientadas a optimizar los procesos productivos, y generar valor ambiental.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PROCESOS, SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, SOSTENIBILIDAD

ABSTRACT

Quality management in processes is an essential element to guarantee productive efficiency and customer satisfaction within organizations. That is why, in an increasingly competitive market, where consumer demand is growing, organizations must adapt to new market dynamics and the expectations of their customers, since these are what ensure their permanence and growth over time.

From this perspective, the objective of the study was to analyze quality management processes and customer satisfaction in a company in the Ecuadorian wine sector. The methodology employed a quantitative, non-experimental, and correlational approach. The research was descriptive, which allowed for the characterization of consumer perceptions regarding wine quality.

A structured questionnaire of 16 questions was administered to the entire population of 300 clients, and the data was processed using SPSS statistical software. Cronbach's alpha coefficient of 0.87 was applied, ensuring the internal consistency of the responses. Hypothesis testing was performed using Spearman's rho, yielding a value of 0.637, which demonstrates a moderate positive correlation between the variables studied.

The results revealed that most customers expressed a positive assessment of the quality. Finally, as a proposed improvement, it is suggested that the organization incorporate sustainable practices aimed at optimizing production processes and generating environmental value.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, QUALITY MANAGEMENT IN PROCESSES, CUSTOMER SATISFACTION, SUSTAINABILITY

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

Revista
UTC PROSPECTIVAS
DD FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DD
ISSN 2631 - 259X

Paper Id: Art09109

Estimados (as)
Salomé Frías-García*
Alexandra López-Paredes**
Wilson Fernando Jiménez-Castro***

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TRABAJO ACADÉMICO

*Nos complace informarle que tras una rigurosa revisión por pares, su manuscrito "**Gestión de calidad en procesos y satisfacción del cliente en una empresa de vinos artesanales**", ha sido aceptado para su publicación en la revista científica UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi - ISSN 2631-259X, page web https://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc en el Volumen 09, Número 1, Enero - Junio (2026).*

El Comité Editorial, ha valorado positivamente la calidad científica, originalidad y relevancia de su trabajo para nuestra comunidad académica.

Queremos felicitarle por su contribución al campo de las Ciencias Administrativas y Económicas y agradecerle por elegir nuestra revista como medio para la difusión de su trabajo. Su investigación aportará significativamente al avance del conocimiento en nuestra disciplina.

Cordialmente,

UTC
PROSPECTIVAS
Revista de Ciencias Administrativas y Económicas

Ing. Bryan Mauricio Barragán Paredes, Mg.
EDITOR EN JEFE – REVISTA UTC PROSPECTIVA
Universidad Técnica de Cotopaxi
Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe

Se valida la presente carta de notificación de aceptación que procede a las resoluciones que se adjuntan.

Ing. Arturo Montenegro R.
UT-FCADM
12/12/2025

latindex DOAJ MIAR Dimensions

Latacunga - Ecuador
Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Telf: (03) 2252346 - 2252337 - 2252205