



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: “Partes interesadas y cartas de servicio como
instrumento de mejora de la calidad”**

AUTORA: Joyce Nadine Saltos Morales

TUTOR: Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg.

COTUTOR: Dr. Danilo Javier Altamirano Analuisa

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Partes interesadas y cartas de servicio como instrumento de mejora de la calidad**” presentado por la señorita **Joyce Nadine Saltos Morales** 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. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg.

C.I. 1803098126

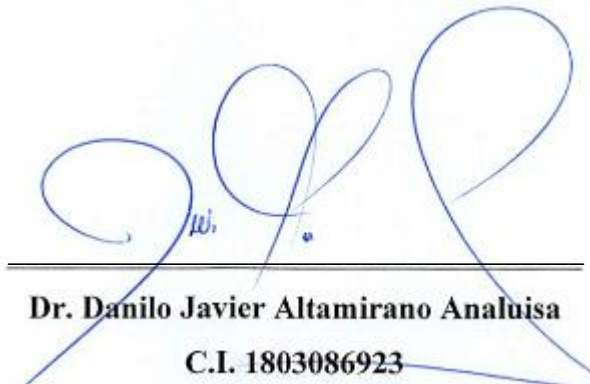
APROBACIÓN DEL COTUTOR

Dr. Danilo Javier Altamirano Analuisa

CERTIFICA:

En mi calidad de Cotutor del trabajo de titulación “**Partes interesadas y cartas de servicio como instrumento de mejora de la calidad**” presentado por la señorita **Joyce Nadine Saltos Morales** 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.

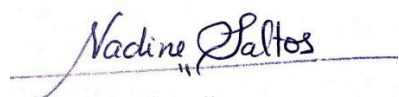
Ambato, 30 de agosto del 2023



Dr. Danilo Javier Altamirano Analuisa
C.I. 1803086923

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Joyce Nadine Saltos Morales**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Administración de empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in cursive script that reads "Nadine Saltos". The signature is written in black ink and is positioned above a horizontal line.

Joyce Nadine Saltos Morales


C.I.1805233275

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.



Econ. Ángel Enrique Chico Frías, Mg.
C.I. 1802645828



Ing. César Andrés Guerrero Velastegui, Mg.
C.I. 1803101243

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.

A handwritten signature in cursive script that reads "Nadine Saltos". The signature is written in dark ink and is positioned above a horizontal line.

Joyce Nadine Saltos Morales

C.I.1805233275

DEDICATORIA

Dedico el resultado de este proyecto a Dios por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para culminar mis estudios, les dedico con todo amor y cariño a toda mi familia, especialmente a mis padres por su sacrificio y esfuerzo al acompañarme, siendo mi pilar fundamental dentro de mi desarrollo personal y académico, les agradezco por todo el cariño y apoyo brindado pues gracias a ello puedo cumplir con mis objetivos.

A mi hermana, cuñado y sobrinas por su constante apoyo y cariño motivándome a cumplir más sueños y metas.

Sin ser esta la excepción, mi familia me ha brindado su paciencia y comprensión para culminar esta etapa.

Joyce Nadine Saltos Morales

AGRADECIMIENTO

Agradezco al equipo de investigadores del proyecto de investigación DIDE-UTA “MODELO DE GESTIÓN PARA UNIDADES DE PRODUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”, con Resolución UTA-CONIN-2022-0019-R, por permitir contribuir con este estudio a la problemática empresarial de la ciudad de Ambato.

Agradezco a mi tutor Ing. Fernando Jiménez por la apertura, paciencia y atención brindada en el proyecto, además, de la orientación, apoyo y constancia para así obtener mi título profesional.

Agradezco a la Ing. Gabriela Romero por guiarme y acompañarme con mi desarrollo personal y académico con la paciencia y apoyo incondicional, siendo un gran soporte para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Joyce Nadine Saltos Morales

RESUMEN EJECUTIVO

Con el contexto organizacional definido dentro de la Norma ISO 9001 se analiza todo lo relevante al entorno como un aspecto influyente dentro de la innovación donde propicia el aumento de la demanda, pues la productividad y la mejora continua deseada promueve la satisfacción tanto de expectativas como necesidades del cliente con el servicio incorporando así el principio de la extensión global con el entendimiento sistemático de cada proceso integrado dentro de la organización.

El objetivo de la investigación es explicar las partes interesadas y cartas de servicio como instrumento de mejora de la calidad en unidades de producción dentro de la Universidad Técnica de Ambato de la provincia de Tungurahua.

El nivel de la investigación es correlacional, de corte transversal que permite aplicar un enfoque cuantitativo, donde además el investigador procedió hacer una observación directa para reforzar y contrastar los datos obtenidos de la encuesta lográndose definir con ello la hipótesis del problema y mantener una investigación no experimental deductiva que va de lo general a lo particular, aplicando Rho de Spearman, se calcula, define y clasifica cada variable estudiada en relación de dependencia de las mismas.

Los resultados de la aplicación permiten identificar un 0.7 de correlación significativa alta, definiendo que las relaciones entre ambas variables proyectan una propuesta de implementación o transición del modelo acorde al estudio.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, PARTES INTERESADAS, CARTAS DE SERVICIO, CONTEXTO ORGANIZACIONAL, SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, NORMAS ISO.

ABSTRACT

With the organizational context defined within the ISO 9001 Standard, everything relevant to the environment is analyzed as an influential aspect within innovation where it promotes increased demand, since productivity and the desired continuous improvement promote the satisfaction of both expectations and needs. . of the customer with the service, thus incorporating the principle of global extension with the systematic understanding of each integrated process within the organization.

The objective of the research is to explain the interested parties and service letters as an instrument for quality improvement in production units within the Technical University of Ambato in the province of Tungurahua.

The level of the investigation is correlational, cross-sectional that allows applying a quantitative approach, where the researcher also proceeded to make a direct observation to reinforce and contrast the data obtained from the survey, thereby defining the hypothesis of the problem and maintaining an investigation. No. deductive experimental that goes from the general to the particular, applying Spearman's Rho, each variable studied is calculated, defined and classified in relation to their dependence.

The results of the application allow us to identify a 0.7 high significant evaluation, defining that the relationships between both variables project a proposal for implementation or transition of the model according to the study.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, INTERESTED PARTIES, SERVICE LETTERS, ORGANIZATIONAL CONTEXT, QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS, ISO STANDARDS.

ENLACE DE PUBLICACIÓN:

<https://dateh.es/index.php/main/article/view/165>