

DOI: <https://doi.org/10.56124/refcale.v12i2.004>

LA COMPETITIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA: CASO DE ESTUDIO EMPRESA SKY DE ECUADOR.

LA COMPETITIVIDAD Y SU RELACIÓN CON EL ÉXITO SOSTENIDO

AUTORES:

Autor ¹ Yuly Mendoza Bailón.

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

yulymendoza@ym-asociados.com

Fecha de recepción: 1 de mayo de 2024.

Fecha de aceptación: 31 de julio de 2024.

RESUMEN:

En la actualidad la competitividad es dinámica y se va transformando según las circunstancias, por tanto, algunos factores que tenían prioridad en el pasado, ahora no lo tienen porque las condiciones de la globalización así lo exigen. El objetivo del presente estudio es analizar la relación entre la competitividad y la sostenibilidad corporativa en la empresa Sky de

¹ Licenciada, Profesional. Universidad Benito Juárez, México.

Ecuador. Para el efecto se desarrolló una investigación cualitativa de nivel exploratorio, que permitió identificar los factores clave que median la relación entre los constructos analizados, a través de un estudio de caso efectuado en la empresa Sky de Ecuador. Donde se pudo determinar uno de los principales resultados en el estudio, que se relaciona con la gestión de calidad como variable mediadora entre la competitividad y la sostenibilidad corporativa. Por lo que se concluye que la empresa en estudio, para ser más competitiva debe fortalecer la calidad de productos y servicios, pues la calidad se refleja no solo en la venta de los productos y la fidelización los de clientes de la empresa, sino también en el compromiso organizativo de los empleados y la satisfacción de los accionistas, puesto que genera ingresos, estabilidad laboral, consumo interno y satisfacción en todos los niveles.

PALABRAS CLAVE: Competitividad, sostenibilidad corporativa, gestión de calidad

ABSTRACT

Currently, competitiveness is dynamic and is transformed according to circumstances, therefore, some factors had to be prioritized in the past, now they do not have it because the conditions of globalization demand it. The objective of this study is to analyze the relationship between competitiveness and corporate sustainability in the company Sky of Ecuador. For this purpose, an exploratory qualitative research was developed, which made it possible to identify the key factors that mediate the relationship between the analyzed constructs, through a case study carried out in the company Sky in Ecuador. Where one of the main results in the study could be determined, which is related to quality management as a mediating variable between competitiveness and corporate sustainability. Therefore, it is concluded that the company under study,

to be more competitive, must strengthen the quality of products and services, since quality is reflected not only in the sale of products and the loyalty of the company's customers, but also in the organizational commitment of employees and the satisfaction of shareholders, since it generates income, job stability, internal consumption and satisfaction at all levels.

KEYWORDS: Strategic planning, organizational management, marketing, efficiency, competitiveness.

INTRODUCCIÓN

La dinámica contemporánea de la competitividad empresarial se encuentra en constante evolución, moldeada por un entorno globalizado que demanda adaptación y transformación. Factores que anteriormente se presentaban en primer lugar en el ámbito competitivo han perdido relevancia, dando paso a nuevas prioridades regidas por los requerimientos del entorno global. En este contexto, la sostenibilidad corporativa se presenta como un componente crucial para el éxito empresarial, en el que la capacidad de las organizaciones para mantener un equilibrio entre la rentabilidad económica, la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente se convierte en una estrategia de vital importancia.

En este sentido, el presente estudio tiene por objetivo principal identificar la relación entre la competitividad empresarial y la sostenibilidad

corporativa en el contexto específico de las empresas en Ecuador, a través de un estudio de caso aplicado a la empresa Sky, dedicada a la fabricación de materiales y accesorios eléctricos. A través de una investigación cualitativa de nivel exploratorio y descriptivo, complementada por una exhaustiva revisión bibliográfica, en busca de identificar los factores clave que median esta relación. Uno de los hallazgos destacados en este estudio apunta hacia la gestión de la calidad como un elemento mediador fundamental entre la competitividad y la sostenibilidad corporativa.

Los resultados obtenidos enfatizan la importancia de fortalecer la calidad de productos y servicios como un camino hacia la mejora competitiva. Se evidencia que la calidad no solo incide en la satisfacción del cliente y la fidelización, sino que también influye en el compromiso organizacional de los empleados y la satisfacción de los accionistas. Esta relación entre calidad, competitividad y sostenibilidad se traduce en beneficios tangibles, como el incremento de ingresos, la estabilidad laboral, el estímulo al consumo interno y la satisfacción en todos los niveles de la organización.

La principal contribución de esta investigación es proporcionar una base teórica que contribuya al entendimiento de cómo las empresas ecuatorianas pueden potenciar su competitividad a través de estrategias orientadas hacia la calidad y la sostenibilidad corporativa. Al comprender mejor estas dinámicas, las organizaciones estarán mejor equipadas para enfrentar los desafíos del entorno empresarial actual y construir un futuro sostenible y próspero.

Competitividad Empresarial

La competitividad empresarial abarca la habilidad de las organizaciones para generar, mejorar o preservar su crecimiento y progreso dentro de un contexto socioeconómico particular. Además, incluye aspectos como la capacidad de producir bienes, ofrecer servicios de mayor calidad, lograr un desempeño superior en términos de costos y eficiencia en sus operaciones. En resumen, constituye una cualidad deseable en cualquier empresa, no solo para garantizar su supervivencia en momentos críticos, sino también para fomentar su expansión y prolongar su existencia a lo largo del tiempo. (Navarro Silva et al., 2018).

En este contexto, la competitividad no es un concepto nuevo, puesto que, desde el inicio de nuestros días estamos compitiendo, siendo que la competitividad se enfoca en el plano empresarial se busca ganar adeptos a un producto o servicio, luego del éxito continuo, viene el poder, que está asociado a la capacidad de subsistencia. Nuestra naturaleza humana nos exige ser competitivos (Rodríguez, 2021). Pese a ello, autores afirman que no existe una definición universal acerca del constructo (Vallejos, 2021; Rubio y Baz, 2015), es así que los mencionados autores refieren que tiene una concepción diferente, dependiendo el sector donde se enfoque. Mientras que, para las empresas, la competitividad implica alcanzar el éxito tanto en el ámbito nacional como internacional. Para los líderes políticos, la competitividad se evalúa mediante indicadores como el empleo, el desempleo y el crecimiento económico. En última instancia, la verdadera medida del éxito de un país radica en su habilidad para combinar eficazmente políticas gubernamentales con la capacidad emprendedora del sector empresarial.

Además, Salazar (2019) hace referencia a Drucker (2002), quien señala que en la actualidad todas las empresas enfrentan una competencia diferente a la del pasado, ya que ahora compiten no solo con productos, sino con modelos empresariales. En este contexto, emerge el concepto de innovación, el cual juega un papel fundamental en la mejora de la competitividad de una organización. En el mismo orden de ideas, Dávalos (2021) complementa esta teoría al afirmar que la competitividad persigue una mayor rentabilidad que garantice la supervivencia de la empresa. Esto implica considerar y gestionar eficientemente variables como costos, precios, recursos humanos, entre otros, con el objetivo de mantener un equilibrio óptimo entre ellos.

En el contexto nacional e internacional, Ivancevich et al. (1997) definen la competitividad como la capacidad de un país para producir bienes y servicios que puedan destacarse en los mercados internacionales, dentro de un entorno de competencia leal y libre, al mismo tiempo que se logra un aumento en los ingresos de sus ciudadanos. Definición que se complementa con el factor innovación, destacado por Chiavenato (2014), puesto que no solo se trata de ofrecer productos y servicios de calidad, sino que se deben brindar soluciones innovadoras a las necesidades de los consumidores.

El presente documento pretende exponer los actuales niveles de competitividad en el Ecuador y la importancia que tiene la calidad de productos y servicios que ofrece. Considerando que la globalización no tiene fronteras y que si una empresa no está preparada para enfrentar amenazas internas y externas se ve obligada a cerrar, acarreando desempleo y disminución de la competitividad en el país.

Sostenibilidad Corporativa

La sostenibilidad corporativa se refiere a la capacidad que tienen las empresas para subsistir en el tiempo, integrando las preocupaciones sociales y ambientales a las económicas que desde inicios fueron las más importantes (Loor Alcívar, 2020). En este sentido, la noción de una empresa sostenible se vincula estrechamente con el concepto más amplio de desarrollo sostenible, como se describió en el Informe Bruntland, el cual propone que el desarrollo sostenible busca satisfacer las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas (Bruntland, 1987). No fue hasta la década de los noventa cuando emergió el término en la literatura académica, considerando este constructo como un procedimiento equilibrado que demanda la fusión de sistemas sociales, económicos y ecológicos, con un enfoque principal en el progreso humano (Gladwin, Kennelly, y Krause, 1995).

Inicialmente conocido como el desarrollo sostenible de las empresas, surgió como una trilogía en la que se integraban la gestión social y ambiental, teniendo como base la gestión financiera dentro de la organización (Bansal, 2005; Svensson et al., 2018) y que estaba intrínsecamente ligada a la responsabilidad social empresarial, que hace énfasis en el compromiso que las compañías adquieren para aumentar sus ganancias a largo plazo, al mismo tiempo que protegen el bienestar social y ambiental mediante políticas que regulan el uso responsable de los recursos materiales y una gestión apropiada de los recursos humanos (Alvarado-Herrera, Bigne, Aldaz-Manzano, y Curraz-Pérez, 2017).

Una organización puede considerarse sostenible cuando se esmera por trabajar hacia el desarrollo, asegurándose de que su gestión tenga un impacto positivo en la sociedad, reflejado en resultados transparentes. Esto implica que las acciones de la organización, ya sea directa o indirectamente, influyan y sean influidas por su entorno. Trabajar por el desarrollo sostenible va más allá de compensar las externalidades negativas con proyectos filantrópicos, como la plantación de árboles para contrarrestar la contaminación (Bernal Payares, 2018). Es crucial que este enfoque respete los equilibrios entre lo económico, lo social y la protección del medio ambiente.

Mediación de la Gestión de Calidad en la relación entre competitividad y sostenibilidad corporativa

Según el Índice de Competitividad Global (GCI, 2019), publicado por el Foro Económico Mundial, Ecuador se ubica en el puesto 90 de 141 países, con una puntuación de 55.74 sobre 100. Esto significa que Ecuador tiene un nivel de competitividad bajo y que ha empeorado su posición respecto al 2018, cuando se situó en el puesto 86. (*Ecuador - Índice de Competitividad Global 2019 | Datosmacro.com, s. f., p. 1*).

Para calcular el GCI se evalúan doce pilares de la competitividad que según el informe son: Instituciones, Infraestructura apropiada, Marco macroeconómico estable, Buen sistema de salud y educación primaria, Educación superior y entrenamiento laboral, Mercados de bienes eficientes, Mercados laborales eficientes, Mercados financieros desarrollados, Habilidad para manejar la tecnología existente, Tamaño del mercado — doméstico e internacional, Producción de nuevos y diferentes bienes usando los más sofisticados procesos de producción e Innovación. Ecuador se ubicó en la posición 12 entre 18 economías y

ocupa los últimos lugares respecto a sus competidores regionales directos, especialmente en lo relacionado a variables del ámbito empresarial, mercado laboral y dinamismo empresarial. Esto representa una gran brecha con los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), principalmente en áreas como acceso al agua potable, electricidad y telefonía móvil. (del Castillo G. & Aldaz-Hernández, 2021, p. 6).

Para que Ecuador sea más competitivo debe mejorar las políticas laborales, fortalecer la capacitación técnica y educación básica; así también invertir en innovación, y mejorar la forma en que se adopta la tecnología en los procesos y negocios. (del Castillo G. & Aldaz-Hernández, 2021, p. 7).

A todo esto, se suma que Ecuador lidia con la dependencia del petróleo y otros productos primarios, la baja productividad e innovación, la falta de infraestructura y conectividad, la inestabilidad política y social, y la vulnerabilidad frente a los choques externos. Se hace necesario implementar políticas públicas y privadas que fomenten el desarrollo humano, la diversificación productiva, la integración comercial, la sostenibilidad ambiental y la gobernabilidad democrática.

Según el estudio realizado por la Cámara de Industrias y Producción de Pichincha en alianza con la Federación de Cámaras de Industrias del Ecuador, con respaldo de la Organización Internacional del Trabajo (2021), identificó los principales problemas que deben ser corregidos

para mejorar el ecosistema de emprendimiento y producción en el país. Estos incluyen el acceso a recursos financieros, los trámites burocráticos para formalizar el negocio, la inseguridad, el costo laboral, la extorsión por parte de malos funcionarios públicos, los cambios constantes en temas tributarios, legales y normativa, la logística y el acceso a internet (Trujillo, 2021, p. 37). Por tanto, para incrementar la productividad y competitividad en el Ecuador, es preciso gestionar los principales problemas manifestados por las empresas en la actualidad.

La Norma ISO 9001 tiene por objetivo incrementar la satisfacción del cliente y la mejora continua, según la encuesta del 2021 realizada por (ISO/CASCO - Comité de evaluación de la conformidad, s. f.) en América latina se han certificado 40.420 empresas con esta norma y Ecuador cuenta con 1258 empresas certificadas en esta norma ocupando el puesto 7 de 10 países. Este dato refleja el nivel real de competitividad del país y no dista de la evaluación realizada por el Índice de Competitividad Global GCI 2019. En este sentido se requiere establecer políticas de estado que apoyen el desarrollo de la empresa. Así también en el caso de la empresa privada se requiere enfocar la estrategia y apuntar a la gestión de la calidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó una investigación cualitativa de nivel exploratorio, que permitió identificar los factores clave que median la relación entre los constructos analizados, a través de un estudio de caso efectuado en la empresa Sky de Ecuador, para lo cual se usó el método deductivo. Además, se efectuó un trabajo experimental de campo que consistió en la intervención experimental en la compañía, efectuando la investigación en tres etapas: Diagnóstico,

Intervención y seguimiento. De tal manera que con dicha intervención se pudo identificar que los cambios introducidos en la gestión de calidad de la empresa mejoran la competitividad y sostenibilidad corporativa.

Procedimientos de instrumentación

En primer lugar, se diseñó el instrumento de diagnóstico, a través de un pre-test, tomando como referencia los 108 requisitos referentes a la norma ISO 9001, para ello se resumieron los requisitos mínimos a considerar para la implementación de un sistema de gestión de la calidad. Posteriormente, el trabajo de campo estuvo basado en las siguientes fases:

- a) Fase del Ciclo de P-H-V-A.- Detallar la fase del ciclo a la que corresponde la actividad (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- b) Paso para la Competitividad. - Detallar el paso de la competitividad al que pertenece el requerimiento.
- c) Nivel de cumplimiento. - Detallar el nivel de cumplimiento del requisito normativo evidenciado por el entrevistador. Este valor puede ser: 0 - No existe; 1 - Existe, pero sin evidencia ni control; 2 - Existe evidencia y control y, 3 - Existe evidencia, control y tiene seguimiento y mejora continua.

d) Nivel de cumplimiento de dimensiones de la competitividad y el sistema de gestión de la calidad. Este valor puede ser: 2 - Cumple la meta, 1 - Se acerca a la meta, 0 - No cumple la meta.

e) En la ejecución de las entrevistas se toma notas de acciones a implementar para lograr el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

Población y Muestra

La empresa SKY de Ecuador está integrada por 68 personas dentro de las cuales se encuentran 60 trabajadores, 5 ejecutivos de alta dirección, 3 jefes. Para la aplicación del instrumento de investigación se trabajó con la fórmula de muestreo para una población finita, considerando un margen de error del 2% y un nivel de confianza del 95%. Dando como resultado una muestra de 67 personas. Demostrado a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1-p)}{(N-1) * E^2 + Z^2 * p * (1-p)}$$

donde:

n es el tamaño de la muestra.

Z es el valor crítico de la distribución normal estándar para el nivel de confianza deseado. Para un nivel de confianza del 95%, Z es aproximadamente 1.96. N es el tamaño de la población (en este caso, 68).

p es la proporción estimada de la población que tiene una característica particular. Si no tienes una estimación previa, puedes usar $p=0.5$ para obtener el tamaño de muestra más conservador.

E es el margen de error deseado en forma decimal (en este caso, 0.02)

Sustituyendo estos valores dados:

$$n = \frac{68*(1.96)^2*0.5*(1-0.5)}{(68-1)*(0.02)^2+(1.96)^2*0.5*(1-0.5)}$$

$$n = \frac{68*3.8416*0.25}{67*0.0004+3.8416*0.25}$$

$$n = \frac{65.7296}{0.0268+0.9604}$$

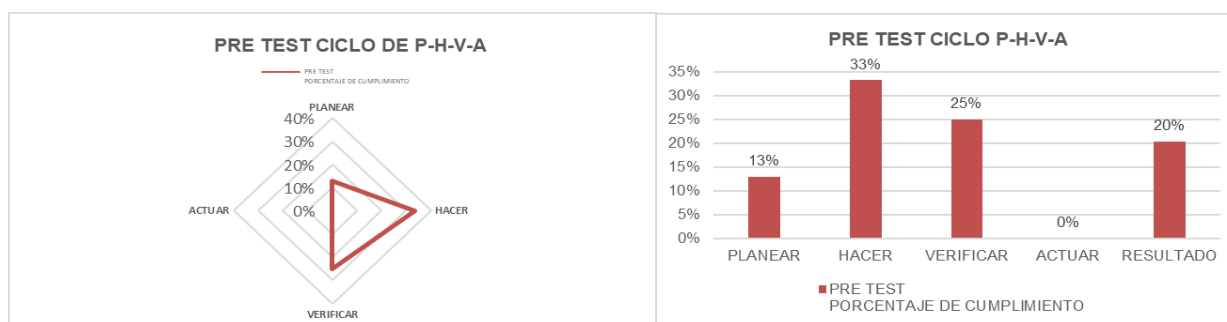
$$n = \frac{65.7296}{0.9872}$$

$$n \approx 66.64$$

RESULTADOS

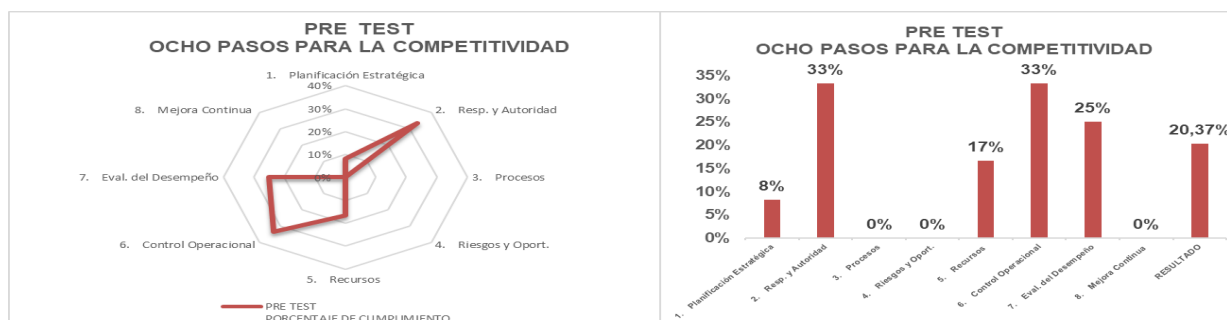
Los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial respecto a al nivel de implementación de requisitos de calidad de la norma ISO 9001 reflejaron 22 puntos de los 108 posibles lo que representa un 20.37% de cumplimiento.

Como se observa en la gráfica 1, se refleja que el HACER tiene el mayor puntaje porque es la razón de ser de la empresa y el ACTUAR tiene cero puntos porque en la empresa no realiza acciones de mejora continua.

Gráfica 1. Resultado: Pretest Ciclo de P-H-V-A

Fuente: Mendoza, Y. (2023). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la competitividad en la empresa Sky de Guayaquil.*

Respecto a los ocho pasos para la competitividad en la gráfica 2, se refleja que la responsabilidad y autoridad y control operacional son los pasos con mayor puntaje. Así también, procesos, riesgos y mejora continua son los pasos que no han obtenido puntaje.

Gráfica 2. Resultado: Pretest Ocho pasos de la competitividad

Fuente: Mendoza, Y. (2023). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la competitividad en la empresa Sky de Guayaquil.*

Con relación a los resultados obtenidos sobre las dimensiones de competitividad y del sistema de gestión de la calidad en la tabla 5, se muestra que se obtuvo un (1) puntos sobre treinta y seis (36) posibles, lo que representa un 2.78% de cumplimiento.

En consideración a los resultados previos obtenidos, se efectuó la intervención dentro de la compañía que consistió en la implementación de un sistema de Gestión de Calidad. La primera fase consistente en Capacitar al personal responsable de la implementación, responsables de procesos /área o departamento y Personal en general llamados también usuarios del sistema de gestión. En la siguiente tabla se muestran los temas de capacitación, así como el nivel de responsabilidad del personal capacitado hacia los diferentes procesos de gestión de calidad.

Tabla 1. Temas de capacitación según responsabilidades

Temas de capacitación / Responsabilidades	Responsables de la implementación	Responsables de procesos /área o departamento	Personal en general
Interpretación e implementación de la norma ISO 9001	Alto	Medio	Bajo
Gestión por Procesos	Alto	Alto	Bajo
Gestión de riesgos	Alto	Alto	Bajo
Cultura de la calidad	Alto	Alto	Alto

Fuente: *Mendoza, Y. (2023). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la competitividad en la empresa Sky de Guayaquil.*

En la segunda fase se ejecutó el ciclo P-H-V-A.

a) Planificar. – Siguiendo la estructura de la norma ISO 9001 para iniciar la implementación de un SGC se ejecuta la primera etapa del ciclo P-H-V-A que según ISO 9001 (2015) corresponde a:

establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. (p. x).

A continuación, el detalle de los pasos para implementar en SGC en su etapa de planificar:

Paso 1: Definiciones estratégicas

Se coordina reunión con directivos de la empresa para delinear Se realiza el levantamiento de la información de la estrategia de la organización.

Paso 2: Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección debe definir las responsabilidades y autoridades pertinentes del sistema de gestión de la calidad. Además, se requiere detalla las competencias relacionadas con educación, formación o experiencia que se requiere del personal para poder cumplir estas responsabilidades y autoridades. Para realizar el levantamiento de esta información se coordina con los responsables del personal y la alta dirección.

Paso 3: Procesos

Para realizar esta actividad se cuenta con una determinación general de procesos realizar en la Dirección estratégica. Esta etapa se considera de vital importancia porque aquí se detallan todas las actividades que sigue la empresa para lograr entregar un producto o servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente y sus partes interesadas.

Paso 4: Riesgos y oportunidades

- Para gestionar el resultado del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas realizado en la dirección estratégica, se requiere tomar establecer estrategia para gestionar las debilidades y aprovechar las oportunidades identificadas. Para ello se utiliza el Anexo 4, Matriz de riesgos y oportunidades.

Paso 5: Recursos (Financieros, Humanos e Infraestructura), Comunicaciones y Toma de Conciencia:

- Recursos Financieros
- Personas
- Infraestructura
- Ambiente para la operación de los procesos
- Recursos de seguimiento y medición
- Conocimientos de la organización
- Competencia
- Toma de conciencia
- Comunicación
- Información documentada

b) Hacer. – Siguiendo la estructura de la norma ISO 9001 para ejecutar lo implementado de SGC se ejecuta la segunda etapa del ciclo P-H-V-A que según ISO 9001 (2015) corresponde a:

implementar lo planificado. (p. x).

A continuación, el detalle de los pasos para implementar lo planificado del SGC en la etapa Hacer:

Paso 6: Control Operacional

El control operacional corresponde a la ejecución del producto y servicio que incluye la planificación de la ejecución, el proceso de compras, el proceso comercial, el proceso de diseño y desarrollo, la ejecución, el aseguramiento y control de la calidad y la gestión de salidas no conformes.

c) Verificar. – Siguiendo la estructura de la norma ISO 9001 para verificar lo implementado del SGC se ejecuta la tercera etapa del ciclo P-H-V-A que según ISO 9001 (2015) corresponde a Verificar:

realizar el seguimiento y [cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. (p. x).

A continuación, el detalle de los pasos para realizar en la etapa Verificar:

Paso 7: Evaluación del desempeño

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación. – La evaluación del desempeño del SGC es la herramienta que permite a la empresa realizar el análisis de datos e información relevante del resultado de sus indicadores del desempeño. Con esta información se toman decisiones para mejorar el desempeño y lograr las metas trazadas.

- Satisfacción del cliente. – Para conocer la satisfacción del cliente la empresa puede recurrir a diferentes formas de realizarlo o una combinación de éstas. Podría utilizar cartas de aceptación y recomendación, encuestas de satisfacción, análisis de compas realizadas por el cliente durante un período, análisis de clientes nuevos que ingresan por referencia de otros clientes.
 - Auditoría interna. – La auditoría interna permite evaluar el nivel de implementación, la eficacia y adecuación del SGC. Esta evaluación debe tener una frecuencia determinada, debe ser realizada por personal independiente del área a auditar.
- Revisión por la dirección. – La alta dirección representa un factor fundamental para la implementación y mejora continua del SGC. Por esta razón es necesario que revise los resultados que genera el SGC, esta revisión se debe realizar con un intervalo planificado y con una agenda predefinida.

d) Actuar. – Siguiendo la estructura de la norma ISO 9001 para tomar acción para la mejora del SGC implementado, se ejecuta la cuarta etapa del ciclo P-H-V-A que según ISO 9001 (2015) corresponde al Actuar:

tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.
(p. x).

A continuación, el detalle de los pasos para realizar en la etapa Actuar:

Paso 8: Mejora continua

- No conformidad y acción correctiva. – Producto de la evaluación del desempeño, el resultado de evaluación de la satisfacción del cliente, auditoría internas, auditorías internas, revisión por la dirección y producto no conforme se establecen solicitudes de acción para la mejora.
- Mejora continua. – La organización debe mejorar continuamente para lograr su misión y visión. La mejora continua se refleja en la gestión de riesgos y oportunidades, gestión de cambios, resultados de objetivos del SGC y las solicitudes de acción.

Post test

Diagnóstico final

Preparación del diagnóstico. -

Plan de entrevistas. - Previo a la ejecución del diagnóstico se coordina el plan de entrevistas con los responsables de proceso / área o departamento. Este plan de entrevistas es aceptado por el equipo del proyecto y se comunica a los involucrados.

Instrumento de diagnóstico (Post test). - Tomando como referencia los requisitos de la norma ISO 9001 se han resumido requisitos mínimos a considerar para la implementación de un sistema de gestión de la calidad. El orden establecido de campos a considerar es:

- a) Fase del Ciclo de P-H-V-A.- Detallar la fase del ciclo a la que corresponde la actividad (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- b) Paso para la Competitividad. - Detallar el paso de la competitividad al que pertenece el requerimiento.

- c) Nivel de cumplimiento. - Detallar el nivel de cumplimiento del requisito normativo evidenciado por el entrevistador. Este valor puede ser:
- 0 - No existe,
 - 1 - Existe, pero sin evidencia ni control,
 - 2 - Existe evidencia y control y
 - 3 - Existe evidencia, control y tiene seguimiento y mejora continua.
- d) Nivel de cumplimiento de dimensiones de la competitividad y el sistema de gestión de la calidad. Este valor puede ser:
- 2 - Cumple la meta
 - 1 - Se acerca a la meta
 - 0 - No cumple la meta.
- e) En la ejecución de las entrevistas se toma notas de acciones a implementar para lograr el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

Cierre de la implementación. - Cuando se han cumplido las fases de aplicación del método y se ha realizado el diagnóstico final se realiza la reunión que tiene como objetivo la socialización del cierre del proyecto.

En esta reunión se comunica lo siguiente:

- a) Situación inicial y situación actual de la empresa
- b) Resultados del diagnóstico final
- c) Agradecimiento al equipo de proyecto y a todo el personal por el logro obtenido

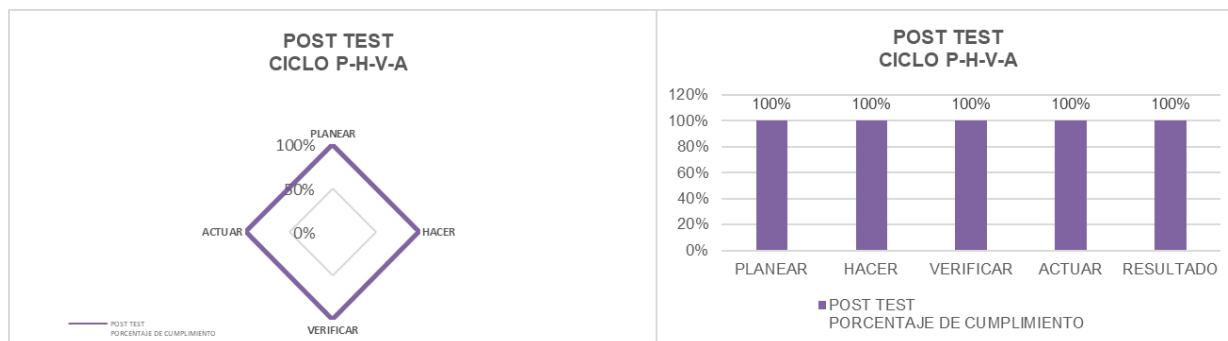
- d) Cerrar la reunión con palabras de la alta dirección para mantener el compromiso de la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Análisis de resultados del Post test:

Los resultados obtenidos en el diagnóstico final respecto a al nivel de implementación de requisitos de la norma ISO 9001 reflejaron 108 puntos de los 108 posibles lo que representa un 100% de cumplimiento.

Como se observa en la gráfica 3, se refleja el cumplimiento del 100% de los requisitos asociados al Ciclo P-H-V-A.

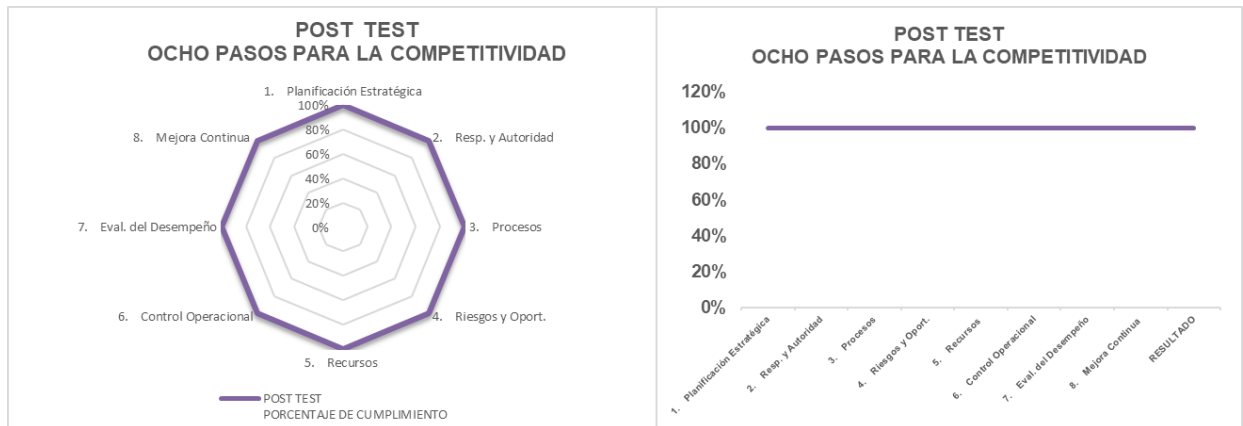
Gráfica 3. Resultado Post test Ciclo de P-H-V-A



Fuente: Mendoza, Y. (2023). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la competitividad en la empresa Sky de Guayaquil.*

Respecto a los ocho pasos para la competitividad en la gráfica 4, se refleja el cumplimiento del 100%.

Gráfica 4. Resultado Post test Ocho pasos para la competitividad



Fuente: *Mendoza, Y. (2023). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la competitividad en la empresa Sky de Guayaquil.*

Con relación a los resultados obtenidos sobre las dimensiones de competitividad y del sistema de gestión de la calidad en la tabla 8, se muestra que se obtuvo 24 puntos de los 36 puntos posibles lo que se refleja en un 66,67% de cumplimiento. Además, se puede apreciar que por cada variable y dimensión se logra mejorar el resultado obtenido en el Pretest.

CONCLUSIONES

Luego de la implementación del sistema de gestión de la calidad la empresa Sky de Guayaquil ha mejorado sustancialmente su competitividad. Según los resultados del pretest la empresa contaba con un 2,78% de cumplimiento de competitividad. Luego de la

implementación del sistema de gestión de la calidad basado en los ocho pasos para la competitividad, la empresa ha logrado obtener el 66.67% en su nivel de competitividad.

Antes de la implementación del sistema de gestión de la calidad, la empresa Sky de Guayaquil obtuvo un 20.37% de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001. Además, los resultados obtenidos sobre las dimensiones de competitividad y del sistema de gestión de la calidad dieron un resultado de un (1) puntos sobre treinta y seis (36) posibles, lo que representó un 2.78% de cumplimiento respecto a las variables analizadas.

Luego de la implementación del sistema de gestión de la calidad la empresa Sky de Guayaquil logró el 100% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

La empresa Sky luego de la implementación del sistema de gestión de la calidad es más competitiva porque ha trabajado en mejorar los siguientes aspectos: Imagen institucional, Innovación, Productividad, Optimización, Satisfacción del cliente, Competencia del personal y Mejora de procesos. Ello redundando a su vez en los aspectos de sostenibilidad corporativa filosofía institucional, dimensión social, ambiental y económica.

Referencias

- Alvarado-Herrera, A., Bigne, E., Aldaz-Manzano, J., & Curraz-Pérez, R. (2017). A scale for measuring consumer perceptions of corporate social responsibility following the sustainable development paradigm. *Journal of Business Ethics*, 140(2), 243-262.
- Bansal, P. (2005). Evolving Sustainably: A Longitudinal Study of Corporate Sustainable Development. *Strategic Management Journal*, 26(3), 197-218. doi:<https://doi.org/10.1002/smj.441>
- Baque, Dr. C. María Leonor Parrales Poveda, Mg. Paco Egdon Granoble Chancay, & Mg. Arturo Antonio Álvarez Indacochea. (2017). *La Gestión Organizacional y el Rendimiento del Talento Humano en las*

Empresas (1.a ed., Vol. 1). Mawil Publicaciones de Ecuador, 2017.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2105/1/LIBRO-DIP-031.pdf>

del Castillo G., S., & Aldaz-Hernández, A. (2021). Análisis del índice de competitividad para Ecuador según el Foro Económico Mundial. *Green World Journal*, 4, 16. <https://doi.org/10.53313/gwj42026>

Dávalos Cordovilla, Ivonne Karina. “Estrategia para el desarrollo competitivo de la empresa de servicios Inmodavalos Cia Ltda.” masterThesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2021.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3207>.

Díaz, C. D. R. (2021). El liderazgo innovador como método para enfrentar los nuevos entornos vuca.

Business Innova Sciences, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.58720/bis.v2i1.33>

Ecuador—Índice de Competitividad Global 2019 | Datosmacro.com. (s. f.). Recuperado 22 de julio de 2023, de <https://datosmacro.expansion.com/estado/indice-competitividad-global/ecuador>

Gladwin, T. N., Kennelly, J. J., & Krause, T. S. (1995). Shifting paradigms for sustainable development:

Implications for management theory and research. *Academy of management Review*, 20(4), 874-907.

doi:<http://dx.doi.org/10.5465/amr.1995.9512280024>

ISO. (2015). ISO 9001 2015 español.pdf.

ISO/CASCO - Comité de evaluación de la conformidad. (s. f.). Recuperado 5 de agosto de 2023, de

<https://www.iso.org/committee/54998.html?t=KomURwikWDLiuB1P1c7SjLMLEAgXOA7emZHKGWyn8f3KQUTU3m287NxnPA3Dluxm&view=documents#section-isodocuments-top>

Loor Alcívar, I. (2020). Responsabilidad Social y Sostenibilidad Corporativa: Un Estudio Aplicado al Sector Cooperativo de Ecuador.

Jiménez Idrovo, Í. V., Fernández Espinosa, C. E., & Sánchez Padilla, Y. (2019). Perfil actitudinal de líderes innovadores: Una mirada desde la psicología política. *Revista de ciencias sociales*, 25(3), 140-151.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026740>

- María Angélica Trujillo. (2021). Evaluación del entorno para el desarrollo de empresas sostenibles en Ecuador 2020-2021 [recurso electrónico] / Organización Internacional del Trabajo, Oficina de la OIT para los Países Andinos.
https://labourdiscovery.ilo.org/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V1/1284276070002676
- Navarro Silva, O., Ferrer Reyes, W., Burgos Bencomo, O., Navarro Silva, O., Ferrer Reyes, W., & Burgos Bencomo, O. (2018). La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 171-174.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200171&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Rodríguez Cisneros, Mario René. “Análisis de la competitividad entre países de la Comunidad Andina (CAN).” masterThesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, 2021.
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8877>.
- Salazar, C. (2019). “La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador”. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas / Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.
- Sarmiento Reyes, Yoel Ramón, Mercedes Delgado Fernández, Yoel Ramón Sarmiento Reyes, and Mercedes Delgado Fernández. “Dimensiones y Variables de Competitividad Para Un Mejor Desempeño Empresarial.” *Cofin Habana* 15, no. 2 (December 2021).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612021000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=en.
- Svensson, G., Ferro, C., Høgevold, N., Padin, C., Varela, J. C., & Sarstedt, M. (2018). Framing the triple bottom line approach: Direct and mediation effects between economic, social and environmental elements. *Journal of Cleaner Production*, 197, 972-991.
doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.06.226>
- Vallejos Díaz, Juan Fernando. “Gestión administrativa y competitividad empresarial de las mype en el sector transporte de pasajeros en el distrito de Chota, 2019.” Universidad Nacional de Cajamarca, November 23, 2021. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4548>.