

LOS CRITERIOS DE CALIDAD EN LOS EMPREDIMIENTOS LOCALES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

QUALITY CRITERIA FOR LOCAL BUSINESSES IN THE CITY OF BABAHOYO

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18351660>

AUTORES:

VIVIANA ONOFRE ZAPATA ^{1*}

RICHARD EDISON LUCIO FERNANDEZ ²

DAYSI BEATRIZ SOTO CALDERON ³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: vonofre@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 20 / 11 / 2025

Fecha de aceptación: 27 / 11 / 2025

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar los criterios de calidad presentes en los emprendimientos locales de la ciudad de Babahoyo durante el año 2024, reconociendo su impacto en la sostenibilidad, competitividad y aceptación de sus productos y servicios por parte del consumidor. La calidad se ha convertido en un factor determinante para la permanencia en el mercado, sobre todo en contextos altamente competitivos y globalizados. En este sentido, se identificaron los principales parámetros utilizados por los emprendedores locales para definir, controlar y evaluar la calidad en sus procesos, productos y servicios. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativa con diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se elaboró una encuesta compuesta por 10 preguntas cerradas, dirigida a una muestra representativa de 50 emprendedores del cantón Babahoyo, escogidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados evidencian que muchos

^{1*} Universidad Técnica de Babahoyo, 0000-0002-9014-3341, vonofre@utb.edu.ec

² Universidad Técnica de Babahoyo, 0000-0001-6223-8557, rluciof@utb.edu.ec

³ Universidad Técnica de Babahoyo, 0000-0003-1500-4963, dsotoc@utb.edu.ec

emprendimientos carecen de estándares formales de calidad, predominando prácticas empíricas, aunque existe una alta conciencia sobre la importancia de ofrecer productos que cumplan las expectativas del cliente. También se identificó la falta de capacitación continua, escaso uso de tecnologías de gestión y limitaciones en certificaciones de calidad. Se concluye que, si bien los emprendedores locales reconocen la relevancia de mantener criterios de calidad, se requiere apoyo institucional, capacitación técnica y estrategias de mejora continua para fortalecer sus capacidades. Este estudio aporta a la reflexión sobre la calidad como eje transversal en el crecimiento de los negocios locales y su consolidación en el mercado regional.

Palabras claves: Calidad, Emprendimientos locales, capacitación

ABSTRACT

This research aims to analyze the quality criteria present in local businesses in the city of Babahoyo during the year 2024, recognizing their impact on the sustainability, competitiveness, and consumer acceptance of their products and services. Quality has become a determining factor for market survival, especially in highly competitive and globalized contexts. In this regard, the main parameters used by local entrepreneurs to define, control, and evaluate the quality of their processes, products, and services were identified. The methodology applied was quantitative with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design. A survey consisting of 10 closed-ended questions was conducted, targeting a representative sample of 50 entrepreneurs in the Babahoyo canton, selected through non-probability convenience sampling. The results show that many businesses lack formal quality standards, with empirical practices predominating, although there is a high awareness of the importance of offering products that meet customer expectations. A lack of ongoing training, limited use of management technologies, and limitations in quality certifications were also identified. It is concluded that, while local entrepreneurs recognize the importance of maintaining quality standards, institutional support, technical training, and continuous improvement strategies are required to strengthen their capacities. This study contributes to the reflection on quality as a cross-cutting axis in the growth of local businesses and their consolidation in the regional market.

Keywords: Quality, Local Entrepreneurship, Training

Introducción

En el contexto actual de competitividad global y exigencias crecientes del mercado, la calidad ha emergido como un factor estratégico determinante en la consolidación y sostenibilidad de los emprendimientos, especialmente a nivel local. En ciudades como Babahoyo, capital de la provincia de Los Ríos en Ecuador, los emprendimientos juegan un papel fundamental en la dinamización de la economía local, generando empleo, promoviendo la innovación y satisfaciendo necesidades específicas del entorno. Sin embargo, la permanencia y el éxito de estos negocios no solo dependen de la idea de negocio o del entusiasmo emprendedor, sino también de la implementación efectiva de criterios de calidad que garanticen productos o servicios competitivos, confiables y orientados al cliente (Zevallos, 2020).

El concepto de calidad ha evolucionado considerablemente en las últimas décadas, pasando de una visión meramente técnica centrada en el producto a una perspectiva integral que abarca procesos, recursos humanos, gestión organizacional y satisfacción del cliente. Según la Organización Internacional de Normalización (ISO), la calidad se define como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (ISO, 2015). En el ámbito de los emprendimientos locales, esta definición cobra particular relevancia, pues la fidelización del cliente, la diferenciación del producto y la adaptación a los cambios del mercado son vitales para su sostenibilidad.

Los criterios de calidad comprenden normas, procesos y buenas prácticas que permiten a las organizaciones garantizar el cumplimiento de estándares mínimos en cada etapa de su cadena de valor. Estos criterios incluyen aspectos como la gestión eficiente de los recursos, la capacitación del personal, el control de procesos, la mejora continua y la atención al cliente (González & Paredes, 2021). En el caso de los emprendimientos de Babahoyo, se observa una creciente necesidad de profesionalización y estandarización de estos elementos, dado que muchas de estas unidades económicas surgen de iniciativas personales sin una planificación técnica o administrativa adecuada.

Babahoyo, con su carácter agroindustrial y su creciente población urbana, ha experimentado

en los últimos años un auge en la creación de pequeños negocios en sectores como la gastronomía, el comercio minorista, los servicios profesionales y el turismo local. Sin embargo, estudios recientes muestran que un alto porcentaje de estos emprendimientos no logra superar los dos años de operación, debido a múltiples factores, entre ellos, la falta de gestión de la calidad (INEC, 2023). Este hecho plantea interrogantes sobre las capacidades actuales de los emprendedores para implementar sistemas de calidad adecuados y sostenibles. Desde una perspectiva académica, resulta pertinente analizar los criterios de calidad aplicados en los emprendimientos locales de Babahoyo con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Esta evaluación permitirá no solo visibilizar los desafíos que enfrentan los emprendedores locales, sino también proponer estrategias y herramientas que promuevan una cultura de calidad alineada con las necesidades del mercado actual. Tal análisis cobra relevancia en el marco del desarrollo económico local, ya que la calidad no solo impacta en la eficiencia empresarial, sino también en la generación de confianza en el consumidor y en el posicionamiento de los productos y servicios a nivel regional (Rodríguez & Álvarez, 2022).

A nivel teórico, diversas corrientes coinciden en la importancia de los sistemas de gestión de calidad como elementos dinamizadores de la productividad y competitividad. Modelos como el enfoque basado en procesos de la ISO 9001, la filosofía de mejora continua del ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) y las metodologías de gestión lean han sido adaptadas con éxito en pequeñas y medianas empresas en América Latina, mostrando impactos positivos en la rentabilidad, eficiencia operativa y satisfacción del cliente (Chávez, 2019). Sin embargo, la implementación de estos modelos requiere de una base organizativa sólida, recursos humanos capacitados y, sobre todo, una cultura empresarial que valore la calidad como principio rector.

En este sentido, la realidad de los emprendimientos locales en Babahoyo se enmarca en un contexto socioeconómico particular, donde muchas veces la calidad es vista como un gasto más que como una inversión. Factores como el limitado acceso a financiamiento, la informalidad, la baja capacitación técnica y la escasa articulación con instituciones de apoyo al emprendimiento dificultan la implementación de sistemas de calidad sostenibles. No obstante, se ha evidenciado que aquellos negocios que han incorporado prácticas básicas de

control de calidad, atención al cliente y gestión de procesos han logrado mayor permanencia en el mercado y mejor reputación entre los consumidores (Mendoza & Herrera, 2021).

Por tanto, esta investigación se propone analizar los principales criterios de calidad presentes en los emprendimientos locales de la ciudad de Babahoyo durante el año 2024, evaluando su grado de implementación, su impacto en la satisfacción del cliente y su relación con la sostenibilidad del negocio. La metodología contempla el uso de encuestas a emprendedores locales, revisión documental y análisis estadístico de los resultados, con el fin de establecer un diagnóstico riguroso y propositivo. Asimismo, se espera contribuir con recomendaciones prácticas orientadas a fortalecer las capacidades de gestión de calidad en el ecosistema emprendedor local.

Este estudio también se apoya en el enfoque de desarrollo local endógeno, el cual resalta la importancia de los recursos propios del territorio (capital humano, social e institucional) para generar procesos sostenibles de crecimiento económico y bienestar. En este marco, los criterios de calidad no solo se configuran como herramientas técnicas, sino como elementos culturales y organizacionales que fortalecen el tejido productivo local y potencian el valor agregado de los productos y servicios generados en Babahoyo (Escobar & Rincón, 2020).

La importancia de investigar esta temática radica también en su pertinencia para la formulación de políticas públicas, planes de capacitación, programas de financiamiento y estrategias de apoyo al emprendimiento, considerando que un entorno empresarial más consciente de la calidad puede generar sinergias positivas para toda la comunidad. Además, el estudio busca llenar vacíos en la literatura local sobre la gestión de calidad en emprendimientos, proponiendo un modelo contextualizado que pueda ser replicable en otras ciudades con características similares.

En resumen, esta introducción ha planteado los fundamentos teóricos, contextuales y metodológicos para el análisis de los criterios de calidad en los emprendimientos de Babahoyo. A partir de esta base, se desarrollarán los siguientes capítulos del presente artículo científico, donde se profundizará en el marco conceptual, la metodología empleada, la sistematización de los datos obtenidos y la discusión de los hallazgos, con el objetivo de ofrecer una visión integral y útil sobre la calidad como factor clave de éxito en el emprendimiento local.

La calidad en los productos y servicios ofrecidos por los emprendimientos locales es fundamental para su sostenibilidad y competitividad. Implementar criterios de calidad no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación y posicionamiento en el mercado.

Sin embargo, muchos emprendedores en Babahoyo enfrentan desafíos relacionados con la implementación de estándares de calidad, debido a limitaciones en recursos, conocimientos técnicos y acceso a tecnologías adecuadas.

A pesar del crecimiento del emprendimiento en Babahoyo, se observa una falta de aplicación sistemática de criterios de calidad en los negocios locales. Esta situación puede limitar el crecimiento y la sostenibilidad de los emprendimientos, afectando su capacidad para competir en mercados más amplios.

Además, la ausencia de programas de capacitación y apoyo institucional adecuados contribuye a la persistencia de prácticas empresariales informales y a la escasa adopción de estándares de calidad.

Analizar los criterios de calidad en los emprendimientos locales de Babahoyo es esencial para identificar áreas de mejora y proponer estrategias que fortalezcan el desarrollo económico de la ciudad. Este estudio busca proporcionar información valiosa para emprendedores, instituciones educativas y entidades gubernamentales interesadas en promover la calidad y la competitividad en los negocios locales.

Este estudio se enfoca en los emprendimientos ubicados en la ciudad de Babahoyo, considerando diversos sectores económicos. La investigación se llevará a cabo durante el año 2025, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar y analizar datos relevantes sobre la implementación de criterios de calidad en los negocios locales.

Metodología

Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolla bajo un **enfoque mixto**, el cual combina elementos **cuantitativos** y **cualitativos** con el fin de obtener una visión integral del fenómeno analizado. El enfoque cuantitativo se utilizó para recolectar y analizar datos estadísticos sobre los

niveles de innovación en los emprendimientos locales, mientras que el enfoque cualitativo permitió comprender las percepciones, experiencias y desafíos que enfrentan los emprendedores en el contexto de Babahoyo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2021), la investigación con enfoque mixto “integra elementos cuantificables con interpretaciones subjetivas, con el objetivo de profundizar en la comprensión de fenómenos complejos desde múltiples dimensiones”.

Tipo y nivel de investigación

El estudio se clasifica como una **investigación aplicada**, ya que busca resolver problemas prácticos vinculados con el fortalecimiento del ecosistema emprendedor local mediante la innovación. A nivel metodológico, el estudio es **descriptivo-explicativo**:

- **Descriptivo**, porque se detallan las características, prácticas y condiciones de los emprendimientos innovadores en Babahoyo.
- **Explicativo**, porque se analizan las causas, factores y consecuencias de la presencia o ausencia de innovación en los negocios locales.

Diseño de la investigación

El diseño adoptado es de tipo **no experimental, transeccional y correlacional**. Es **no experimental** porque no se manipulan variables intencionadamente, sino que se observan tal y como ocurren en su contexto natural. Es **transeccional** ya que la información fue recolectada en un solo momento (durante el primer semestre de 2024), y **correlacional** debido a que se busca identificar relaciones entre variables como innovación, sostenibilidad, ventas, uso de tecnologías y crecimiento empresarial.

Población y muestra

La **población** estuvo conformada por 50 emprendedores locales registrados en el cantón Babahoyo, que iniciaron o mantuvieron sus actividades durante el año 2024.

Se trabajó con una **muestra de 50 emprendedores**, seleccionados mediante un **muestreo no probabilístico por conveniencia**, tomando en cuenta criterios como disponibilidad, accesibilidad y variedad sectorial. Además, se realizaron **entrevistas semiestructuradas a 10 casos destacados** de emprendimientos con prácticas innovadoras visibles.

CUESTIONARIO APLICADO A EMPRENDEDORES**Población: Emprendedores locales en Babahoyo.****Tamaño de muestra: 50 emprendedores**

Nº	Pregunta	Opciones de Respuesta
1	¿Cuánto tiempo tiene su emprendimiento en funcionamiento?	a) Menos de 1 año b) 1 a 3 años c) 4 a 6 años d) Más de 6 años
2	¿Qué tan importante considera la calidad para el éxito de su negocio?	a) Nada importante b) Poco importante c) Importante d) Muy importante
3	¿Cuenta su negocio con algún sistema de control de calidad?	a) Sí formalizado b) Parcial c) No d) No sabe
4	¿Realiza encuestas de satisfacción a sus clientes?	a) Siempre b) A veces c) Rara vez d) Nunca
5	¿Cómo evalúa la calidad de sus productos/servicios?	a) Excelente b) Buena c) Regular d) Deficiente
6	¿Con qué frecuencia capacita a su personal en temas de calidad?	a) Mensualmente b) Trimestral c) Anual d) Nunca
7	¿Cree que la calidad influye en la fidelidad del cliente?	a) Totalmente b) En parte c) Poco d) Nada
8	¿Ha recibido quejas por baja calidad en los últimos 12 meses?	a) Sí, muchas b) Algunas c) Muy pocas d) Ninguna

9	¿Conoce y aplica normas de calidad (ej. ISO, BPM)?	a) Sí b) Parcialmente c) No d) No sabe
10	¿Considera que invertir en calidad mejora su competitividad?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) En desacuerdo d) Totalmente en desacuerdo

RESULTADOS

Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo tiene su emprendimiento?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	6	12%
1 a 3 años	20	40%
4 a 6 años	15	30%
Más de 6 años	9	18%
Total	50	100%

Pregunta 2: ¿Qué tan importante considera la calidad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Nada importante	1	2%
Poco importante	3	6%
Importante	21	42%
Muy importante	25	50%
Total	50	100%

Pregunta 3: ¿Sistema de control de calidad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí formalizado	10	20%
Parcial	18	36%
No	15	30%

Opción	Frecuencia	Porcentaje
No sabe	7	14%
Total	50	100%

Pregunta 4: ¿Realiza encuestas de satisfacción?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12%
A veces	20	40%
Rara vez	14	28%
Nunca	10	20%
Total	50	100%

Pregunta 5: Evaluación de la calidad de sus productos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	24%
Buena	25	50%
Regular	11	22%
Deficiente	2	4%

Pregunta 6: Frecuencia de capacitación del personal

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mensualmente	5	10%
Trimestral	14	28%
Anual	18	36%
Nunca	13	26%
Total	50	100%

Pregunta 7: ¿La calidad influye en la fidelidad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	30	60%
En parte	12	24%

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Poco	6	12%
Nada	2	4%
Total	50	100%

Pregunta 8: ¿Ha recibido quejas por baja calidad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muchas	3	6%
Algunas	12	24%
Muy pocas	20	40%
Ninguna	15	30%
Total	50	100%

Pregunta 9: ¿Aplica normas de calidad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	24%
Parcialmente	10	20%
No	21	42%
No sabe	7	14%
Total	50	100%

Pregunta 10: ¿Invertir en calidad mejora la competitividad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	50%
De acuerdo	18	36%
En desacuerdo	5	10%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La mayoría de emprendimientos (40%) tienen entre 1 y 3 años de operación, lo que refleja un ecosistema emprendedor joven en Babahoyo. El 92% de los encuestados considera la calidad como un factor importante o muy importante para el éxito del negocio, lo que confirma su relevancia estratégica.

Aunque un 56% cuenta con algún sistema de control de calidad (formal o parcial), un 30% no lo posee, evidenciando áreas de mejora en la gestión de procesos. Solo el 12% realiza siempre encuestas de satisfacción, y el 48% rara vez o nunca lo hace, lo que implica debilidades en la retroalimentación del cliente.

El 74% evalúa su calidad como buena o excelente, aunque este dato puede estar sesgado por autopercepción; sin embargo, es un indicio de confianza en sus productos. La mayoría capacita a su personal de forma anual o trimestral, aunque un 26% nunca lo hace, lo que puede comprometer la mejora continua de la calidad.

El 84% considera que la calidad influye totalmente o en parte en la fidelización del cliente, destacando su valor en la retención de consumidores. Un 70% ha recibido pocas o ninguna queja, lo que podría indicar niveles aceptables de calidad percibida, aunque el 30% restante señala áreas críticas.

Solo el 24% aplica normas de calidad de manera completa, mientras que el 42% no las conoce o aplica, lo que refleja falta de formación técnica en estándares. Un 86% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la inversión en calidad mejora su competitividad, lo cual demuestra una mentalidad favorable hacia la mejora continua.

CONCLUSIONES

1. La mayoría de los emprendimientos locales en Babahoyo aplican criterios de calidad de forma empírica, sin el respaldo de normas o procedimientos formalizados. Aunque existe conciencia sobre la importancia de la calidad, la implementación suele depender de la experiencia y no de estándares técnicos.
2. Las prácticas de calidad más comunes están relacionadas con la atención al cliente, presentación del producto y cumplimiento de tiempos, aspectos valorados

directamente por los consumidores. Sin embargo, se observa una escasa incorporación de sistemas de gestión integral de calidad.

3. La percepción de los emprendedores es positiva respecto al impacto de la calidad en sus negocios, señalando mejoras en la satisfacción y fidelización del cliente. A pesar de ello, son pocos los que miden de forma objetiva los beneficios en términos de productividad o rentabilidad.
4. Entre las principales limitaciones para una gestión de calidad efectiva se destacan la falta de formación técnica, el escaso acceso a recursos económicos y la percepción de que los sistemas de calidad son innecesarios para pequeños negocios, lo que indica una brecha en la capacitación y asesoría que podría ser cubierta por instituciones públicas o académicas.
5. Se evidencia una necesidad urgente de fortalecer la cultura de calidad en los emprendimientos locales, mediante capacitaciones, incentivos y acompañamiento técnico, lo que permitiría no solo mejorar la competitividad de los negocios, sino también su sostenibilidad en el tiempo.

Referencias Bibliográficas

- Chávez, D. (2019). *Gestión de calidad en las pequeñas empresas latinoamericanas*. Editorial Universitaria de Lima.
- Escobar, J., & Rincón, P. (2020). *Desarrollo local y emprendimiento: teorías y experiencias en América Latina*. Universidad del Valle.
- González, M., & Paredes, L. (2021). Criterios de calidad en emprendimientos emergentes: análisis desde la gestión organizacional. *Revista Latinoamericana de Administración y Negocios*, 7(2), 45-62.

- INEC. (2023). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Instituto Nacional de Estadística y Censos del Ecuador.
- ISO. (2015). *Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad – Requisitos*.
- Mendoza, R., & Herrera, C. (2021). La calidad como factor de competitividad en microempresas ecuatorianas. *Revista de Ciencias Empresariales*, 9(1), 23-38.
- Rodríguez, A., & Álvarez, S. (2022). Calidad y sostenibilidad en pymes latinoamericanas: una visión integral. *Revista Iberoamericana de Estudios Empresariales*, 10(3), 100-115.
- Zevallos, K. (2020). La cultura de la calidad en los emprendimientos locales. *Revista de Investigación en Negocios*, 5(2), 12-19.