



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES-FACAC

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITRÍA-CPA**

PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXÁMEN COMPLEXIVO

**TEMA: LA NORMA ISO 9001-2015: RECURSOS Y EL BENEFICIO PARA LAS PYMES
DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO**

AUTORES:

CASTILLO SILVA LAILIN ROSALÍA

PLUAS RUIZ EDUARDO STALIN

ACOMPAÑANTE:

MAE. CARLOS EFRAÍN VÁSQUEZ FAJARDO

MILAGRO, SEPTIEMBRE, 2017

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Nosotros **Castillo Silva Lailín Rosalía** y **Plúas Ruíz Eduardo Stalin** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación - Examen Complexivo, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Grado, como aporte a la Temática “**La Auditoría de los Sistema de Gestión de Calidad**” del Grupo de Investigación **CPA-Temáticas** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social De Los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 11 días del mes de septiembre del 2017



Firma del Estudiante (a)
Plúas Ruíz Eduardo Stalin
CI: 094032936-0



Firma del Estudiante (a)
Castillo Silva Lailín Rosalía
CI: 094207396-6

APROBACIÓN DEL ACOMPAÑANTE DE LA PROPUESTA PRÁCTICA

Yo, **Carlos Efraín Vásquez Fajardo** en mi calidad de acompañante de la propuesta práctica del Examen Complexivo, modalidad presencial, elaborado por los estudiantes Castillo Silva Lailín Rosalía y Piúas Ruíz Eduardo Stalin; cuyo tema es: **La Norma ISO 9001-2015: Recursos y El Beneficio para las Pymes del Sector Comercial del Cantón Milagro**, que aporta a la Línea de Investigación **Modelos De Desarrollo Local Ajustados A Los Enfoques De La Economía Popular Y Solidaria; Y Sostenibilidad** previo a la obtención del título del Grado de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen Complexivo de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 11 días del mes de septiembre del 2017.



MAE. Carlos Efraín Vásquez Fajardo

ACOMPAÑANTE

C.I 091792858-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:
Msc. Carlos Vásquez, Msc. Ligia Fajardo, Mgs. Jaquín Pérez.

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título (o grado académico) de _____ presentado por el (la) señor (a/ita) Castillo Silva Lailin Rojasía.

Con el título:

La Norma ISO 9001-2015: Requisitos y el Beneficio para los Pymes del Sector Comercial del Cantón Milagro.

Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	14.33
DEFENSA ORAL	[4.33
TOTAL	[18.66
EQUIVALENTE	[49.33

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 25 de sept. del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<u>Carlos Vásquez Fajardo</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 1	<u>Ligia Fajardo</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 2	<u>Jaquín Pérez Salazar</u>	<u>[Firma]</u>

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:
Msc. Carlos Vásquez, Msc. Ligia Fajardo, Msc. Jamín Pérez.

Luego de realizar la revisión de la propuesta práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título (o grado académico) de _____ presentado por el (la) señor (a/ita) Alías Ruiz Eduardo Stalin

Con el título:

La Norma ISO 9001-2015: Recursos y el Beneficio para las Pymes del Sector Comercial del Cantón Milagro.

Otorga al presente la propuesta práctica del Examen Complexivo, las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[14,33]
DEFENSA ORAL	[4,67]
TOTAL	[19,00]
EQUIVALENTE	[49,150]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 25 de Sept. del 2017.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	<u>Carlos Vásquez Fajardo</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 1	<u>Ligia Fajardo</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal 2	<u>Jamín Pérez Salazar</u>	<u>Jamín de Moreno</u>

DEDICATORIA

Dedico este ensayo a Dios, ya que sin él no hubiera sido posible llegar hasta aquí, su palabra, su fidelidad, han sido mi ayuda en este proceso, por lo que puedo decir que he terminado una etapa importante en mi vida. Su gracia y su favor siempre han estado presentes sin dejarme un solo día.

A mis padres Janeth Silva y Carlos Castillo, por su confianza en mí, porque nunca me permitieron claudicar aun cuando todo ante mis ojos se tornaba oscuro sus sabios consejos, llegaban a mí en el momento indicado recordándome que Dios tiene el control de todo en todo tiempo.

A mis abuelos y mi hermana, su ayuda ha estado conmigo del inicio de este largo y arduo proceso, su admiración hacia mí, me honro y me llevo a perseverar y a no tirar la toalla.

A mis hermanos de la congregación donde asisto por cada oración, paciencia y por cada palabra de exhortación, ustedes son los instrumentos que Dios utilizo en cada momento de mi vida para recordarme que todo se lo debo a él y que su amor sobre natural es infinito y sin condiciones.

A mis amigas de la universidad Angie Barona y Leonela Espinoza con quienes he compartido alegrías, tristezas y triunfos siempre animándonos unas a otras, gracias por su amistad, paciencia y tiempo.

Lailín Rosalía Castillo Silva
Milagro-Ecuador 2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guardarme y fortalecerme durante todo este largo caminar, convirtiendo cada adversidad en bendición.

A mis padres, que con su ejemplo de fe, perseverancia y humildad me animaron a no rendirme y a confiar en el Señor.

A mis abuelos y hermana por su apoyo incondicional y porque creer en mí.

A mi tía Eufemia Alvarado y quien es parte fundamental de mi vida profesional y espiritual.

A mis amigos del Departamento de Activos Fijos de la UNEMI, por cada enseñanza, consejo y apoyo que me impartieron durante mi estadía en la oficina.

A cada uno de los docentes quienes de alguna u otra manera me supieron guiar para poder llegar a conseguir una de mis metas y en especial a mi tutor el Ing. Carlos Efraín Vásquez Fajardo quien me brindó su apoyo con sus sabios conocimientos para la elaboración del presente ensayo.

Lailín Rosalía Castillo Silva
Milagro-Ecuador 2017

DEDICATORIA

Dedico este ensayo a mis Padres por su apoyo incondicional por guiarme por un sendero plano fortaleciendo con su amor cada paso dado en este mundo competitivo siendo ese instrumento de fortaleza y sabiduría para cultivar un corazón noble en cada una de mis marchas.

En especial a mi madre Dora Ruiz ya que ella me ha dado todo sin pedir nada, por ser mi pilar fundamental en toda mi trayectoria de estudios, dicen que una madre vale por dos, pero mi madre vale por cien, me siento bendecido por tener una madre como la que tengo, eres el ser más especial que he tenido en mi vida y por eso siempre le doy las gracias a Dios.

También a mis hermanas por sus consejos y sobre todo por brindarme su cariño necesario.

Además, dedico este ensayo al MAE. Carlos Vásquez Fajardo y a la MGS. Ligia Fajardo Vaca por sus concejos y enseñanzas, por brindarme sus conocimientos para salir adelante en mi trayectoria profesional, por brindarme su apoyo y su cariño no solo como Docentes sino como amigos, me siento orgulloso y bendecido por haberme puesto en mi camino personas de calidad.

A mis compañeros y amigos de trabajo Darwin, Kleber, Sandra, Carlos por brindarme su amistad, apoyo y consejos.

A mi Jefe y Amigo el MAE, Efraín Vásquez Alvarado por su apoyo, por su amistad y por sus consejos que me han servido de mucho en mi trayectoria profesional.

Eduardo Stalin Plúas Ruiz
Milagro-Ecuador 2017

AGRADECIMIENTO

Este ensayo, si bien es cierto ha requerido dedicación, esfuerzo, y sobre todo compromiso y responsabilidad por parte de los autores y de su acompañante, nada hubiese sido posible sin la cooperación desinteresada de cada una de las personas que a continuación agradeceré de la manera más sincera, ya que gracias a ellos se logró la finalización de este ensayo, cada uno ha sido un soporte y un pilar fundamental.

En primer lugar, quiero darle las gracias a Dios, por estar conmigo protegiéndome siempre y derramando bendiciones sobre mí, por fortalecer mi corazón y sobre todo alumbrar mi mente, por haberme puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi pilar y mi compañía en los momentos malos y buenos durante mi periodo de estudio.

Agradezco a la Universidad Estatal de Milagro por abrirme sus puertas y acogerme en sus instalaciones, brindándome la oportunidad de prepararme en una institución de calidad de la cual me siento orgulloso por los conocimientos adquiridos y por los docentes que supo poner en mi trayectoria de estudio.

También quiero agradecer a mi familia y amigos por estar conmigo apoyándome y dándome palabras de aliento para seguir adelante en mis estudios.

Además, de manera general me gustaría agradecer a todas y cada una de esas personas que han vivido conmigo la realización y finalización de este ensayo, quizás con sus altos y bajos por lo cual no necesito nombrarlos porque tanto yo como ellos saben que desde lo más profundo de mi corazón y de la manera más sincera les agradezco el haberme dedicado todo su apoyo, ánimo, colaboración y sobre todo su sincera amistad y cariño.

Eduardo Stalin Plúas Ruiz
Milagro-Ecuador 2017

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN	12
2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 NORMA ISO 9001-2015: “RECURSOS”.....	14
2.1.1 Qué son las Normas ISO.	14
2.1.2 Porqué se actualizan las Normas ISO.....	14
2.1.3 Quienes hacen las Normas ISO.	14
2.1.4 Qué es la Norma ISO 9001.....	15
2.1.5 Historia y Evolucion de la ISO 9001 (International Organization Of Standardization).	15
2.1.6 ISO 9001-2015 su cambio y publicación.	16
2.1.7 Cambio de la estructura de la Norma ISO 9001-2015.	16
2.1.8 Concepto de recursos según la Norma ISO 9001-2015.....	17
2.1.9 Definición de recursos según varios autores.	17
2.1.10 Beneficios de la Norma ISO 9001-2015 en las Pymes.....	17
2.2 PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO.....	18
2.2.1 Antecedentes y definiciones de Pymes.....	18
2.2.2 Importancia de las Pymes.....	19
2.2.3 Clasificación de las Pymes.	19
2.2.4 Las Pymes y la nueva Matriz Productiva.	20
3. DESARROLLO	21
4. CONCLUSIÓN.....	24
5. BIBLIOGRAFÍA	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de la Norma ISO 9001	15
Figura 2. Nueva Estructura de la Norma ISO 9001-2015	16
Figura 3. Clasificación de las Pymes	19

LA NORMA ISO 9001-2015: RECURSOS Y EL BENEFICIO EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo está enfocado en dar a conocer la importancia que tiene la correcta gestión de los recursos y los beneficios que pueden obtener las pequeñas y medianas empresas del sector comercial de acuerdo a la nueva normativa ISO 9001-2015, el estudio de esta investigación es de tipo cualitativo, correlacional y bibliográfico; cualitativo porque se basa en el análisis subjetivo e individual y hace que sea interpretativo; bibliográfico porque nos permite una amplia búsqueda de información, conocimientos y técnicas; y correlacional porque hace referencia al análisis de las variables. Buscando de manera eficiente información confiable que contribuye el desarrollo de un breve marco teórico según el cual dan a conocer el respectivo análisis de cómo influye esta normativa en las pymes sector comercial. La Norma ISO 9001 es muy importante y reconocida a nivel nacional e internacional por los beneficios que les proporciona hoy en día a las empresas de diferentes localidades del país haciendo referencia al Sistema de Gestión de Calidad. En la actualidad millones de empresas se encuentran certificadas por esta ISO, pero lo más importante es que esta normativa cada vez apunta más a las Pymes de cualquier naturaleza, para que estas puedan garantizar la calidad de los procesos mediante la práctica de la mejora continua. Es por eso que las Pymes del sector comercial son fundamentales para el desarrollo del país, formando parte de la base de nuestra economía, así como en la actualidad el cantón Milagro se destaca por su fortaleza y productividad, es por eso que la aplicación de la Norma ISO se utiliza para mejorar el sistema de gestión, donde aparecen reflejados los aspectos de eficacia y eficiencia; permitiendo a la empresa incrementar la participación y motivación de los empleados, beneficiándose de una correcta gestión de los recursos y mejora continua.

Palabras claves: Beneficios, Calidad, ISO, Pymes, Recursos.

ISO 9001-2015 STANDARD RESOURCES AND THE BENEFIT IN THE SMALLS OF THE COMMERCIAL SECTOR OF CANTON MILAGRO.

ABSTRAC

This research is focused on informing the importance of the correct management of resources and the benefits that can be obtained by small and medium-sized enterprises in the commercial sector according to the new ISO 9001-2015 standard, the study of this research is of qualitative, correlational and bibliographic type; qualitative because it is based on subjective and individual analysis and makes it interpretive; bibliographic because it allows us an extensive search of information, knowledge and techniques; and correlational because it refers to the analysis of the variables. Efficiently searching for reliable information that contributes to the development of a brief theoretical framework according to which they present the respective analysis of how this regulation affects SMEs in the commercial sector. The ISO 9001 Standard is very important and recognized nationally and internationally for the benefits it provides today to companies from different locations in the country referring to the Quality Management System. Currently, millions of companies are certified by this ISO, but more importantly, this regulation is increasingly aimed at SMEs of any nature, so that they can guarantee the quality of the processes through the practice of continuous improvement. That is why SMEs in the commercial sector are fundamental for the development of the country, forming part of the base of our economy, as at present the canton Milagro stands out for its strength and productivity, that is why the application of the ISO standard is used to improve the management system, where efficiency and efficiency aspects are reflected; allowing the company to increase the participation and motivation of employees, benefiting from a correct management of resources and continuous improvement.

Keywords: Benefits, Quality, ISO, SMEs, Means.

1. INTRODUCCIÓN

El presente ensayo es dar a conocer a los empresarios, microempresarios y el público en general los beneficios que pueden obtener las pequeñas y medianas empresas del sector comercial con la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 la cual se utiliza para mejorar el sistema de gestión, donde aparecen reflejados los aspectos de eficacia, y eficiencia.

La Pymes del sector comercial representa unas de las principales fuentes de generación de empleo en la economía local, este sector se ha diferenciado por sus nuevas tendencias que tiene para alcanzar un desarrollo económico e integrado, actualmente las Pequeñas y Medianas empresas son fundamentales para el desarrollo del país, formando parte de la base de nuestra economía, en el ámbito económico hoy en día dichas empresas son de vital importancia para el desarrollo económico del país, cabe indicar que no solo generan empleo, sino que también son de apoyo para las grandes organizaciones ya que en varias ocasiones brindan sus productos o servicios a estas.

En lo que hace referencia a la gestión de las pymes, la norma ISO 9001-2015 ofrece una serie de ventajas, como medio para mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, en donde aparecen reflejados los aspectos de mejora; lo cual sirve de estimulación a la empresa para trabajar en la mejora continua y también en aumentar la participación y motivación de los empleados, mejorando a su vez la gestión de los recursos. Esta normativa ha sido de gran ayuda en las pequeñas y medianas empresas ya que con sus lineamientos aportan al mejoramiento de la eficiencia en la Gestión de la Calidad de las Pymes aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La norma ISO 9001-2015 como parte de su comprensión de su contexto y la identificación de las necesidades y expectativas de los interesados, fortalece el liderazgo y compromiso de la alta dirección con el SGC, planificando acciones para direccionar los riesgos y oportunidades al logro de los objetivos de la organización, asignando recursos como soporte de los procesos que permitan transformar los requisitos a través de operaciones, controles en bienes y servicios de calidad evaluando así el Sistema de Gestión de Calidad permitiendo un aprendizaje y mejoramiento continuo de la organización.

En el capítulo 7 “Soporte” de la Norma ISO 9001-2015 encontramos el apartado de los recursos para la implementación del Sistema de Gestión, en dicho apartado se determinan y se proporcionan los recursos necesarios para que contribuyan al establecimiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad. Lo que a su vez nos brinda una “columna vertebral” para una correcta gestión de los recursos garantizando así la calidad de todos sus procesos. Logrando un alto desempeño organizacional, lo cual nos permite incrementar la satisfacción y confianza del cliente.

La adopción de un SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) es un factor importante en las Pymes cuyo factor se convierte en la decisión estratégica de la empresa lo que genera un desempeño global con bases sólidas para la iniciativa de un desarrollo sostenible.

La norma ISO 9001-2015 es la última versión de las ISO 9001, fue implementada el 2015, dando una margen de 3 años de transición para que las empresas migren del sistema 2008 al 2015. Todas las ISO están orientadas a servir al consumidor, garantizando la calidad de los procesos mediante la práctica de la mejora continua aumentando la participación y motivación del personal, mejorando a su vez la gestión de los recursos, cuyas ventajas que otorgan a las Pymes, son la mejora de la imagen empresarial, no solo del producto sino también de los servicios que brinda.

2. MARCO TEÓRICO

Desde las principales publicaciones de la Norma ISO 9001 en 1987, la International Organization of Standardization ha venido realizando una serie de modificaciones y actualizaciones con la finalidad de que el sistema de gestión de calidad este afín con las tendencias del mercado, las cuales hoy en día se orientan más en la administración de los procesos y así de esta manera incrementar la satisfacción de los clientes, es por eso que en este estudio se analizarán dos partes importantes como lo son: los recursos y los beneficios que tendrían las pymes del sector comercial del cantón Milagro.

2.1 NORMA ISO 9001-2015: “RECURSOS”.

2.1.1 Qué son las Normas ISO.

Según (Nava, 2015) Director de Normalización de ICONTEC en la Revista Estándares:

Indica que las Normas ISO son documentos que facilitan especificaciones, requisitos, y características para poder ser usados de manera permanente para que las organizaciones puedan asegurar sus productos, servicios, materiales y procesos y de esta manera aquellas empresas cumplan con su proposito establecido.

2.1.2 Porqué se actualizan las Normas ISO.

(Nava, 2015) En la Revista Estándares tambien señala que las normas son actualizadas de acuerdo con las necesidades de las empresas u organizaciones, cada periodo de tiempo deben adaptarse a las nuevas exigencias del mercado.

2.1.3 Quienes hacen las Normas ISO.

Según (Nava, 2015) manifiesta en la Revista Estándares que:

Los encargados de realizar las Normas ISO es la Organización Internacional de Estandarización (ISO) por su siglas en inglés, esta organización junto con cada uno de

sus comites de dicha organizaciones son los responsables de elaborar, modificar y actualizar las normas ISO.

2.1.4 Qué es la Norma ISO 9001.

Según (Noguez, 2015) señala que la Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad:

Es la norma de sistemas de gestión más importante en el ámbito empresarial, cabe indicar que las organizaciones pueden demostrar con la implementación de esta norma sus capacidades para poder proporcionar P&S acorde a una serie de exigencias para de esta manera satisfacer las necesidades de sus clientes, además esta norma es una de las más reconocida a nivel nacional e internacional por sus certificaciones que apunta a la calidad.

2.1.5 Historia y Evolucion de la ISO 9001 (International Organization Of Standardization).

Según (Noguez, 2015) indica que la ISO 9001 nace desde el año 1987, y desde ese año han estado en una serie de revisiones que han dado lugar a diversas actualizaciones de la norma. A continuación, se refleja la evolución de la ISO, La última versión corresponde a la ISO 9001-2015 (véase en la Figura 1).

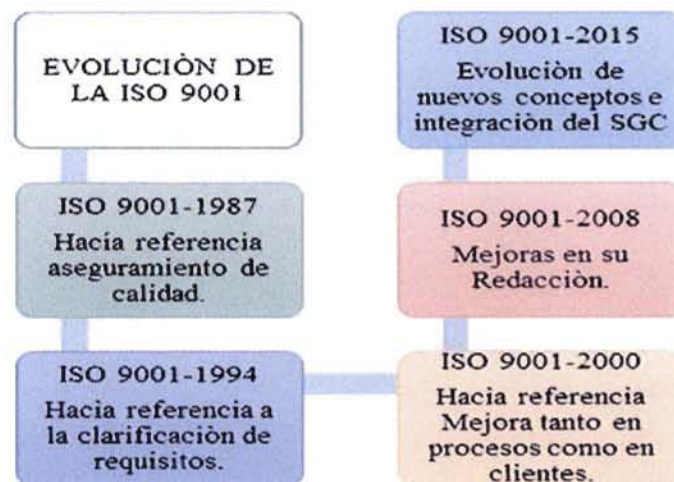


Figura 1. Evolución de la Norma ISO 9001

2.1.6 ISO 9001-2015 su cambio y publicación.

Para (Noguez, 2015) señala que:

La nueva versión de la ISO 9001-2015 trae una serie de cambios muy importantes, aunque uno de los más considerados es la gestión del riesgo o el enfoque que hace esta norma basado en los riesgos del Sistemas de Gestión de la Calidad, esta versión mejorada ya puede ser implantada en una organización, aunque su periodo de transición es de 3 años especialmente para las organizaciones que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001 versión 2008. La nueva norma ISO 9001-2015 fue publicada el 23 de septiembre del 2015.

(Croft, 2015) Presidente del subcomité de ISO menciona que la ISO 9001-2015 reconoce la importancia de las actividades de las empresas u organizaciones en cuanto al tipo de producto y servicios que esta ofrece.

(Dominguez, 2015) miembro del consejo del instituto latinoamericano de calidad (INLAC) menciona que la ISO 9001-2015 es una oportunidad para un nuevo inicio en la forma en como los usuarios hoy en día la estan implementado.

2.1.7 Cambio de la estructura de la Norma ISO 9001-2015.

La norma ISO 9001-2015 no solo cambio su año de versión, sino que también modifiko su estructura (véase en la Figura 2).



Figura 2. Nueva Estructura de la Norma ISO 9001-2015

2.1.8 Concepto de recursos según la Norma ISO 9001-2015.

(APCER, 2015) En su guía para el usuario define que los recursos son todo lo que necesita una organización para gestionar su actividad donde se deben incluir todos los medios necesarios para que los objetivos de la Organización sean alcanzados.

2.1.9 Definición de recursos según varios autores.

(Anzil, 2010) define que los recursos son nada mas y nada menos que aquellos elementos o instrumentos que pueden ser manipulados por el hombre para que pueda desarrollar sus actividades o medio para lograr un objetivo deseado.

(Guerras & Navas, 2002) Define que “los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”.

(Amit & Schoemaker, 1993) Señala que “los recursos en sentido estricto serán definidos como los stocks de factores disponibles que son poseídos o controlados por la empresa”.

(Grant, 1991) Afirma que “los recursos son entradas en el sistema productivo y la unidad básica de análisis a nivel interno de la empresa”.

(Barney, 1991) Indica “Recurso; todo lo que permite a una empresa concebir e implantar estrategias que mejoren su eficiencia y eficacia”.

2.1.10 Beneficios de la Norma ISO 9001-2015 en las Pymes.

Para (Acosta, 2015) Directora de Gestión de Calidad de Caria Group Co. Menciona:

La importancia que tiene la aplicación de las normas de gestión en las pymes, es que esta norma puede brindarles a dichas empresas grandes beneficios, haciendo que estas empresas puedan cerciorarse de lo que necesita, y de esta manera sus procesos se mostraran de manera favorable.

(asesoresdepymes.com, 2015) Un documento del Sitio Web indica:

Pese a las ideas que hoy en día existe sobre las certificaciones ISO, estas son algo discreta pero a su vez son útiles exclusivamente para las grandes organizaciones, actualmente la misma Organización Internacional de Estandarización (ISO) promueve la introducción de las pequeñas y medianas empresas, para que dichas empresas puedan recibir estos beneficios y gozar de cada uno de ellos con la aplicación de esta normativa, se destaca entre ellos los siguientes beneficios: ayudar a las pequeñas y medianas empresas competir en igualdad de condiciones con las grandes empresas, permite abrir los mercados para sus productos y servicios, les ayuda a descubrir cómo mejorar su ámbito empresarial, impulsar la eficiencia en las operaciones de su negocio, abrir nuevas oportunidades de negocio, aumentar sus ventas, generar credibilidad y confianza en sus clientes, proporciona a dichas empresas una ventaja competitiva, permitir que sus marcas sean reconocidas a nivel nacional e internacional, permite a dichas empresas usar un “lenguaje común” para cualquier sector de la industria.

2.2 PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO

2.2.1 Antecedentes y definiciones de Pymes.

(López, 2015) Menciona que:

Las Pymes aparecen en el mundo como una necesidad ante la crisis ocasionada por los efectos de la segunda guerra mundial. Una vez que la industria armamentística, alimenticia, farmacéutica y fue aniquilada, fue necesario empoderar a las pequeñas empresas familiares que podían convertirse en proveedoras de empleo y consecuentemente en cimiento fundamental de la economía de posguerra.

Por su tamaño son empresas “ágiles,” de fácil inserción y adaptación a las nuevas políticas que se proponen dentro de los macro proyectos económicos, como el cambio de la matriz productiva. En los cuales aportan al incremento del empleo, la transformación tecnológica y la capacitación de mano de obra calificada (Yu lee, 2016).

Según un estudio de la comisión Económica de la América Latina (CEPAL), Ecuador es la segunda nación latinoamericana en cuanto a la cantidad de pequeñas empresas que alberga, la primera es Perú y la tercera es México, tomando en cuenta su densidad poblacional es un dato significativo por el cual se podría definirla como una nación de emprendedores (Yu lee, 2016)

(Zea & Vasconez, 2013) Uno de los indicadores de que se trata de una Pymes es el número de sus trabajadores: una industria pequeña está conformada por un máximo de 50 trabajadores, una mediana entre 50 y quinientos trabajadores.

2.2.2 Importancia de las Pymes.

(Revista Ekos, 2011) Cuando se analiza el crecimiento de una nación, se presta atención a las grandes empresas, los resultados dan cuenta que el crecimiento económico depende del aporte de la Pymes pese al limitado acceso a recursos, crédito y al desarrollo tecnológico.

2.2.3 Clasificación de las Pymes.

Las pequeñas y medianas empresas se clasifican de acuerdo a una serie de requisitos (véase en la Figura 3).

POR SECTORES ECONOMICOS	POR SU TAMAÑO	POR EL ORIGEN DEL CAPITAL	POR SUS PROPIETARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Extractiva • Servicios • Comercial • Agropecuaria • Agroindustria • Industrial 	<ul style="list-style-type: none"> • Grande • Mediana • Pequeña • Micro 	<ul style="list-style-type: none"> • Pública • Privada 	<ul style="list-style-type: none"> • Individual • Unipersonal • Varias personas

Figura 3. Clasificación de las Pymes

2.2.4 Las Pymes y la nueva Matriz Productiva.

(Araque W. , 2012) Señala:

No se puede pensar en una transformación económica al margen de las pymes ya que ellas tienen influencia en la generación de empleo puesto que, según el observatorio de la Universidad Andina, 44 puestos de trabajo de cada 100 son generados por la Pymes en consecuencia, el aporte de este sector de la economía se puede considerar en dos aspectos: la sustitución de productos importados y el aumento de la exportación de productos ecuatorianos.

3. DESARROLLO

El estudio de esta investigación es de tipo cualitativo, correlacional y bibliográfico; cualitativo porque se basa en el análisis subjetivo e individual y hace que sea interpretativo; bibliográfico porque nos permite una amplia búsqueda de información, conocimientos y técnicas; y correlacional porque hace referencia al análisis de las variables. Buscando de manera eficiente información confiable que nos permita dar a conocer la importancia que tiene la correcta gestión de los recursos y los beneficios que pueden obtener las pequeñas y medianas empresas del sector comercial de acuerdo a la nueva normativa ISO 9001-2015.

La norma ISO 9001-2015 es una de las últimas actualizaciones de las ISO 9001, desde las principales publicaciones en el año 1987, la International Organization of Standardization ha venido realizando una serie de modificaciones y actualizaciones con la finalidad de que el sistema de gestión de calidad este afin con las tendencias del mercado. Fue publicada el 23 de septiembre del año 2015, dando un margen de 3 años de transición para que las empresas migren del sistema 2008 a la nueva versión ya actualizada. Esta normativa en el ámbito de sistema de gestión de la calidad es una de las normas más reconocidas ya sea a nivel nacional como internacional. Hoy en día millones de empresas se encuentran certificadas con ISO 9001 en todo el mundo, tanto las grandes compañías como las pequeñas y medianas empresas (Pymes); así estas se encuentren conformadas por una sola persona.

Por el alto crecimiento que existe hoy en día en las pequeñas y medianas empresas, la Organización Internacional de Estandarización (ISO) se vio en la obligación de realizar una actualización de su Norma ISO 9001 para mejorar y garantizar la calidad de sus productos o servicios que estas brinden, cabe indicar que actualmente dichas empresas juegan un papel muy importante en la economía del país. En el ámbito económico hoy en día las pequeñas y medianas empresas son de vital importancia para el desarrollo social del país, poseen un enorme potencial para generar empleo e ingresos, al mismo tiempo sirven de apoyo para las grandes empresas ya que en varias ocasiones brindan sus productos o servicios a estas.

Milagro es un cantón de la provincia del Guayas que se destaca por su fortaleza, productividad, especialmente en el sector comercial, a lo largo de su historia ha sido reconocida por ser una zona agroindustrial representada por la producción de cacao, banano, piña y caña de azúcar, etc. en los últimos años se ha desarrollado la implementación de los viveros siendo hoy en día un representativo para dicha ciudad. Actualmente la actividad

comercial en dicho Cantón ha tenido un crecimiento significativo el mismo que se ve representando por la gran cantidad de establecimientos comerciales siendo alrededor 5099 de los cuales aproximadamente el 90% son microempresas esto según el último Censo realizado en el año 2010 por Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), lo que demuestra que esta se ha convertido en la principal actividad económica desplazando así a la agroindustria que primaba como actividad principal en este cantón.

Este análisis se enfoca en un ítem muy importante de la normativa como son los recursos; si bien es cierto estos son de vital importancia en las empresas para desarrollar sus actividades, pero para ello se tendría que contestar las siguientes interrogantes: ¿Será que los recursos con los que cuento están siendo bien administrados?, ¿Será que tengo los recursos necesarios? ¿Estaré utilizando de la manera correcta mis recursos? ¿Será que con la implementación de la ISO 9001-2015 la gestión de mis recursos mejoraría?; y si se sigue así saldrían muchas interrogantes más.

Cuando hablamos de recursos se hace referencia a todos los elementos que pueden ser utilizados por el hombre para que pueda desarrollar sus actividades, o el medio para lograr un buen Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo a las pequeñas y medianas empresas detectar sus capacidades ante dicho sistema, es decir que procesos o productos pueden ser apoyados con los recursos que ya poseen, y que recursos necesitaran de un constante control, siendo este interno o externo con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.

Hoy en día lo más evidente en dichas empresas es el escaso control de sus recursos ya sean materiales, financieros y humanos, de esta manera si se realiza una buena gestión y control de los recursos se podrá obtener grandes beneficios. La Norma ISO 9001-2015 se encuentra orientada a servir al consumidor, garantizando la calidad de los procesos mediante la práctica de la mejora continua.

Finalmente si las pequeñas y medianas empresas gestionan de manera adecuada sus recursos pueden reducir los costos, además con la implementación de la normativa ISO 9001-2015 podrán gozar de varios beneficios como; hacer que las Pymes tengan una mejora en su imagen empresarial no solo del producto sino también de los servicios que dichas empresas brindan, mejorar la forma de cómo hacer negocios, competir en un mercado global, ampliar el market-share, incrementar la confianza del cliente y su satisfacción, abrir nuevas oportunidades de negocios, incrementar sus ventas, generar una ventaja competitiva; y hacer que las marcas sean reconocidas nacional e internacionalmente.

Además, la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 se utiliza para mejorar el sistema de gestión, donde aparecen reflejados los aspectos de eficacia y eficiencia; permitiendo a la empresa incrementar la participación y motivación de los empleados, beneficiándose de una correcta gestión de los recursos y mejora continua.

4. CONCLUSIÓN

Mediante la siguiente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Las ISO establecen normas o estándares de calidad que cualquier tipo de empresa puede seguir para mejorar un área específica de la organización, dependiendo del giro del negocio que tenga, garantiza también los productos y servicios que se le ofrece a los clientes, ya que la base de esta norma es el control de calidad con el fin de que cumplan con su propósito.

Mediante la norma ISO 9001-2105 podemos obtener datos válidos para conocer la conformidad de los productos, lo cual nos direcciona a facilitar y mantener los recursos necesarios para proporcionar regularmente productos que satisfagan las necesidades y las expectativas de los clientes, aumentando su nivel de satisfacción, tomando en consideración el cambio de las necesidades de los clientes, la evolución de sus expectativas, la innovación y las tendencias de mercado.

Las Pymes deben considerar sus capacidades y limitaciones de sus recursos ya sean estos internos o externos, es decir que procesos o productos pueden ser relacionados con los recursos que ya tienen y que recursos necesitaran de un constante control, siendo este interno o externo con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.

La adopción de un SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) se convierte en la decisión estratégica de la empresa lo que genera un desempeño global con bases sólidas para la iniciativa de un desarrollo sostenible, generando cambios en las Pymes del sector comercial desde las perspectivas de cómo hacer negocios, ya que esta normativa esta direccionada a servir al consumidor, garantizando la calidad de los procesos mediante la asignación de recursos como soporte de los procesos que permitan transformar los requisitos a través de operaciones y controles en bienes y servicios de calidad evaluando así el Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo un aprendizaje y mejoramiento continuo de la organización todo desde un enfoque basado en procesos.

Finalmente los beneficios que pueden obtener las pequeñas y medianas empresas con la aplicación de esta normativa ISO 9001-2015 es; detectar las capacidades y limites que tiene el Sistema de Gestión en las empresas, teniendo en cuenta que procesos o productos pueden ser apoyados con los recursos que ya se tienen y que recursos adicionales se van a necesitar, competir en un mercado global, ampliar el market-share, permiten descubrir mejores prácticas

empresariales, administración óptima los recursos, aumento del nivel de satisfacción y confianza del cliente, el incremento de ventas, nuevas oportunidades de negocios, proporcionar a dichas empresas ventajas competitivas, dando como resultado el posicionamiento y reconocimiento de marcas tanto nacional como internacional.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, R. (Octubre de 2015). "Conozca todo acerca de las actualizaciones de las normas ISO 9001 e ISO 14001 y las oportunidades y desafíos que esto representa para su organización". *Revista Estándares*, 12-13. Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de <http://www.icontec.org/Actualizacion/2015/Octubre%202015,%20Revista%20Est%C3%A1ndares.pdf>
- Amit, R., & Schoemaker, P. (Enero de 1993). Strategic Assets and Organizational Rent. *Strategic Management Journal*, 14(1), 33. Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de <https://pdfs.semanticscholar.org/4fad/63302c92f1f647aa5135e25dacdae1f614de.pdf>
- Anzil, F. (Noviembre de 2010). *Zona Económica*. Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de Definición de Recursos: <http://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>
- APCER. (2015). *Guía del usuario ISO 9001:2015*. Guía007/1-ES, APCER, España. Recuperado el 20 de Agosto de 2017, de www.apcergroup.com
- Araque, J. (26 de Julio de 2016). *NuevaGerencia.com*. Recuperado el 18 de Agosto de 2017, de ISO 9001:2015 Y LA MEJORA CONTINUA: <http://nuevagerencia.com/iso-90012015-y-la-mejora-continua/>
- Araque, W. (enero de 2012). *Las Pymes y su situación actual*. Recuperado el 23 de agosto de 2017, de <http://www.uasb.edu.ec>: http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/Las_PyME_y_su.pdf
- asesoresdepymes.com. (5 de Agosto de 2015). *asesoresdepymes.com*. Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de La norma ISO 9001:2015. ¿Cómo afecta a las PYMES?: <http://asesoresdepymes.com/la-norma-iso-90012015-como-afecta-a-las-pymes/>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal Of Management*, 17(1), 99-120.
- Bravo, J., & Acosta, N. (2015). *Análisis de la problemática del mercado de las PYMES del cantón Milagro*. Tesis de tercer nivel. , Universidad Estatal de Milagro., Facultad de Ciencias Administrativas y comerciales, Milagro. Recuperado el 23 de agosto de 2017, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2674/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20PROBLEMA%20DEL%20MERCADO%20DE%20LAS%20PYMES%20DEL%20CANT%C3%93N%20MILAGRO.pdf>
- César, A., & Zerna, C. (2013). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa de consultoría empresarial y de formación de pequeñas y medianas empresas PYMES que contribuya al desarrollo socioeconómico del canton Milagro*. tesis de licenciatura, Universidad Estatal de Milagro , Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales. , Milagro. Recuperado el 23 de agosto de 2017, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/517/3/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20CREACION%20DE%20UNA%20EMPRESA%20DE%20CONSULTORIA%20EMPRESARIAL%20Y%20DE%20FORMACION%20DE%20PEQUE%C3%91AS%20Y%20MEDIANAS%20EMPRESAS%20%28PYME>

- Croft, N. (Noviembre-Diciembre de 2015). Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001. (M. Lazarte, C. Naden, & S. Tranchard, Edits.) *Revista ISOfocus*(113), 7-8. Recuperado el 20 de Agosto de 2017, de www.iso.org/isofocus
- Diario el Telégrafo. (16 de julio de 2015). Las Pymes aportan el 25% del PIB no petrolero. *El Telégrafo*. Recuperado el 23 de agosto de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/las-pymes-aportan-el-25-del-pib-no-petrolero>
- Domínguez, J. (Noviembre-Diciembre de 2015). Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001. (M. Lazarte, C. Naden, & S. Tranchard, Edits.) *Revista ISOfocus*(113), 11-12. Recuperado el 20 de Agosto de 2017, de www.iso.org/isofocus
- Excellence, I. (2015). ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de www.isotools.org
- Fajardo Vaca, L., Ronquillo Fernández, M., Vásquez Fajardo, C., Toscano Ruiz, D., & Fajardo Vaca, L. (2016). La Asociatividad Micro empresarial, como mecanismo productivo sostenible: Caso Cantón Milagro - Ecuador. *Revista Scielo*, 20(78), 4-13.
- García, I. (8 de julio de 2015). *Certificados ISO, para que les sirven a las Pymes*. Recuperado el 23 de agosto de 2017, de <https://cincodias.elpais.com>: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/07/07/pyme/1436280018_996146.html
- García, L. (31 de Mayo de 2016). ISO 9001 versión 2015, momento decisivo en la evolución hacia una estructura de alto nivel. *Revista Contacto*. Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de <http://www.revistacontacto.com.mx/index.php/principales/iso-9001-2015-revista-contacto>
- García, R., & Santos, M. (2014). Claves para entender la nueva ISO 9001. *AENOR Revista de la Normalización y la Certificación*(296), 12-20. Recuperado el 20 de Agosto de 2017
- Gómez, J. A. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. Madrid, España: AENOR. Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de Guía para la aplicación de la ISO 9001:2015: <http://www.aenor.es/aenor/normas/ediciones/fichae.asp?codigo=11328#.WZt-SCjygdU>
- Grant, R. (01 de Abril de 1991). *The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation* (Vol. 33). California Management Review. doi:10.2307/41166664
- Guerras, L. Á., & Navas, J. E. (2002). La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. Madrid: Civitas. Recuperado el 21 de Agosto de 2017
- López, A. (5 de diciembre de 2015). *Proceso administrativo, Análisis Foda, Historia de las Pymes*. Recuperado el 23 de agosto de 2017, de <https://prezi.com/>: <https://prezi.com/-qdi4lmc33p8/proceso-administrativoanálisis-foda-historia-de-pymes/>
- Montes Luna, M. (2015). *INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015*. Autor-Editor. Recuperado el 17 de Agosto de 2017
- Nava, G. (Octubre de 2015). "Conozca todo acerca de las actualizaciones de las normas ISO 9001 e ISO 14001 y las oportunidades y desafíos que esto representa para su organización". *Revista Estándares*, 6-7. Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de <http://www.icontec.org/Actualizacion/2015/Octubre%202015,%20Revista%20Est%C3%A1ndares.pdf>

- Noguez, V. (2015). ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad. México: ISOTools Excellence. Recuperado el 20 de Agosto de 2017
- Revista Ekos. (2011). PYMES: Contribución clave en la economía. *EKOS*. Recuperado el 7 de noviembre de 2017, de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=1229>
- SRI. (20 de Julio de 2017). *SRI*. Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de Importancia de las PYMES: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/32>
- Veleceta, N. (2013). *DOCPLAYER*. Recuperado el 19 de Agosto de 2017, de "ANÁLISIS DE LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA LAS PYMES": <http://docplayer.es/8162539-Universidad-de-cuenca.html>
- Yu lee, M. J. (11 de enero de 2016). Desafío de las Pymes. *Boletín, Economía & PYMES*, 20. Recuperado el 23 de agosto de 2017, de <http://uees.me/wp-content/uploads/2016/04/Rev-2-Econom%C3%ADa-y-Pymes-Ene-16.pdf>
- Zea, N., & Vasconez, J. (2013). *Análisis, crecimiento y evolución del perfil financiero de las Pymes en el sector manufacturero para el periodo 1997-2009 en la provincia del Guayas*. tesis de posgrado, Universidad San Francisco de Quito , Colegio de Posgrados, Quito. Recuperado el 22 de agosto de 2017
- Zuñiga, X., & Valero, M. (2013). *La gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las Pymes del cantón Milagro*. Artículo científico, Universidad estatal de Milagro., Milagro. Recuperado el 23 de agosto de 2017, de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/LA%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20COMPETITIVIDAD%20ALCANZADA.pdf>

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROPUESTA PRÁCTICA MODIFICADA Y CORREGIDA (FINAL).docx (D30373068)
Submitted: 2017-09-05 00:20:00
Submitted By: epluasr94_unemi@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "C. V. F.", is written over a diagonal stamp. The stamp contains the text "Ing. Carlos Viquez Fajardo, M.A." in a bold, sans-serif font, with a dashed line above the text.