



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA**  
**OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE**  
**CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)**  
**INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: “BENEFICIOS DE LA NORMA ISO EN LAS PYMES DEL**  
**CANTÓN MILAGRO”**

**Autores:**

IBARRA FRANCO ADRIÁN DAVID

MERINO NARANJO HJALMAR OMAR

**Acompañante:**

MSc. DEYSI JANET MEDINA HINOJOSA

**Milagro, Noviembre 2018**

**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo, Adrián David Ibarra Franco en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, 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 mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Gestión De Empresas, Innovación Y Desarrollo Empresarial de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo 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. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo 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.

El autor declara 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 23 días del mes de Noviembre de 2018

Adrián Ibarra F.

Firma del Estudiante

Adrián David Ibarra Franco

CI: 095482261-5

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejo, PhD.  
**RECTOR**  
**Universidad Estatal de Milagro**  
Presente.

Yo, Hjalmar Omar Merino Naranjo en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, 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 mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Gestión De Empresas, Innovación Y Desarrollo Empresarial de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo 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. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo 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.

El autor declara 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 23 días del mes de Noviembre de 2018



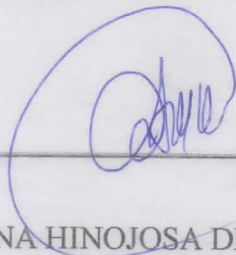
---

Firma del Estudiante  
Hjalmar Omar Merino Naranjo  
CI: 092392533-3

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **DEYSI JANET MEDINA HINOJOSA** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **ADRIÁN DAVID IBARRA FRANCO, HJALMAR OMAR MERINO NARANJO**, cuyo tema de trabajo de Titulación es **BENEFICIOS DE LA NORMA ISO EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO**, que aporta a la Línea de Investigación **GESTIÓN DE EMPRESAS, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL** previo a la obtención del Grado de **INGENIERO COMERCIAL**; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios 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 del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 23 días del mes de Noviembre de 2018.



MEDINA HINOJOSA DEYSI JANET  
Tutor  
C.I.: 120252550-5

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

DEYSI JANET MEDINA HINOJOSA

MARIA AUXILIADORA CAMPUZANO RODRIGUEZ

ROSA AURORA ESPINOZA TOALOMBO

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO COMERCIAL presentado por el señor IBARRA FRANCO ADRIÁN DAVID.

Con el tema de trabajo de Titulación: BENEFICIOS DE LA NORMA ISO EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

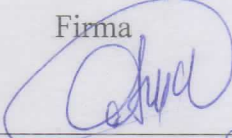
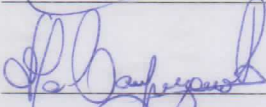
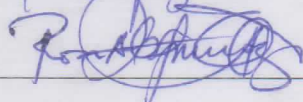
Investigación documental	[ 80 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 100 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

aprobado

Fecha: 23 de Noviembre de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Deysi Janet Medina Hinojosa	
Secretario /a	María Auxiliadora Campuzano Rodríguez	
Integrante	Rosa Aurora Espinoza Toalombo	

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

DEYSI JANET MEDINA HINOJOSA

MARIA AUXILIADORA CAMPUZANO RODRIGUEZ

ROSA AURORA ESPINOZA TOALOMBO

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO COMERCIAL presentado por el señor MERINO NARANJO HJALMAR OMAR.

Con el tema de trabajo de Titulación: BENEFICIOS DE LA NORMA ISO EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

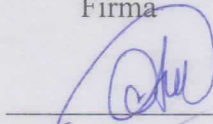
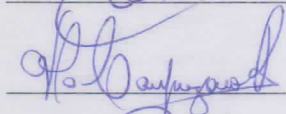
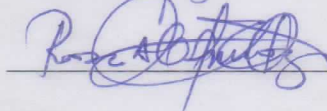
Investigación documental	[ 80 ]
Defensa oral	[ 20 ]
Total	[ 100 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

Aprobado

Fecha: 23 de Noviembre de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Deysi Janet Medina Hinojosa	
Secretario /a	María Auxiliadora Campuzano Rodríguez	
Integrante	Rosa Aurora Espinoza Toalombo	

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a Dios que ha estado siempre a mi lado en los buenos y malos momentos, sabiendo guiarme por el camino correcto.*

*A mis padres que han sido un apoyo incondicional a lo largo de mi carrera profesional, sabiendo aconsejarme para ser una persona con valores, motivándome a seguir preparándome y cumplir mis sueños.*

*A mi hermano por siempre bríndame su apoyo moral y transmitirme sus conocimientos en cada una de las etapas de mi vida.*

*A mis amigos y pareja que han compartido a lo largo del camino alegrías y tristezas, y siempre han estado con un apoyo incondicional.*

*Adrián David Ibarra Franco*

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo lo dedico en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos y metas.*

*A mis padres Jacqueline y Arturo, quienes con su amor, paciencia, esfuerzo y sacrificio en todos estos años me han ayudado a convertirme en lo que soy.*

*A mi novia Carolina, por ser un apoyo incondicional en mi vida, por sus palabras de aliento, confianza y por brindarme su ayuda en todo momento.*

*A mis amigos y futuros colegas quienes han compartido en estos casi cinco años de universidad momentos de alegrías y tristezas.*

*Hjalmar Omar Merino Naranjo*



## AGRADECIMIENTO

*A Dios por bríndame su amor y acompañarme día a día para poder lograr los objetivos propuestos en mi vida.*

*A mis padres que son mi alegría y mayor motivación para no desvanecer en este largo camino, y que todo lo logrado es gracias a ese infinito apoyo.*

*A mi hermano que ha sabido guiarme y brindarme sus conocimientos en mi vida y carrera profesional.*

*A cada uno de los docentes que supieron impartir sus conocimientos y experiencias en el salón de clases, nutriéndonos de conocimiento y experiencias que sirvieron de impulso para ser mejores.*

*A mi tutora por su tiempo y paciencia ha sabido guiarnos en la realización del caso de estudio.*

*A mi pareja por su motivación y compañía que día a día me brindaba y prestancia para cualquier ayuda que necesitaba.*

*Adrián David Ibarra Franco*

## **AGRADECIMIENTO**

*Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes.*

*A mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han sabido inculcar y por haberme dado la posibilidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.*

*A mi novia por ser una parte muy importante en mi vida, por haberme apoyado en los buenos y sobretodo en las malos momentos.*

*A mi tutora que gracias a sus conocimientos nos supo guiar para la realización de este trabajo.*

*A todos mis docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Unemi.*

*Hjalmar Omar Merino Naranjo*

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	v
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1.....	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.1 PROBLEMATIZACIÓN .....	5
1.2 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	7
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
CAPITULO 2.....	9
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	12
2.3 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	17
2.4 LAS NORMAS ISO .....	18
2.5 CONTEXTO ORGANIZACIONAL .....	22
2.6 LA NORMA ISO Y LAS PARTES INTERESADAS.....	23
CAPÍTULO 3.....	25
3.1 METODOLOGÍA.....	25
CAPÍTULO 4.....	29
4.1 DESARROLLO DEL TEMA.....	29
CAPÍTULO 5.....	35
5.1 CONCLUSIONES .....	35
Bibliografía .....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Estructura de empresas según su tamaño, año 2016*

Figura 2: *Mejora continua basada en procesos*

Figura 3: *Versiones de la ISO 9001*

Figura 4: *Contenido de la ISO 9001-2015*

Figura 5: *Establecimientos económicos de Milagro según principales actividades económicas del cantón Milagro*

Figura 6: *Ingresos por sector económico*

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *América Latina proporción de empresas, por tamaño*

Tabla 2. *Números, ingresos, crecimiento y participación de las PYMES*

Tabla 3. *Evolución de las empresas pequeñas en el periodo 2012-2016*

Tabla 4. *Evolución de las empresas medianas en el periodo 2012-2016*

Tabla 5. *Base de datos de revistas científicas*

# **TEMA: “BENEFICIOS DE LA NORMA ISO EN LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO”**

## **RESUMEN**

El presente estudio tiene como finalidad exponer los beneficios de la norma ISO en las Pymes del cantón Milagro en cuanto al contenido de la organización pues es una norma que promueve la calidad en los procesos, productos y servicios de las organizaciones. La implementación de esta norma supone una oportunidad de crecimiento, desarrollo, planificación y éxito de las empresas del cantón pues muchas de ellas han surgido por la necesidad de las personas al encontrarse desempleadas y toman la decisión de emprender esperando mejorar su calidad de vida pero la realidad es que muy pocas empresas logran mantenerse en el mercado laboral mientras que otras fracasan por cuestiones económicas que no permiten expandir el negocio, deficiente administración ya que por lo general la persona encargada no tiene los suficientes conocimientos, falta de conocimiento del mercado siendo vulnerable ante la competencia, carencia de implementación de nuevas tecnologías prefiriendo quedarse en el tradicionalismo y la deficiente gestión de calidad que no permite satisfacer las necesidades ni superar las expectativas del cliente al no brindar un producto de calidad.

La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad en las Pymes de Milagro basado en la norma ISO 9001 pues esta se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo y por lo tanto mejorar la calidad de todos los procesos a llevar a cabo y sus servicios ya que proporciona un mayor control, seguimiento y mejora continua de todos los procesos.

En definitiva este estudio presenta la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad que beneficiará en todos los aspectos a las empresas aumentando la productividad y su posicionamiento en el mercado laboral.

**PALABRAS CLAVE:** calidad, administración, Pymes, mejora continua

**TOPIC: "BENEFITS OF THE ISO STANDARD IN THE SMES OF THE  
CANTÓN MILAGRO"**

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to expose the benefits of the ISO norm in the SMEs of the Milagro canton in terms of the content of the organization as it is a norm that promotes quality in the processes, products and services of the organizations. The implementation of this standard is an opportunity for growth, development, planning and success of companies in the canton because many of them have arisen from the need of people to be unemployed and make the decision to undertake hoping to improve their quality of life but the reality is that very few companies manage to stay in the labor market while others fail because of economic issues that do not allow expanding the business, poor management since the person in charge usually does not have enough knowledge, lack of knowledge of the market being vulnerable to competition, lack of implementation of new technologies preferring to stay in the traditionalism and poor quality management that does not meet the needs or exceed customer expectations by not providing a quality product.

The importance of implementing a quality management system in Milagro's SMEs based on the ISO 9001 standard, as this focuses on all the elements of quality management that a company must have in order to have an effective system and therefore both improve the quality of all the processes to be carried out and their services as it provides greater control, monitoring and continuous improvement of all processes

Ultimately, this study shows the importance of having a quality management system that will benefit all aspects of companies by increasing productivity and positioning in the labor market.

**KEYWORDS:** quality, administration, SMEs, continuous improvement

## INTRODUCCIÓN

El sector de las Pymes (pequeñas y medianas empresas) constituye un motor fundamental para la creación de empleo, innovación y el desarrollo del país, un dato importante es que en las Pymes en Ecuador representan el 99% de empresas existentes

En la actualidad las empresas buscan su crecimiento y mejora continua y para lograrlo adquieren diferentes métodos y estrategias que les proporcione una ventaja competitiva con respecto a otras empresas para brindar productos o servicios de calidad que garantice la fidelidad del cliente y el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Un sistema de gestión de calidad basado en la reconocida internacionalmente norma ISO 9001, emitida por la Organización Internacional de Estandarización es un método efectivo que deben implementar las Pymes del cantón Milagro para obtener lo anteriormente mencionado entre otros beneficios que proporciona la implantación de dicha norma los cuales se centra el estudio de esta investigación.

Al hablar de Sistema de Gestión de Calidad se entiende que es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la Calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes (Ortega Arrigas & García Prada, 2010)

La aplicación de esta norma representa un direccionamiento a la mejora de la organización, el diseño y control de las actividades pues el enfoque de la norma se centra en un modelo de gestión de calidad efectivo como es el modelo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

Por lo tanto la implementación de un sistema de gestión de calidad ha representado una exigencia estratégica para las Pymes con visión a futuro que desean progresar e innovar, es decir su aplicación se ha convertido en una herramienta básica de gestión empresarial por dos motivos principales: el alto nivel de competitividad y el mercado cada vez más reducido, por ello a las organizaciones se benefician de la aplicación de dicha norma ya que fomenta el compromiso de la dirección, participación del personal de la empresa y la efectiva toma de decisiones beneficiando también a todos los trabajadores de la empresa pues existirá un mejor clima laboral, efectiva comunicación y cultura organizacional que en conjunto garantizan el éxito de una empresa.



Por lo anteriormente expuesto, el presente estudio pretende manifestar la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001y sus múltiples beneficios en las Pymes del cantón Milagro.

# CAPÍTULO 1

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMATIZACIÓN

En la actualidad las empresas se han vuelto más competitivas propio del crecimiento originado por la globalización en donde los avances tecnológicos, culturales, sociales, económicos y ambientales se han transformado en aspectos importantes al momento de crear y mantener una empresa. La globalización si bien ha introducido cambios sustanciales en cuanto a la tecnología y productividad que representan una oportunidad para el empresario del siglo XXI, pero a su vez las empresas enfrentan mayores cambios y riesgos que si no se toman las medidas necesarias originarían que el paso de estas en el mercado sea de corta duración.

El concepto actual de empresa debe girar en torno a clientes, proveedores, distribuidores, recurso humano, financiero, accionistas, sociedad y medio ambiente. Todas las variables nombradas deben ser manejadas con cautela y el empresario debe tener en claro la respuesta a las siguientes interrogantes ¿Quién nos compra?, ¿Quién nos vende?, ¿Tenemos los recursos necesarios? ¿Cómo nos financiamos?, ¿Somos responsables con lo que hacemos? El mundo actual conlleva a un esfuerzo extra por parte de las empresas, sobre todo un compromiso con la mejora continua para poder sobrevivir en el mercado, la exposición al riesgo es continuo y deben tener la capacidad de aplacarlos mediante una administración eficiente.

En vista de que los empresarios no tienen en claro todo lo que engloba el término empresa surge el problema que una de las variables antes mencionadas quede insatisfecha o no se cumpla, y este es el error de muchas de estas haciendo que su paso en el mercado sea efímero.

En la última época un sin número de empresas a nivel mundial han pregonado el termino calidad como principal arma para poder ser más competitivos en el mercado y atraer más clientes, las certificaciones de calidad, las buenas prácticas de manufactura, la responsabilidad social ha tomado fuerza, pero también una norma que lleva años apoyando los sistemas de gestión de calidad como es la ISO 9001 una norma que presenta los requisitos del SGC en 10 capítulos que muestran cómo aplicar el mismo.

Las pequeñas y medianas empresas o reconocidas a nivel mundial por su abreviatura Pymes son empresas que poseen un ingreso anual, número de trabajadores, capital menor a las de grandes multinacionales o transnacionales, en el Ecuador están poseen un gran potencial y son las generadoras de gran cantidad de empleos, de cada cuatro empleos tres son generados por las pymes , pero también sucede el caso que su tiempo en el mercado suele ser corto o involucionan, ya que suelen fracasar en un periodo menor a los cinco años (EKOS, 2017). Estos tipos de empresas muchas veces surgen por la necesidad de las personas que al no encontrar un empleo en el mercado laboral, optan para iniciar un emprendimiento, muchas veces estos triunfan y otras fracasan, por falta de apoyo económico, desconocimiento del mercado, falta de planificación, etc. Un aspecto relevante hoy en día a nivel mundial es la gestión de la calidad en las empresas indispensable para la competitividad de las mismas, ofrecer un producto o servicio que satisfaga el cliente es cada vez más difícil por las exigencias de este. Las Pymes representan el 99% de empresas en el Ecuador las mayores generando empleo y a su vez es alarmante que exista gran cantidad de emprendimientos que fracasan o involucionan por diferentes motivos, no logran consolidarse teniendo un paso corto en el mercado (El Telégrafo, 2013).

El cantón Milagro perteneciente a la provincia del Guayas se caracterizado por su actividad agraria a lo largo de la historia, propio de los recursos que esta dispone. En este cantón se han posicionado grandes empresas, siendo una de las más representativas la industria Azucarera Valdez que durante décadas se ha mantenido dentro del mercado siendo una de las generadoras del desarrollo económico de la ciudad, a la par existen otras grandes empresas gran recorrido a nivel nacional e internacional que han visto en Milagro un atractivo para poder situarse a realizar su actividad. A la par la ciudad de Milagro posee una gran cantidad de Pymes dedicadas principalmente al comercio, que representan la mayoría del comercio local, y que son el objeto de estudio de la investigación.

El objetivo de esta investigación es identificar como la aplicación de la norma ISO beneficia a las Pymes del Cantón Milagro en lo que respecta al contenido de la organización ya que esta norma reconocida internacionalmente impulsa la calidad en los procesos, productos y servicios en las empresas.

Los objetivos específicos de la investigación son: Determinar la incidencia que tiene la gestión de la calidad en las Pymes del Cantón Milagro para que estas generen un producto o servicio de calidad.

Identificar la influencia que tiene el contexto organizacional en las Pymes del Cantón Milagro, debido a que uno de los elementos más importantes en la administración es la planificación ya que engloba aspectos como establecimiento de objetivo, planes y metas de la empresa, así como los recursos necesarios para poder alcanzarlos. Además, es importante reconocer el funcionamiento del mercado para la toma de decisiones.

Determinar la importancia de conocer las necesidades de las partes interesadas en las Pymes del Cantón Milagro, debido a que es muy importante saber cuáles son los requerimientos y las expectativas que se debe cumplir con lo que respecta a clientes, proveedores, accionistas y sociedad.

## **1.2 OBJETIVO GENERAL**

Identificar como la aplicación de la Norma ISO en lo que respecta al contenido de la organización beneficia a las Pymes del Cantón Milagro

### **1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la incidencia que tiene la gestión de la calidad en las Pymes del Cantón Milagro.
- Identificar la influencia que tiene el contexto organizacional en las Pymes del Cantón Milagro.
- Determinar la importancia de conocer las necesidades de las partes interesadas en las Pymes del Cantón Milagro.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación documental surge de la importancia de la gestión de la calidad en las empresas hoy en día, representa un factor esencial para poder satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas en especial la del cliente que es quien califica un producto o servicio al momento de adquirirlo. Pero calidad no solo implica satisfacción al cliente, conlleva a la mejora continua de cada uno de los procesos que lleva a cabo la empresa, la estandarización de las actividades estableciendo un patrón como referencia para obtener mejores resultados, el control de los procesos estableciendo las entradas y salidas de cada uno de ellos, con el fin de que no existan fallos y el resultado final sea el esperado.

La calidad se ve apoyada por la norma ISO9001 que a lo largo de diez capítulos muestran los requisitos necesarios de un sistema de gestión de calidad para las empresas, seguir esta norma no asegura el éxito total pero si reduce la probabilidad de error en el sistema.

Las pymes del cantón Milagro generan gran cantidad de empleos, para la económica local es importante que estas empresas manejen un producto o servicio de calidad pero antes deben conocer el contexto interno y externo de la misma, el error en que caen la mayoría de emprendimientos, es tomarse muy a la ligera la planificación del negocio antes que la operatividad, no se establecen objetivos, presupuestos, procesos claros, estructura, financiamiento, recursos, partes interesadas, mercado, etc. Esas son algunas de las razones por la que el proceso en sus salidas no da como resultado un producto o servicio de calidad, porque se debe conocer un sin número de factores antes de llevar a cabo la operación, el capítulo cuatro de la norma ISO 9001-2015 es el iniciador del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar, actuar) especifica el contexto de la organización y sus apartados conocimiento de la empresa, partes interesadas y gestión de procesos, esta guía muestra cómo se debe llevar a cabo la planificación.

El objetivo es mostrar a la ISO 9001 como una guía para las empresas pymes para sentar bases desde la planificación, si bien la certificación en ISO 9001 es costosa y toma tiempo, pero lo que se busca es tomar de referencia el contenido de esta para garantizar la calidad de los procesos y por ende la del producto y servicio que ofrecen las pymes de Milagro.

#### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Milagro

**Área:** Pymes de Milagro

## **CAPITULO 2**

### **2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

##### **2.1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS PYMES**

Las Pymes surgen en la década de los 50 en plena revolución industrial donde los procesos ya eran llevados a cabo con la ayuda de maquinaria a vapor que facilitaban la producción en masa, sale a la luz el termino Fordismo que se le acuño al modelo impulsado por Henry Ford, ícono de la industria automotriz, los modelos que se apartaban de la ideología de este personaje eran etiquetadas como poco eficientes y con tendencia a fracasar por el excesivo costo de fabricación que estas manejarían con respecto a la producción a gran escala. El término Pyme ya empezó a utilizarse a inicios de los años 60, su principal característica era su tamaño con respecto al de grandes empresas, la utilización de mano de obra calificada, materia prima nacional, su flexibilidad y capacidad de adaptación al cambio, sin embargo, estas enfrentaban grandes problemas financieros en cuanto a la inversión que necesitaban para poder sobrevivir en un mercado plagado de empresas industriales de gran tamaño y poder. La tendencia era que una vez que el país desarrollara las Pymes desaparecerían, pero estas empezarían a desarrollar ya en la década de los 70 época en que el modelo fordista empezaba a decaer y el aumento de precios en el petróleo, originaria un alto nivel de desempleo por lo que la Organización Mundial de trabajo comienza a impulsar el apoyo por parte de los países a las Pymes a través de políticas que consoliden este modelo empresarial. En los 80 las Pymes empezaron a ser valoradas en las economías globales y regionales porque a pesar de su tamaño eran innovadoras con alta adaptabilidad al cambio, ya que a diferencia de grandes empresas, están manejaban un personal más reducido haciendo que el proceso de cambio sea más llevadero. Los gobiernos brindaban mayores incentivos a favor de este tipo de empresas con una mayor apertura a créditos, pero a su vez existían mayores confrontaciones con las empresas de mayor poder en el mercado ya que están estaban constituidas formalmente a diferencia de las Pymes que era empresas familiares consideradas informales (Recinos, 2011).

Las Pymes en la actualidad actúan con dinamismo en el mercado, generando gran cantidad de empleos a nivel mundial, su adaptabilidad al cambio y potencial de crecimiento es alto

en los países en vías de desarrollo donde existen en mayor cantidad (Delgado Delgado & Chávez Granizo, 2018).

### **2.1.2 ANTECEDENTES HISTORICO ISO 9001**

La organización Internacional para la Normalización (ISO) tiene sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926 – 1939) y en el Comité Coordinador de las Naciones Unidas para la Normalización (UNSCC; 1943 – 1946), quienes en octubre de 1946, en Londres, acordaron conjuntamente con representantes de 25 países la creación de esta organización, que con sede en Ginebra, Suiza, se encargaría de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas, incluyendo la conformidad de los estatus para facilitar el intercambio de bienes y servicios de todo el mundo. (Ramírez Melo & Sánchez Herrero, 2006)

El principal contenido de la iso es la calidad, en la década de los 30 ya existían aportes a cerca de este término pero empezó a ganar realce en la década de los 50 pues ha ido evolucionando el concepto con el pasar del tiempo. En 1931 fue diseñada una gráfica de estadísticas con el fin de monitorear las distintas variables del producto, tenía como objetivo el mejoramiento en cuanto a costo-beneficio utilizando la estadística para mejorar la productividad. En el mismo año se creó lo que en la actualidad representa la base del sistema de gestión de calidad, en ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). (Anco Bonifaz, 2017)

La norma ISO 9001 es reconocida internacionalmente por los aportes que brinda con respecto a los requisitos de la gestión de calidad en las empresas, ya sean estas pequeñas, medianas o grandes, los constantes cambios del entorno a su vez originan que la misma se actualice y sea susceptible a cambios cada cierto tiempo para mejorar la eficiencia de quien la pone en práctica. La presente investigación se enfoca en la importancia de conocer y definir el contexto de la organización con respecto a lo que manifiesta la norma en su capítulo 4 y los beneficios que otorga su aplicación en cualquier tipo de empresa, en este caso las Pymes comerciales de Milagro.

### 2.1.3 ANTECEDENTES REFERENCIALES

En la tesis de (Gualpa Guerrero, 2015) sobre la **Implementación de un sistema de gestión de calidad para el proyecto crecer del gobierno provincial de Azuay, según la normativa ISO 9001:2008** el objetivo de la investigación es la implementar un sistema de SGC para el proyecto crecer del gobierno provincial de Azuay, según la normativa ISO 9001:2008. La metodología utilizada en la investigación fue una metodología documental en base a normativas legales y metodología experimental debido a que se propone un modelo de SGC. La conclusión de la investigación es que la implementación del SGC brinda confianza al cliente y la satisfacción al cliente, la mejora continua y el compromiso del personal de trabajo. La utilización de la ISO 9001:2008 se convierte en una necesidad para mejorar la calidad y brindar un mejor servicio. La tesis referenciada muestra la ISO 9001: 2008 y la relevancia que tuvo en la investigación y que servirá de referencia para la investigación documental.

En la tesis de (Patiño Torres, 2015) sobre la **Implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, en la empresa "Acrisolar Cía. Ltda."** Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que satisfaga las necesidades de Acrisolar Cía. Ltda. Tomando como referencia la norma técnica ISO 9001:2008. La aplicación de metodología experimental por el manejo de variables para la aplicación del SGC. La conclusión es que se ha establecido y consolidado la dirección estratégica con el establecimiento de necesidades de clientes, gestión basado en procesos, indicadores de productividad, formación de estructura organizacional y la debida actualización de perfil del cargo, manual de funciones, y responsabilidades. La tesis referenciada sirve de guía para la investigación documental puesto a que muestra lo que engloba un Sistema de gestión de calidad y su aplicabilidad en una empresa con poco tiempo en el mercado.

En el artículo científico de (Castro Silva & Rodríguez, 2017) sobre **Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano.** La investigación se centra en establecer la incidencia de la implementación y certificación de la norma ISO 9001 en algunas empresas del departamento de Boyacá-Colombia. La metodología aplicada en el estudio es de carácter exploratorio, descriptivo y de tipo cuantitativo. El estudio realizado es de tipo exploratorio porque permite analizar y descubrir variables que guíen a la observación y toma de la información necesaria y utilización de encuestas. Por otro lado, es descriptiva, porque caracteriza a un grupo de



estudio, a su vez observa al objeto y lo describe teniendo en cuenta sus propiedades y características. Además, es un estudio cuantitativo, dado que se miran las relaciones causales de factores que recaen en la incidencia del sistema de gestión de calidad; además, se construyen relaciones entre los diferentes rasgos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad de las empresas analizadas. El método de investigación es deductivo, debido a que, a partir del referente general (la Norma ISO 9001) se analizó su aplicación en las empresas objeto de estudio. Este estudio empírico que ha tomado como referencia una muestra de empresas certificadas en ISO 9001 versión 2008; ha permitido constatar que al tener un Sistema de Gestión de Calidad certificado genera implicaciones positivas en resultados empresariales de índole financiero, comercial y operativo (Castro Silva & Rodríguez, 2017). El caso de estudio referenciado demuestra la incidencia positiva que tiene la ISO9001 en las empresas colombianas demostrada con resultados.

En la tesis de (Sánchez, 2016) sobre la **Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.** el objetivo de la investigación era Realizar el proyecto de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center S.L. además de profundizar en el cumplimiento de la normativa de calidad ISO 9001:2015, aplicar la normativa ISO 9001:2015 en una empresa. La metodología aplicada es documental y experimental porque se realizó un diagnóstico actual de la empresa y por último se desarrollará el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Los resultados obtenidos muestran que la ISO 9001:2015 da la seguridad necesaria para aplicar dicha normativa a una empresa logrando así una ventaja competitiva que tan importante es hoy en día para permitirle diferenciarse del resto de empresas dentro su sector (Sánchez, 2016). El antecedente referencial demuestra la importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad tomando como referencia la ISO 9001:2015.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Las Pymes en America Latina y en Ecuador**

#### **2.2.1.1 Las Pymes en América Latina**

En América latina las Pymes juegan un papel importante en la economía de los países, ya que se muestran como las grandes generadoras de empleo, del total de empresas de esta zona la gran mayoría son Pymes, representan una mayor eficiencia a nivel nacional que a

nivel internacional ya que las exportaciones realizadas por estas son menores en comparación con grandes empresas, pero la realidad es que son gran mayoría con un 99% de empresas en América Latina y la que mayor cantidad de plazas de empleo otorga con un 67%. El sector comercial y de servicios es donde se centra la mayoría de pymes dejando en menor proporción las del sector industrial que difiere de las grandes empresas ya que este sector es donde se concentra mayor empleabilidad. La exportación por parte de las Pymes es un tema pendiente ya que debido a limitaciones que estas poseen, este rubro es bajo no así la preocupación que si se tiene para ubicar un producto o servicio a nivel local. A los que mejor le va con respecto a las exportaciones es a Argentina y Brasil con un 10% de exportaciones realizadas por Pymes pero el restante prácticamente es realizada por grandes empresas (Stezano , 2013).

La Pymes en América Latina si bien siguen siendo las generadoras de mayor empleabilidad y dinamizan la economía, tienen mucho que mejorar con lo que respecta a las exportaciones siguen siendo muy limitadas en ese aspecto, lo ideal sería que la eficiencia que mantienen internamente se traslade a nivel internacional, pero claro es importante el apoyo de los gobiernos locales.

**Tabla n°1:** América Latina proporción de empresas, por tamaño

País	Microempresas	Pequeñas empresas	Medianas empresas	Grandes empresas
Argentina	81,6	16,1	1,9	0,4
Brasil	85,4	12,1	1,4	1
Chile	90,4	7,8	1,2	0,6
Colombia	93,2	5,5	1	0,3
Ecuador	95,4	3,8	0,6	0,2
México	95,5	3,6	0,8	0,2
Perú	98,1	1,54	0,34	0,02
Uruguay	83,8	13,4	3,1	0,6

**Fuente:** Políticas para la inserción de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas en cadenas globales de valor en América Latina (Stezano , 2013).

### 2.2.1.2 Las Pymes en Ecuador

En el Ecuador Pyme se les denomina a las pequeñas y medianas empresas dedicadas a una actividad económica, se caracterizan por un volumen de ventas y cantidad de personal menor al de grandes empresas (INEC, 2016)

Se define a las empresas por su tamaño de acuerdo a volumen de ventas anuales y personal a cargo, las grandes empresas manejan un volumen de ventas anual de \$5'000.001 en

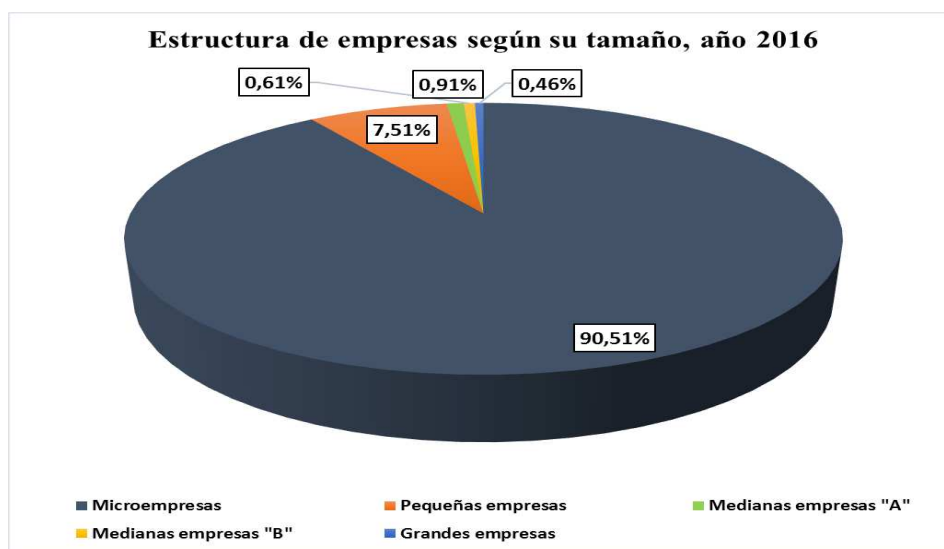
adelante y personal de 200 en adelante, las medianas empresas “B” con un volumen de ventas de \$2'000.001 a \$5'000.000 y personal de 100 a 199 , las medianas empresas “A” con un volumen de ventas de \$1'000.001 a \$2'000.000 y personal de 50 a 99, las pequeñas empresas con un volumen de ventas de \$100.001 a \$1'000.000 y personal de 10 a 49 y las microempresas con un volumen de ventas menor o igual a \$100.000 y 1 a 9 personas (INEC, 2016).

De acuerdo al sector económico las empresas en el Ecuador se dividen dependiendo la actividad económica que puede ser: agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, construcción, industrias manufactureras, explotación de minas y canteras, comercio y servicios (INEC, 2012)

### 2.2.1.3 Actualidad Pymes en el Ecuador

Ecuador en el año 2016 registro 843.745 empresas de las cuales el 90,5% son microempresas, seguida por las Pymes que representan un 9,03%, el porcentaje restante del 0,46% representa a las grandes empresas que son minoría. La principal actividad económica de las empresas es el comercio y Pichincha la provincia con mayores ventas de sus empresas con un 44,8%, por su parte Guayas se mantiene en el segundo lugar con el 32,6%, Azuay con el 5,1%, Manabi con el 3,3% y el Oro con el 3,0%. (INEC, 2017)

**Figura n°1:** Estructura de empresas según su tamaño, año 2016



**Fuente:** Directorio de Empresas y Establecimientos 2016 (INEC, 2016)

Las Pymes en el Ecuador han experimentado un gran desarrollo en los últimos tiempos fomentando el empleo y siendo importante para la economía del país. Las provincias del Ecuador han concentrado un sin número de pymes en los distintos sectores económicos, tales como: industrial, agricultura, ganadería, construcción, explotación minera, servicios y comercio, siendo estas últimas las de mayor número de empresas. Como en todo tipo de empresa la calidad debe prevalecer en los bienes y servicios que esta ofrece, pero aún más por parte de las pymes ya que estas compiten con grandes empresas que poseen mayor cantidad de recursos y reconocimiento no solo a nivel sino a nivel internacional como es el caso de las multinacionales, la satisfacción del cliente es primordial para poder consolidarse como empresa en el mercado que enfrenta cada vez más cambios y el cliente más exigente se vuelve ( Yance Carvajal, Solís Granda, Burgos Villamar, & Hermida Hermida , 2017).

El panorama nacional demuestra que este tipo de empresas en el Ecuador se encuentran en la vanguardia, representan la gran mayoría de las empresas en Ecuador, generan la mayor cantidad de empleo con un 60%, tienen participación con el 50% de la producción y son las creadoras de casi el 100% de servicios de uso diario en el Ecuador, las capacidades que tienen la dotan de flexibilidad, adaptándose a los cambios sin problema alguno, los inconvenientes de las Pymes ecuatorianas es la falta adquisición de maquinaria y equipo que permitan ahorrar costo y tiempo, además la carencia de programas administrativos, financieros y de ventas dificultan el trabajo en estas áreas para ser más productivos y generar mayores beneficios (Ron Amores & Sacoto Castillo , 2017).

**Tabla n°2:** Números, ingresos, crecimiento y participación de las PYMES

Indicador	PYMES	2012	2013	2014	2015	2016
Número	Pequeña	12769	14422	15874	16853	17498
	Mediana	6162	6578	6883	7062	7170
	<b>Total PYMES</b>	<b>18931</b>	<b>21000</b>	<b>22757</b>	<b>23915</b>	<b>24668</b>
Ingresos(Millones \$)	Pequeña	6161	6362	6849	6858	6365
	Mediana	16998	19332	21375	21473	21078
	<b>Total PYMES</b>	<b>23159</b>	<b>25694</b>	<b>28224</b>	<b>28331</b>	<b>27443</b>
Crecimiento de Ingresos (%)	Pequeña	nd	3,30%	7,70%	0,10%	-7,20%
	Mediana	nd	13,70%	10,60%	0,50%	-1,80%
	<b>Total PYMES</b>	<b>nd</b>	<b>10,90%</b>	<b>9,80%</b>	<b>0,40%</b>	<b>-3,10%</b>
Ingresos / PIB(%)	Pequeña	7,00%	6,70%	6,70%	6,90%	6,50%
	Mediana	19,30%	20,30%	21,00%	21,60%	21,40%
	<b>Total PYMES</b>	<b>26,30%</b>	<b>27,00%</b>	<b>27,70%</b>	<b>28,50%</b>	<b>27,90%</b>

**Fuente:** Pymes en el Ecuador: No paran de evolucionar (EKOS, 2017).

Las Pymes han crecido a partir del año 2012 cuando eran 18931 empresas de este tipo al 2016 con 24668, mantuvieron un crecimiento sostenido en este periodo de tiempo, lo que si se ha visto una merma es en los ingresos del año 2015 con \$28331 millones al 2016 con \$27443 millones, la aportación de las Pymes al PIB en el Ecuador es positivo lo que refleja la importancia de estas en la economía del país (EKOS, 2017).

#### 2.2.1.4 Evolución de las Pymes

El número de Pymes en el 2016 fue de 24668 empresas, las cuales no todas lograron consolidarse en el mercado y salieron del mismo, ya que los ingresos no fueron significativos para las expectativas planteadas. Durante los años 2012 a 2016 demuestran que las empresas medianas (17854) tuvieron mayor estabilidad en el mercado que las pequeñas (7767), el 30% de pequeñas empresas no logro mantenerse en el mercado y tuvieron que desaparecer, la tasa de supervivencia de estas empresas en el mercado porque no llegaron a tener siquiera cinco años de vida, otro dato importante es que el 16,7% de las empresas pequeñas tomaron la decisión de transformarse en microempresas mientras que el 7,5% evoluciono transformándose a mediana empresa. Por su parte las medianas empresas se mantuvieron estables en comparación con las pequeñas, el 53,2% se consolidaron como empresa de este tipo y el 3% se trasformó en empresa grande, el 19% se transformaron a pequeña empresa y el 24,8% desapareció del mercado (EKOS, 2017).

**Tabla n°3:** Evolución de las empresas pequeñas en el periodo 2012-2016

Evolución		Número	%
Bajaron a micro	De pequeña	2975	16,66%
Crecieron	A grande	17	0,10%
	A mediana	1317	7,38%
Igual	Se mantuvo pequeña	8088	45,30%
Dejaron de operar	Se desaparecieron desde 2012	4653	30,56%
	Pequeñas que operaron entre 2013 y 2015	804	
<b>Total</b>		<b>17854</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pymes en el Ecuador: No paran de evolucionar (EKOS, 2017)

**Tabla n°4:** Evolución de las empresas medianas en el periodo 2012-2016

Evolución		Número	%
Bajaron	A pequeña o micro	1474	18,98%
Crecieron	A grande	236	3,04%
Igual	Se mantuvo mediana	4135	53,24%
Dejaron de operar	Desaparecieron desde 2012	1766	24,75%
	Medianas que operaron entre 2013 y 2015	156	
<b>Total</b>		<b>7767</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pymes en el Ecuador: No paran de evolucionar (EKOS, 2017)

## **2.3 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **2.3.1 La calidad y su importancia**

La calidad a lo largo de la historia ha tenido varios autores que han rescatado la importancia del término “calidad” y sus enfoques pues se ha constituido como un término de concepto dinámico por sus continuos cambios a lo largo de las décadas sobretodo desde que se asumió como una necesidad indispensable dentro del campo empresarial. A continuación se mencionan varios conceptos de “calidad” definidos por varios autores:

Según (Teruel Cabrero , 2006) La calidad se concibe como la satisfacción del cliente con respecto a un producto o servicio que cumple con las expectativas del mismo. La calidad se debe enfocarse en la obtención de resultados y la estructuración correcta de la organización para definir los puntos de mejora continua.

Para (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009) la calidad es fundamental para las empresas por su impacto en la competitividad en un mundo globalizado e industrializado, las empresas se han hecho más fuertes enfrentadas en un mercado cada vez más agresivo, la aplicación de la mejora continua y su ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) actuaran para adaptarse a los cambios del entorno.

Según (Lozano Cortijo, 1998) manifiesta en la revista Médica Herediana que la calidad es un proceso que no solo debe basarse en el control, se necesita instalarla, consolidarla y mejorarla continuamente mediante el compromiso del alto mando y de todos los integrantes de la organización. Calidad es poder cumplir con los requisitos (proceso o producto) previniendo errores.

Según (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez, 2009) docentes de la Universidad de la Salle, Bogotá el término calidad se traduce en: cumplimiento de las expectativas del cliente, minimización del error, reducción de costos, mejora continua, competitividad y aumento de beneficios económicos.

Según (Riccardi, 1992) autor del libro La Cultura de la Calidad Total: Un enfoque para competir sin deshumanizar tu empresa la calidad es un todo fundamentado en cuatro aspectos básicos: el cliente, prevención del error, el trabajo estructurado y la preparación continua.

- La satisfacción del cliente externo (proveedores, clientes) como la del cliente interno (personal propio de la empresa)
- El compromiso del grupo de trabajo para cumplir con objetivos y desarrollar los procesos con la mayor eficiencia posible.
- El logro de minimización del error en los procesos para que los resultados cumplan con expectativas previstas.
- La adaptación al cambio del entorno y la mejora continua para hacer de la calidad una cultura que se aplique en toda la organización.

Por último según el autor ( Anco Bonifaz, 2017) Miembro de la Comisión de Calidad y Sistemas Integrados del CD Lima – CIP, indica que la ISO9001-2015 define la calidad como resultado de un comportamiento, actividad y proceso que genera valor por medio del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de una organización cumpliendo los requisitos pertinentes.

## **2.4 LAS NORMAS ISO**

### **2.4.1 Definiciones**

Según (Yáñez , 2012) las normas ISO (Organización Internacional de Normalización) son guías que agrupan los lineamientos internacionales de calidad donde se muestran los requisitos de las organizaciones para preservar la calidad de un producto, servicio y proceso a nivel global.

### **2.4.2 Características de la norma ISO**

Según (Yáñez , 2008)

- Su enfoque basado en los procesos
- Su compatibilidad con otras normas de gestión.
- Principal norma certificable del mundo.
- Su gran énfasis en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Su gran énfasis en la participación y compromiso de la alta dirección con la calidad.
- Menor énfasis en procedimientos documentados.
- El establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles de la organización.

- Mayor atención a la disponibilidad de recursos.
- Su gran énfasis en atender y satisfacer las necesidades del cliente.
- El seguimiento y análisis de la información que concierne a la satisfacción del cliente.
- La toma de decisiones en base al análisis de la información recogida por el sistema de gestión de calidad.
- Mejora continua y análisis permanente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

### **2.4.3 ¿Qué es la norma ISO 9001?**

(Nava, 2015) La norma ISO 9001 es un documento que detalla los requisitos para llevar a cabo un sistema de gestión de la calidad con la finalidad de que el producto o servicio que ofrece una organización cumpla con estándares internacionales de calidad. La ISO 9001 se basa en la mejora continua, enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgo.

### **2.4.4 Ciclo PHVA**

Según (Crof, 2015) Presidente del ISO/TC 176/SC 2 el ciclo PHVA engloba los distintos procesos para el aseguramiento de la calidad, planear (objetivos, recursos, riesgos y oportunidades, comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas), hacer (realizar lo planeado), verificar (medir y dar seguimiento al proceso) y actuar (corregir y aplicar mejoras).

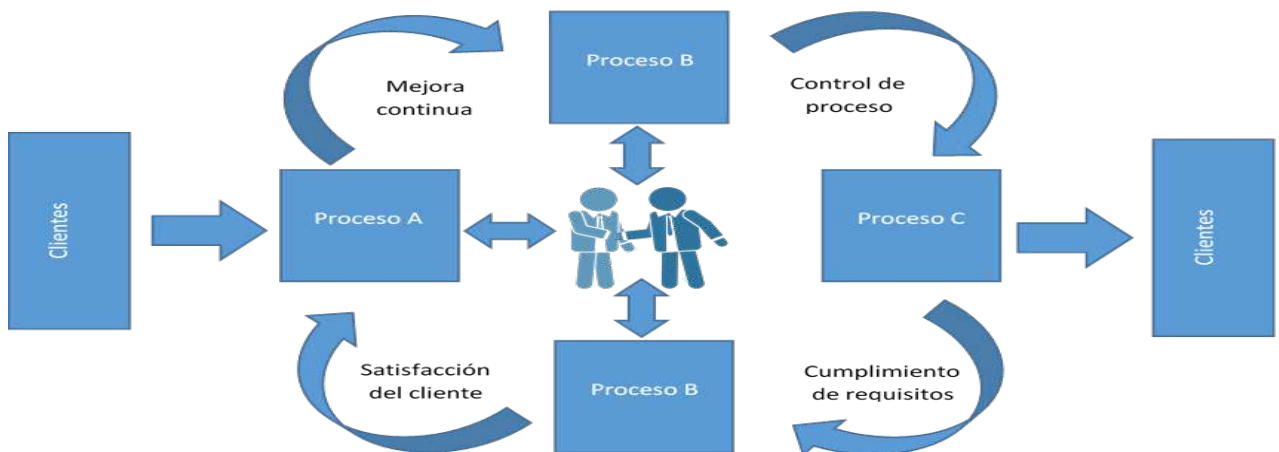
### **2.4.5 Mejora continua**

Según (Esquivel Valverde & León Robaina, 2017) docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de Ecuador y Universidad de Oriente de Cuba respectivamente

En calidad la mejora continua consiste en la mejorar periódica de aspectos como la eficacia, rendimiento, costos, satisfacción, tiempos, confiabilidad de los procesos de la organización, esta debe ser impulsada por cada uno de los individuos en busca de la perfección.



**Figura n°2:** Mejora continua basada en procesos



**Fuente:** Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones (Yáñez, 2012).

#### 2.4.6 Pensamiento basado en riesgos

(Benzaquen de las Casas, 2018) El pensamiento basado en riesgos es mantener una actitud preventiva con el fin de minimizar los riesgos a los que está expuesta la organización y maximizar las oportunidades del entorno para obtener mayores beneficios que se reflejen en los resultados.

#### 2.4.7 Enfoque basado en procesos

Según (Pérez, 2016) el enfoque en procesos consiste en:

- Especificar las entradas y salidas de los procesos.
- Establecer los recursos necesarios de los procesos.
- Determinar responsables y autoridad de los procesos.
- Analizar los riesgos para prevenirlos y las oportunidades para aprovecharlas.

#### 2.4.8 Principios de la ISO 9001

Según (Sirvent Asensi, Gisbert Soler, & Pérez Bernabeu, 2017) la norma ISO se basa en siete principios de gestión de calidad:

**Enfoque al cliente:** las empresas dependen de sus clientes pues deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y superar sus expectativas.

**Liderazgo:** los líderes son la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deberían crear un ambiente interno donde todo el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Compromiso de las personas:** la participación del personal es indispensable para mantener en funcionamiento un sistema de gestión de calidad. Además, es del personal operario del que se pueden extraer las mejores ideas, ya que estos son los que pasan parte de su día a día con el producto o servicio que la organización ofrece.

**Enfoque a procesos:** un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Mejora:** la mejora del desempeño integral de la empresa debe ser un objetivo permanente

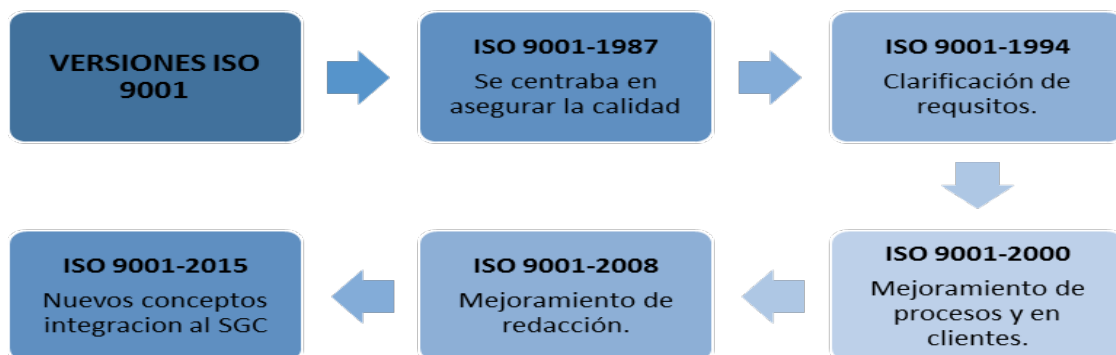
**Toma de decisiones basadas en la evidencia:** las decisiones deben basarse en el análisis de datos

**Gestión de las relaciones:** una relación beneficiosa entre clientes y proveedores aumenta la capacidad de todos para crear valor.

#### 2.4.9 Versiones de la ISO 9001

(García Lorenzo & Santos Nañez, 2015) La norma ISO 9001 ha experimentado varios cambios desde su creación en 1987 por parte del Comité ISO TC 176 (Véase en la figura 3)

**Figura 3.** Versiones de la ISO 9001



**Fuente:** (García Lorenzo & Santos Nañez, 2015)

#### 2.4.10 Contenido de la Norma ISO 9001-2015

(Franch León, 2016) La norma ISO 9001-2015 con respecto a su antecesora ISO 9001-2008 presenta cambios en su estructura y contenido, el Comité técnico de ISO amplió el número de capítulos de ocho a diez donde se amplía de mejor manera aspectos como la evaluación de desempeño y la mejora continua que deben tener las empresas que utilizan la norma. (Véase en la figura 4)

**Figura 4.** Contenido de la ISO 9001-2015

ISO 9001-2015
1.- Objeto y campo de aplicación.
2.-Referencias normativas.
3.-Términos y definiciones.
4.-Contexto de la organización.
5.-Liderazgo
6.-Planificación
7.-Apoyo
8.- Operación
9.-Evaluación de desempeño
10.-Mejora

**Fuente:** (Franch León, 2016)

### 2.5 CONTEXTO ORGANIZACIONAL

#### 2.5.1 Definiciones

Según (Pérez, 2016) “El contexto organizacional engloba aspectos internos y externos influye en los objetivos de la empresa y puede afectar la efectividad del sistema de gestión de calidad”

Para (Molina , 2002) el contexto de la organización es el conocimiento interno versus el conocimiento externo de la empresa, para enfrentar al mercado que está en constante cambio.

(Araque , 2017) La Norma ISO 9001-2015 conceptualiza al contexto organizacional como el conjunto de factores internos o externos que tienen impacto sobre los objetivos de la empresa. Los factores internos controlables por la empresa tales como: cultura organizacional, valores, misión, reglamentos, política, objetivos, procesos, productos etc. Los factores externos que sobrepasan el control de la empresa: aspectos legales, económicos, sociales, culturales, tecnológicos y el mercado.

## 2.6 LA NORMA ISO Y LAS PARTES INTERESADAS

Son aquellas que tienen derechos o intereses en un sistema. Si usted está preocupado por el futuro de un sistema - son las partes interesadas en quienes usted debe preocuparse. Para una organización, por ejemplo, las partes interesadas son cualquier grupo o individuos que pueden afectar, o pueden ser afectados por el logro de los propósitos de la organización. Esta definición es considerada muy general por algunos debido a que incluye tanto a las partes interesadas así como a todas las partes afectadas. Algunos prefieren restringir el término a aquellos que tienen una 'participación', demanda o interés personal – aquellos que proveen algo de importancia para la organización y esperan a cambio algo de vuelta. (Mayers, 2005)

Para hacer frente al apartado de la norma ISO 9001 2015, muchos expertos en gestión de la calidad utilizan una técnica para el análisis y resolución de problemas nominada DAFO o FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), esto es, cuáles son los recursos con los que cuento que me dan la posibilidad de llegar a mi objetivo, y por otra parte, cuál es el impacto de las debilidades así como de las amenazas y oportunidades que el medio ofrece. El análisis de estos factores permitirá que la persona defina con claridad las diversas actividades y por tanto, las metas necesarias que se deberán establecer para alcanzar los objetivos planteados. (García López & Cano Flores)

Este análisis representa una alternativa para pequeñas y medianas empresas, atractiva por sus múltiples beneficios, ya que es fácil de aplicar, es analítica, propositiva, y cuyo único requisito consiste en trabajarla o desarrollarla a través de la integración de un equipo de trabajo o miembros de un grupo directivo involucrados con el manejo y dirección de la organización y con el tiempo necesario para realizar el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las cuales se enfrenta la organización, llegando de esta manera a contar con información que permita determinar alternativas estratégicas viables para afrontar los diferentes cambios que el medio presenta y hacerlo con éxito. Emplea los principales puntos del estudio del contexto e identifica aquellos que ofrecen oportunidades y los que representan amenazas u obstáculos para su operación. (García López & Cano Flores)

Las Fortalezas y Debilidades tienen referencia a la organización y sus productos, incluyen los puntos fuertes y débiles de la organización, mientras que las Oportunidades y

Amenazas se refiere a factores externos donde la empresa no tiene control y se derivarán del ambiente del mercado y la competencia presente y futura. Por lo tanto se debe realizar este análisis en el siguiente orden: 1) Fortalezas; 2) Oportunidades; 3) Amenazas; y 4) Debilidades, pues las dos primeras. (García López & Cano Flores)

A la hora de realizar este análisis hay que tener en cuenta la responsabilidad, intuición y creatividad de los responsables ya que para todas las personas una misma situación puede no ser percibida de la misma manera y se pueden cometer fallos que perjudiquen el análisis y evaluación de las situaciones. Por ello es de gran importancia una eficiente administración de una organización contando con personal competente, hábil, con la capacidad de resolución de problemas, conducción de grupos y con los conocimientos necesarios para lograr los objetivos propuestos y que se obtengan beneficios en todos los contextos de la empresa

## **CAPÍTULO 3**

### **3.1 METODOLOGÍA**

El presente trabajo de investigación “BENEFICIOS DE LA NORMA ISO EN LAS PYMES COMERCIALES DEL CANTÓN MILAGRO” por la modalidad corresponde a un proyecto de investigación documental pues esta técnica consiste en una selección, crítica, análisis y compilación de las diversas fuentes de información del objeto de estudio.

#### **3.1.1 Investigación documental**

Según (Baena Paz, 2014), la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información.

(Franklin, 1997) define la investigación documental aplicada a la organización de empresas como una técnica de investigación en la que “se deben seleccionar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio...”

Para la realización de este proyecto se han utilizado los conceptos, teorías y estudios de diferentes autores en relación con el trabajo presente que han aportado a una mejor recopilación de información del objeto de estudio.

#### **3.1.2 Enfoque cuantitativo**

Según (Hernández Sampieri, 2014) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

Para obtener datos objetivos en la investigación se han utilizado datos estadísticos que han permitido comparar y analizar los resultados.

#### **3.1.3 Método exploratorio**

Según (Hernández Sampieri, 2010) los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura

reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

La aplicación de este método se ha utilizado antes de la redacción del proyecto para poder tener conocimiento a cerca del mismo haciendo una revisión de literatura general que ha permitido conocer de mejor manera lo que se va a estudiar, de igual manera se utilizó este método para el inicio de la redactar seleccionando la información mas relevante relacionada con el estudio.

### **3.1.4 Método descriptivo**

Según (Hernández Sampieri, 2010) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Según (Tamayo y Tamayo, 2002) la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

En la realización del proyecto se han explicado, definido y analizado las causas-efectos y características del objetivo de estudio en base a conceptos y teorías científicas que han permitido .

### **3.1.5 Método deductivo**

El método Deductivo “permite, mediante el razonamiento lógico, tomar una decisión sobre el grado de certeza que posee una hipótesis o formular un juicio a partir de otros juicios o premisas” (Hurtado León & Toro Garrido, 2005)

En el desarrollo de la investigación ha sido imprescindible la aplicación de este método pues las conclusiones obtenidas han sido procesadas y redactadas en base al método científico generando un estudio claro y preciso.

En la siguiente tabla se muestran algunas de las revistas que se han utilizado en el presente proyecto de investigación, ya que su contenido ha sido de suma importancia para el desarrollo del tema.

**Tabla nº5:** Base de datos de revistas científicas

<b>TITULO</b>	<b>REVISTA</b>	<b>AUTORES</b>
La calidad y el impacto positivo en la economía de las empresas	Revista Digital de la Comisión de Calidad y Sistemas Integrados	Anco Bonifaz, H.
La importancia de las PYMES en el Ecuador.	Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana	Yance Carvajal, C., Solís Granda, L., Burgos Villamar, I., & Hermida Hermida, L
"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 Incotec	Acosta Trejos, R
Contexto de la organización según la ISO9001:2015	Revista Nueva Gerencia,	Araque, J
Recién publicadas: las nuevas ISO 9001 e ISO 14001.	ISOfocus	Crof, N
El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad	Revista Universidad de la Salle	Cubillos Rodríguez, M. C., & Roza Rodríguez, D
Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento	Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.	Delgado Delgado, D. D., & Chávez Granizo, G. P
Identidad Corporativa como factor diferenciador en la competitividad de las Pymes del cantón Milagro en la zona 5 del Ecuador	Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana	Espinoza Solis, E. J., Espinoza Solis, R. C., & Medina Hinojosa, D. J
La Asociatividad Micro empresarial, como mecanismo productivo sostenible: Caso Cantón Milagro - Ecuador	Revista Universidad, Ciencia y Tecnología	Fajardo Vaca, L., Ronquillo Fernández, M., Vásquez Fajardo, C., Toscano Ruiz, D., & Fajardo Vaca, L.
Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional	Revista Cofin Habana	Franch León, K
Claves para entender la nueva ISO 9001.	Revista de normalización y la certificación AENOR	García Lorenzo, R., & Santos Nañez, M



Nuevas necesidades nueva ISO 9001	Revista de la normalización y la certificación	Gómez, J. A
La norma ISO 9000: Beneficios de su introducción en las empresas españolas	Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa	Heras Saizarbitoria, I., & Casadesús, M
Resultados Censo Nacional Económico	INEC	INEC
Metodología de la investigación	McGraw Hill	Hernández Sampieri, R
¿Qué es calidad total?	Revista Medica Herediana	Lozano Cortijo, L.
Valor Agregado: Tránsito de la ISO 9001: 2008 a la 2015, una necesidad del sector empresarial ecuatoriano	Revista para la Docencia de Ciencias Económicas y Administrativas en el Ecuador	Pérez, Y
Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001	3ciencias	Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E

**Fuente:** Elaborado por Autores

## **CAPÍTULO 4**

### **4.1 DESARROLLO DEL TEMA**

La presente investigación tiene el objetivo de mostrar la realidad de las Pymes Milagreñas y la importancia que tiene la aplicación gestión de calidad por medio del uso de la ISO9001:2015, a su vez tratar la importancia que tiene el conocer el contexto organizacional y las partes interesadas de una empresa Pyme o de cualquier otra.

Las Pymes son el grupo de empresas pequeñas y medianas que en base al número de trabajadores, contribuyen al desarrollo socioeconómico de los países, su principal función es ofertar bienes y servicios. Las Pymes generan empleo ofreciendo mejoras en la calidad de vida de la población por su contribución en la dinamización en la economía, por otro lado mejora la gobernabilidad debido a que requieren menores costos de inversión y es el sector que mayormente utiliza insumos y materias primas. En la actualidad las Pymes del país han representado la base del crecimiento social en cuanto a producción, demanda, compras y adicionando un valor agregado a productos o servicios que se comercializan día a día en el mercado, es por ello que el Estado apoya a este tipo de empresas otorgando préstamos e impulsándolos al desarrollo para facilitar la competencia entre los mercados rivales y para lograr hacer frente a las demandas del mismo (Delgado Delgado & Chávez Granizo, 2018).

Las Pymes pueden ser más competitivas cuando exista un mayor compromiso con la calidad, el hecho de que sean pequeñas y medianas empresas no significa que sus procesos y resultados no sean grandes, si bien la aplicación de un sistema de gestión de calidad en Pymes se lo desarrolla de manera diferente a la de grandes empresas por los recursos de la una y la otra, las pymes son un tipo de empresa donde es más fácil implementar el SGC por el alto grado de adaptabilidad que estas muestran. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en las Pymes ha dejado de ser un mito, contrario a lo que se pensaba que solo las grandes empresas están capacitadas para poder implementar un sistema de gestión de calidad, las pymes pueden ser más competitivas no solo localmente sino ingresar a mercados internacionales. La certificación en ISO es costosa pero en el mundo globalizado de hoy se ha transformado en una necesidad para alcanzar mejores resultados y lograr competir con grandes empresas (Acosta Trejos, 2015).

La aplicación de la ISO 9001 en las empresas supone diversos beneficios para las organizaciones: Reduce los costes al tener una eficiente implementación de procedimientos, formalizados las instrucciones de trabajo y los principios de funcionamiento permitiendo una forma correcta de actuar del personal involucrado. Se delimitan las competencias y responsabilidades con efecto positivo en las relaciones interpersonales en la organización. Mejora la profesionalidad del personal de la empresa gracias a las acciones de formación recogidas en los requisitos de la norma, de esta manera aumenta la motivación y participación de los operarios, mejora la gestión de recursos y se fomenta la autodisciplina. Mejora la comunicación al intercambiar conocimientos y experiencias personales entre los trabajadores de la empresa, mediante interrelación la empresa se puede beneficiar. Aumenta la credibilidad y confianza al cliente con la mejora del conocimiento de la calidad ofrecida y la satisfacción del cliente (Heras Saizarbitoria & Casadesús, 2001).

Según (Zea Tufiño & Barzola Larrosa, 2015) las Pymes que implementan un adecuado sistema de gestión de calidad se basa en los siguientes aspectos:

- Asegurar el mercado de trabajo mediante la descentralización.
- Reducen las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares.
- Presentan mayor adaptabilidad tecnológica y menor costo de infraestructura.
- Obtienen economía de escala a través de la cooperación empresarial, sin tener que reunir la inversión de una sola firma.

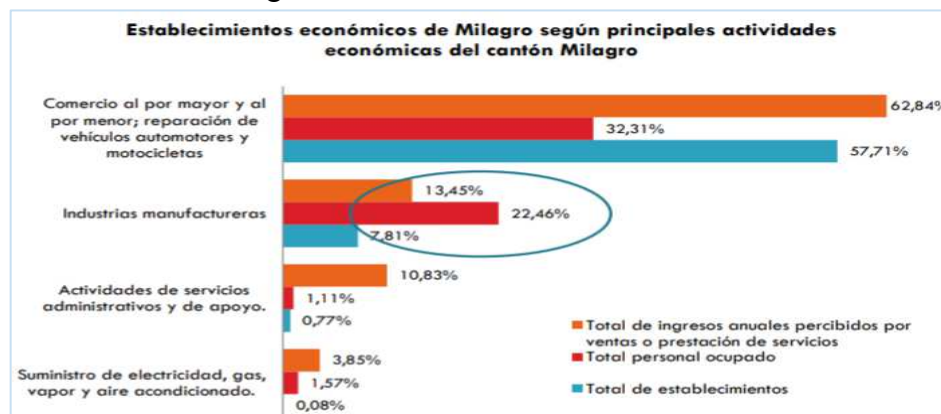
La ISO 9001:2015 posee un enfoque en procesos, mejora continua y pensamiento basado en riesgo como se mencionó a lo largo del marco teórico de esta investigación, el ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar) se aplica a lo largo de todo el contenido de la norma, los capítulos 4, 5,6 se enfocan en la planificación, los capítulos 7,8 se enfocan en el hacer, el capítulo 9 se centra en la verificación y el capítulo 10 en el actuar. Si bien todos los capítulos de la norma son importantes, hay que prestar principal atención en el capítulo 4 iniciador de la planificación de un sistema de gestión de calidad donde muestra los requisitos para la comprensión de la organización, comprensión de las partes interesadas, alcance del sistema de gestión de calidad y gestión de calidad y sus procesos (Gómez, 2014).

El contexto de la organización consiste en definir aspectos internos y externos de la empresa importantes para una correcta administración de esta. Pero ¿cuáles son esas cuestiones internas y externas? Las cuestiones internas se enfocan en aspectos dentro de la organización como la cultura organizacional, planificación, desempeño y conocimiento de la organización. Las cuestiones externas representan aspectos que la empresa que pueden afectar o beneficiar a las empresas, aspectos propios del ambiente como: tecnológico, económico, social, cultural, competencia, riesgos y oportunidades a los que está expuesto.

Otro aspecto que trata el capítulo cuatro es el conocimiento de las partes interesadas, y su control y seguimiento que estas deben tener, además satisfacer y cumplir con las expectativas de los clientes así como la de las otras partes interesadas tales como accionistas, proveedores, sociedad, gobierno etc. El cliente es una de las partes interesadas de mayor importancia, la empresa debe cumplir las necesidades y expectativas que este tenga de un producto o servicio, claro la calidad debe ser determinante para la decisión que este tome. Los proveedores los encargados de dotar de materia prima a la empresa para que esta los utilice en la producción del producto que va a ofrecer, pero estos deben tener un seguimiento y evaluación constante porque si al proceso se introduce materia prima de baja calidad, el resto de procesos se verá afectado, por ello es recomendable hacer un análisis con respecto a precio, locación, funcionabilidad y la calidad. Los accionistas son los que brindan su apoyo económico a la empresa lo cual debe ser retribuido a estos en un periodo específico, por su parte los gobiernos actúan regulando el funcionamiento de las empresas y recaudando los pagos por concepto de impuestos. La sociedad por su parte se ve afectada o beneficiada por el trabajo de la empresa, por ende hay que generar bienestar para estos ya sea en educación, económica y socialmente.

El Cantón Milagro ubicado en la provincia del Guayas cuenta con 5.099 empresas que generan 651 millones de dólares y 17.337 personas empleadas, las principales actividades económicas a las que se dedican las empresas de esta ciudad son: Actividad productivas como la elaboración de prendas de vestir y productos de panadería, la actividad comercial radica en la venta al por menor y mayor de alimentos, bebidas, tabaco, al mantenimiento y reparación de vehículos por su parte los servicios se centran a los restaurantes y actividades de telecomunicación. (INEC, Resultados Censo Nacional Económico, 2011)

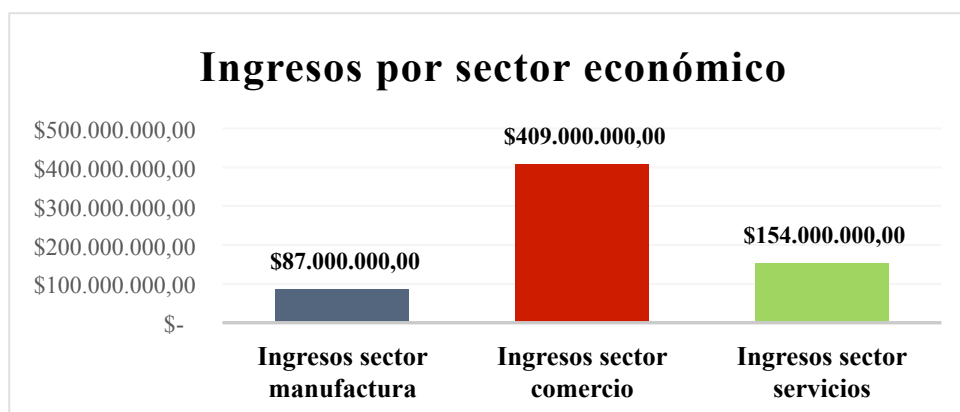
**Figura n°5:** Establecimientos económicos de Milagro según principales actividades económicas del cantón Milagro



**Fuente:** Resultados Censo Nacional Económico (INEC, Resultados Censo Nacional Económico, 2011)

Según los datos del Censo del año 2010 en Ecuador, las empresas en Milagro la mayoría son microempresas dedicadas al comercio como actividad principal y que representan la mayor cantidad de ingresos. Estas microempresas regularmente iniciaron como pequeños negocios o emprendimientos familiares y no contaban con locales comerciales apropiados, en la actualidad esto ha cambiado en cierta medida, con el pasar del tiempo y con un extremado esfuerzo se ha logrado su transformación y crecimiento pero con el inconveniente que son administrados bajo los mismos esquemas y los mismos conocimientos de cuando iniciaron (Espinoza Solis, Espinoza Solis, & Medina Hinojosa, 2017).

**Figura n°6:** Ingresos por sector económico



**Fuente:** Resultados Censo Nacional Económico (INEC, Resultados Censo Nacional Económico, 2011)

Al referirse a los mismos esquemas es que la mayoría de empresas de este cantón tiene el patrón de actuar a partir de lo que hacen las otras empresas en el mercado, si les funciona a ellos porque no nos funcionará a nosotros, dejando de lado la oportunidad de buscar nuevas opciones y aun peor la elaboración de una planificación correcta antes de aventurarse. El emprendimiento en la ciudad de Milagro no aprovecha al máximo el potencial que podrían llegar a tener, si bien los empresarios pueden mejorar su negocios aprovechando el entorno económico actual que presta facilidades, como el Sistema económico Popular del Ecuador que brinda asesorías administrativas y de financiamiento que potencien a estas empresas, y aun así no lo hacen por desconocimiento. (Fajardo Vaca, Ronquillo Fernández, Vásquez Fajardo, Toscano Ruiz, & Fajardo Vaca, 2016)

Las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro tienen un acelerado crecimiento y desarrollo sin embargo deben enfrentar la competencia de grandes empresarios provenientes de ciudades grandes con alto nivel productivo obtenido por la correcta y eficiente administración de operaciones en sus procesos, lo cual pone en situación de desventaja a las Pymes del cantón ya que estas se mantienen en secciones cotidianas, bajo actividades tradicionales sin diversificar sus productos y mercados las cuales no les permite salir de su zona de confort limitándolas a alcanzar un nivel empresarial elevado y permaneciendo en el mismo nivel desde sus orígenes (Zúñiga Santillán & Valero Camino, 2013).

El desconocimiento del contexto interno, la cultura organizacional, no ha explotado nuevas ideas comerciales que adapten al mercado competitivo. Por este motivo es que dichas empresas carecen de herramientas competitivas claves como visión y misión, que no permiten una relación y comunicación directa con las partes interesadas involucradas en las diferentes actividades, por lo general cuentan con poca o ninguna especialización en la administración o tienen diversas maneras de administración, la dirección se encuentra a cargo de una sola persona la cual cuenta con muy pocos auxiliares y por lo general no están capacitados para llevar a cabo esta función y los objetivos trazados (Espinoza Solis, Espinoza Solis, & Medina Hinojosa, 2017).

Las Pymes del Cantón Milagro también han presentado otros problemas los cuales han sido motivo de su fracaso, muchas empresas no tienen un efectivo manejo de la gestión de calidad relacionada, cultura organizacional poco fortalecida, en la forma de ejecutar el trabajo y la satisfacción del cliente, el efecto que tiene en el nivel de ventas, por ello es

necesario que las mismas logren alcanzar un desarrollo sostenible en el tiempo a través de procesos y productos de calidad. El manual de calidad es una alternativa a este problema empresarial ya que se centra en la mejora de todos los procesos, un buen clima laboral, organización de recursos, documentación, adaptación ante las oportunidades cambiantes que pasan en el mercado, hasta llegar a la competitividad empresarial. (Zúñiga Santillán & Valero Camino, 2013)

En el estudio realizado a 382 personas del cantón Milagro sobre la calidad del producto o servicio que adquirió en las Pyme de la localidad, la pregunta del cuestionario basada en la escala de Likert arrojó los siguientes resultados: Nula calidad 1,57%, baja calidad 20,68%, media calidad 57,07%, alta calidad 16,49% y muy alta 4,19%, resultados poco satisfactorios y que demuestra que falta mucho en materia de calidad en estas Pymes (Zúñiga Santillán & Valero Camino, 2013).

Las Pymes del cantón Milagro deben seguir en esa búsqueda de calidad en sus productos y servicios que ofrece, la importancia de conocer el contexto organizacional ya que permitirá sentar las bases necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa para aprovechar las oportunidades y aplacar las amenazas, además no es saludable para la empresa solamente fijarse en lo que funciona a otros negocios, funcionara de la misma manera en el mismo, cada empresa es diferente en sin número de aspectos. El Tener pleno conocimiento de las partes interesadas en especial al cliente que es el que definirá si el producto o servicio que se le ofrece es bueno o malo.

## **CAPÍTULO 5**

### **5.1 CONCLUSIONES**

- Las Pymes en Milagro son vitales para la economía local ya que representan a la mayoría de empresas siendo las mayores generadoras de plazas de trabajo y se mantienen en constante crecimiento pero es importante que enfaticen en la gestión de calidad para que puedan competir con grandes empresas.
- La aplicación de un sistema de gestión de calidad es esencial para que las empresas sean más competitivas en un mercado que cambia rápidamente, Las pymes de Ecuador tienen un gran potencial de crecimiento por su adaptabilidad a los cambios lo cual debe ser aprovechado y que mejor forma de usar la norma ISO 9001:2015 como referencia para mejorar los procesos y por ende ofrezcan un producto o servicio de calidad.
- La ISO9001:2015 dota de muchos beneficios a las pymes, genera mayor competitividad, ahorra tiempo, costos, desempeño de personal y sobre todo la credibilidad de la empresa para con el cliente, de que su producto o servicio es de calidad.
- Las pymes de Milagro poseen una cultura empresarial débil lo que se refleja en el grado de calidad que tienen los productos o servicios que ofrecen que no llegan a cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes, por eso es importante conocer el contexto interno de la empresa y el externo para aprovechar las oportunidades del mercado.
- Es importante que las pymes de Milagro conozcan cuáles son sus partes interesadas para así poder satisfacer las necesidades y expectativas de estas, los altos directivos deben poner principal énfasis ya que es esencial en un Sistema de Gestión de Calidad.



## Bibliografía

- Acosta Trejos, R. E. (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 Incotec* , 12-13.
- Anco Bonifaz, H. I. (Enero de 2017). La calidad y el impacto positivo en la economía de las empresas. *Revista Digital de la Comisión de Calidad y Sistemas Integrados - CD LIMA* , 7-8.
- Araque , J. (19 de Septiembre de 2017). Contexto de la organización según la ISO9001:2015. *Revista Nueva Gerencia* , 1.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Gupro Editorial Patria.
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa* , 20 (35), 281-312.
- Castro Silva, H. F., & Rodríguez, F. (2017). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería* , 11 (22), 18-25.
- Crof, N. (2015). Recién publicadas: las nuevas ISO 9001 e ISO 14001. *ISOfocus* , 8-11.
- Cubillos Rodríguez, M. C., & Roza Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle* , 1-20.
- Delgado Delgado, D. D., & Chávez Granizo, G. P. (Abril de 2018). Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* .
- Delgado Delgado, D. D., & Chávez Granizo, G. P. (Abril de 2018). Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* .
- EKOS. (31 de Octubre de 2017). Pymes en el Ecuador: No paran de evolucionar. Recuperado el 3 de Octubre de 2018, de Revista EKOS: <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=9813>
- El Telégrafo. (2 de Diciembre de 2013). Pequeños negocios, gran potencial. Las claves de las Mipymes. Recuperado el 18 de Septiembre de 2018, de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/masqmenos/1/pequenos-negocios-gran-potencial-las-claves-de-las-mipymes>
- Espinoza Solis, E. J., Espinoza Solis, R. C., & Medina Hinojosa, D. J. (2017). Identidad Corporativa como factor diferenciador en la competitividad de las PyMes del cantón Milagro en la zona 5 del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* , 1-19.
- Esquivel Valverde, Á. F., & León Robaina, R. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *UTC Retos de la dirección* , 56-59.
- 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 Universidad, Ciencia y Tecnología , 20 (78), 4-14.

Franch León, K. (2016). Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. Revista Cofín Habana , 11 (2), 29-54.

Franklin, E. B. (1997). Organización de empresas. México: Mc Graw Hill.

García López, T., & Cano Flores, M. (s.f.). El Foda: una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones.

García Lorenzo, R., & Santos Nañez, M. (Septiembre de 2015). Claves para entender la nueva ISO 9001. Revista de normalización y la certificación AENOR , 14-15.

Gómez, J. A. (2014). Nuevas necesidades nueva ISO 9001. Revista de la normalización y la certificación (296), 12-15.

Gualpa Guerrero, E. D. (2015). Implementación de un sistema de gestión de calidad para el proyecto crecer del gobierno provincial de Azuay, según la normativa ISO 9001:2008. 180. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Heras Saizarbitoria, I., & Casadesús, M. (2001). La norma ISO 9000: Beneficios de su introducción en las empresas españolas. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa , 10, 55-68.

Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación (Quinta edición ed.). México: McGraw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición ed.). McGraw Hill.

Hurtado León , I., & Toro Garrido, J. (2005). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Obtenido de <https://epinvestsite.files.wordpress.com/2017/09/paradigmas-libro.pdf>

INEC. (2012). Directorio de Empresas y Establecimientos. Recuperado el 3 de Octubre de 2018, de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos : [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/140210%20DirEmpresas%20final3.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/140210%20DirEmpresas%20final3.pdf)

INEC. (2016). Directorio Empresas 2016. Recuperado el 3 de Octubre de 2018, de INEC: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio\\_Empresas\\_2016/Principales\\_Resultados\\_DIEE\\_2016.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2016/Principales_Resultados_DIEE_2016.pdf)

INEC. (31 de Octubre de 2017). Ecuador registró 843.745 empresas en 2016. Recuperado el 3 de Octubre de 2018, de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registro-843-745-empresas-en-2016/>

INEC. (Julio de 2011). Resultados Censo Nacional Económico. Recuperado el 5 de Octubre de 2018, de INEC: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/CENEC/Presentaciones\\_por\\_ciudades/Presentacion\\_Milagro.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/CENEC/Presentaciones_por_ciudades/Presentacion_Milagro.pdf)

Lozano Cortijo, L. (1998). ¿Qué es calidad total? Revista Medica Herediana , 28-34.

- Mayers, J. (Marzo de 2005). Análisis del poder de las partes interesadas. Recuperado el 4 de Octubre de 2018, de [http://www.policy-powertools.org/Tools/Understanding/docs/stakeholder\\_power\\_tool\\_spanish.pdf](http://www.policy-powertools.org/Tools/Understanding/docs/stakeholder_power_tool_spanish.pdf)
- Molina , J. L. (2002). La gestión del conocimiento en las organizaciones. México.
- Nava, G. (Octubre de 2015). Conozca todo acerca de la actualización de las normas ISO 9001 e ISO 14001 y las oportunidades y desafíos que esto representa para su organización. Revista Estándares , 6-7.
- Ortega Arrigas , B., & García Prada, J. (Septiembre de 2010). Implantación de un sistema de calidad en una empresa de fabricación de maquinaria . Obtenido de [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/10086/PFC\\_Borja\\_Ortega\\_Arribas.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/10086/PFC_Borja_Ortega_Arribas.pdf)
- Patiño Torres, D. (2015). Implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, en la empresa "Acrisolar Cia. Ltda". Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Pérez, Y. (2016). Valor Agregado: Tránsito de la ISO 9001: 2008 a la 2015, una necesidad del sector empresarial ecuatoriano. Revista para la Docencia de Ciencias Económicas y Administrativas en el Ecuador (5), 109-202.
- Ramírez Melo, C., & Sánchez Herrero, M. (2006). Recuperado el 4 de Octubre de 2018, de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/203/Implementacion%20del%20sistema.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Recinos, I. (Septiembre de 2011). El apoyo del estado del estado a las micro y pequeñas empresas del Salvador. Caso : Programa de dotación de calzado escolar en el departamento de San Vicente. San Salvador, El Salvador.
- Riccardi, R. (1992). La Cultura de la Calidad Total: Un enfoque para competir sin deshumanizar tu empresa (Tercera ed.). Buenos Aires: Edición Fausto.
- Ron Amores, R., & Sacoto Castillo , V. (2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total. Revista Espacios , 38 (53), 15.
- Sánchez, R. (21 de Septiembre de 2016). Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L. 131. Cartagena, Colombia.
- Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (22 de Diciembre de 2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. 3ciencias , 10-18.
- Stezano , F. (2013). Políticas para la inserción de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas en cadenas globales de valor en América Latina. CEPAL Estudios y Perspectivas , 11-13.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). El proceso de la investigación científica (Cuarta ed.). México: Limusa.
- Teruel Cabrero , M. (2006). Guía para la implantación de un sistema de gestión de calidad. Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón. Aragón: Gobierno de Aragón.
- Yance Carvajal, C., Solís Granda, L., Burgos Villamar, I., & Hermida Hermida , L. (Junio de 2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana .

- Yáñez , J. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias* , 83-92.
- Yáñez, J. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias* , III (9), 83-92.
- Yáñez , C. (5 de Diciembre de 2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos* .
- Zea Tufiño , A. S., & Barzola Larrosa, L. B. (Abril de 2015). Estudio de la nueva matriz productiva y su influencia en el potencial industrial de las pymes del Cantón Milagro.
- Zúñiga Santillán, X. L., & Valero Camino, M. I. (2013). La gestión de la calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las pymes del Cantón Milagro. Milagro, Guayas, Ecuador.