



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**FACULTAD ACADEMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO  
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA E  
INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**ESTUDIO DE LA POCA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
DE LAS PYMES Y SU AFECTACION EN LA SATISFACCION DE  
LOS CLIENTES.”**

**AUTORES:**

**Denisse Gabriela Jara Gómez.**

**Emilio Eduardo Mora Quijje.**

**Milagro, 24 Marzo 2015**

**Ecuador**

## ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de proyecto de Investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de tesis de grado con el Título “Estudio de la poca estandarización de los procesos de las pymes y su afectación en la satisfacción de los clientes.”, presentado por los egresados Denisse Gabriela Jara Gómez y Emilio Eduardo Mora Quijije, como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al Título de Ingeniería en Contaduría Pública Y Auditoria e Ingeniería Comercial.

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Milagro, 24 Marzo del 2015.

---

Firma del tutor

## **DECLARACION DE AUDITORIA DE LA INVESTIGACION**

### **CERTIFICACION DEL TUTOR**

Por medio de la presente declaro ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro que el Trabajo de Tesis presentado es de mi auditoría, no contiene material escrito por otra persona al no ser el referenciado debidamente en el texto; parte de él o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro diploma de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 24 Marzo del 2015.

---

**Denisse Gabriela Jara Gómez**  
Firma del Egresada  
C.I. 092960032-8

---

**Emilio Eduardo Mora Quijije**  
Firma del Egresado  
C.I. 092921203-3

## **CERTIFICACION DE DEFENSA**

El tribunal calificador previo a la obtención del título de INGENIERIA EN CPA e INGENIERIA COMERCIAL al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones.

MEMORIA CIENTIFICA	( )
DEFENSA ORAL	( )
TOTAL	( )
EQUIVALENTE	( )

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**PROFESOR DELEGADO**

---

**PROFESOR SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar agradezco a Dios por haberme guiado en este camino a conseguir una de mis metas anheladas; en segundo lugar a mis padres Mirian Gómez y José Jara quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional en todo momento. Depositando en mí sus confianzas en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad, también a mi enamorado Emilio Mora que ha sido un pilar fundamental para mí ya que ha confiado en mis capacidades y me ha enseñado a no rendirme.

***DENISSE JARA GOMEZ.***

## **DEDICATORIA**

En primer lugar agradezco a Dios por estar conmigo siempre, por levantarme en los momentos que más necesitaba de su ayuda y llevarme siempre a conseguir mis metas; también a mis padres Nelly Quijije y Emilio Mora quienes son pilares fundamentales en mi vida quienes me han llevado al buen camino aconsejándome que siempre me supere, y apoyándome en lo que más han podido para que me supere, a mi tía Narcisa Mora quien a pesar de estar en otro país siempre está pendiente de mí, aconsejándome porque aparte de ser mi tía ella es como mi madre, de ellos siempre tendré su apoyo incondicional en todo momento y su confianza, a mi enamorada Denisse Jara por ser otro pilar fundamental en mi vida que gracias a sus consejos he sabido levantarme, ya que ella confía mi inteligencia y capacidad para hacer las cosas.

***EMILIO MORA QUIJJE***

## AGRADECIMIENTO

Los resultados de esta tesis, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Nuestros sinceros agradecimientos al Señor Wilson Ávila Game del “Taller Industrial Ávila”, quien con su ayuda desinteresada, nos brindó información necesaria. A nuestras familias por siempre ofrecernos su apoyo incondicional en todo momento de nuestras vidas. Pero, principalmente nuestros agradecimientos están dirigidos hacia nuestro Tutor de tesis y amigo, MSC. Huber Echeverría Vásquez, sin el cual no hubiésemos podido salir adelante en nuestra tesis.

Gracias Dios, gracias a nuestra familia, y en especial, gracias Master Huber Echeverría Vásquez.

## **CESION DE DERECHOS DE AUTOR**

MSC.

Fabricio Guevara

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue la “Estudio de la poca estandarización de los procesos de las pymes y su afectación en la satisfacción de los clientes.” y que corresponde a la Facultad a Académica de Ciencias de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 24 Marzo del 2015

---

**Denisse Gabriela Jara Gómez**  
**Firma del Egresada**  
**C.I. 092960032-8**

---

**Emilio Eduardo Mora Quijije**  
**Firma del Egresado**  
**C.I. 092921203-3**

# INDICE GENERAL

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
CONTENIDO .....	2
EL PROBLEMA .....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1.    Problematización .....	2
1.1.2.    Delimitación del problema .....	4
1.1.3.    Formulación del problema.....	4
1.1.4.    Sistematización del problema .....	4
1.1.5.    Determinación del tema .....	5
1.2 OBEJTIVOS .....	5
1.2.1    Objetivo General .....	5
1.2.2    Objetivos Especifico .....	5
1.3 JUSTIFICACION .....	5
1.3.1    Justificación de la investigación .....	5
CONTENIDO .....	7
MARCO REFERENCIAL .....	7
2.1 MARCO TEORICO .....	7
2.1.1    Antecedentes Históricos .....	7
2.1.2    Antecedentes Referenciales.....	12
2.1.3    Fundamentación .....	18
2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES .....	40
2.4.1    Hipótesis General .....	40
2.4.2    Hipótesis Particulares.....	40
2.4.3    Declaración de variables .....	41
2.4.4    Operacionalización de las variables .....	42
CAPÍTULO III .....	43
MARCO METODOLÓGICO .....	43

3.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL .....	43
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA .....	44
3.2.1	Características de la población .....	44
3.2.2		44
3.2.3		44
3.2.4	Tamaño de la muestra .....	44
3.2.5		45
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....	45
3.3.1		45

3.3.2	46
3.3.3	46
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN .....	46
CAPITULO IV.....	47
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	47
4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL .....	47
4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS .....	61
4.3 RESULTADOS .....	64
4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS .....	65
CAPITULO V	66
LA PROPUESTA .....	66
5.1 TEMA .....	66
5.2 JUSTIFICACIÓN .....	66

5.3	FUNDAMENTACION .....	66
5.4	OBJETIVOS .....	68
	5.4.1 .....	Objetivogeneraldelapropuesta 68
	5.4.2 .....	Objetivosespecíficosdelapropuesta 68
5.5	UBICACIÓN .....	69
5.6	ESTUDIO .....	DEFACTIBILIDAD 70
5.7	DESCRIPCIÓN .....	DELAPROPUESTA 71
	5.7.1 . .....	98
	5.7.2 . .....	RecursosyAnálisisFinanciero 99

5.7.3	Impacto .....	100
5.7.4	Cronograma .....	101
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta .....	102
CONCLUSIONES .....		103
RECOMENDACIONES .....		104
BIBLIOGRAFÍA .....		105
ANEXOS .....		106

## INDICE DE CUADROS

CUADRO 1.....	41
CUADRO 2.....	42
CUADRO 3.....	47
CUADRO 4.....	48
CUADRO 5.....	49
CUADRO 6.....	50
CUADRO 7.....	51
CUADRO 8.....	52
CUADRO 9.....	53
CUADRO 10.....	54
CUADRO 11.....	55
CUADRO 12.....	56
CUADRO 13.....	57
CUADRO 14.....	58
CUADRO 15.....	59
CUADRO 16.....	60
CUADRO 17.....	65
CUADRO 18.....	98
CUADRO 19.....	99
CUADRO 20.....	101

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 .....	69
FIGURA 2 .....	70

## RESUMEN

La presente investigación surgió al conocer que en el Cantón Milagro en las Pymes industriales no se estandarizan procesos por la cual muchas veces se ve reflejado la insatisfacción de los clientes por la mala calidad de sus productos o servicios al momento de adquirirlos y las falencias que se encuentran al momento del trato con los clientes. Con el antecedentes antes mencionado realizamos una investigación en el Taller Industrial Ávila ubicada en el cantón Milagro, en la cual mediante observación se pudo detectar la carencia de un Manual de Calidad en lo que se puede reflejar la falta de normas de calidad para alcanzar la efectividad en el desempeño del personal que realiza sus labores en el Taller. El propósito de esta propuesta es dar mejores alternativas de crecimiento que nos permita ayudar al progreso del Taller Industrial Ávila, con el objetivo de aumentar su nivel de rentabilidad, productividad, y de esta manera conseguir el posicionamiento y permanencia en el mercado Industrial que es altamente competitivo. Para poder alcanzar este resultado se considera necesaria la implementación de un Manual de Calidad, con la finalidad de establecer normas de calidad para poder adquirir estrategias competitivas para el taller. Posteriormente hemos procedido a elaborar conclusiones y recomendaciones que sean idóneas, y que puedan ser tomadas como apoyo para obtener un desempeño óptimo en las actividades diarias de este Taller.

## **SUMMARY**

The purpose of this investigation came to know that in Milagro City, the industrial pymes are not standardized process which often reflected dissatisfaction of customers for the poor quality of their products or services at the time to buy and the deficiency a relationship with the clients. We performed a investigation at Industrial Workshop Ávila, located in Milagro City, could detect the lack of a Quality Manual and the lack of quality standards, to achieve efficiency in the personal that work in the workshop. The purpose of this investigation is to provide the best alternative that allows to help growing the Industrial Workshop Ávila, in order to increase the level of profitability, productivity, and this way get the position and permanence in the industrial market, that is very competitive. To achieve this result the implementation of a Quality Manual is deemed necessary, in order to establish quality standards to gain competitive strategies for the workshop. Then we proceeded to develop conclusions and recommendations as appropriate, and can be taken as support for optimal performance in daily activities of this workshop.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente tesis se la elaboró con la intención de aportar de una manera positiva al Taller Industrial Ávila, es así como trabajamos en la implementación de Normas de Calidad en los servicios que se brindan y los motivos por los cuales han impedido que el Taller pueda establecer su gestión empresarial.

Al momento de estudiar la opción de efectuar un trabajo de investigación establecimos en contribuir de una manera específica a un taller que demuestra un crecimiento pero también determinamos que existen falencias en los procesos que realizan para su taller, esto se origina por la falta de conocimiento en lo cuán importante es tener e implementar un Manual de Calidad. Es de vital importancia poder obtener la apertura y aprobación del dueño del taller para que nos pueda brindar datos que se integren a nuestro estudio e indicar que tendremos una satisfacción inmensa ya que cubre con nuestras expectativas y llegar a la conclusión que nuestras hipótesis fueron correctas, ayudándonos a ofrecer al taller un conjunto de estrategias que hubieron, incluso presentándolos ante el dueño de la empresa y que generaron en él una seguridad, satisfacción y compromiso para poder aplicarlas, es así como nos brinda el respaldo idóneo de poder sentir de que no simplemente hemos cumplido con un requisito para la obtención previa de nuestro título de tercer nivel, sino también el poder ayudar al Taller Industrial Ávila a que pueda llevar acabo dicho proyecto para un mayor desarrollo de su empresa.

# **CAPITULO I EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1. Problematización**

Este estudio investigativo está orientado a la poca estandarización de los procesos de las PYMES Industriales, ya que hoy en día es cotidiano hablar de normas de calidad y esto se ha vuelto una herramienta indispensable que genera ventajas en competencias organizacionales.

Los requerimientos que exige el mercado global, han hecho mudar la visión mundial. La competitividad se ha tornado más intensa, en la que no existen distancias ni fronteras; ha dejado de ser tan seguro en sus estructuras, para estar al alcance de los indivisos. Esto provoca una gran amenaza sobre las mismas, que deben adaptarse y hallar nuevos componentes para enfrentar las presiones, para innovar.

Lo que queremos es mostrar formas para fortalecer las destrezas de cada ente para agregar valores. Los enfoques están identificados en los procesos, tenerlos presentes y de alguna u otra manera compartirlos, documentarlos, y crear una retroalimentación para la mejora de los mismos.

En la actualidad es muy importante contar con gestiones eficaces y eficientes en las organizaciones, pero podemos notar a simple vista que cuando comienzan sus actividades, en forma general muestran una excelente estructura administrativa y

operacional, pero al pasar de los días, meses y años estos se tornan deficientes para sus clientes (internos y externos).

La poca estandarización de los procesos desenfoca los aspectos importantes del mercado, lo cual aumenta los costos y en efecto disminuye la diversidad de variantes, en algunos casos los procedimientos se tornan costosos lo que conlleva a la insatisfacción de los clientes.

Otro inconveniente es el Inadecuado método de identificación de capacidades laborales, el cual no valora las aptitudes como una herramienta capaz de proveer un lenguaje común para el desarrollo de los recursos humanos, generando incompetencia del personal en la ejecución de sus tareas.

La Deficiencia de medios de identificación de la infraestructura es otro problema que aqueja a las organizaciones, porque esto no permite analizar coherentemente y en un orden las relaciones entre las partes operativas las cuales generan poco crecimiento tecnológico.

Podemos indicar que un inconveniente es la carencia de control de las exigencias del cliente, la cual pone en peligro la existencia de la empresa porque es un instrumento indispensable para determinar los servicios que no cumplen las necesidades del cliente.

La falta de mecanismos comunicación organizacional, es otro problema donde la recepción de los mensajes se torna con desacierto en las organizaciones, teniendo como resultado la deficiencia comunicacional entre funciones.

### **1.1.2. Delimitación del problema**

<b>País:</b>	Ecuador
<b>Región:</b>	Costa
<b>Provincia:</b>	Guayas
<b>Cuidad/cantón:</b>	Milagro
<b>Sector/comunidad:</b>	Servicios Industriales
<b>Área:</b>	Control de calidad (Taller Industrial Ávila)
<b>Universo:</b>	Cliente internos y externos.
<b>Tiempo:</b>	2015

### **1.1.3. Formulación del problema**

¿Cómo incide la estandarización de los procesos en la satisfacción de los clientes?

### **1.1.4. Sistematización del problema**

¿Cómo afecta el inadecuado método de identificación de competencias en la ejecución de sus tareas?

¿De qué manera afecta la deficiencia de medios de identificación de la infraestructura con el poco crecimiento tecnológico?

¿Cómo incide la carencia de control de las exigencias del cliente al no cumplir con sus necesidades?

¿De qué forma afecta la falta de mecanismos de comunicación en la deficiencia comunicacional entre funciones?

### **1.1.5. Determinación del tema**

Estudio de la poca estandarización de los procesos de las pymes y su afectación en la satisfacción de los clientes.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar la incidencia de la estandarización de los procesos en la satisfacción de los clientes.

### **1.2.2 Objetivos Específico**

- Analizar la afectación del inadecuado método de la identificación de competencias en la ejecución de sus tareas.
- Determinar la deficiencia de medios de identificación que genera el poco crecimiento tecnológico.
- Verificar de qué manera incide la carencia de control de las exigencias del cliente al no cumplir con sus necesidades.
- Determinar la afectación por la falta de mecanismos de comunicación en la deficiencia entre funciones.

## **1.3 JUSTIFICACION**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

La razón principal de este análisis es ver cuán importante es estandarizar los procesos para satisfacción del cliente, porque si el cliente no está satisfecho del producto o del servicio adquirido no habrá un segundo pedido y uno de los detalles importante es que el cliente ya no busque otra opción, sino que de manera inmediata piense en esta organización como en la única que puede satisfacer sus necesidades llegando incluso a ya no optar por el más económico sino por el que le ofrece un servicio o producto de calidad y eficiencia y que obviamente está garantizado.

Se basa en la importancia que tiene la aplicación de sistemas de gestiones, ya que previo al análisis de las situaciones que generan ausencia de calidad; se determina también los beneficios que se obtienen al aplicarlo.

Además con este proyecto se buscara eficiencia en las gestiones, mejoras tecnológicas ordenamiento y comunicación organizacional, mejores desenvolvimiento de los miembros que la integren.

El análisis de la gestión de calidad formará un instrumento esencial para favorecer al desarrollo del progreso de los procesos, favoreciendo a los clientes internos y externo, también valdrá de base para próximas investigaciones donde por medio del punto de vista metodológico se demuestra y a través de instrumentos de investigación se logrará resultados descriptivos como es la encuesta y la observación directa.

## **CAPITULO II MARCO REFERENCIAL**

### **2.1 MARCO TEORICO**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Desde la antigüedad la calidad no era un tema desconocido ya que, desde la época de los Reyes y Faraones han existido parámetros de calidad, los egipcios ejecutaban verificación de las tareas asignadas y en la mayoría de los casos de no cumplirla, sus esclavos obtenían castigos muy severos. Los mayas también usaron métodos de medición de calidad los cuales hasta la actualidad podemos observarlos en sus construcciones, la mayoría de las civilizaciones antiguas tenían muy presentes el equilibrio de las transacciones y como evitar las quejas aun cuando esto involucraba condenar o castigar al comprometido.

Luego de muchos períodos los regímenes iniciaron la creación de normas para evitar y disminuir el caos o problemáticas que se generaban, los consumidores en muchos casos podían examinar el producto y hasta establecer un patrón de calidad único, estos parámetros podían ser aplicados en forma individual, debido al crecimiento de las poblaciones la civilización y la ruptura de las distancias los productos comenzaron a distribuirse a grandes escalas.

La revolución industrial fue la excusa perfecta para la aparición de productos globales, la manufactura se hizo posible alrededor del mundo floreció la

intercambiabilidad, pero también generó problemáticas con la personalización de los productos porque los consumidores estaban acostumbrados a obtener productos a la medida.

El sistema industrial fue el pionero de la administración científica, suprimió la planificación del trabajo como parte de las responsabilidades de los trabajadores y la puso en las manos de los ingenieros aplicando métodos para mejorar los tiempos de producción.

En el siglo XX el paso tecnológico permitió obtener productos limitados solo para las clases privilegiadas, fue en esta época que las producciones dividieron el trabajo complejo en procesos sencillos de ser ejecutados por personas sin conocimientos en el tema teniendo como resultado productos de bajos costos.

En los años 20 las industrias manufactureras implementaron departamentos de inspección de control de calidad ellos buscaban que los productos sucesivos tengan sus características, y para ellos los procedimientos estadísticos o cualquier otro método que les ayudara a prever los resultados para ellos ya era control.

En los años 50 se fijaron principios esenciales de control de calidad total, su objetivo primordial era efectuar controles de calidad en todas las etapas que involucraban los negocios, como era el de fabricación hasta la comercialización, hasta ese instante los esfuerzos de calidad que existían estaban enfocados a corregir actividades, no a prevenirlas.

En 1954 los administradores de niveles gerenciales les tocó desempeñar labores de control de calidad aplicando teorías como la pregunta ¿Para qué estoy aquí? La idea principal era romper los procesos existentes para llevar a sus colaboradores a sobrepasar sus niveles de rendimientos y mantener el mejoramiento constante.

A finales de los 60 los programas de calidad se habían extendido en la mayoría de las grandes corporaciones estadounidenses, la competencia empezó a ser más fuerte en los años 70, la calidad de los mercados japoneses comenzaron a superar

los fabricados en Estados Unidos y los consumidores empezaron a tener nuevas preferencias, más exigentes en precio, calidad y atención.

Por la obsesión de lograr la calidad en los años 80 fueron marcadas muchas organizaciones en todos los aspectos de los negocios, lo cual produjo reducción de sus producciones, altos costos, inconformidades de los empleos, alto niveles de desempleos, lo cual las gerencias se volvieron hacia el mejoramiento en la calidad.

Hoy en día existen organizaciones dedicadas a diseñar métodos para el mejoramiento constantes de la calidad como JUSE, ASQC, EOQC, IAQ entre otras. Así también se ha abierto centros de investigaciones para estudiar estos conceptos.

La organización más conocida, es la Organización Internacional de Normas ISO, la cual desde su fundación hace 50 décadas su propósito ha sido mejorar la calidad, elevar los niveles de producción, disminuir los costos e impulsar el comercio internacional.

Esta organización ha generado varias normas donde integran conjuntos de modelos y documentos sobre gestión de calidad como lo es las Normas ISO , en 1987 la Organización Internacional de Normas ISO, publicaron las primeras normas internacionales sobre aseguramiento de la calidad, dichas normas señalan determinadas áreas de aplicación.

En la actualidad Las Normas ISO equiparan todas las plazas o funciones posibles y tienen como objetivo de mantener niveles altos de calidad en los productos o servicios que oferten. La aplicación de Normas ISO está garantizada por la Organización Internacional de Estandarización (International Standardization Organization) que es una federación mundial de cuerpos colegiados de normalización

En el Ecuador las normas de calidad tienen como prioridad crear productos y servicios destinados a satisfacer las necesidades de los consumidores, por ello las organizaciones tanto públicas como privadas buscan adoptar normas internacionales

de calidad. Más allá de una moda, las normas de calidad se han vuelto indispensables para el desarrollo sostenido de las organizaciones, ya que persiguen un fin claramente identificado como es el de ofrecer productos y servicios altamente competitivos.

Ecuador cuenta con miembros con opción a voto y promoción de nuevos estándares en los comités técnicos ISO los integrantes son los que conforman el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

Desde 1970 Ecuador está constantemente fortaleciendo su sistema nacional de calidad y formulando normas técnicas ecuatorianas, habiendo como base la satisfacción de las necesidades locales para mejorar el comercio tanto nacional como internacional. En la actualidad es una entidad adscrita al Ministerio de Industrias y Productividad y es parte del Sistema Ecuatoriana de la calidad.

Desde hace varios años se ha enfocado al mejoramiento, de la salud y seguridad del consumidor, con el fin de alcanzar el Buen Vivir. Como parte de este trabajo se ha implementado el sello de calidad INEN el cual es el reconocimiento que avala el cumplimiento de los requisitos de una Norma técnica de referencia de cada producto, el cual lo otorga el Gobierno Nacional del Ecuador.

En este último año se ha firmado convenios con Mipymes para la adquisición del sello de calidad el cual asegura los productos de estas pequeñas empresas a estar a la par en calidad con productos extranjeros.

El INEN se halla acogiendo normas internacionales y participando en la elaboración de estas medidas de acuerdos con las principales organizaciones de normalización a nivel mundial con el fin de igualar o superar la calidad de productos sustitutos de origen internacional. Las empresas ecuatorianas y aun las pequeñas empresas se ven en la necesidad de adoptar estas normas en sus organizaciones, ya que es preciso poder participar en los mercados más competitivos para obtener permanencia y crecimiento organizacional.

El Taller Industrial Ávila se constituyó mediante el pensamiento emprendedor de del propietario, el Sr. Wilson Ávila Game en el año de 96 ya que decide iniciar un negocio propio y familiar el cual fue conforme a sus destrezas y conocimientos técnicos en el área industrial, iniciaron con un reducido taller en el que constaban un torno, una fresadora y soldadoras, el mismo que alquilaba en las calles Colón y Presidente Estrada.

En el año 2000 a raíz del feriado bancario que vivó el país, su gerente decide trasladar su taller a una zona más comercial para poder expandirse y atraer nuevos clientes. Alquiló dos locales ubicados en las calles Guayaquil y 12 de Febrero, lo cual fue beneficioso ya que se mantuvo ahí aproximadamente doce años, logrando la aceptación en el mercado y obteniendo un desarrollo empresarial e industrial en la ciudad.

El Taller Industrial Ávila logró su calificación como contratista provisor al brindar sus servicios a las empresas más representativas de la zona y de sus alrededores como: Compañía Azucarera Valdez S.A., Lumberind S.A., Primo Banano S.A., Papelería Nacional S.A., Codana S.A., Agrícola las Villas S.A, Gamaunión S.A., entre otras, para la elaboración de trabajos en mantenimientos de maquinarias, reparación, montajes y desmontajes de estructuras de las diversas empresas antes mencionadas mejorando así sus funciones y operaciones industriales.

Debido a su acogida y la exigencia del mercado se han visto en la obligación de comenzar a buscar excelencia en sus servicios ya que la ciudad de Milagro se ha vuelto un competitivo en el área industrial.

## 2.1.2 Antecedentes Referenciales

Las Autoras Gladys Susana Lema Guanín y Wilson Stalin Chiluisa Hermosa, en su estudio con el tema: ***Diseño y propuesta de mejora en la Gestión Administrativa en el área de Alumbrado Público de la Empresa Eléctrica Quito S.A.*** Nos incentiva:

El mejoramiento continuo debe ser el objetivo primordial para el desarrollo de alumbrado público de la Empresa Eléctrica Quito, ya que ésta se encuentra certificada bajo la norma de calidad ISO 9001:2000, siendo la pionera entre las empresas distribuidora de energía eléctrica en conseguirlo, logrando así colocarse entre las empresas líderes del país por su calidad en el servicio y satisfacción al cliente.

Su enfoque se basa en la infraestructura, servicios como reubicación de redes reparación por falta de servicio mantenimiento de redes de media y baja tensión, pagos de facturas en los diferentes medios, reparación de postes por accidentes

Es importante tener en cuenta la estructura organizacional esto les ayudara a mejorar los canales de distribución de la información

La descripción del sistema de gestión de la calidad de la empresa se de encuentra documentado y esto ayuda a la eficacia sus políticas de calidad

Sus objetivos estratégicos son disponer de energía suficiente y sustentable, clientes satisfechos, finanzas sana, rendición de cuentas, uso y desarrollo de tecnología de punta.

Para el autor los procesos son necesarios para alcanzar las metas propuestas por ello han definido en el manual de calidad niveles como:

- Nivel 0: Proceso Global
- Nivel 1: Macroprocesos

- Nivel 2: Procesos
- Nivel 3: Subprocesos
- Nivel 4: Actividades

Por el transcurso de 3 años logro la certificación internacional de calidad pero su propósito fundamental es satisfacer las necesidades de los clientes, reduciendo el tiempo de su atención satisfaciéndolo en sus requerimientos y aprovechando al máximo los recursos disponibles de la empresa.

Su reto es efectuar mejoras constantes en los procesos que involucran las áreas de toda la organización, su compromiso primordial es mantener los estándares de calidad establecidos para la satisfacción plena de sus cliente; siguiendo un plan de trabajo direccionado a través de un análisis previo realizado en base a la utilización de herramientas de calidad.<sup>1</sup>

La autora García Campana María Fernanda en su proyecto de grado titulado: ***Propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en Eléctricos Nacionales (ELECTRAN), según la Norma ISO 9001:2000.*** En donde:

Se plantea el diseño del Sistema de Gestión de calidad para Eléctricos Nacionales (ELECTRAN), como base para su posterior implementación en la Planta de Producción de la empresa.

Además lo que se persigue es que la organización se pueda introducir en un mundo globalizado, que actualmente exige a las empresas a volverse cada vez más competitivas, a través de procesos de mejora continua.

Para ello es necesario que todos las áreas involucradas evalúen las actividades que se están realizando actualmente y se propongan

---

<sup>1</sup> (LEMA Susan, CHILUISA Wilson;, 2010)

estrategias para la introducción de dichos procesos a los requeridos por las normas de calidad<sup>2</sup>

Los Autores Velásquez Aliaga, Dante Yhancarlo en su tesis de grado titulado: ***Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en el Club Tennis de Miraflores.*** Nos dicen que:

Su idea nace de la insatisfacción de los socios y la comparación con otros clubes que tienen sus certificaciones con las Normas ISO.

Se ha realizado un análisis preliminar del Club respecto al estado de cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001, además de mencionar los Clubes certificados dicha norma.

Dentro de sus inconvenientes tienen descoordinaciones en las gestiones de gerencia, no cuentan con un programa anual, descoordinaciones en las operaciones cotidianas, falta de control de las compras, no existen evaluaciones para el control de los proveedores, entre otras razones.

La evolución de las operaciones del club está ligada directamente a la calidad, y para que cualquier club mejore debe satisfacer las demandas y necesidades de sus socios y del público en general.

En la actualidad se observa un incremento en los modelos de gestión que van desde la inspección hasta observancia del cumplimiento total de la gestión de calidad.

La idea principal es desarrollar un análisis y mejoras de los procesos críticos de la organización, con el objetivo de proponer acciones de mejora acordes a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

---

<sup>2</sup> (GARCIA, Maria Fernanda, 2009)

Se tiene definido el enfoque al cliente como es comprender y prever las necesidades actuales y futuras de los clientes, seguido de satisfacer sus requerimientos y por ultimo exceder las expectativas de los clientes.

El tema de liderazgo tiene el propósito y la dirección de la organización puesto que debe tener planeado el control de los procedimientos.<sup>3</sup>

Los Autores: Janelle Barlow, Dianna Maul, Michael Edwardson en su libro titulado: **Valor Emocional- Creando lazos fuertes con sus clientes**. Nos enseña que:

La primera impresión que tienen los consumidores con productos o servicios traza la diferencia entre el éxito o el fracaso de un negocio.

Esta reacción es esencial que tanto quienes vendan como quienes compren estén conscientes del vínculo emocional que se genera.

Esto se tiene como resultado que la lealtad del cliente se fundamenta mayormente en las emociones, y para conservar clientes hay que observar cuáles son sus demandas y necesidades emocionales y satisfacerlas.

El talento humano de cualquier institución debe enfocarse en las emociones, esto quiere decir que debe conocer las emociones de los clientes, saber cómo manejarlas y cómo motivarlas.

La construcción de un servicio amigable con el cliente a través de la utilización de la empatía contribuirá a maximizar la experiencia ellos tengan y nos asegurará que las emociones positivas que proyecten sean genuinas.<sup>4</sup>

Mc VOEHL, Frank. Autor de la **Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas**. La ciudad de México, Nos indica en su libro que:

La palabra CALIDAD es usada en varias ocasiones por las empresas de hoy pues es un factor básico de decisión del cliente para que cierta cantidad de

---

<sup>3</sup> (VELASQUEZ & Yhancarlo, 2009)

<sup>4</sup> (BARLOW, Janelle; EDWARSON, Michael, 2008)

productos y servicios se adquieran, la definición de esta palabra está creciendo trascendentalmente inclinándose al éxito de un negocio y a su desarrollo organizacional.

Todos hemos escuchado frases acerca de calidad utilizadas en las empresas. Pero los empresarios tendrán realmente conocimiento de ¿Qué es la calidad en realidad?

Se han enfocado muchos conceptos acerca de este término. Se define como “La totalidad de los rasgos y características que relaciona un producto con su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente”<sup>5</sup>

FEIGENBAUM, Armand V. Autor del libro “**Control Total de la Calidad**” En la ciudad de México. Nos puntualiza satisfacción de las necesidades del consumidor y describe que:

La puntualizan como “El conjunto de características destinadas a satisfacer necesidades del cliente”

Realmente todas las definiciones respaldan al significado notorio de “Lo mejor”, pero el significado debería ser “Lo que el cliente quiere” y para que este obtenga del producto el máximo beneficio”<sup>6</sup>

Sin dudar, la calidad además de enseñar que una cosa es buena también indica ausencia de errores. La Organización Internacional para la Normalización (ISO), amplía al concepto lo que se menciona: “ La administrar una organización, que pretende la participación y elaboración de los empleados para optimizar la calidad de sus productos y servicios, de sus actividades y de sus objetivos con la finalidad de lograr el bienestar de los clientes, la rentabilidad a largo plazo de las organizaciones y los beneficios para los empleados según los requerimientos sociales.

---

<sup>5</sup> (VOEHL, Mc Frank , 1997)

<sup>6</sup> (FEIGENBAUM, Armand V)

Sin duda la calidad no solo indica que una cosa es buena, sino también que tiene ausencia de errores. “La Calidad contribuye a aumentar la productividad, a reducir los costes a la satisfacción del consumidor.”

**Leonard Mertens autor del artículo “La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional.” nos señala que:**

El estándar de desempeño de la empresa en el mercado, se inclina a los criterios de desempeño del personal que labora en las empresas, y así permiten regular la capacidad laboral. La regulación tiene por finalidad direccionar al desarrollo de las competencias en la empresa, constituyendo un punto en común para los integrantes de la organización de cómo guiar y valorar sus aprendizajes; representa así también un referente para el reconocimiento de la competencia alcanzada por los individuos, tanto en el interior de la empresa como en el mercado de trabajo.

Los estándares de desempeño de la empresa, en lo que se espera como desempeño del trabajo de cada persona no se realiza de forma directa. Depende de las trayectorias de innovación en tecnología y distribución en cada empresa.

Así también los avances de innovación, no son únicas ni son usadas o seguidas al mismo tiempo por las empresas.

Existen varios estudios empíricos los mismos que señalan las trayectorias más seguras de innovación, en cuanto al impacto para mejorar las capacidades laborales, siendo de manera simultánea, la introducción de innovaciones en los sistemas de tecnología, organización y de recursos humanos.<sup>8</sup>

Es decir, al haber resaltado en el primer período en la organización de la producción, no representaba que en el segundo período la empresa iba a hacer lo correcto en la tecnología o bien en la gestión de recursos humanos: tanto lo uno como lo otro podría suceder.

---

<sup>7</sup> (H.BESTERFIELD, 2009)

<sup>8</sup> (Mertens, Leonard)

Lo que es importante mencionar aquí, porque se relaciona directamente con la competencia laboral, es la combinación de iniciativas también se dio en los recursos humanos, innovándose a la vez los sistemas de formación y capacitación, de elección, remuneración, cooperación y armonía. Esto apunta a que la introducción de una gestión por competencia laboral en la empresa penosamente podrá hacerse si no se considera en algún periodo la innovación de los otros subsistemas de la gestión de recursos humanos, ubicándola de esta manera en el centro de las relaciones laborales, de la negociación entre los diferentes actores sociales de la producción. Por lo tanto las relaciones y clima laboral complicados entorpecen la introducción de una gestión por competencia laboral.

La innovación es fruto de un proceso de aprendizaje colectivo o de la organización, en la que participan factores del orden institucional como son la cultura organizacional, las relaciones profesionales e influencias del entorno. Intervienen en ella el aprender por hacer y por explorar, los conocimientos adquiridos en el tiempo, el acto de creación y la capacidad de desaprender rutinas o acciones que dejan de ser necesarias o tal vez nunca lo han sido.

### **2.1.3 Fundamentación**

#### **GESTIÓN**

Es un conjunto de acciones que se desarrollan íntegramente a través de medios de trabajo para alcanzar resultados de rentabilidad, desarrollados principalmente bajo el enfoque de procesos de planeación y manejo de recursos y tareas.

Mejora la productividad, competitividad y desarrollo empresarial.

Obtener productos y servicios con rentabilidad mediante la máxima contribución de los recursos, basados en cuatro pilares básicos para conseguir las metas marcadas, los cuales son: estrategias, cultura, estructura y ejecución.

## **CALIDAD**

Se refiere a la excelencia empresarial, adecuación al uso, cumplimiento de los requisitos, satisfacción de las expectativas del cliente (distintos colectivos interesados en las actividades de la empresa) y de las partes interesadas e identificarlas.

### **Certificaciones**

En la actualidad se da la popularización de un modelo de certificación que garantice que el sistema de calidad del vendedor es adecuado.

Esta certificación no solo se exige a la relación empresa - cliente en la administración pública, sino esta administración debe incluir a los proveedores de equipos y que sean estos sometidos a exigencias reglamentarias. Esta certificación permite establecer la conformidad de una empresa, producto, proceso o servicio con los requisitos establecidos en normas o especificaciones técnicas, lleva al reconocimiento de que el producto cumple una o varias normas técnicas y comporta el derecho de uso de la marca como distintivo del producto.

La certificación da confianza a los consumidores además de diferenciar el producto de los de la competencia.

Existen dos tipos de certificación: de producto y de empresa.

- De producto, el organismo certificador se basa en un dictamen de un laboratorio de ensayo sobre la conformidad de una muestra de la producción con la norma correspondiente, y en un informe de auditoría del sistema de Gestión de Calidad del fabricante que garantice el cumplimiento de la norma ISO 9001 emitido por una entidad de inspección.
- La certificación de empresa, es el reconocimiento por parte de un organismo de certificación en que su sistema de gestión de calidad cumple con los

requisitos de la norma ISO 9001, esta certificación es voluntaria y únicamente la puede llevar a cabo un organismo acreditado.

La acreditación es el reconocimiento formal de la competencia técnica de una entidad para certificar, inspeccionar o auditar la calidad, o de un laboratorio de ensayo o calibración industrial.

## **CÍRCULOS DE CALIDAD**

Es una forma estructural creando canales para mejorar la calidad. Es un medio o mecanismo no solo útil para mejorar el producto sino también para lograr la implicación de la mayor cantidad posible de personal operativo en programas dirigidos a la mejoras de la calidad. En sus orígenes uno de los primeros objetivos de los círculos de calidad era, hacer que las técnicas y preocupaciones por la calidad descendieran y no se quedasen limitadas a los directivos o ingenieros ya que en la actualidad millones de personas participan en círculos de calidad.

A continuación se presenta un resumen de los propósitos de los círculos de calidad.

- Recoger ideas sobre mejoras y nuevos productos o servicios requeridos por el mercado.
- Mejorar el ambiente y estimular al personal con el fin de que todos sus miembros hablen continuamente sobre temas relacionados con la calidad.
- Crear un clima de calidad y satisfacción a toda la empresa.
- Incitar la creatividad personal.<sup>9</sup>

Según **HANSEL HOLM: Norma Internacional ISO 9001:2008**, extraído el 24 de Enero del 2012.

## **Beneficios de la Calidad**

La aplicación de la calidad en las organizaciones proporciona múltiples beneficios, tales como:

---

<sup>9</sup> (HANSEL, 2012)

- Cumplimiento de objetivos.
- Planteamiento de indicadores de desempeño.
- Evaluación del personal.
- Ventaja competitiva.
- Niveles de clientes insatisfechos disminuidos.
- Imagen corporativa mejorada, ofreciendo productos con garantía.
- Cumplimiento de las necesidades de los clientes.
- Ahorro de costos.
- Veracidad y confianza en las mediciones e inspecciones que se realicen.

### **Impacto que produce el Sistema de Gestión de Calidad**

El sistema de gestión de calidad contribuye positivamente al mejoramiento de la imagen, mayor competitividad, instauration de confianza total y seguridad de sus clientes.

Es la finalidad que direcciona la tarea pedagógica y administrativa planteada a largo, mediano y corto plazo.

El concepto empresarial fomenta el desarrollo de estructuras económico- sociales – históricas y bajo este contexto se crea la conducción de cualquier institución.

### **NORMA ISO 9001:2008**

#### **Introducción**

#### **Generalidades**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a. el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b. sus necesidades cambiantes,
- c. sus objetivos particulares,

- d. los productos que proporciona,
- e. los procesos que emplea,
- f. su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta norma internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta norma internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a. declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b. un manual de la calidad,
- c. los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d. los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

**NOTA 1:** Cuando aparece el término "procedimie

Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno

o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

**NOTA 2:** La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a. el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b. la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c. la competencia del personal.

### **Infraestructura**

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a. edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b. equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c. servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

### **Ambiente de trabajo**

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

**NOTA:** El término “ambiente de trabajo” se refiere a las condiciones que están bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

## **Procesos relacionados con el cliente**

Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a. los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b. los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c. los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d. cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

**NOTA:** Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

## **Comunicación con el cliente**

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a. la información sobre el producto,
- b. las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,  
y
- c. la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

## **Compras**

### **Proceso de compras**

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al

producto adquirido debe depender el impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

## **Seguimiento y medición**

### **Satisfacción del cliente**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

**NOTA:** El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

### **Auditoría interna**

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a. es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b. se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### **Seguimiento y medición de los procesos**

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

**NOTA:** Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.<sup>10</sup>

## **2.1 MARCO LEGAL**

### **LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD**

Art. 31.- Previamente a la comercialización de productos nacionales e importados sujetos a reglamentación técnica, deberá demostrarse su cumplimiento a través del certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación acreditado en el país, o por aquellos que se hayan emitido en relación a los acuerdos vigentes de reconocimiento mutuo con el país.

En las compras y adquisiciones de bienes y servicios de los organismos del sector público, incluyendo las entidades autónomas, deberá demostrarse el cumplimiento de la calidad de dichos bienes y servicios con los reglamentos técnicos pertinentes mediante un certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación acreditado o designado en el país.

Los jefes de compras y adquisiciones, los fiscalizadores y los directores de las áreas financieras de las entidades públicas serán responsables directos en caso de incumplimiento de lo establecido en el inciso inmediato anterior.

Los productos que cuenten con sello de calidad del INEN, no están sujetos al requisito de certificado de conformidad para su comercialización.

La forma y periodicidad con la que deberá demostrarse la conformidad, será la misma para productos nacionales e importados, a través del reglamento.

Art. 32.- La evaluación de la conformidad, se regirá por los siguientes principios:

---

<sup>10</sup> (Barrezueta, Hugo, 2013)

## **LAS PYMES EN EL ECUADOR**

### **Definición de las PYMES.**

Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes: • Comercio al por mayor y al por menor. • Agricultura, silvicultura y pesca. • Industrias manufactureras. • Construcción. • Transporte, almacenamiento, y comunicaciones. • Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas. • Servicios comunales, sociales y personales. Las PYMES en nuestro país se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo.<sup>11</sup>

Fortalezas de las PYMES: • Representan el 95% de las unidades productivas • Generan el 60% del empleo • Participan del 50% de la producción • Amplio potencial redistributivo • Capacidad de generación de empleo • Amplia capacidad de adaptación • Flexibilidad frente a los cambios • Estructuras empresariales horizontales.

Características de las PYMES:

Al ser una empresa en desarrollo sus principales características consisten:

- Requieren de exigencias técnicas, de calidad y legales
- Escasa capacidad de negociación.
- Inexistencia de estrategias globales de internacionalización
- Débiles encadenamientos productivos-materias primas
- Costos elevados por desperdicio de materia prima.
- Insuficiente cantidad productiva para exportar.

- Inadecuación de la maquinaria y procedimientos propios a las normativas de calidad exigidas en empresas grandes. Tratamiento tributario de las PYMES. Para fines tributarios las PYMES de acuerdo al tipo de RUC que posean se las divide en:

- Personas naturales
- Sociedades

### **De los Órganos de Regulación de las MIPYMES.**

El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades culturales, sociales y ambientales de cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo técnico y financiero.

- Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno.

- Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura especializada en esta de infraestructura especializada en esta materia, tales como: centros de desarrollo MIPYMES, centros de investigación y desarrollo tecnológico, incubadoras de empresas, nodos de transferencia o laboratorios, que se requieran para fomentar, facilitar e impulsar el desarrollo productivo de estas empresas en concordancia con las leyes pertinentes de cada sector.

- Coordinar con los organismos especializados, públicos y privados, programas de capacitación, información, asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional.

- Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza local, nacional e internacional, en el desarrollo de programas de Código de la Producción emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES.

- Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competente en la materia.
- Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES.
- Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES.

Aporte de las PYMES en el Ecuador. En Ecuador, de acuerdo a su tamaño, las empresas tienen las categorías siguientes:

- Microempresas: Emplean hasta 10 trabajadores, y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) puede ir hasta 20 mil dólares.
- Talleres artesanales: Se caracterizan por tener una labor manual, con no más de 20 operarios y un capital fijo de 27 mil dólares.
- Pequeña Industria: Puede tener hasta 50 obreros.
- Mediana Industria: Alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares.
- Grandes Empresas: Son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y 120 mil dólares en activos fijos. El número de empresas y su participación en la generación de empleo.

---

<sup>11</sup> (Código de la Producción)

En los productos alimenticios empacados o envasados, el contenido neto deberá corresponder al total del producto. Cuando estén compuestos de partes líquida y sólida, además del contenido neto deberá indicarse la cantidad de masa drenada.

Art. 42.- El INEN establecerá los errores máximos permisibles en cuanto al contenido neto de los productos empacados o envasados, atendiendo de igual forma, las alteraciones que pudieran sufrir por su naturaleza o por fenómenos que modifiquen la cantidad de que se trate. Dichos errores máximos permisibles se fijarán para fines de verificación del contenido neto. La selección de muestras para la verificación del contenido neto se efectuará al azar y mediante el sistema de muestreo estadístico.

Los poseedores de los instrumentos para medir con fines comerciales tienen la obligación de permitir que cualquier parte afectada por el resultado de la medición se cerciore de que los procedimientos empleados en ella son los apropiados.

Art. 43.- Los instrumentos de medición automáticos o manuales que se empleen en los servicios de suministro de agua, gas, energía eléctrica, telefonía, transporte u otros servicios públicos, están sometidos al control metrológico del INEN u otra entidad acreditada para tal efecto.

Las autoridades, empresas o personas que proporcionen directamente los servicios a los que se refiere el presente artículo, estarán obligadas a contar con el número suficiente de instrumentos patrón, así como con el equipo de laboratorio necesario para comprobar, por su cuenta, el grado de precisión de los instrumentos en uso y asumirán la responsabilidad de las condiciones de ajuste de los instrumentos que empleen.

El INEN exigirá que los instrumentos para medir que se utilicen para transacciones comerciales o para actividades de control, reúnan los requisitos señalados por esta Ley, su reglamento o por las normas ecuatorianas a fin de garantizar la entrega exacta de las cantidades comercializadas.

Art. 44.- Se establece el sistema nacional de calibración con el objeto de procurar la uniformidad y confiabilidad de las mediciones que se realizan en el país, tanto en lo concerniente a las transacciones comerciales y de servicios, como en los procesos industriales y los trabajos de investigación científica y de desarrollo tecnológico.

El sistema nacional de calibración está constituido por el laboratorio nacional de metrología, del INEN, por los laboratorios designados como laboratorios primarios para custodiar a los patrones nacionales, por aquellos que posteriormente se crearen bajo los procedimientos establecidos en este mismo cuerpo legal y por los laboratorios de calibración acreditados.

El laboratorio de metrología del INEN será el organismo técnico de referencia y quien emita los procedimientos metrológicos adecuados.

El INEN dirigirá el sistema nacional de calibración y, en tal condición, autorizará y controlará los patrones nacionales de las unidades fundamentales y derivadas del Sistema Internacional de Unidades -SI y coordinará las acciones tendientes a determinar la exactitud de los patrones e instrumentos para medir que utilicen los laboratorios que se acrediten, en relación con los respectivos patrones nacionales, a fin de obtener la uniformidad y confiabilidad de las mediciones.

Los laboratorios de calibración acreditados o designados están obligados a mantener la trazabilidad de sus aparatos, instrumentos o equipos a los patrones nacionales a través de comparaciones o calibraciones periódicas.

Los resultados y la incertidumbre determinada a través de estas comparaciones y calibraciones serán reportadas oportunamente al INEN.

Cuando por razones técnicas la trazabilidad de los patrones o de las mediciones de los laboratorios acreditados no provenga de los patrones nacionales será igualmente notificado al INEN de manera oportuna.

Los resultados y la incertidumbre determinada a través de estas comparaciones y calibraciones serán igualmente reportados oportunamente al INEN.

Art. 45.- El INEN asesorará a los comités de evaluación en la definición de parámetros, para la acreditación de los laboratorios que presten servicios técnicos de medición y calibración.

Art. 46.- En el ámbito de la metrología, el INEN, además del cumplimiento de sus obligaciones, tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

a) Proporcionar servicios de calibración a los patrones de medición de los laboratorios acreditados, centros de investigación o a la industria cuando así se solicite;

b) Promover y realizar actividades de investigación y desarrollo tecnológico en los diferentes campos de la metrología y coadyuvará a la formación de recursos humanos para el mismo objetivo;

c) Conservar el patrón nacional correspondiente a cada magnitud, salvo que su conservación sea delegada, por consideraciones técnicas, a otra institución por parte del Ministerio de Industrias y Productividad;

d) A petición de parte interesada, asesorar a los sectores industrial, técnico y científico en relación con los problemas de medición;

e) Participar directamente o por delegación, en el intercambio de desarrollo metrológico con organismos nacionales e internacionales y en las comparaciones metrológicas y estudios piloto que se realicen para verificar o demostrar la mejor capacidad nacional de medición dentro de los programas del Sistema Interamericano de Metrología -SIM, o del Comité Internacional de Pesas y Medidas -CIPM;

f) Realizar peritajes dirimentes y dictaminar sobre la capacidad técnica de calibración o de medición de los laboratorios, a solicitud del OAE o de parte interesada;

g) Actuar como organismo técnico y coordinador de la Red Ecuatoriana de Patrones Nacionales, que estará integrada por los laboratorios que en esta Ley se determinan y por aquellos que posteriormente se crearen bajo los procedimientos establecidos

en este mismo cuerpo legal, sin perjuicio de que preste directamente servicios de calibración a los patrones de medición;

h) Coordinar la participación de los laboratorios del sistema nacional de calibración, en las rondas de comparación nacional e internacional;

i) Representar al país a nivel internacional, en materia de metrología, ante las organizaciones correspondientes;

j) Promover y ejecutar la investigación y desarrollo tecnológico en los diferentes campos de la metrología;

k) Elaborar y presentar a consideración del Ministro de Industrias y Productividad informes anuales de sus actividades y otros que le sean requeridos; y,

l) Las demás atribuciones que sean dictadas por el Ministro de Industrias y Productividad.

Art. 47.- Los laboratorios designados para custodiar y mantener los patrones primarios nacionales en las unidades fundamentales y derivadas del Sistema Internacional de Unidades -SI, se denominarán laboratorios nacionales y formarán parte del sistema nacional de calibración y la Red Ecuatoriana de Metrología de patrones nacionales.

En el reglamento de la presente Ley se establecerán los requisitos, procedimientos y condiciones para la designación de un laboratorio nacional.

El Ministerio de Industrias y Productividad reglamentará la organización y funcionamiento del sistema nacional de calibración y de la Red Metrológica Ecuatoriana de patrones nacionales.

Art. 48.- Los laboratorios acreditados y/o designados podrán prestar los servicios de calibración y de operaciones de medición, de acuerdo con las normas que para el efecto dicte el Ministerio de Industrias y Productividad.

## CAPITULO VII

### De la normalización

Art. 49.- El INEN es la entidad responsable de la normalización en el país, entendiéndose por esta a la actividad de aplicación voluntaria que establece soluciones para aplicaciones repetitivas o comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto determinado. Sin perjuicio del carácter voluntario de las normas técnicas, las autoridades podrán requerir su observancia en un reglamento técnico para fines específicos.

### 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Administrar:** Realizar actos mediante los cuales se orienta el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una organización hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Ambiente:** Se entiende por administración ambiental al conjunto de diligencias conducentes al manejo del sistema ambiental. Dicho de otro modo, e incluyendo el concepto de desarrollo sostenible, es la estrategia mediante la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan al ambiente, con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o mitigando los problemas ambientales.

**Análisis costo –beneficio:** Procedimiento para formular y evaluar programas o proyectos, consistente en la comparación de costos y beneficios, con el propósito de que estos últimos excedan a los primeros pudiendo ser de tipo monetario o social, directo o indirecto.

**Auditoría de la calidad:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades relativas a la calidad y los resultados conexos cumplen los requisitos previstos y si esos requisitos se aplican eficazmente y son apropiados para alcanzar los objetivos.

**Beneficio:** De forma general, es la Ganancia o exceso de los Ingresos sobre los Gastos, producidos en el curso de una operación, durante un periodo de Tiempo determinado o al final de la vida de una Empresa. Lo contrario justo al beneficio son las pérdidas.

**Calidad:** Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados

**Círculo de calidad:** Es la práctica o técnica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. La entidad emisora se considera única, aunque simultáneamente pueden existir diversas entidades emisoras transmitiendo la misma información o mensaje.

**Competencia:** Es el ámbito de la economía que se refiere a una empresa o un conjunto de ellas que compite(n) con otra por fabricar o vender el mismo producto y en condiciones similares de mercado.

**Consumidor:** Es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades.

**Eficacia:** Cumplimiento de las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción.

**Eficiencia:** Cumplimiento y relación de resultados alcanzados y los recursos utilizados. En otras la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.

**Estancamiento:** Es la carencia de movilización del inventario de mercadería, donde influye la mala planeación, no vender a tiempo, falta de promociones y desconocimiento de negociación

**Estrategias:** Proceso a través del cual una organización crea objetivos dirigidos a la obtención de los mismos. Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

**Estándar** (del inglés standard y éste a su vez del anglo-normando *staundart*<sup>1</sup>) es un proceso, protocolo o técnica utilizada para hacer algo concreto.

**Estandarización:** Es la redacción y aprobación de normas que se constituyen para garantizar el ajuste de elementos contruidos independientemente, así como garantizar el repuesto en caso de ser necesario, garantizar la calidad de los elementos fabricados.

**Evaluación de la calidad:** Comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta. Supervisa las actividades del control de calidad. A veces se define como "el control del control de calidad".

**Función:** Conjunto de actividades afines, dirigidas a proporcionar a las unidades de una organización los recursos y servicios necesarios para hacer factible la operación institucional.

**Gestión:** Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) es la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar. También es considerado la coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

**Gestión de la calidad:** Es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de

manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

**Insatisfacción:** Estado de malestar o disgusto que se tiene cuando no se cumple un deseo o no se cubre una necesidad. En otras palabras es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral.

**Institución Educativa:** Ente que ofrece servicios educativos conformado por un grupo de personas: Director, docentes, administrativos, alumnos y padres de familia, con responsabilidades distintas.

**Infraestructura:** Instalaciones, servicios y equipos necesarios para el funcionamiento de una organización.

**Mecanismo:** Etapa definida de un proceso para medir niveles alcanzados. También se le llama mecanismo a los dispositivos que reciben una energía de entrada y, a través de un sistema de transmisión y transformación de movimientos, realizan un trabajo.

**Medios didácticos:** Recursos que el profesor puede utilizar para facilitar la comunicación con sus alumnos, siendo estos las tecnologías de la información y de la comunicación, visuales y audiovisuales, que se pueden emplear en cualquier situación docente.

**Mejora permanente:** Actividad periódica para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Métodos y técnicas de organización:** Son todos los cambios estructurales de la organización, hasta las menores modificaciones introducidas en los métodos de trabajo de una unidad pequeña administrativa, va desde la simplificación de trámites hasta la reforma total de la organización.

**Mercado:** En términos generales, mercado es el contexto dentro del cual toma lugar la compra y venta de mercancías, o donde se encuentran quienes demandan bienes y servicios con quienes los ofrecen.

**Normalización:** Es la redacción y solo aprobación de normas que se establecen para garantizar el acoplamiento de elementos construidos independientemente, así como garantizar y tener responsabilidad social.

**Objetivo:** Indica las causas, para lo cual fue creada una empresa, siendo modificables a medida que se los concreta, naciendo nuevos y así se establece la fluidez constante en la vida de una empresa.

**Objetivo de la calidad:** son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

**Procesos:** Conjunto de tareas mutuamente relacionadas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

**Recursos:** Llámese así en economía al conjunto de capacidades humanas, elementos naturales y bienes de capital, escasos en relación a su demanda, que se utilizan casi siempre conjuntamente para producir bienes y servicios.

**Satisfacción del cliente:** Apreciación del cliente sobre el grado en su máxima expresión porque se cumplen sus exigencias.

**Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para las organizaciones.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Son las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad adquiridas por las empresas.

**Sistema de Inspección de control:** La inspección en lo referente a la calidad consiste en examinar y medir las características de calidad de un producto, así como sus componentes y materiales de que está elaborado, o de un servicio o proceso determinado, todo ello utilizando instrumentos de medición, patrones de comparación o equipos de pruebas y ensayos, para ver si cumple o no los requisitos especificados.

**Suministrar:** Es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad, como puede ser una familia, una empresa, aplicándose muy especialmente cuando ese sujeto económico es una ciudad.

**Transformación:** Hace referencia a la acción o procedimiento mediante el cual algo se modifica, altera o cambia de forma manteniendo su identidad. Adjetivo: transformada, transformado una materia a otro cosa.

## **2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La poca estandarización de los procesos involucrados en el servicio afecta a la satisfacción de los clientes.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- La no identificación de las competencias puede afectar en la ejecución de las tareas.
- La falta de medios de identificación de la infraestructura disminuye el crecimiento tecnológico.

- La carencia de control de las exigencias del cliente genera incumplimiento de lo que desea.
- La falta de mecanismos de comunicación se debe a la deficiencia comunicacional entre funciones.

### 2.4.3 Declaración de variables

**CUADRO 1**

<b>Hipótesis General</b>	
<b>Variable dependiente</b>	Poca estandarización de los procesos.
<b>Variable independiente</b>	Insatisfacción de los clientes.
<b>Hipótesis Particulares</b>	
<b>Variable dependiente</b>	Inadecuado método de identificación de las capacidades laborales.
<b>Variable independiente</b>	Incompetencia de personal en la ejecución de sus tareas.
<b>Variable dependiente</b>	Deficiencia de medios de identificación de la infraestructura.
<b>Variable independiente</b>	Poco crecimiento tecnológico.
<b>Variable dependiente</b>	Carencia de control de las exigencias del cliente.
<b>Variable independiente</b>	Servicio no cumple con las necesidades del cliente.
<b>Variable dependiente</b>	Faltan mecanismos de comunicación organizacional.
<b>Variable independiente</b>	Deficiencia comunicacional entre funciones.

## 2.4.4 Operacionalización de las variables

### CUADRO 2

<b>HIPOTESIS GENERAL</b>				
<b>LA POCA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO AFECTA A LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>TIPO</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO</b>
<b>Poca estandarización de los procesos</b>	Variable dependiente	Conjunto de procedimientos mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida.	<b>Índice De Estandarización</b>	Encuesta
<b>Insatisfacción de los clientes</b>	Variable independiente	Medición del rendimiento percibido con las expectativas que presentaba.	<b>Nivel de Satisfacción.</b>	Encuesta
<b>HIPOTESIS PARTICULAR</b>				
<b>LA NO IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PUEDE AFECTAR EN LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS.</b>				
<b>Método impropio de identificación de las capacidades laborales</b>	Variable dependiente	Capacidad que permite el desenvolvimiento de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en la actividad.	Análisis de actitud y aptitud en los empleados	Encuesta
<b>Incompetencia del personal en la ejecución de sus tareas</b>	Variable independiente	Formulación de un plan de trabajos diarios.	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	Encuesta
<b>LA FALTA DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DISMINUYE EL CRECIMIENTO TECNOLÓGICO.</b>				
<b>Deficiencia de medios de identificación de la infraestructura</b>	Variable dependiente	Forma que adopta el sistema de las relaciones entre individuos de una organización.	Flujo operacional y Manual de funciones	Encuesta
<b>Insuficiente crecimiento tecnológico</b>	Variable independiente	Transformación técnica económica y social de la tecnología.	índice de crecimiento	Encuesta
<b>Carencia de control de las exigencias del cliente</b>	Variable dependiente	Proceso para guiar la gestión empresarial hacia la satisfacción del cliente.	Inspecciones de trabajo al personal	Encuesta
<b>Incumplimiento con las necesidades del cliente</b>	Variable independiente	Inconformidad del servicio o producto recibido.	Satisfacción del cliente.	Encuesta
<b>Falta de elementos de comunicación organizacional</b>	Variable dependiente	Proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja.	Departamento de Quejas cliente interno y externo	Encuesta
<b>Deficiencia comunicacional entre funciones</b>	Variable independiente	Bajo nivel de proceso de difusión.	Análisis de los medios de transmisión de información	Encuesta

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

La presente investigación será no experimental ya que se observara las variables pero no se manipulara ni se intervendrá de manera directa y no se afectara su estado normal de las actividades económicas.

**Esta investigación es aplicada**, puesto que el desarrollo se basa en hechos concretos que serán analizados para identificar las causas y darles solución a los problemas de la empresa.

**La investigación será descriptiva**, ya que se identificara los hechos y situaciones que originaron los problemas, además muestra los rasgos, cualidades o atributos de la población.

**Este estudio será de campo**, porque se visitará las instalaciones del objeto de investigación para observar las particularidades del problema, también porque la información que ser recopilara será mediante Encuesta la cual se la debe efectuar de manera directa a los miembros de la empresa.

**La investigación ser bibliográfica**, pues se concurre a libros para mostrar un sustento importante de la información, que demostramos en este estudio, además que posee fundamentación propicia para un mejor manejo del tema.

## 3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

### 3.2.1 Características de la población

El conjunto poblacional de este proyecto investigativo está definida por los clientes internos y externo.

Los cuales cuentan como clientes internos y externos la totalidad del sector de la ciudad de Milagro

### 3.2.2 Delimitación de la población

La población es finita y cuyos involucrados suman en total de 3.280 clientes y dicha relación es directa a la actividad económica de la empresa; comprendido de la siguiente manera:

- Dueños de las Pymes de Miagro 82
- Clientes internos 25,
- Clientes externos 1.230.

### 3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se emplea es probabilístico pues los individuos involucrados en el estudio en su totalidad están a disposición para el análisis que corresponda, además el muestreo se levantara por conveniencia, la muestra se la aplica a dos grupos de la población:

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

N= 3.362    p=0.5    q=0.5    E=0.05    Z=1.96

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

Muestra de usuarios trabajadores

$$n = \frac{59(.025)}{\frac{(59 - 1)0.05^2}{1.96^2} + .25} \quad n=51$$

Muestra de usuarios externos

$$n = \frac{2.050(.025)}{\frac{(2.050 - 1)0.05^2}{1.96^2} + .25} \quad n=293$$

### 3.2.5 Proceso de selección

Dado que el tipo de la muestra es no probabilístico, se tomara el proceso de selección la muestra por cuota, ya que se aplicara los instrumentos a todo el talento humano y a los clientes permanentes objeto de estudio.

## 3.3 LOS MÉTODOS Y LASTÉCNICAS

### 3.3.1 Métodos teóricos

Para el desarrollo de nuestra investigación es indispensable aplicar los siguientes métodos:

#### **Analítico- sintético**

Se aplicó esta metodología en la investigación porque se realizó un estudio de los hechos que provocaban la problematización y así pudimos encontrar las causas-efecto, además de la formulación de hipótesis y variables.

#### **Inductivo- deductivo**

Básicamente este método nos permitió analizar cada uno de los hechos revelados en la empresa de manera general y posteriormente llegar a los específicos para su investigación.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

Los métodos posibilitan mostrar relaciones significativas y las particularidades fundamentales.

Utilizaremos una análisis de Observancia, con esta metodología lograremos identificar los problemas que inciden en la empresa para luego poderlos verificar y analizar, logrando el objetivo de la investigación.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

#### **La encuesta**

Esta técnica de característica cuantitativa permite obtener la suficiente información necesaria y oportuna, obteniendo resultados apropiados para comprobar las hipótesis planteadas, y así contribuir al negocio en marcha aplicando varios ítems de 10 preguntas relacionadas al tema de investigación.

## **3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos alcanzados en los instrumentos aplicables serán tabulados y resumidos en tablas estadísticas, desarrollándose en Microsoft Excel 2010, con el uso de tablas dinámicas, y otros cálculos.

Seguido de esto dicha información será presentada de forma escrita, tabulada, y graficada, empleándose graficas de estilo circular con su respectivo análisis de la deducción obtenida. También utilizaremos las frecuencias relativas y absolutas (Porcentaje).

## CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

### 4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Después del trabajo de campo elaborado en base a los parámetros de muestreo detallados en el capítulo anterior, se desarrolla la respectiva presentación de los resultados obtenidos.

Al haber sido adecuada una investigación cuantitativa, se presentarán los cuadros y gráficos estadísticos de las preguntas más significativas del estudio de investigación:

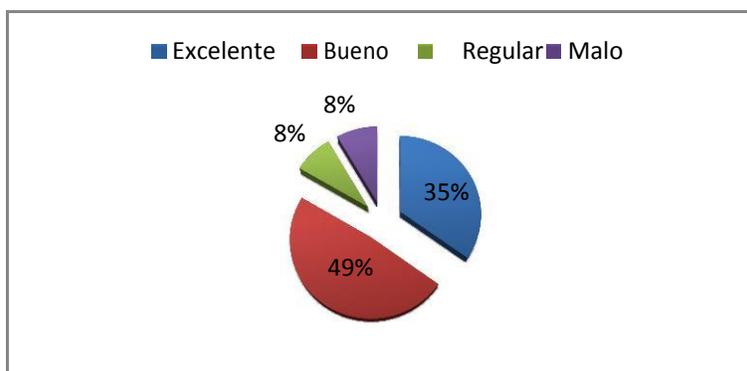
### CUADRO 3

1. ¿Cómo calificaría usted el servicio brindado por parte de los empleados de los talleres industriales?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	120	35%
Bueno	167	49%
Regular	28	8%
Malo	29	8%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Tabulación de Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.*

*Elaborado por: Denisse Jara y Emilio Mora.*

### GRAFICO No. 3



*Fuente: Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.*

*Elaborado por: Denisse Jara y Emilio Mora.*

La pregunta busca conocer el nivel de servicio que se brindan por parte de los empleados de los talleres industriales, en base a esto se evidencia que el 49% de los clientes indica que es buena la atención y hay una igualdad de un 8% que consideran que es regular y mala la atención por parte de los empleados.

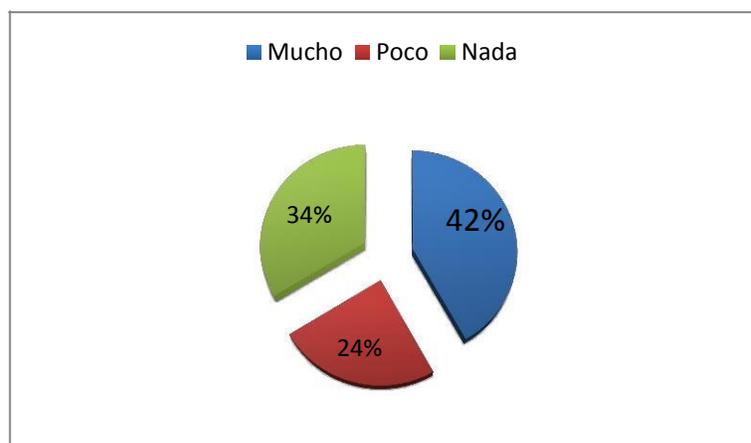
**CUADRO 4**

2. ¿Usted considera que la poca comunicación con los clientes afecta al momento de satisfacer sus requerimientos?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	144	42%
Poco	84	24%
Nada	116	34%
TOTAL	344	100%

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

**GRAFICO No. 4**



**Fuente:** Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

Según lo observado en el cuadro podemos ver que refleja un porcentaje del 42% (mucho) de que si afecta la poca comunicación con los clientes al momento de satisfacer sus requerimientos, tomando en cuenta también que solo el 24% de la muestra indica que es poco la afectación.

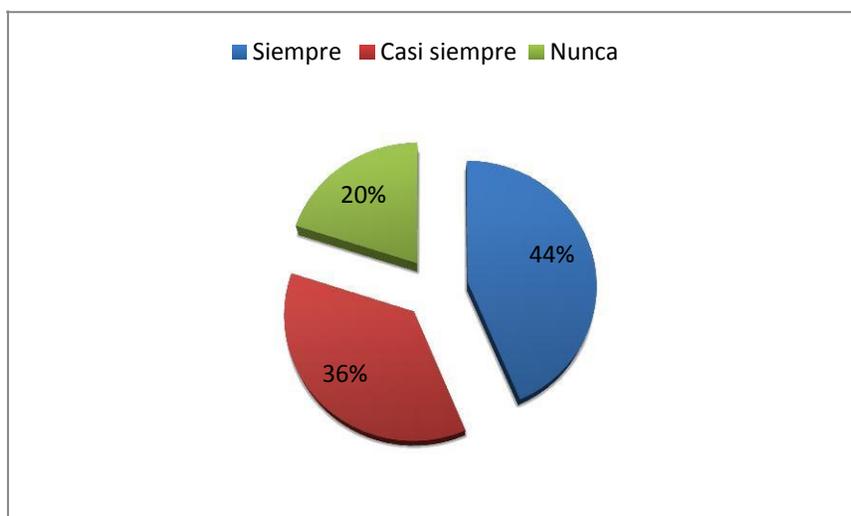
### CUADRO 5

3. ¿Considera usted que el servicio que solicita en los talleres industriales, se lo realizan de forma inmediata?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	150	44%
Casi siempre	125	36%
Nunca	69	20%
TOTAL	344	100%

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

### GRAFICO No. 5



**Fuente:** Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

En la presentación de datos de la pregunta 3, se observa que el 44% (siempre) de los clientes indican que siempre los talleres industriales realizan de forma inmediata su labor y un 20% consideran que nunca los empleados realizan inmediatamente su trabajo.

## CUADRO 6

4. ¿Qué tan frecuente recibe usted algún tipo de encuesta para evaluar el servicio brindado por los empleados de dichos Talleres?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	138	40%
Nunca	206	60%
TOTAL	344	100%

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

## GRAFICO No. 6



**Fuente:** Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

En este gráfico podemos observar que el 60% de los clientes de los talleres industriales señalan que nunca reciben algún tipo de encuesta por parte de estos y un 40% indican que casi siempre les realizan dichas encuestas.

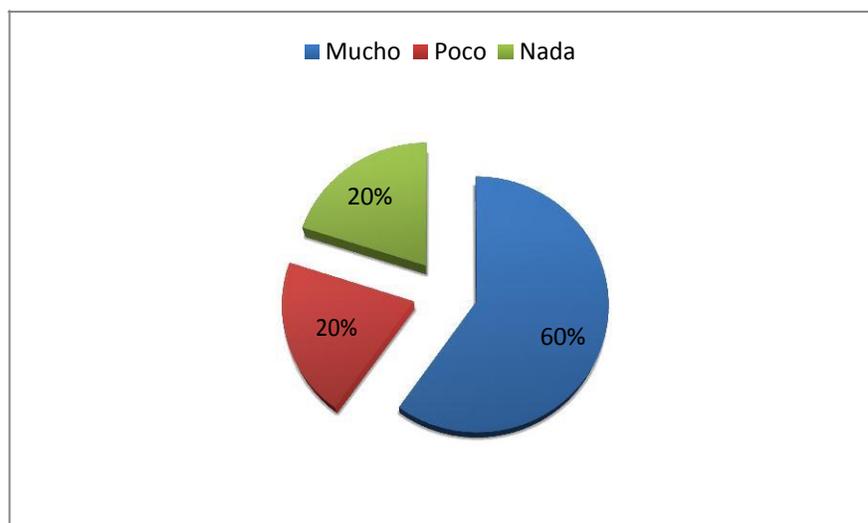
### CUADRO 7

5. ¿Cree usted que los empleados de los talleres industriales deben cambiar sus métodos al momento de atender a los clientes?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	206	60%
Poco	69	20%
Nada	69	20%
TOTAL	344	100%

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

### GRAFICO No. 7



**Fuente:** Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

En esta pregunta se pone en evidencia en un 60% del deseo de los clientes de que cambien los empleados de los talleres industriales sus métodos al momento de atender a estos, y un 20% que no cambien dichos métodos.

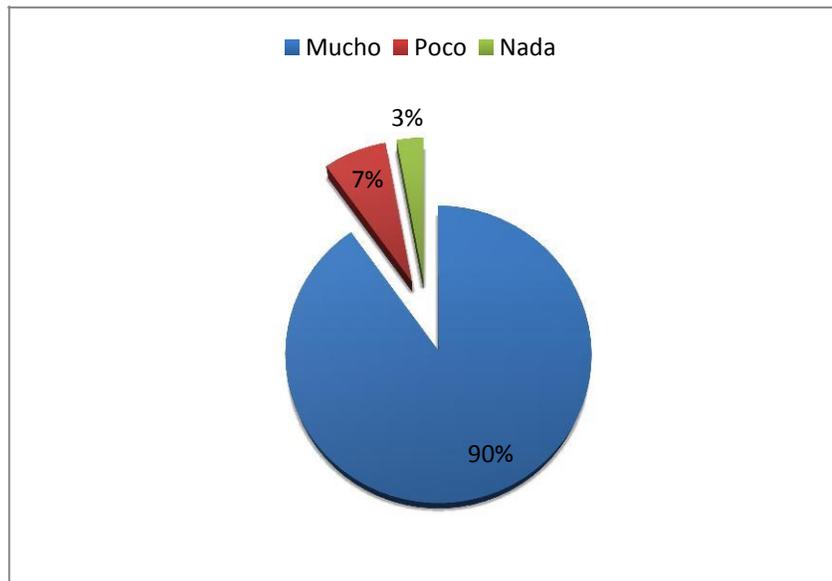
## CUADRO 8

6. ¿Considera usted que siexistiría más maquinas industriales en dicho talleres, tendrían una mejor acogida por parte de los clientes?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	310	90%
Poco	24	7%
Nada	10	3%
TOTAL	344	100%

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

## GRAFICO No. 8



**Fuente:** Encuesta a los Clientes de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

Según lo observado en el grafico muestran que el 90% de los clientes desean que los talleres adquieran más maquinarias industriales para así poder tener más acogida por parte de ellos y un 3% indicaron que no es necesario que los talleres adquieran más maquinarias.

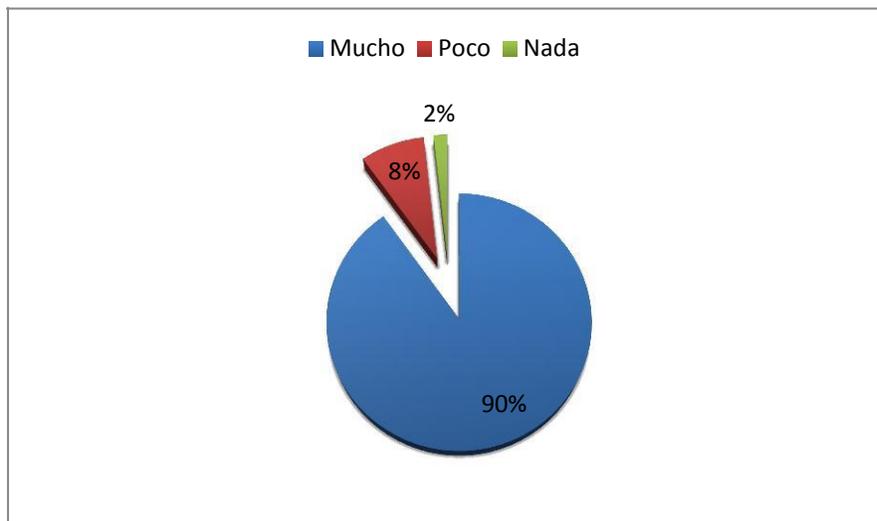
**CUADRO 9**

1. ¿Cree usted que como empleado del Taller Industrial necesita capacitarse para tener conocimientos de Estandarización de los Procesos?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	310	90%
Poco	28	8%
Nada	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

**GRAFICO No. 9**



**Fuente:** Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

De los empleados encuestados de los talleres industriales el 90% indican que necesitan capacitación en lo que respecta estandarización de procesos, mientras que solo un 2% dieron a conocer que no desean capacitarse.

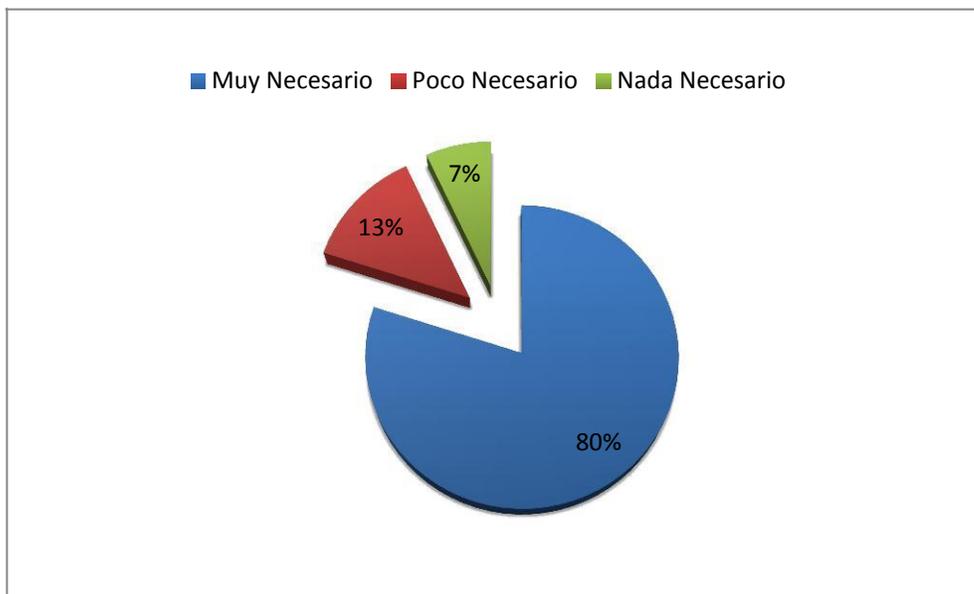
**CUADRO 10**

2. ¿Usted considera que es necesario que el empleador identifique las capacidades laborales de cada empleado?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Necesario	275	80%
Poco Necesario	45	13%
Nada Necesario	24	7%
TOTAL	344	100%

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

**GRAFICO No. 10**



**Fuente:** Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

El 80% de los empleados que se encuestaron en los talleres industriales dijeron que si es muy necesario que sus empleadores observen las capacidades de cada uno de ellos para así poder realizar sus actividades de una mejor manera, y el 7% dicen que no es nada necesario.

### CUADRO 11

3. ¿Usted considera que existe incompetencia del personal al momento de ejecutar sus labores?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	46	13%
Casi siempre	160	47%
Nunca	138	40%
TOTAL	344	100%

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

### GRAFICO No. 11



**Fuente:** Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

Esta pregunta da a conocer que en un 47% existe casi siempre una incompetencia por parte de los empleados al momento de efectuar sus labores mientras que consecuentemente el 13% considera que siempre existe incompetencia por parte de los empleados en los talleres industriales.

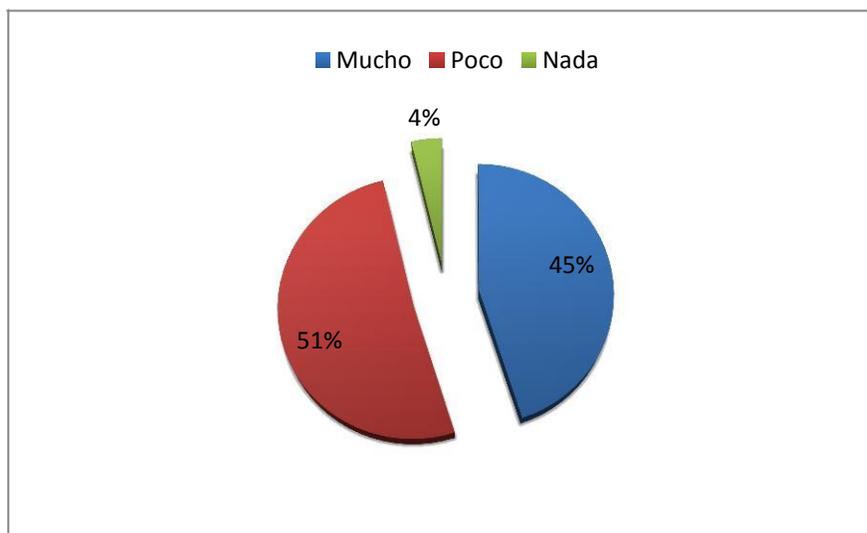
**CUADRO 12**

4. ¿Cree usted que se necesitan mejoras en el área donde desarrollan sus actividades laborales?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	155	45%
Poco	176	51%
Nada	13	4%
TOTAL	344	100%

*Fuente:* Tabulación de Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

*Elaborado por:* Denisse Jara y Emilio Mora.

**GRAFICO No. 12**



*Fuente:* Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

*Elaborado por:* Denisse Jara y Emilio Mora.

Según lo observado en el gráfico se refleja en un 51% (mucho) de los empleados dieron a conocer que de alguna u otra manera si se necesitan mejoramientos en el área donde trabajan, mientras que el 4% (nada) indicaron que no necesitan una mejor área para laborar correctamente.

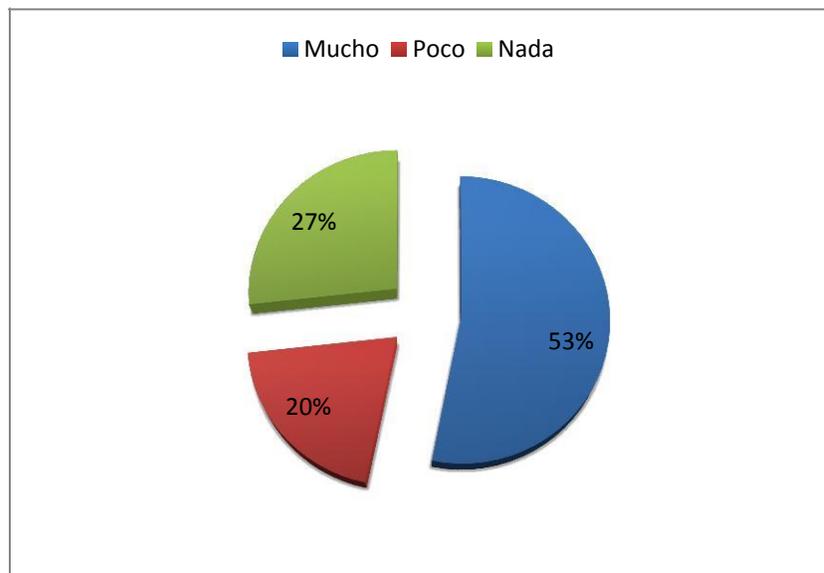
**CUADRO 13**

5. ¿Considera usted que se requiere nueva maquinaria para brindar un mejor producto a los clientes?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	183	53%
Poco	69	20%
Nada	92	27%
TOTAL	344	100%

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

**GRAFICO No. 13**



**Fuente:** Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

En este gráfico se puede observar que el 53% (mucho) de los empleados consideran que si se requieren nuevas maquinarias en los talleres para dar un mejor producto a sus clientes, y tomando así el 20% (poco) de ellos indican no se necesitan tantas maquinarias nuevas.

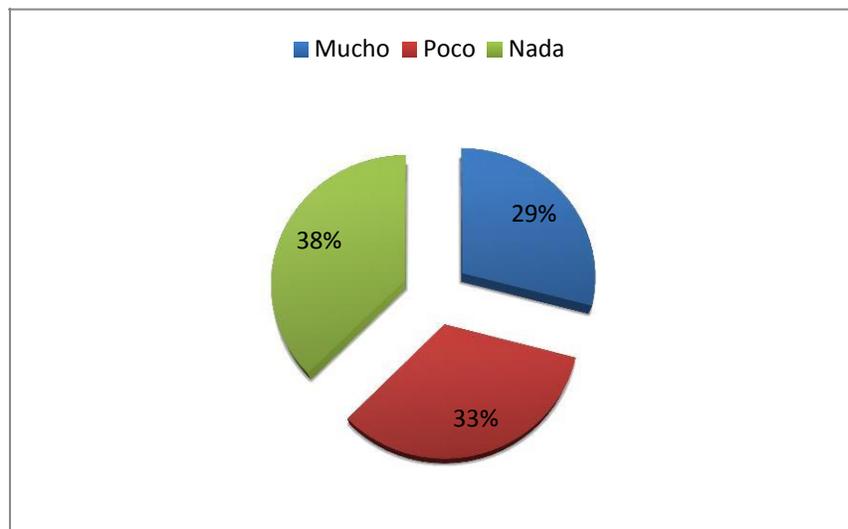
**CUADRO 14**

6. ¿Usted conoce si se realizan análisis sobre las exigencias y necesidades de los clientes?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	100	29%
Poco	115	33%
Nada	129	38%
TOTAL	344	100%

*Fuente:* Tabulación de Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

*Elaborado por:* Denisse Jara y Emilio Mora.

**GRAFICO No. 14**



*Fuente:* Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

*Elaborado por:* Denisse Jara y Emilio Mora.

En el presente gráfico se da a conocer que el 38% (nada) de los empleados de los talleres consideran que no existe ningún análisis por parte de ellos sobre las exigencias y necesidades de los clientes, y solo el 29% (mucho) de ellos indicaron que si realizan análisis sobre lo que necesitan dichos clientes.

## CUADRO 15

¿Cada vez que ha interactuado con los departamentos del Taller ha recibido la información que ha solicitado de forma ágil, explícita y completa?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	40	12%
Casi siempre	188	55%
Nunca	116	34%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tabulación de Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

## GRAFICO No. 15



**Fuente:** Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

**Elaborado por:** Denisse Jara y Emilio Mora.

Según lo observado en el cuadro podemos ver que refleja un porcentaje del 55% (casi siempre) indican los empleados que si reciben información ágil, explícita y completa por parte de sus empleadores, tomando en cuenta también que solo el 11% de la muestra siempre les informan de manera inmediata.

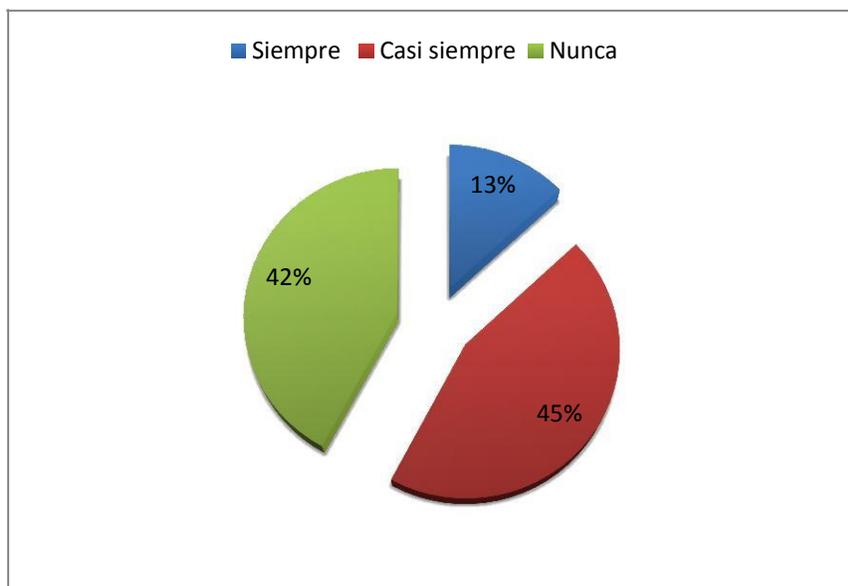
**CUADRO 16**

8. ¿Qué tan frecuente se generan problemas de comunicación entre el empleador y el trabajador al momento de dar a conocer el requerimiento del cliente?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	13%
Casi siempre	154	45%
Nunca	145	42%
TOTAL	344	100%

*Fuente:* Tabulación de Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

*Elaborado por:* Denisse Jara y Emilio Mora.

**GRAFICO No. 16**



*Fuente:* Encuesta a los Empleados de las Empresas Industriales.

*Elaborado por:* Denisse Jara y Emilio Mora.

Según lo observado en el gráfico el 45% de los empleados consideran que casi siempre se generan problemas entre su empleador y ellos, tomando en cuenta también que solo el 13% de ellos dieron a conocer que siempre tienen problemas con sus jefes.

## 4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Procederemos analizar los datos presentados, explicando lo conseguido y ofreciendo explicaciones razonables que nos llevarán a establecer conclusiones en diferentes puntos.

Hemos acoplado preguntas de las cuales nos darán a conocer respuestas concisas sobre el tema tratado.

### PREGUNTAS A LOS CLIENTES

Según Damaso J. 1987 argumenta que: *“El buen servicio tratado hacer al cliente que los clientes regresen. Y también de hacer que se vayan felices – felices lo suficiente para pasar comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán probar tu producto o servicio”* En la pregunta 1 de nuestra encuesta el 49% de los clientes encuestados nos dice que es BUENO el servicio que brindan los talleres industriales, en la pregunta 4 les preguntamos si reciben algún tipo de encuesta por el servicio que reciben por parte de ellos y el 60% nos contestaron que NUNCA reciben este tipo de encuesta. Esto quiere decir que aunque digan dichos clientes que es bueno el servicio por parte de los talleres industriales se puede observar que existe falencias por parte de los talleres al momento de llevar a cabo su trabajo y cumplir con todas las expectativas de los clientes y cubrir las necesidades.

En la pregunta 2 sobre la poca comunicación con los clientes puede afectar al satisfacer sus necesidades nos contestaron el 42% MUCHO afecta aquello, mientras que la pregunta 5 nos indicaron el 60% MUCHO que deben cambiar los talleres sus métodos al momento de atenderlos, podemos decir que los clientes desean que los talleres cambien sus estrategias ya que si afecta al momento de satisfacer sus requerimientos y necesidades.

Enlazando las preguntas 3 y 6 de nuestra encuesta nos dice, que el 44% considera que SIEMPRE sus solicitudes los talleres lo realizan de forma inmediata, mientras que el 90% MUCHO de los clientes nos dicen que si los talleres tendrían más

maquinarias hubiera mayor acogida por parte de ellos, esto nos quiere indicar que aunque digan que los talleres si realizan de una manera inmediata su trabajo, falta mucho por alcanzar y llenar sus expectativas y de algún u otra manera a los talleres les falta más maquinarias ya que de esa forma realizarían más rápido sus trabajos y los clientes estarían realmente satisfechos.

## PREGUNTAS A LOS EMPLEADOS

Según Gore, E., 1998 nos indica que: *"La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades"*. Mientras que Peláez I. señala que: *"Es un proceso dinámico por el cual se documenta los trabajos a realizar, la secuencia, los materiales y herramientas de seguridad, facilitando la mejora continua de cada organización para lograr niveles de competitividad mundial"*. En la pregunta 1 notamos que el 90% de los empleados dicen que MUCHO necesitan capacitarse en lo que es estandarización de los procesos, eso quiere que los empleados saben que la estandarización es fundamental para ellos y saben que hoy en día es una herramienta fundamental y que genera una ventaja con otros talleres.

Nos indica el Prof. Robert Norton del Centro de Educación y Capacitación para el Empleo, Universidad del Estado de Ohio, Columbus, USA, que Competencia se refiere al *"conocimiento, actitudes y destrezas necesarias para desempeñar una tarea ocupacional dada"*. En la pregunta 2 de nuestra encuesta nos dice que el 80% es MUY NECESARIO que su empleador identifique las capacidades de cada uno de los empleados y en la pregunta 3 nos dan a conocer con un 47% que CASI SIEMPRE se presentan incompetencias de parte de los empleados al momento de ejecutar sus labores, podemos darnos cuenta que el empleador al no identificar las destrezas y capacidades de sus empleados genera una inconformidad por parte de ellos y es así como se da la incompetencia en los empleados, ya que no se

encuentran a gusto en los puestos que los distribuyen y de alguna manera esto influye a que no haya la acogida respectiva por parte de sus clientes.

En la pregunta 4 sobre las mejoras en el área donde desarrollan sus actividades laborales nos indica el 51% MUCHO se necesitan mejoras en el área donde realizan sus actividades laborales mientras que la pregunta 5 el 53% de estos indican que MUCHO se necesitan nuevas maquinarias para de esa manera dar un mejor producto a los clientes. Esto quiere decir que estas dos necesidades que dan a conocer los empleados si se lo realizaría esto fomentaría un mejor trabajo por parte de ellos ya que influye bastante que si el área donde desarrollan sus actividades es pequeña no darían oportunidad a tener más y mejores maquinarias para dar un mejor producto a sus clientes.

Enlazados las preguntas 6 y 8 de nuestra encuesta nos dice, que el 38% NADA se realiza por parte de los talleres análisis sobre las exigencias y necesidades de los clientes y el 45% de ellos indican que CASI SIEMPRE se genera problemas entre el empleador y los empleados al momento de darles a conocer los requerimientos de los clientes. Esto da a conocer que influye mucho al momento en que el empleador no realice un análisis adecuado de lo que de alguna u otra manera necesite el cliente y de esa forma no da a sus empleados las indicaciones adecuadas para que realice su trabajo de manera correcta.

En la pregunta 7 notamos que el 55% de los encuestados indican que CASI SIEMPRE se recibe por parte de los departamentos de los talleres información de manera ágil, explícita y completa. Esto nos indica que existe una carencia por parte de estos para que el empleado pueda realizar su trabajo de una manera ágil y correcta y poder entregar el producto que requiere el cliente de forma rápida y correctamente elaborado.

### **4.3 RESULTADOS**

La información que se ha obtenido por parte de los clientes y empleados de los pequeños y medianos talleres industriales situados en el Cantón Milagro, han proporcionado datos que aportan de manera positiva al trabajo de investigación realizado.

Con la aportación de estos han permitido lograr una conclusión que los problemas más importantes de los talleres industriales son las fallas que existen en la parte interna de los talleres ya que no realizan capacitaciones de estandarización de procesos. Otro punto clave es que en estos talleres no realizan la identificación de las capacidades que tienen cada empleado para desempeñarse de una manera adecuada y se sientan cómodos con sus cargos asignados de esta forma al momento de entregar a sus clientes el producto terminado se lo realizará de una manera inmediata y con mejor estructura y acabo.

De la investigación realizada otro de los problemas que tienen los talleres es que se necesitan mejoramiento en su área laboral y mejores maquinarias para que sus empleados tengan un área correcta y amplio para realizar dichas actividades y tomando en cuenta que si se incrementa maquinarias podrán agilizar sus trabajos y cumplir de forma inmediata con algunos requerimientos de los clientes.

Es así como podemos concluir e indicar que los talleres industriales necesitan realizar los cambios antes mencionados para que tengan mejor acogida por parte de los clientes y que sus empleados se sientan satisfechos de estar trabajando en un lugar donde sus empleadores desean que ellos se desarrollen de la mejor manera y buscar que sean recíprocos dando un mejor producto para sus clientes.

#### 4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

**CUADRO 17**

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<b>Carencia de control de las exigencias del cliente.</b>	Considerando las respuestas adquiridas mediante las encuesta, nos podemos dar cuenta que los clientes no reciben algún tipo de documento que permita evaluar el servicio brindado por los empleados de los talleres industriales es así como comprobamos que no hay ningún tipo de control para evaluar las exigencias de los clientes.
<b>Insatisfacción de los clientes.</b>	Se confirma que sí afecta el satisfacer las necesidades a sus clientes y de alguna u otra manera los empleados deben cambiar sus métodos y estrategias al momento de satisfacer los requerimientos de los clientes.
<b>Poco crecimiento tecnológico.</b>	Según los resultados, los empleados de los talleres opinan que con una mejora tanto en la infraestructura y maquinarias podrían tener los talleres mejor acogida con los clientes porque se pudiera realizar trabajos de una manera más rápida y precisa.
<b>Poca estandarización de los procesos.</b>	Muchos de los trabajadores de los talleres industriales indican que necesitan capacitarse continuamente porque los mecanismos para realizar piezas industriales cambian continuamente y también desearían conocer sobre estandarización de procesos porque saben que es fundamental hoy en día.
<b>Inadecuado método de identificación de las capacidades laborales.</b>	Según los empleados indican que el empleador no realiza la identificación de sus destrezas y capacidades correctamente, de esta manera genera inconformidad y al momento de realizar sus labores, se crea incompetencia por parte de los trabajadores, por motivos que no se encuentran a gusto en los puestos que se los asignan.
<b>Deficiencia de medios de identificación de la infraestructura.</b>	Es de vital importancia el área y las maquinarias en donde desempeñan sus labores, ya que esto fomentaría un mejor trabajo por parte de los empleados y así dar un mejor producto a sus clientes.
<b>Servicio no cumple con las necesidades del cliente.</b>	Se da a conocer que influye mucho por parte del empleador el no realizar un análisis adecuado de las necesidades del cliente y de esta forma no da a conocer a sus empleados las indicaciones adecuadas para realizar sus trabajos de forma eficiente.
<b>Deficiencia comunicacional entre funciones.</b>	Se puede confirmar que existen falencias por parte de los empleadores al momento de dar la información ágil y concisa al empleado para que este realice correctamente su trabajo.

## **CAPITULO V LA PROPUESTA**

### **5.1 TEMA**

Creación de un modelo de manual de gestión calidad para el Taller Industrial Ávila del Cantón Milagro.

### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

El presente contenido busca justificar en base a los resultados obtenidos de nuestra investigación que se sustentó en las hipótesis expuestas en los capítulos anteriores, obteniendo como fuente de información las encuestas a la muestra debidamente establecida, la misma que nos llena de satisfacción por haber comprobado nuestras hipótesis.

Nuestro proyecto busca agregar un mecanismo estandarizado y comunicador que permita identificar y corregir problemas graves que se suscitan en los procesos de gestión da calidad.

### **5.3 FUNDAMENTACION**

Una vez realizado el trabajo de investigación daremos a conocer información de citas relacionadas con los conceptos, los cuales deben quedar claramente definidos para adquirir una adecuada comprensión de los mismos.

**Manual de Calidad:** Es el documento guía del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que refleja el compromiso de la organización

para garantizar la satisfacción del cliente y es el primer documento que solicita el ente certificador cuando va a auditar el SGC, por lo cual debe ser un documento elaborado con mucho detalle y claridad, exponiendo la estructura del SGC e implementando Normas ISO 9001.<sup>11</sup>

**Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Podemos indicar que Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de procedimientos documentados que se necesitan para implementar la Gestión de Calidad.

Un SGC tiene como objetivo principal que la organización funcione en total sincronía, y de esta forma pueda certificar que sus servicios o productos estén sujetos a unas determinaciones y poder cumplir unos estándares de calidad que se los fijan previamente, por tanto podemos indicar en otras palabras que el SGC permite a cada integrante de la organización a saber que se espera del trabajo que realizan y este a su vez, permite alcanzar un resultado esperado.<sup>12</sup>

**NORMAS ISO 9001:** La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Existen 6 pasos imprescindibles que se debe realizar para la implementación adecuada de la Norma ISO:

- **Capacitación avanzada.-** Conociendo los requisitos La mayoría de las personas desean comenzar el proyecto ISO 9001 conociendo los requisitos y las técnicas de implementación de ISO.
- **Planificación.-** Haga un análisis de la situación para averiguar qué hace su compañía que actualmente esté en conformidad con la norma y qué requisitos necesitarán ser atendidos.

---

<sup>11</sup>(VERGARA & FONTALVO HERRERA, 2010)

<sup>12</sup>(SUSANA, 2010)

- **Desarrollo.**- El paso siguiente es el diseño y documentación de los procesos de conformidad de ISO. Nuestro manual de calidad y procedimientos son el anteproyecto que debe seguir su compañía mientras construye su sistema. Cada procedimiento describe un proceso que cumple con los requisitos de ISO.
- **Capacitación.**- Todos los empleados deberán estar capacitados para trabajar con la norma ISO 9001.
- **Auditorías Internas.**- El último paso de preparación para que su compañía esté lista para la auditoría de certificación es poner en funcionamiento su programa de auditoría interna.
- **Auditorías de Registro.**- Deberá contratar a un auditor de registro que lleve a cabo una auditoría externa. Una vez realizada, el registro estará completo.<sup>13</sup>

## 5.4 OBJETIVOS

### 5.4.1 Objetivo general de la propuesta

Desarrollar un Modelo de Manual de Gestión de Calidad basados en las Normas ISO 9001:2008 que permita el fortalecimiento y la formalización del Taller Industrial Ávila del Cantón Milagro.

### 5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Demostrar que la implementación de un Manual de Calidad en el Taller Industrial Ávila del Cantón Milagro nos permitirá mejorar la gestión de las funciones que realizan, para poder optimizar el rendimiento de los colaboradores.
- Proponer una comunicación interna eficiente y correcta para poder lograr una alineación adecuada en los distintos cargos asignándoles las

---

<sup>13</sup> (RODRIGUEZ & RAMIREZ)

responsabilidades según sus capacidades para la generación de evidencias por medio del modelo de Manual de Gestión de Calidad.

- Establecer el mecanismo de estandarización de los procesos de forma idónea que permita relacionar los esfuerzos individuales de cada departamento del Taller Industrial Ávila.

## 5.5 UBICACIÓN

**FIGURA 1**  
**Ubicación del Taller Industrial Ávila**



**Fuente:** Google maps  
**Autores:** Denisse Jara y Emilio Mora.

FIGURA 2



Logotipo del Taller Industrial Ávila

*Autores: Denisse Jara y Emilio Mora.*

## 5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

En este capítulo exploraremos la factibilidad que tiene nuestra propuesta para mejorar en las distintas gestiones que se realizan dentro en el Taller Industrial Ávila. El presente estudio se fundamenta en la reasignación de un equipo de trabajo con un perfil conocedor de las Normas de Calidad para que desarrollen de forma correcta sus trabajos y ejecutar evaluaciones de manera periódica que nos permitirán verificar la eficiencia de los respectivos procesos y poder reducir errores, es así como se busca determinar las correctas estrategias empresariales que consientan la formalización y aprovechamiento de los recursos y cultura organizacional que el taller posee mediante un Manual de Gestión de Calidad.

En la factibilidad legal no se tiene ningún tipo de inconveniente debido a que el Gerente del Taller Industrial Ávila se encarga de todos los trámites y permisos respectivos.

En lo presupuestario la Asistente Contable se encargara de las adquisiciones y gastos que genere el Taller.



## 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA



**TALLER INDUSTRIAL**

**AVILA**

**MANUAL DE GESTIÓN  
DE CALIDAD**



## MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

INDICE

SECCION: II

PAGINA: 1 DE 1

SECCIÓN	TITULO
I	PORTADA
II	ÍNDICE
0	INTRODUCCION
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACION
2	NORMAS PARA CONSULTAS
3	TERMINOS Y DEFINICIONES
4	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
5	RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA
6	GESTION DE LOS RECURSOS
7	REALIZACION DEL PRODUCTO
8	MEDIDA ANALISIS Y MEJORAMIENTO



## MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

### INTRODUCCIÓN: PRESENTACION DEL TALLER INDUSTRIAL.

SECCION: 0

PAGINA: 1 DE 2

### INTRODUCCIÓN: PRESENTACION DEL TALLER INDUSTRIAL.

El Taller Industrial Ávila se constituyó por medio mediante la ideología emprendedora del gerente propietario, el Ingeniero Wilson Ávila Game en los principios del año 1996, el decide emprender su propio negocio familiar porque iba ligado con sus estudios, técnicas y destrezas en el área industrial, iniciando con un pequeño taller en el que constaba un solo torno, soldadoras, una fresadora, el mismo que alquilaba en una de las principales Avenidas de la ciudad, como los es la Av. Colón y Presidente Estrada.

Después del feriado bancario que vivió el país en el año 2000, el decide trasladar su taller a un lugar más comercial, para así poder expandir su negocio y adquirir más clientes. Tiempo después alquiló dos locales ubicados en las calles Guayaquil y 12 de Febrero, esto fue favorable ya que estuvo aproximadamente doce años en dicho, lugar, adquiriendo así una buena aceptación en el mercado de esta manera fue logrando un desarrollo empresarial e industrial en la ciudad.

El Taller Industrial Ávila adquirió su calificación como contratista proveedor al ofrecer sus servicios a distintas empresas que son representativas en la ciudad y sus alrededores como: Compañía Azucarera Valdez S.A., Codana S.A., Lumberind S.A., Papelería Nacional S.A., Primo Banano S.A., Agrícola las Villas S.A, Gamaunión S.A., y algunas empresas más, para realizar trabajos en mantenimientos de maquinarias, reparación, montajes y desmontajes de estructuras de las empresas, mejorando sus funciones y operaciones industriales.

De esta manera se dio a conocer y fue adquiriendo mayor experiencia, la cual le permitió reunir un capital en el año 2012 para comprar un terreno y poder construir

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>INTRODUCCIÓN: PRESENTACION DEL TALLER INDUSTRIAL.</b>	SECCION: 0
		PAGINA: 2 DE 2

un Taller adecuado en una zona más cercana a las principales Industrias del Cantón Milagro en las calles García Moreno s/n vía a Chobo. El Taller Industrial Ávila adquirió su local para brindar a sus clientes y empleados un mejor servicio y ambiente laboral adecuado.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	SECCION: I
		PAGINA: 1 DE 1

## **1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **1.1 Generalidades**

Este Manual especifica todos los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del TALLER INDUSTRIAL AVILA y demuestra su capacidad para brindar un servicio de calidad acorde a las especificaciones y necesidades de sus clientes.

Este manual otorga la guía para conseguir la satisfacción de los clientes mediante la eficaz aplicación del sistema, así como los procesos de mejora continua incluyendo la prevención de las no conformidades, así como los procesos de mejora continua.

### **1.2 Aplicación y exclusiones permitidas**

Debido a la naturaleza del producto brindado y al alcance del sistema, quedan excluidos del Sistema de Gestión de la Calidad del TALLER INDUSTRIAL AVILA los siguientes numerales:

- 7.3 (Diseño y Desarrollo del producto)
- 7.5.2 (Validación de los procesos de la producción)

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>NORMAS PARA CONSULTA</b>	SECCION: 2
		PAGINA: 1 DE 1

## 2 NORMAS PARA CONSULTA

Las normas que a continuación se mencionan contienen disposiciones que constituyen referencias de este Manual de Calidad:

- ISO 9000: 2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Principios y Vocabulario.
- ISO 9001: 2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ISO 9004: 2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Guía para la Mejora.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	SECCION: 3
		PAGINA: 1 DE 3

### **3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES EVALUACION:**

Puede conceptualizarse como un proceso dinámico, continuo y sistemático utilizado para verificar y medir el impacto de otros procesos en base al cumplimiento de objetivos preestablecidos y las características de productos y servicios.

La evaluación no se realiza solo sobre el resultado final obtenido, sino también sobre el proceso utilizado.<sup>14</sup>

#### **CALIDAD:**

Término utilizado para describir las características de un producto y/o servicio. Estas características deben medirse en términos cualitativos y cuantitativos.

Calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.<sup>15</sup>

#### **PLANIFICACION ESTRATEGICA:**

La planeación estratégica es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, permite a una organización definir su misión, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> (CAMISON, CRUZ, & GONZALEZ, 2008)

<sup>15</sup> (LARREA, 1991)

<sup>16</sup> (ZEITHAML, PARASURAMAN A., & LEONARD L. BERRY, 1992)

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	SECCION: 3
		PAGINA: 2 DE 3

### **MEJORA CONTINUA:**

Mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección en una organización.<sup>17</sup>

**ANÁLISIS DE LAS TAREAS:** Es la determinación de los factores esenciales de una clase específica de trabajo y de las cualidades que debe reunir un trabajador para la ejecución del mismo.

**CONTROL:** Es asegurarse de que todo lo que ocurre en una organización está de acuerdo con las reglas establecidas y las instrucciones dadas.<sup>18</sup>

**ESTANDARIZACION:** Consiste en la utilización de los mismos componentes en dos o más productos; en que una pieza o refacción sea utilizada en dos o más productos y cuya producción sea masiva (sin ser una generalidad).

**ADMINISTRACIÓN:** Conocida también con el nombre de función, dirección y gerencia, es: la fuerza que fija el objetivo que habrán de esforzarse por alcanzar una organización y su dirección y los planes de acción generales bajo los cuales habrán de trabajar.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> (FONTALVO HERRERA & VERGARA SCHMALBACH, 2010)

<sup>18</sup> (ISHIKAWA, 1994)

<sup>19</sup> (DEMING, 1989)



**DIRECCION DEL PERSONAL:** Constituye una recopilación de las maneras de organizar y tratar a los empleados en su trabajo de manera que consigan la aplicación máxima posible de sus habilidades, alcanzando así la eficiencia máxima para sí mismo y para su equipo y dando con ello a la organización, su ventaja competitiva y sus resultados óptimos.

**PROCESO:** Decisiones que implican la elección del tipo de proceso físico, clase de tecnología y de equipos, flujos del proceso, localización y distribución en planta.

**DAFO:**

Acrónimo de Debilidades- Amenazas- Fortalezas- Oportunidades.

Áreas de identificación y análisis en las etapas de planificación estratégica las cuales describen el entorno que influye a la organización y su propia capacidad.

Fortalezas: Son capacidades, recursos, posiciones alcanzadas y, consecuentemente, ventajas competitivas que deben y pueden servir para explotar oportunidades.

Debilidades: Son aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la empresa, constituyen una amenaza para la organización y deben, por tanto, ser controladas y superadas.

Amenazas: toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

Oportunidades: todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva para la empresa, o bien representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma o aumentar la cifra de sus negocios.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> (DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN, 2002)

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	SECCION: 4
		PAGINA: 1 DE 5

## 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

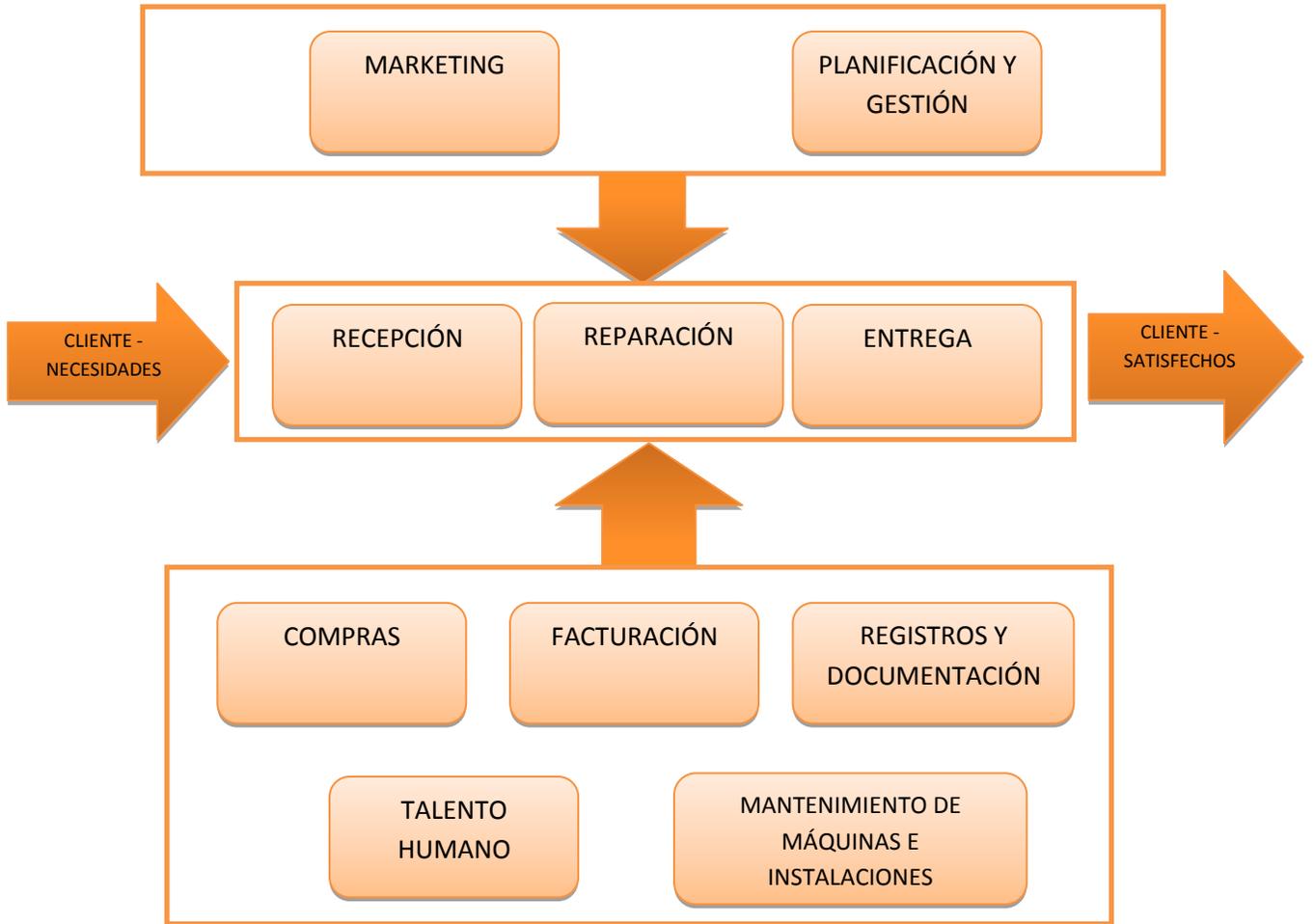
### **4.1 Requisitos Generales**

TALLER INDUSTRIAL AVILA. Ha establecido, documentado, implementado una mejora continua conforme con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000.

Para ello el TALLER INDUSTRIAL AVILA, cumple con:

- a) **Identificación de los procesos**: Consiste en determinar la relación existente entre entradas y salidas, la función del control y el uso de los recursos. El control debe asegurar que una vez que se produce una entrada la salida es la deseada, además cuando cambia la entrada como actúa el control para asegurar la salida deseada y finalmente como una salida no deseada a través del control logra ser administrada. Para este efecto, el **Manual de Procesos** evidencia la interacción de los procesos ya que una entrada, salida, control, o recurso de un proceso es entrada, salida, recurso o control de otro proceso.

GRAFICO No. 17



	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	SECCION: 4
		PAGINA: 2 DE 5

- b) Determinan los métodos necesarios para asegurar y evidenciar que tantos sus Políticas y Controles, y Operaciones son verdaderamente eficaces. Dichos procesos se los respalda mediante un **Manual de Políticas y de Procedimientos del Taller.**

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	SECCION: 4
		PAGINA: 3 DE 5

## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye los elementos que se detallan en la siguiente figura:

GRAFICO No. 18



### 4.2.2 Manual de Gestión de Calidad

El **Manual de Gestión de Calidad** del TALLER INDUSTRIAL AVILA, expresa su compromiso en materia de Calidad. En él se describen las disposiciones generales tomadas para obtener y asegurar la calidad del producto, así como la prevención de no conformidades y la aplicación de las acciones para evitar su recurrencia.

En el **Manual de Gestión de Calidad** se presenta además, la Política de la Calidad así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, todo ello conforme se establece en la **Norma ISO 9001:2000**.

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de TALLER INDUSTRIAL AVILA, se define como:

**PIEZAS INDUSTRIALES, MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS, MANTENIMIENTO DE ESTRUCTURAS, MONTAJE DE ESTRUCTURAS Y FABRICACIÓN DE ESTRUCTURAS.**

La secuencia e interacción de los procesos queda demostrada tanto por el concepto de atarlos desde un proceso general y desarrollarlos hacia los niveles operativos, como por la relación de entradas-salidas- controles-recursos, entre los mismos, lo cual esta descrito en el Manual de Procesos.

**GRAFICO No. 19**



	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	SECCION: 4
		PAGINA: 5 DE 5

#### **4.2.3 Control de los documentos**

Para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se realiza mediante un registro de **documentos en físico** archivados en sus respectivas carpetas, donde se incluyen todos los requerimientos que establece la **Norma ISO 9001:2000** para el control de la documentación.

#### **4.2.4 Control de los registros**

Los registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad son controlados. Estos registros son mantenidos para proporcionar la evidencia de conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se establecen en **registros físicos** para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y eliminación de los registros.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	SECCION: 5
		PAGINA: 1 DE 6

## **5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

### **5.1 Compromiso de la Dirección**

El Taller Industrial Ávila da a conocer su compromiso comunicando la importancia de cumplir con los requerimientos del cliente, los legales y reglamentarios; estableciendo la Política de la Calidad; realizando las Revisiones del Sistema por la Dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

#### **5.1 Enfoque al Cliente**

La Gerencia General asegura que se han identificado las necesidades y expectativas de los clientes, las que se han convertido en requisitos para alcanzar en su totalidad la satisfacción del cliente.

#### **5.2 Política de la Calidad**

La Gerencia General de TALLER INDUSTRIAL AVILA ha definido su Política de Calidad por medio de su Misión y Visión de la siguiente manera:

#### **Misión**

Somos proveedores de un servicio industrial en mecanizado, soldadura, torno, rectificación y fundición de piezas con acabados de primera calidad, requeridos por nuestros clientes de grandes, pequeñas y medianas empresas a quienes satisfacemos con calidad, sustentados en una gestión empresarial moderna con un excelente talento humano y tecnología.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	SECCION: 5
		PAGINA: 2 DE 6

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de Calidad

Para establecer los objetivos se toma como referencia los **Valores Corporativos**, y un **Plan Estratégico** en el cual se establecen sus medios de comunicación en el mismo documento.

#### **Objetivos de estratégicos.**

- Posicionar nuestros servicios dentro del segmento líder del mercado.
- Incorporar de manera estable nuevas tecnologías en los servicios que brindamos.
- Ampliar y capacitar a nuestro personal en todas las áreas, potenciando la calidad y el servicio a nuestros clientes.
- Crear grupos con los mejores proveedores y clientes del mercado, para proporcionar valor agregado a los servicios que brindamos.
- Respetar el medioambiente a través de un desarrollo sostenible en todas las etapas involucradas en el servicio.

#### **Valores Corporativos**

**Respeto a los demás:** Considerar a los demás, ser cordiales, trabajar en un ambiente de armonía entre los colaboradores y las áreas que conforman el Taller Industrial Ávila.

**Responsabilidad:** Desempeñar las funciones encomendadas y ejecutarlas de la mejor manera minimizando errores para alcanzar los objetivos del Taller Industrial Ávila.

**Calidad:** Brindar servicios y productos de calidad para el beneficio de nuestros clientes, que llenen sus expectativas y así fortalecer la prestigio del Taller Industrial Ávila.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	SECCION: 5
		PAGINA: 3 DE 6

**Puntualidad:** Cumplir con los términos de negociación establecidos con cada uno de los clientes y proveedores, superando los imprevistos que se puedan presentar.

**Productividad:** Trabajar con modelos de producción eficientes y eficaces que proporcionen bajos costes y altos ingresos para el beneficio del gerente y sus empleados.

**Responsabilidad Social:** Proporcionar oportunidades laborales a la comunidad milagreña y sus alrededores, que les representen estabilidad y crecimiento profesional dentro del Taller Industrial Ávila con un beneficio personal y de la empresa.



### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Gerencia General de TALLER INDUSTRIAL AVILA asegura que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad es efectuada acorde a lo definido en el numeral 4.1 de este Manual.

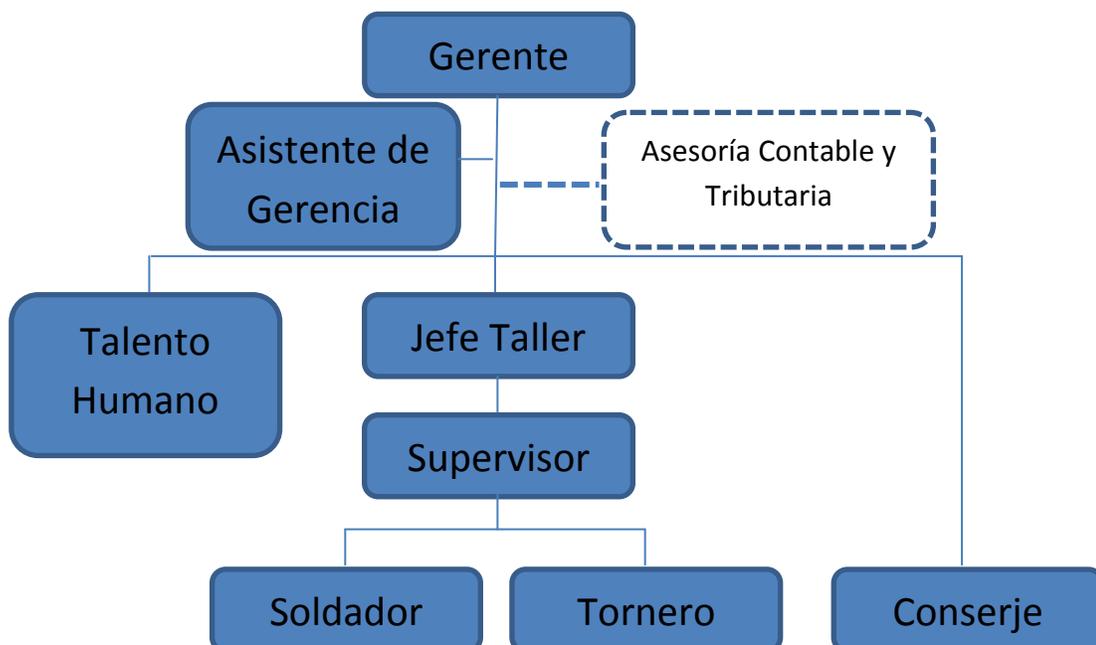
Esta planificación asegura que los cambios se realizan de una forma controlada y que durante el cambio se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la planificación de la Mejora Continua y de la Revisión al Sistema por parte de la Gerencia General, numeral 5.6 de este Manual.

### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El TALLER INDUSTRIAL AVILA asegura y vela en el cumplimiento de gestión de calidad establece y define las responsabilidades y autoridades de sus miembros y colaboradores de su empresa comunicada mediante el **manual de funciones y el estatuto orgánico por procesos (organigrama)**:

GRAFICO No. 20



	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	SECCION: 5
		PAGINA: 5 DE 6

### **5.5.2 Representante de la Dirección**

La Gerencia General designa a Andrés Ávila como Representante de la Dirección, para que, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad están establecidos y mantenidos.
- Verificar que los trabajadores realicen su trabajo con sus implementos adecuados.
- Informar a la Gerencia General del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades de mejora.
- Comunicar si se requiere algún tipo de mantenimiento a las maquinas del taller.
- Promover el conocimiento de los requisitos del cliente a través de la organización.

### **5.5.3 Comunicación Interna**

El Taller asegura que hay una comunicación adecuada entre los distintos niveles y funciones, en relación con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia mediante la emisión del **Organigrama**, la comunicación interna también se la realiza mediante el uso de una cartela donde se indica las actividades que se realizaran en el transcurso de la semana laborable.

## **5.6 Revisión por la dirección**

### **5.6.1 Generalidades**

Por medio del documento **Revisión del Sistema por la Dirección**, la Gerencia General de TALLER INDUSTRIAL AVILA revisa al menos una vez al año el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de asegurarse de su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión evalúa la necesidad de cambios en la organización del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos.

### **5.6.2 Información para la revisión (entradas)**

La revisión por la Gerencia General incluye el funcionamiento actual y las oportunidades:

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	SECCION: 5
		PAGINA: 6 DE 6

- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- Situación de las acciones correctivas y preventivas.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad y recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la revisión**

El resultado de la revisión por parte de la Gerencia General incluye decisiones y acciones en relación con la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del producto con relación a los requerimientos del cliente y la necesidad de recursos.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	GESTION DE RECURSOS	SECCION: 6
		PAGINA: 1 DE 1

## **6 GESTION DE RECURSOS**

### **6.1 Provisión de recursos**

TALLER INDUSTRIAL AVILA., a través de la Gerencia General asegura la provisión de recursos esenciales para la implantación de la estrategia y mejora continua. Los recursos provistos son para la operación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y satisfacción de los clientes. Los recursos asignados son: recurso humano, infraestructura y recursos financieros. Tanto el recurso humano como la infraestructura necesaria se determinan en el **Manual de Procesos**.

### **6.2 Recursos Humanos**

#### **6.2.1 Generalidades**

El personal con responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra identificado en el **Organigrama** que es parte integrante de este manual. Para este personal se ha elaborado los respectivos **Perfiles de Cargos, Registros de Personal**, en los que constan las competencias en función y responsabilidades, formación, habilidades, título del puesto y experiencia.

#### **6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación**

TALLER INDUSTRIAL AVILA., con el objeto de proporcionar la formación que satisfaga las necesidades de capacitación del personal identificado en el **Organigrama**, una vez por año, elabora un **Plan de Capacitación**, finalmente con el documento **Evaluación de Capacitación**, se evalúa la eficacia de la capacitación recibida.

### **6.3 Infraestructura**

TALLER INDUSTRIAL AVILA., determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria logrando la conformidad con los requisitos del producto mediante el **plan de infraestructura**.

La infraestructura implica:

1. Ampliación en el área de trabajo.
2. Maquinarias para la realización del producto.
3. Servicio de transporte y sistema de información.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	SECCION: 7
		PAGINA: 1 DE 4

## **7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **7.1 Planificación de la realización del producto**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., elabora **PIEZAS INDUSTRIALES, MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS, MANTENIMIENTO DE ESTRUCTURAS, MONTAJE DE ESTRUCTURAS Y FABRICACIÓN DE ESTRUCTURAS**, como resultado del cumplimiento en la ejecución de los procesos descritos tanto en éste Manual.

### **7.2 Procesos relacionados con los clientes**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., ha identificado los requisitos del cliente, los mismos que se encuentran en el documento / **Proformas**.

En este documento se incluyen, los requisitos del producto definidos por el cliente y las obligaciones relativas al producto, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios y los requerimientos de la **Norma ISO 9001:2000**. Los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma se establecen a través del documento **Proformas**,

Al momento no se han identificado requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el producto.

#### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

Los Clientes del TALLER INDUSTRIAL AVILA., es un determinado nicho de industrias, mayoristas, minoristas y clientes fijos, en donde el pedido se establece a través del documento / **Proformas**, donde quedan establecidos los requerimientos del cliente.

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., asegura la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente a través del **Informe Mensual de Capacidad de Proceso**.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	SECCION: 7
		PAGINA: 2 DE 10

### **7.2.3 Comunicación con los clientes**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., ha definido las habilidades para la comunicación con los clientes en la siguiente manera:

- a) En relación con la información del producto, comunicamos a nuestros clientes los pasos y especificaciones concretas que se lleva a cabo para la elaboración del producto.
- b) Para los pedidos y consultas se ejecuta mediante el *documento / Proforma*.
- c) Para el manejo de los reclamos, y consultas mantenemos las líneas telefónicas 0990972124 o el 042 710 441 servicio al cliente.

### **7.3 Diseño y desarrollo**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., ha excluido este punto de su Manual de Gestión de la Calidad, ya que no aplica el concepto de diseño y desarrollo.

### **7.4 Compras**

#### **7.4.1 Proceso de compras**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., controla sus procesos de compra por medio de: la ***Selección de Proveedor, Solicitud de Compra, Cotizaciones, Recepción de Insumos, Ingreso a Bodega***, para asegurar que el producto comprado es conforme con los requisitos del taller.

Partiendo del documento / ***Proforma*** se ha determinado los productos de compra que impactan en la calidad. Estos productos se encuentran relacionados con los proveedores en la ***Lista de Productos y Proveedores***.

El criterio de selección de los proveedores es la prueba satisfactoria sobre muestra, el que se establece a través de la ***Selección de Proveedor***.

Las directrices para realizar las compras, así como la selección y evaluación de proveedores se detallan en el ***Manual de Procesos***. Las compras de servicios y otros productos se encuentran reguladas a través del documento ***Lista de Productos y Servicios***.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	SECCION: 7
		PAGINA: 3 DE 4

### 7.4.2 Información de las compras

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., elabora el documento de compra de los productos que afligen a la calidad describiendo claramente las características del producto, estos datos son coherentes con los que se han determinado en la **Lista de Productos y Proveedores** antes mencionado, en donde se determinan los requisitos de compra para su aprobación, los mismos que son comunicados al Proveedor a través de la **Orden de Compra**.

### 7.4.3 Verificación de los productos comprados

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., establecido en los exigencias de compra detallados en el punto 7.4.1., ha implantado actividades de verificación y aprobación de los productos comprados según el **Ingreso de Bodega**.

## 7.5 Producción y prestación del servicio.

### 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., controla la producción a través de:

- La disponibilidad de información que define las características del producto, esto es el documento / **Proforma**, el **Manual de Gestión de Calidad**, el **Manual de Procesos**.
- El TALLER INDUSTRIAL AVILA., no considera necesario el uso de instrucciones de trabajo debido a que dispone de personal competente. Los procedimientos que existen se consideran material de apoyo.
- La identificación y mantenimiento de los equipos necesarios para obtener la conformidad del producto, es necesaria para cumplir los Requisitos del Producto.
- La implantación de actividades de supervisión de acuerdo con lo establecido en el **Manual de Procesos**. Estas actividades incluyen la liberación y entrega. La gestión de Postventa se realiza con la Industria a través del seguimiento del servicio efectuado por la Gerencia de Comercialización, que se detalla en el documento **Encuesta de Satisfacción del Cliente**.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	SECCION: 7
		PAGINA: 4 DE 4

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., no se ha estipulado esta cláusula debido al alcance del Sistema, ya que las características del producto son intervenidas y medidas durante la elaboración del producto.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., elabora piezas industriales, mantenimiento de maquinarias, mantenimiento de estructuras, montaje de estructuras y fabricación de estructuras.

Para poder cumplir con cada uno de estos se utiliza una serie de materiales las cuales están identificadas por un código, para al momento de pedir material a **Bodega** se simplifique la búsqueda.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., maneja su prestigio con los clientes que piden fabricar productos bajo su taller, como en el caso de la fabricación de estructuras. La garantía y administración de esta propiedad intelectual se la hace mediante el documento / **Proforma**.

### **7.5.5 Preservación del producto**

El TALLER INDUSTRIAL AVILA., salvaguarda la conformidad de los productos con los requerimientos del cliente, en los procesos internos, implantando los controles incluso para la presentación final, todo de acuerdo a lo detallado en el **Manual de Procesos**.

## **7.6 Control de los dispositivos de medición y seguimiento**

Mediante los criterios de conformidad del producto, El TALLER INDUSTRIAL AVILA., relacionan los equipos de medición y los criterios de aprobación, determinando los requisitos de medida y confirmando la adaptación de la medida del equipo. La protección contra ajustes que pudieran anular los resultados de las mediciones, y métodos de protección contra daños y deterioros durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	
	MEDIDA ANALISIS Y MEJORAMIENTO	SECCION: 8
		PAGINA: 1 DE 2

## 8 MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

TALLER INDUSTRIAL AVILA., ha definido, e implantado, las actividades de control en las que se involucra a la medición y supervisión necesarias para asegurar la conformidad del producto de acuerdo con lo establecido en el **Manual de Procesos**.

La planificación de actividades para alcanzar el mejoramiento está basada en la aplicación de técnicas estadísticas adecuadas, en los puntos del proceso que afectan a la calidad y por tanto a la conformidad del producto.

TALLER INDUSTRIAL AVILA., asegura la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente a través del **Informe Mensual de Capacidad de Proceso**, e implementar los procesos de seguimiento:

- Demostrar la aceptación del servicio y elaboración del producto.

### 8.2 Seguimiento y medición

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

La medición de la satisfacción del cliente, es el indicador que utiliza TALLER INDUSTRIAL AVILA., como una medida de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, de esta forma está descrito en el numeral 4.1 Requisitos Generales de este manual. Para establecer éste indicador se utilizará la **Encuesta de Satisfacción del Cliente**, que se realizará al menos, una vez al año.

El proceso de medición de satisfacción del cliente se detalla en el **Manual de Procesos**.

### 5.7.1 Actividades.

En el presente cuadro se describe las acciones y recursos que tendremos a lo largo de la elaboración de Manual, tales actividades no llevará a la mejora continua del Taller Industrial Ávila.

**CUADRO 18**

1. Estructurar un Manual de Calidad para mejorar las funciones del Taller Industrial Ávila.				
Actividades	Responsabilidad	Cronograma		Observación
		Inicio	Fin	
Elaborar un Manual de Calidad que nos permita detallar: Los Objetivos, estrategias, procesos, documentación, responsabilidades a corde al Taller Industrial.	Supervisor del Taller / Autores	Dic- 8	Feb- 5	Es indispensable que se especifiquen los requisitos de que constan para cumplir los objetivos que enrumban al cumplimiento de políticas.
Una vez realizado el Manual de Calidad, nos reuniremos con el Gerente General para que nos dé su visto bueno.	Autores	Feb- 19	Feb- 25	Es importante mantener una buena comunicación con el Gerente, para que nos pueda colaborar con sus comentarios y comprenda los cambios a aplicar con este Manual.
<b>Indicador:</b> Lograr que se anexen los documentos incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exención.				

### 5.7.2 Recursos y Análisis Financiero.

Mediante la implementación de este manual mejorara la calidad de gastos del Taller Industrial.

**CUADRO 19**

<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Cantidades</b>	<b>Costos * Unidad</b>	<b>Total de Costos</b>
<i>Contratación del Consultor</i>	Computador	1	\$ 400,00	\$ 400,00
	Impresora	1	\$ 480,00	\$ 480,00
	Sueldo	1	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00
	Resmas de hojas	4	\$ 3,75	\$ 15,00
	Escritorio	1	\$ 280,00	\$ 280,00
<i>Revisión y Aprobación del Manual</i>	Impresiones	27	\$ 5,00	\$ 135,00
	Impresiones	15	\$ 5,00	\$ 75,00
	Impresiones	8	\$ 5,00	\$ 40,00
<i>Implementación del Manual</i>	Capacitador	1	\$ 1.000	\$ 1.000
	Capacitación	4	\$ 300	\$ 1.200,00
	Impresiones	16	\$ 5,00	\$ 80,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 3.705,00</b>

### **5.7.3 Impacto**

Con el desarrollo de este Manual de Calidad, aportara al fortalecimiento de la cultura y procesos organizacionales para la formalización del Taller Industrial Ávila, debido a que al diseñar este Manual ayudará a que se implemente de manera adecuada las Normas ISO 9001, y la Gerencia puede realizar una mejor gestión para el Taller.

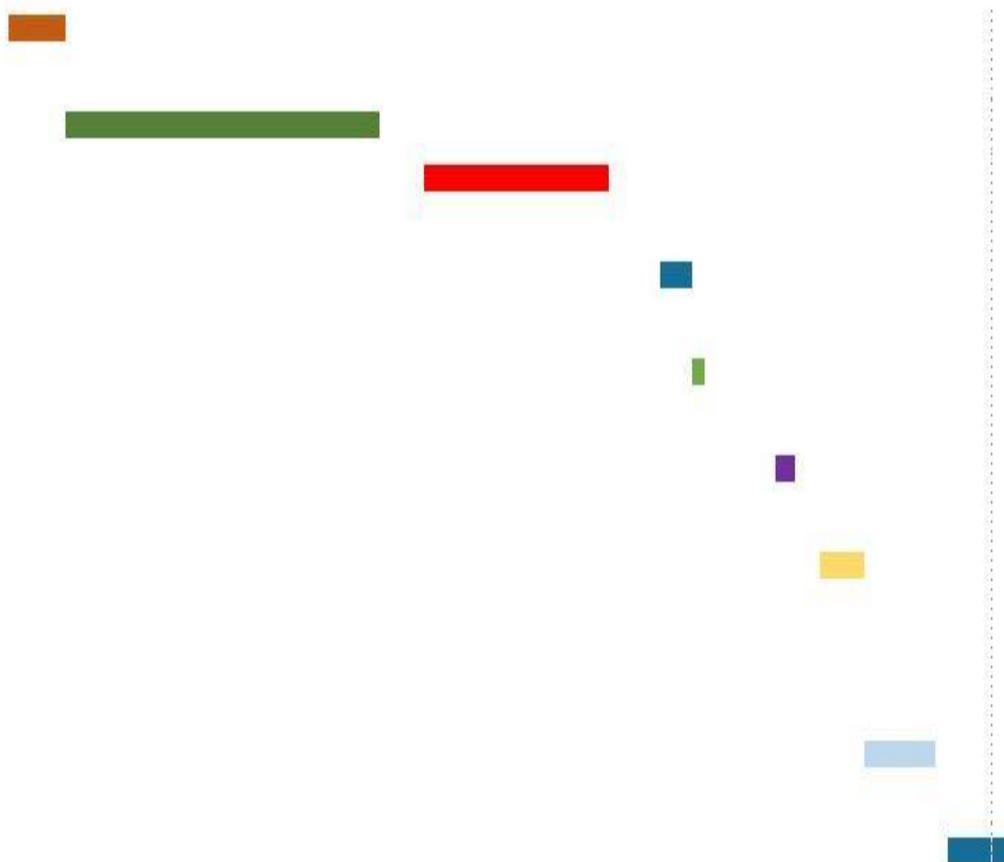
Con este Manual se identificará las falencias y carencias que el Taller ha tenido a lo largo de su desarrollo Micro empresarial y poder así adquirir el conocimiento respectivo sobre los procesos que se deben emplear para el mejoramiento y crecimiento continuo del taller Industrial Ávila.

Podemos decir que con la ayuda de este Manual de Calidad el Taller podrá alcanzar las metas y objetivos establecidos en la planificación estratégica.

### 5.7.4 Cronograma

CUADRO 20

1	Reestructuración de tema de tesis	7 días	lun 13/10/14	mar 21/10/14
2	Desarrollo de tesis	35 días	mié 22/10/14	mar 09/12/14
3	Determinación de la propuesta	21 días	mié 17/12/14	mié 14/01/15
4	Determinar el Alcance del Manual de Calidad	3 días	vie 23/01/15	mar 27/01/15
5	Enunciar las Políticas de Calidad	2 días	mié 28/01/15	jue 29/01/15
6	Establecer objetivos de Calidad	3 días	mar 10/02/15	jue 12/02/15
7	Identificar los procesos que son necesarios para la elaboración y gestión del servicio	5 días	mar 17/02/15	lun 23/02/15
8	Documentación	9 días	mar 24/02/15	vie 06/03/15
9	Implementación	10 días	lun 09/03/15	vie 20/03/15



### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.**

La implementación del Manual de calidad en el servicio al cliente conlleva al comienzo de varios planes estratégicos, que también puedan incluir el resultado del servicio que se brinda, también con la integración de dichos planes en el nivel organizacional.

En la parte de la implementación los del nivel operativo también deben de estar interesados en estar informados del modelo de gestión que se está poniendo en marcha porque deben estar asociados para así ser parte del mejoramiento para este proceso.

Para poder llevar a cabo el Manual de calidad, se deberá realizar el respectivo de proceso de cambios, iniciando así un mejoramiento en la cultura empresarial de lo que con lleva al servicio del Taller.

Se debe iniciar ejecutando cambios necesarios en el Sistema de Control Administrativo en lo que respecta la cultura organizacional y poder comunicar a todos los empleados de todas las áreas del Taller sobre cómo se realizará y se llevara a cabo el Manual de Calidad.

## **CONCLUSIONES**

Al realizar los respectivos estudios para poder demostrar la factibilidad de este proyecto se ha conseguido a las siguientes conclusiones:

1.- Que la falta de amabilidad y conocimientos de los trabajadores para cubrir las expectativas y necesidades de los clientes, puede traer consecuencias las cuales serían que los usuarios no regresen y prefieran otro Taller Industrial.

2.-El no contar con un debido control por parte del Supervisor al momento que el trabajador termine con el requerimiento del cliente podría ser un inconveniente ya que no se realiza el control adecuado para que el cliente se sienta satisfecho del trabajo realizado por parte de los trabajadores del Taller y así poder cubrir con sus necesidades.

3.- Falta de un plan de capacitación constante para los trabajadores para su buen desempeño en su área laboral y la buena atención al cliente.

4.- Las personas que llegan al Taller esperan que le brinden satisfacción, comprensión para poder cubrir sus necesidades y que brinden el Taller Industrial Ávila.

## RECOMENDACIONES

Al realizar los estudios para demostrar la factibilidad y del presente proyecto se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

- 1.- Definir los procesos necesarios para los trabajadores del Taller Industrial Ávila.
- 2.- Definir los procesos para que los clientes de dicho Taller adquieran una buena atención al cliente.
- 3.- Mejorar la infraestructura para mejor comodidad de los trabajadores, y un mayor funcionamiento en sus instalaciones.
- 4.- Iniciar un plan de capacitación permanente que vaya de acuerdo con las necesidades de los trabajadores para que ofrezcan una buena atención en el servicio del Taller Industrial Ávila.

## BIBLIOGRAFÍA

- BARLOW, Janelle; EDWARSON, Michael. (2008). Valor Emocional- Creando lazos fuertes con sus clientes.
- Barrezueta, Hugo. (30 de Mayo de 2013). <http://www.normalizacion.gob.ec>. Obtenido de [http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/resolucion\\_001\\_2013\\_CIMC\\_en\\_Reg\\_Oficial.pdf](http://www.normalizacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/resolucion_001_2013_CIMC_en_Reg_Oficial.pdf)
- CAMISON, C., CRUZ, S., & GONZALEZ, T. (2008). *GESTION DE CALIDAD, CONCEPTOS, ENFOQUE, MODELOS Y SISTEMA*. MEXICO: PEARSON PRENTICE HALL.
- DEMING, E. (1989). *CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*. MADRID: DIAZ DE SANTOS S.A.
- DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN*. (Marzo de 2002). Obtenido de [http://www.uventas.com/ebooks/Analisis\\_Foda.pdf](http://www.uventas.com/ebooks/Analisis_Foda.pdf)
- FEIGENBAUM, Armand V. (s.f.). Control Total de la Calidad. Mexico.
- FONTALVO HERRERA, T. J., & VERGARA SCHMALBACH, J. C. (2010). *LA GESTION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*. MADRID: SEGUNDA JULIO 2010.
- GARCIA, Maria Fernanda. (2009). Propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en Eléctricos Nacionales (ELECTRAN).
- H.BESTERFIELD, D. (2009). *CONTROL DE CALIDAD*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- HANSEL, H. (2012). *Norma Internacional ISO 9001:2008*.
- ISHIKAWA, K. (1994). *INTRODUCCION AL CONTROL DE CALIDAD*. MADRID: DIAZ SANTOS S.A.
- LARREA, P. (1991). *CALIDAD DE SERVICIO DEL MARKETING A LA ESTRATEGIA*. MADRID: DIAZ DE SANTOS S.A.
- LEMA Susan, CHILUISA Wilson;. (2010). Diseño y propuesta de mejora en la Gestión Administrativa en el área de Alumbrado Público de la Empresa Eléctrica Quito S.A. Quito.
- Mertens, Leonard. (s.f.). La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional.
- RODRIGUEZ, S., & RAMIREZ, L. (s.f.). *¿Que es ISO 9001?* Recuperado el 05 de Febrero de 2014, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- SUSANA, L. R. (2010). *GESTION DE LA CALIDAD*. ESPAÑA: VERTICE.

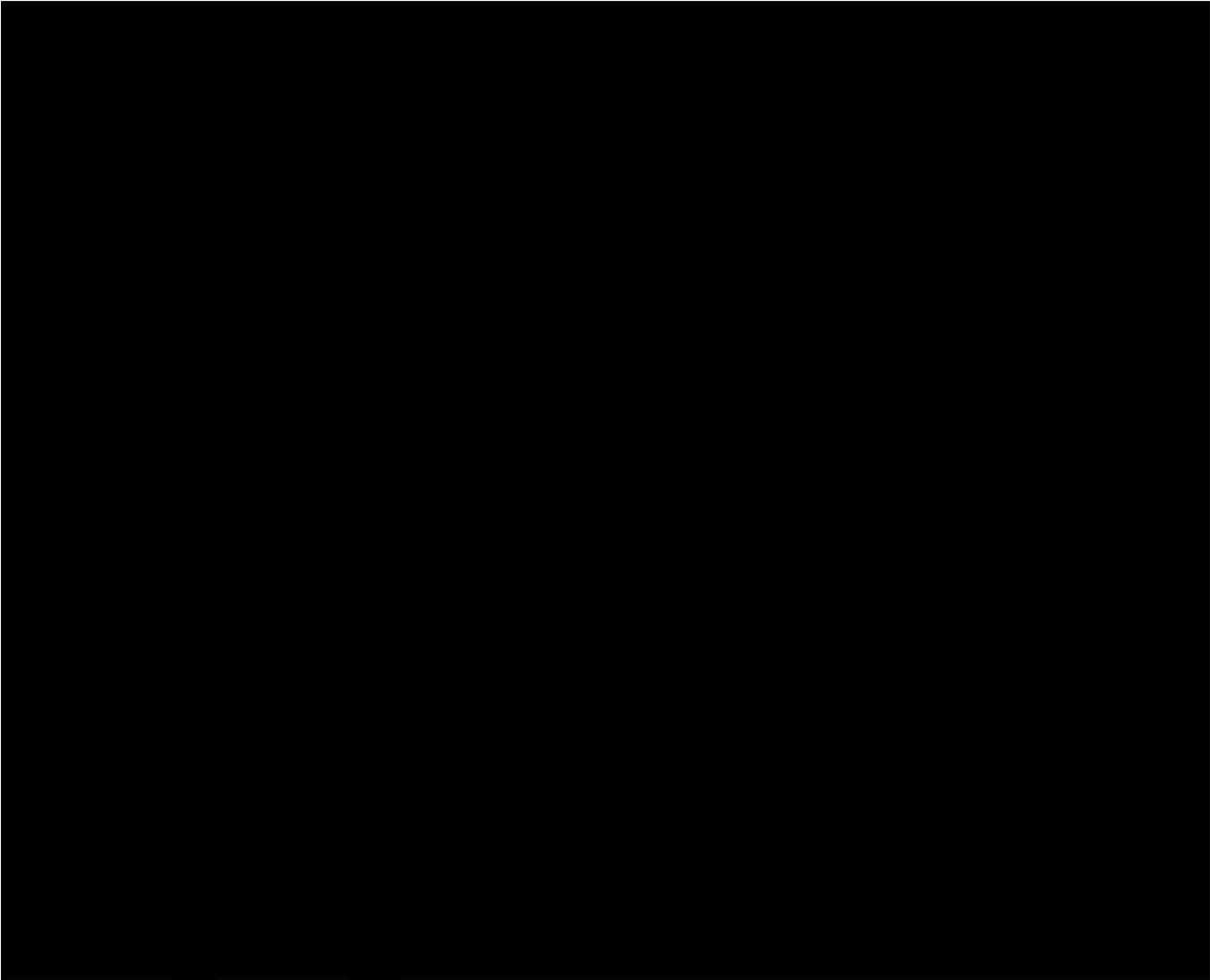
VELASQUEZ, A., & Yhancarlo, D. (2009). Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en el Club Tennis de Miraflores. Lima.

VERGARA, J. C., & FONTALVO HERRERA, T. J. (2010). *LA GESTION DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*. FC Editorial.

VOEHL, Mc Frank . (1997). Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. Mexico.

W., E. D. (1989). *CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*. MADRID: DIAZ DE SANTOS S.A.

ZEITHAML, V. A., PARASURAMAN A., & LEONARD L. BERRY. (1992). *CALIDAD TOTAL EN LA GESTION DE SERVICIOS*. MADRID: COOPERS & LYBRAND GALGANO.



**AI**





# Wilson Avila

Gerente Propietario  
RUC: 0906924360001

Milagro 12 de octubre del 2014

Sres. Universidad Estatal de Milagro UNEMI

Presente.

De mis consideraciones.

Yo **WILSON ORLANDO AVILA GAME** con C.I. **0906924360** Acepto a que los egresados: **DENISSE GABRIELA JARA GÓMEZ** y **EMILIO EDUARDO MORA QUIJIJE** efectúen la Tesis que les permitirá obtener su título profesional y a su vez que ayudará al **TALLER INDUSTRIAL AVILA** a tener una mejor estandarización en los procesos y así crecer en el ámbito empresarial.

Atte.

Wilson Avila Game

Gerente General

TALLER INDUSTRIAL  
"AVILA"  
Wilson Avila  
Gerente

Realizamos trabajos de: torno, fresa, soldadura eléctrica y autógena. Trabajos en general  
Dir.: Cdla Las Margaritas calle García Moreno s/n y Primera junto al Camal Municipal.  
Teléf.: 2710441 - 0988366068 - 0981443136  
E-mail: Wilson\_avila1512@hotmail.com

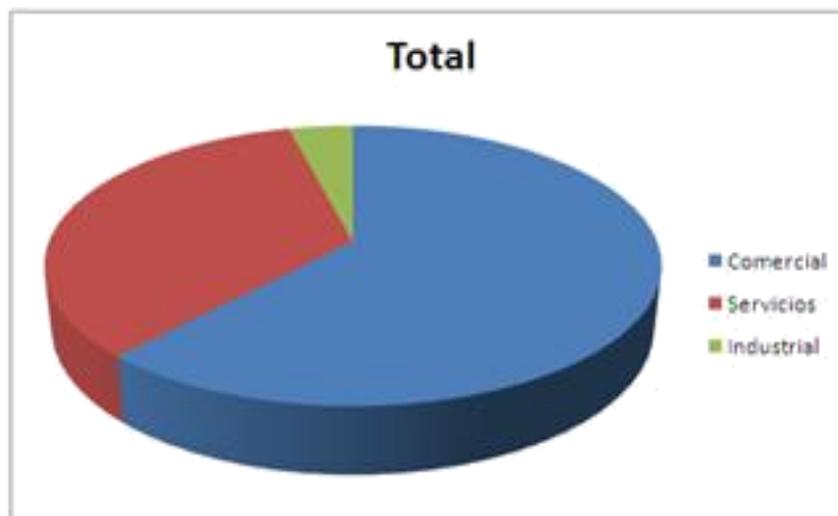
**TEMA: ESTUDIO DE LA POCA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS DE LAS PYMES Y SU AFECTACION EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSA</b>	<b>PROBLEMATIZACION</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>
Insatisfacción de los clientes	Poca estandarización de los procesos	¿Cómo incide la estandarización de los procesos en la satisfacción de los clientes?	Determinar la incidencia de la estandarización de los procesos en la satisfacción de los clientes	La poca estandarización de los procesos involucrados en el servicio afecta a la satisfacción de los clientes
<b>SUBPROBLEMAS</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS PARTICULAR</b>
Incompetencia de personal en la ejecución de sus tareas	Inadecuado método de identificación de capacidades laborales	¿Cómo afecta el inadecuado método de identificación de competencias en la ejecución de sus tareas?	Analizar la afectación del inadecuado método de la identificación de competencias en la ejecución de sus tareas.	La no identificación de las competencias puede afectar en la ejecución de las tareas.
Poco crecimiento tecnológico	Deficiencia de medios de identificación de la infraestructura	¿De qué manera afecta la deficiencia de medios de identificación de la infraestructura con el poco crecimiento tecnológico?	Determinar la deficiencia de medios de identificación que genera el poco crecimiento tecnológico	La falta de medios de identificación de la infraestructura disminuye el crecimiento tecnológico.
Servicio no cumple con las necesidades del cliente	Carencia de control de las exigencias del cliente	¿Cómo incide la carencia de control de las exigencias del cliente al no cumplir con sus necesidades?	verificar de qué manera incide la carencia de control de las exigencias del cliente al no cumplir con sus necesidades	La carencia de control de las exigencias del cliente genera incumplimiento de lo que desea
Deficiencia comunicacional entre funciones	Falta mecanismos de comunicación organizacional	¿De qué forma afecta la falta de mecanismos de comunicación en la deficiencia comunicacional entre funciones?	Determinar la afectación por la falta de mecanismos de comunicación en la deficiencia entre funciones.	La falta de mecanismos de comunicación se debe a la deficiencia comunicacional entre funciones

La población se la ha determinado en base al proyecto de investigación que efectuó el Eco. Mario Fernández en el año 2010 sobre: *Estudio del desarrollo productivo y socioeconómico de las pequeñas, medianas y microempresas del Cantón Milagro y cantones aledaños, y análisis de factibilidad para Interacción Institucional de Fortalecimiento*. El cual consiste en 82 empresas industriales localizadas en el cantón Milagro y cantones aledaños detalladas en el cuadro estadístico a continuación:

**Cuadro No. 6**

Clase de empresa	Número	Porcentaje
Comercial	1277	62%
Servicios	707	34%
Industrial	82	4%
<b>Total general</b>	<b>2066</b>	<b>100%</b>



*Elaborado por: Eco. Mario Fernández MAE.*



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA e**  
**INGENIERO COMERCIAL**

**Objetivo:** Conocer la incidencia de la estandarizacion en los procesos de satisfaccion de los clientes de los pymes industriales de la ciudad de Milagro. **(Externos)**

**Le agradecemos contestar cada pregunta de forma practica y sincera, toda informacion recopilada se mantendra de forma anonima y reservada**

<p>1. ¿Cómo calificaría Ud. el servicio brindado por parte de los empleados de los talleres industriales?</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>	<p>2. ¿Ud. considera que la poca comunicación con los clientes afecta al momento de satisfacer sus requerimientos?</p> <p>Mucho <input type="checkbox"/></p> <p>Poco <input type="checkbox"/></p> <p>Nada <input type="checkbox"/></p>
<p>3. ¿Considera Ud. que el servicio que solicita en los talleres industriales, se lo realizan de forma inmediata?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>4. ¿Qué tan frecuente recibe Ud. algún tipo de encuesta para evaluar el servicio brindado por los empleados de dicho Talleres?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>5. ¿Cree Ud. que los empleados de los talleres industriales deben cambiar sus métodos al momento de atender a los clientes?</p> <p>Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/></p>	<p>6. ¿Considera Ud. que si existiría más maquinas industriales en dicho talleres, tendrían una mejor acogida por parte de los clientes?</p> <p>Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/></p>



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA e**  
**INGENIERO COMERCIAL**

**Objetivo:** Conocer la incidencia de la estandarizacion en los procesos de satisfaccion de los clientes de los pymes industriales de la ciudad de Milagro. **(internos)**

**Le agradecemos contestar cada pregunta de forma practica y sincera, toda informacion recopilada se mantendra de forma anonima y reservada**

<p>1. ¿Cree Ud. que como empleado del Taller Industrial necesita capacitarse para tener conocimientos de Estandarización de los Procesos?</p> <p>Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input checked="" type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/></p>	<p>2. ¿Ud. considera que es necesario que el empleador identifique las capacidades laborales de cada empleado?</p> <p>Muy Necesario <input type="checkbox"/> Poco Necesario <input checked="" type="checkbox"/>  Nada Necesario <input type="checkbox"/></p>
<p>3. ¿Ud. considera que existen incompetencia del personal al momento de ejecutar sus labores?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input checked="" type="checkbox"/> Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/></p>	<p>4. ¿Cree Ud. que se necesitan mejoras en el área donde desarrollan sus actividades laborales?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input checked="" type="checkbox"/> Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/></p>
<p>5. ¿Considera Ud. que se requiere nueva maquinaria para brindar un mejor producto a los clientes?</p> <p>Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>6. ¿Ud. conoce si se realiza análisis sobre las exigencias y necesidades de los clientes?</p> <p>Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>7. ¿Cada vez que ha interactuado con los departamentos del Taller ha recibido la información que ha solicitado de forma ágil, explícita y completa?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>8. ¿Qué tan frecuente se generan problemas de comunicación entre el empleador y el trabajador al momento de dar a conocer el requerimiento del cliente?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input checked="" type="checkbox"/></p>

## **FODA**

### **Fortalezas**

- Cuenta con establecimiento y maquinarias industriales propias.
- Cuenta con un estricto control de mantenimiento de maquinaria.
- Cuenta con amplio conocimiento del área industrial.
- Tiene varios años posicionado en el mercado.
- Cuenta con un portafolio de clientes que requieren de sus servicios.
- Grupo familiar con conocimiento técnico y académico que lo apoyan.
- Solvencia económica.

### **Oportunidades**

- Posibilidad de crecimiento en el área industrial
- Adquirir conocimiento de normativas legales, tributarias y laborales para su beneficio.
- Marcar una ventaja competitiva frente a la competencia aprovechando temas tributarios y contables.
- Llevar el control de ventas generadas y un control de gastos.
- Tener como fuente de reclutamiento de personal capacitado a la Universidad Estatal de Milagro.
- Existencia de gremios locales, provinciales, nacionales.

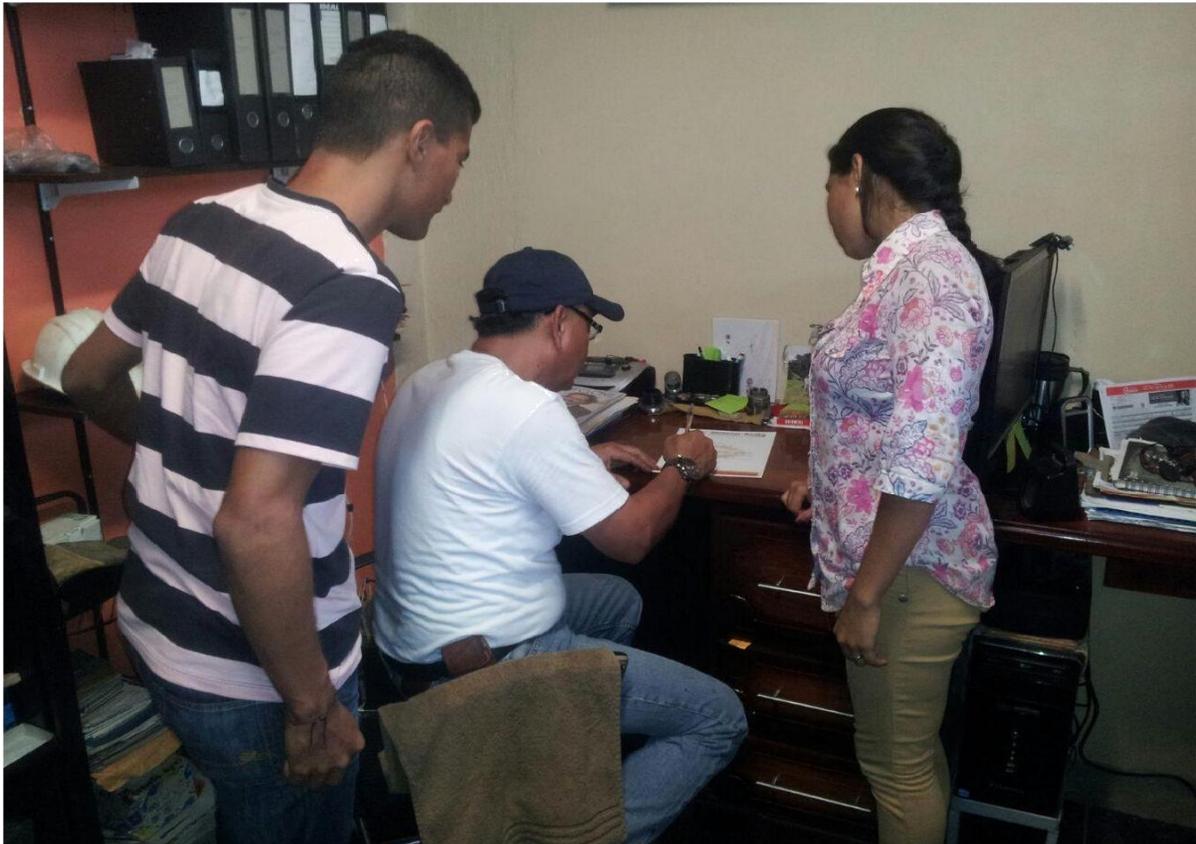
### **Debilidades**

- Desconocimiento de temas tributarios, laborales y de gestión administrativa.
- No cuenta con la estructuración de organigrama ni descripción de funciones.
- Inexistencia de un plan estratégico
- No cuenta con un plan comercial anual
- No cuenta con personal técnico en el área administrativa con conocimientos laborales, comerciales, administrativos.
- No demuestra apertura al cambio.
- No conocer aspecto técnicos en recursos humanos y financieros.

## **Amenazas**

- Inestabilidad económica del país.
- Aparición de nuevos competidores de similar rama de servicio.
- Atrasos en adquirir materiales para efectuar trabajos.
- Alta competencia.
- Retraso en la cancelación por parte de los clientes.
- Potenciales restricciones al sector importador.











# Wilson Avila

Gerente Propietario  
RUC: 0906924360001

Milagro 23 de marzo del 2015

Sres. Universidad Estatal de Milagro UNEMI

Presente.

De mis consideraciones.

Yo **WILSON ORLANDO AVILA GAME** con C.I. **0906924360** AGRADEZCO a ustedes como Universidad ya que mediante los egresados: **DENISSE GABRIELA JARA GÓMEZ** y **EMILIO EDUARDO MORA QUIJIJE** que elaboraron un Manual de Calidad acorde a las necesidades de mi empresa, el **TALLER INDUSTRIAL AVILA** será de fundamental ayuda en el mejoramiento y desarrollo de la misma ya que he estimado que es de inmediata implementación.

Tomaré en consideración las recomendaciones y analizaré con mis colaboradores el proceso idóneo para implementar el manual.

Atte.

Wilson Avila Game

Gerente General

**TALLER INDUSTRIAL**  
**"AVILA"**  
**Wilson Avila**  
Gerente

Realizamos trabajos de: torno, fresa, soldadura eléctrica y autógena. Trabajos en general  
Dir.: Cdla Las Margaritas calle García Moreno s/n y Primera junto al Camal Municipal.  
Teléf.: 2710441 - 0988866063 - 0981443136  
E-mail: Wilson\_avila1512@hotmail.com

