



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL

TÍTULO DEL PROYECTO

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU
INCIDENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE LAS MEDIANAS
EMPRESAS DEL CANTÓN MILAGRO, PERIODO 2014-2015

Autores

Barrera Dolz Byrone Omar

Roso Suarez Pedro Luis

TUTOR:

Msc: Villegas Yagual Félix Enrique Mae.

Milagro, Junio, 2016

Ecuador

ACEPTACION DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por los Sr. BARRERA DOLZ BYRONE OMAR y ROSO SUAREZ PEDRO LUIS, para optar el título de Ingeniero Comercial y que acepto tutorar los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 15 días del mes de junio del 2016

**MSC: Villegas Yagual Félix Enrique MAE.
C.I 0906346135**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 15 días del mes de junio del 2016

BARRERA DOLZ BYRONE OMAR
C.I 0929397347

ROSO SUAREZ PEDRO LUIS
C.I 0940118953

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL otorga el presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones.

MEMORIA CIENTÍFICA	{ }
DEFENSA ORAL	{ }
TOTAL	{ }
EQUIVALENTE	{ }

MSC: Villegas Yagual Félix Enrique MAE.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING ECHARTE FERNÁNDEZ MIGUEL

PROFESOR DELEGADO

ING CEDILLO FAJARDO MIGUEL.

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, ya que él fue quien me bendijo y otorgo sabiduría necesaria durante mi tiempo de mis estudios, él me ha permitido culminar este proyecto de investigación, llenándome de salud, fortaleza y sabiduría en todo momento.

De igual manera a mis padres, por ser mi fuente de motivación de sabiduría que me inculcaron los buenos valores, siendo ellos un pilar fundamental en mi vida; por creer en mí y por darme el apoyo incondicional siempre, lo cual me ha ayudado para nunca rendirme y salir adelante.

A todos mis docentes que siempre estuvieron hay enseñándome y brindándome todo su apoyo lo cual me sirvió de mucho para cumplir esta meta.

A toda mi familia y a todos aquellos que confiaron en mí y me aconsejaron constantemente para poder cumplir con este objetivo profesional, alcanzado con esfuerzo y sacrificio.

BYRONE BARRERA DOLZ

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios por haberme dado la vida y la fuerza para culminar este proyecto de investigación el cual ha sido uno de mis principales objetivos al comienzo de mi carrera profesional, cada paso que doy Dios está ahí cuidándome y protegiéndome a cada momento dándome la sabiduría para actuar en todo momento.

A mis padres los cuales me apoyaron en todo momento especialmente a mi Madre que fue un pilar fundamental en mi vida, brindándome valiosos consejos los cuales me permitieron cumplir con mis metas, por haberme inculcado valores y principios y por brindarme su amor incondicionalmente en todo momento dando palabras de aliento y de motivación para salir adelante y no dar un paso atrás, y lograr ser un profesional de éxito.

A mi familia que siempre me apoyaron para seguir adelante y a todos aquellos que son parte de mi vida y confiaron en mí, les dedico este trabajo el cual fue alcanzado con perseverancia y sacrificio.

PEDRO LUIS ROSO SUÁREZ

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por brindarme la fuerza, salud, conocimientos y perseverancia para superar todos los retos que se han presentado. De la misma manera por haber puesto en mi camino a personas tan maravillosas las cuales me han ayudado a crecer como persona.

A mis padres Alfredo Barrera y Martha Dolz , por darme la confianza, brindarme su apoyo incondicional enseñándome a ser responsable teniendo siempre humildad y sencillez, por motivarme siempre en mis estudios, inculcándome a nunca dejar de luchar por mis sueños, demostrándome que con fe y voluntad se puede llegar a alcanzar la meta propuesta.

Esta meta también va dedicada para mis hermanas Johana y Valescka por ser parte fundamental de nuestra familia y por su apoyo incondicional.

A toda mi familia que siempre estuvo apoyándome, a todas esas personas que han sido parte de mi formación profesional, a las que estoy totalmente agradecido por su amistad, consejos y apoyo en todo momento. Para todos ellos, muchas gracias y que Dios los bendiga.

A mi tutor, el Ing. Félix Villegas, por los conocimientos compartidos, por su esfuerzo y dedicación, gracias por su colaboración para culminar con éxito este proyecto de titulación.

A mi novia, Stephanie Ronquillo, por estar conmigo en las buenas y en las malas, siempre me dio la motivación para culminar esta meta, me enseñó a no rendirme y dar lo mejor de mí en los momentos más difíciles, apoyándome con palabras de aliento los cuales me sirvieron de mucho. Mil gracias

BYRONE BARRERA DOLZ

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por seguir dándome las fuerzas, por las bendiciones que me da cada día, por la vida, los conocimientos y la sabiduría la cual me ha permitido a lo largo de mi carrera cumplir con todos mis objetivos, por guiarme por los pasos del bien y por su amor incondicional por el cual comparto estas palabras del Señor Jesús:

“Mira que te mando a que te esfuerces
Y seas valiente, no temas ni desmayes,
Porque el Señor tu dios estará contigo
A donde quiera que vayas”

Josué 1:9

A mis queridos padres Alejandro Roso y Julia Suarez, los cuales siempre confiaron en mí y estuvieron a mi lado apoyándome en los momentos más difíciles los cuales con sus consejos he podido superarlos y aprender mucho más de la vida. Por brindarme su sabiduría para actuar en momentos complicados y enseñarme a no huir de los problemas y siempre actuar con perseverancia porque es la única forma de alcanzar nuestros sueños.

A mis hermanos Oswaldo Roso, Ashley Abad, Oscar Roso, Alejandro Roso quienes siempre estuvieron ahí apoyándome y dando aliento para no rendirme y concluir con una de las metas más importante de mi vida.

A mi Tutor el Ing. Félix Villegas, una persona muy responsable a quien agradezco infinitamente por los conocimiento impartidos y por su tiempo y esfuerzo dedicado a mi proyecto el cual ha culminado con éxito.

PEDRO LUIS ROSO SUÁREZ

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Ingeniero

Fabricio Guevara Viejo, MAE

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DEL CANTÓN MILAGRO, PERIODO 2014-2015” y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 15 días del mes de junio del 2016

BARRERA DOLZ BYRONE OMAR

C.I 0929397347

ROSO SUAREZ PEDRO LUIS

C.I 0940118953

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	ix
RESUMEN.....	1
INTRODUCCION.....	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Problematización	3
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. OBJETIVOS	5
1.2.1. Objetivo general	5
1.2.2. Objetivos específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	5
1.3.1. Justificación de la Investigación.....	5
CAPITULO II.....	7
2. MARCO REFERENCIAL	7
2.1. MARCO TEÓRICO	7
2.1.1. Antecedentes históricos.....	7
2.1.2. Antecedentes referenciales	9
Elementos que deben reflejarse en el manual de calidad	16
2.2. MARCO LEGAL.....	24
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	56
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	59
2.4.1. Hipótesis General	59

2.4.2.	Hipótesis Particulares	59
2.4.3.	Declaración de variables	60
2.4.4.	Operacionalización de las variables.....	60
CAPITULO III.....		63
3.	MARCO METODOLÓGICO	63
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	63
3.2.	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	64
3.2.1.	Características de la población.....	64
3.2.2.	Tipo de muestra.....	65
3.2.3.	Tamaño de la muestra.....	65
3.2.4.	Proceso de selección.....	66
3.3.	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	66
3.3.1.	Métodos teóricos	66
3.3.2.	Métodos empíricos	67
3.3.3.	Técnicas e instrumentos.....	67
3.3.4.	Técnicas e instrumentos.....	67
3.4.	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	68
CAPITULO IV		69
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	69
4.1.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	69
4.2.	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....	82
4.3.	RESULTADOS	83
4.4.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	84
CAPITULO IV		86
5.	PROPUESTA	86
5.1.	TEMA	86
5.2.	FUNDAMENTACIÓN.....	86
5.3.	JUSTIFICACIÓN	88
5.4.	OBJETIVOS	89

5.4.1. Objetivo General de la Propuesta	89
5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta.....	89
5.5. UBICACIÓN.....	90
5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	91
5.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	91
5.7.2 RECURSOS, ANÁLISIS FINANCIEROS.....	118
5.7.3 Impacto.....	118
5.7.4Cronograma.....	119
5.7.5Lineamiento para evaluar la propuesta	120
BIBLIOGRAFIA.....	123
ANEXO 1. ARBOL DEL PROBLEMA.....	127
ANEXO 2. ENCUESTA.....	128
ANEXO 3. PLAGIO.....	129
ANEXO 4. FOTOS.....	131

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Concepto de Sistema de Gestión de Calidad	70
Cuadro 2. Planeación de la Calidad para la satisfacción de los clientes.	71
Cuadro 3. Calidad de Servicios de las empresas del Cantón Milagro.	72
Cuadro 4. Índice de rentabilidad de las medianas empresas del Cantón Milagro.....	73
Cuadro 5. Beneficios del Manual de Calidad	74
Cuadro 6. Expectativas de las medianas empresas del Cantón Milagro	75
Cuadro 7. Posicionamiento de las empresas del Cantón Milagro	76
Cuadro 8. Calidad del servicio de las medianas empresas del Cantón Milagro.....	77
Cuadro 9. Índice de rentabilidad según la calidad del servicio	78
Cuadro 10. Manual de Calidad para el funcionamiento de las medianas empresas.....	79
Cuadro 11. Importancia de la Calidad de Servicio	80
Cuadro 12. Posicionamiento de una mediana empresa	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Concepto de Sistema de Gestión de Calidad.....	70
Figura 2. Planeación de la Calidad para la satisfacción de los clientes.....	71
Figura 3. Calidad de Servicios de las empresas del Cantón Milagro.....	72
Figura 4. Calidad de Servicios de las empresas del Cantón Milagro.....	73
Figura 5. Beneficios del Manual de Calidad	74
Figura 6. Expectativas de las medianas empresas del Cantón Milagro.....	75
Figura 7. Posicionamiento de las empresas del Cantón Milagro	76
Figura 8. Calidad del servicio de las medianas empresas del Cantón Milagro	77
Figura 9. Índice de rentabilidad según la calidad del servicio.....	78
Figura 10. Manual de Calidad para el funcionamiento de las medianas empresas	79
Figura 11. Importancia de la Calidad de Servicio	80
Figura 12. Posicionamiento de una mediana empresa.....	81

ABSTRACT

This project is aimed at grade Analysis Quality Management System and its impact on the positioning of midsize businesses Canton Milagro, period 2014-2015

Making known under the respective chapters of the current problems with its origin, defining problems and also presented the overall objective and specific objectives, and justification, in which we rely on the theoretical framework presented all documentation related work research, also conceptual definitions and approach to investigate the hypothesis is.

Creating all the methodological process, which served us to define how the information needed for the development of research would be collected, analysis and interpretation of the results obtained through surveys and interviews application is made and hypotheses verified raised.

Developing the project proposal in which the steps to implement a Quality Management Model in the organization MILIPAS detailed CIA LTDA.

Finally conclusions and recommendations after their successful development of the project are presented.

Keywords: quality, international standards; positioning requirements.

RESUMEN

Este proyecto de grado va encaminado al Análisis del Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en el posicionamiento de las medianas empresas del cantón Milagro, periodo 2014-2015

Dando a conocer bajo a los respectivos capítulos la problemática actual con su origen, delimitando problemas y presentado también el objetivo general, los objetivos específicos, y la justificación, en el cual nos basamos en el marco teórico donde presentamos toda la documentación relacionada con el trabajo investigativo, Además se muestran las definiciones conceptuales y el planteamiento de las hipótesis a investigar.

Creando todo el proceso metodológico, mismo que nos sirvió para definir la forma en que se recopilaría la información necesaria para el desarrollo de la investigación, se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación encuestas y entrevistas y se verifica las hipótesis planteadas.

Desarrollando la propuesta del proyecto en la cual se detallan los pasos a seguir para implementar de un Modelo de Gestión de Calidad en la organización MILIPAS CIA LTDA.

Por último se presentan las conclusiones y sus respectivas recomendaciones logradas luego de la elaboración del proyecto.

Palabras claves: Calidad, normas internacionales; posicionamiento, requisitos

INTRODUCCION

La presente investigación tiene como propósito analizar los Sistemas de Gestión de Calidad que aplican las medianas empresas del Cantón Milagro, conocer los motivos por los cuales se impide el crecimiento de las mismas y el por qué no alcanzan las expectativas del cliente, ya que estos no se rigen a las normas internacionales ISO lo cual hacen que sus procesos no se realicen de una manera correcta generando inconvenientes en sus clientes.

Es de vital importancia para las medianas empresas encontrar los factores que inciden en el posicionamiento del Mercado. El objetivo de este estudio es brindar las herramientas necesarias para mejorar la gestión de calidad de sus productos y servicios.

El desarrollo de la presente tesis se creó con la finalidad de mejorar el Sistema de gestión de calidad estableciendo sus requisitos a la norma internacional 9001:2008 donde mejoraremos sus políticas y objetivos de calidad, sus procesos y requisitos los cuales pondremos en práctica para satisfacer las expectativas de los clientes los mismos que contribuirán con el mejoramiento de la organización.

Con la información obtenida los propietarios o gerentes tomaran decisiones para beneficio de la organización y trabajar planificadamente en el crecimiento de los negocios basándose en las normas ISO brindando mejores producto y servicio donde dé a resaltar la calidad, ya que esto generara una muy buena imagen dentro de las instituciones dejándolas en un alto nivel de posicionamiento, lo cual hará que todos sus actividades, proceso se realicen con u buen desempeño lo cual llenara las expectativas de los clientes.

Con la recolección y tabulación de los datos se dio un ordenamiento de la información el cual permitió dar opiniones sobre el comportamiento de las medianas empresas, con esto se pudo establecer conclusiones y recomendaciones que permitan solucionar problemas y dar soluciones.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

En los últimos años en el Ecuador se ha notado que las medianas empresas han tenido la falta de innovación al momento de crear un producto y servicio que satisfaga las necesidades del consumidor, esto se ha originado por una mala investigación de las normas de calidad que poseen los diferentes productos y servicios que se comercializan hacia la comunidad. Todo esto ha llevado a que varias empresas tengan un nivel bajo de posicionamiento, esto genera que no sean reconocidas lo cual con lleva a que sean limitadas de sus actividad lo cual trae consecuencias en su rentabilidad y el logro de sus objetivos. El uso de Sistemas de Gestión de Calidad se ha extendido de forma viral esto ha generado el desarrollo de las empresas de varias naciones. En nuestro país las grandes empresas ya ha implementado el uso de sistemas de gestión de calidad, lo que ha beneficiado enormemente a su posicionamiento y nivel de ventas de sus productos y servicios.

Se ha identificado que en la actualidad en las medianas empresas del Cantón Milagro han venido realizando las actividades económicas de manera verbal y manual simplemente; sin regirse bajo normas u estatutos fijados por un manual de calidad, lo cual ha llevado a una deficiencia en el posicionamiento que tienen los nombres de sus empresas o de los productos que ofrecen.

La mayoría de las medianas empresas del Cantón Milagro no cuentan con una planificación adecuada, la cual le permita aumentar la satisfacción en los clientes ya

que es primordial dar una buena atención al cliente, brindando un buen producto o servicio de calidad.

Además se cuenta con medianas empresas las cuales no poseen manual de calidad, y esto da como resultado un escaso nivel de cumplimiento de las expectativas planteadas por las medianas empresas, sin un manual de calidad, no existen los procedimientos ni requisitos para la mejora continua en los procesos y no logran optimizar resultados.

Y por último la calidad de servicio que prestan las medianas empresas va incidir de forma numerosa, generando un mal servicio lo cual se relaciona a un bajo nivel de sus ventas que da a conocer falencias y pérdidas para la organización dando una mala imagen para sus clientes.

1.1.2. Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Sector: Medianas empresas

Dirección: Comercial

1.1.3. Formulación del problema

¿De qué forma el sistema de gestión de calidad incide en el posicionamiento de las medianas empresas del canto Milagro en el periodo 2014-2015?

1.1.4. Sistematización del problema

¿De qué manera la planificación de la calidad incide en la satisfacción de los clientes?

¿Cómo influye el uso de un manual de calidad en los procesos que aplican las medianas empresas del cantón Milagro?

¿En qué medida la mejora continua influye en la rentabilidad de las medianas empresas?

¿De qué manera la calidad de servicios incide en las ventas de las medianas empresas?

1.1.5. Determinación del tema

Estudio del sistema de gestión de calidad y su incidencia en el posicionamiento de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2014-2015

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Establecer de qué forma el sistema de gestión de calidad incide en el posicionamiento de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2014-2015, a través de un estudio basado en el método científico para contribuir con una mejor participación de mercado.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la planificación de la calidad incide en la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Analizar cómo el uso de un manual de calidad influye en los procesos de satisfacción de los clientes.
- Examinar de que forma la mejora continua incide en la rentabilidad de las medianas empresas.
- Establecer de qué manera la calidad de servicios incide en las ventas de las medianas empresas.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la Investigación

Toda organización debe tener en cuenta que el crecimiento administrativo proporciona competitividad y pueden operar de manera eficiente, creando medianas

empresas sólidas y sustentables donde nos brinde un alto nivel de rentabilidad , es por ello que la presente investigación está dirigida al análisis para conocer e interpretar los principales procesos del sistema de gestión de calidad que afectan la atención al cliente esto genera una mala imagen para las medianas empresas ya que por lo cual no pueden elevar sus ventas.

La importancia que ejerce sobre el desarrollo de las medianas empresa el contar con un Sistema de Gestión de Calidad que nos provea de las herramientas necesarias para gestionar la calidad en los servicios; herramientas que nos permitirán proporcionar atención oportuna a las solicitudes y reclamos presentados por los clientes ; en ocasiones se ha observado a emprendedores de diferentes medianas empresas que ante una cualquier problema que se les presenta desconocen de los procesos administrativos que una mediana empresa ejecuta en época de crisis por ende requieren de urgente atención en su estructuración que permita desarrollar ventajas competitivas, ideas innovadoras que logren satisfacer las necesidades del cliente dentro de un marco detallado en el que la oferta y la demanda intercambian mutuamente sus beneficios.

Metodológicamente se seguirá un proceso científico dentro de la investigación, con una metodología que se ajuste a la realidad de las variables analizadas y aportar así con información relevante para posteriormente dejar bases que permitan desarrollar soluciones estratégicas que mejoren el crecimiento de estos negocios que se han constituido en la generación de ingresos y fuentes de mejorar la calidad de vida de la población del Cantón Milagro.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

“El surgimiento del concepto de las medianas empresas se enmarca hacia finales de la década de los años 70 del siglo pasado y se relaciona principalmente con la crisis del modelo fordista de producción que sustentaba la existencia de grandes industrias con rigidez en sus esquemas tecnológicos y productivos, y estaban orientadas casi exclusivamente al mercado interno.

En este contexto se limitaban al mantenimiento del equilibrio socio económico. Su tarea era la de generar fuentes de trabajo. Pero los años 70 marcaron el fin del modelo fordista de desarrollo industrial. Por un lado, la crisis del petróleo encareció enormemente los precios de los energéticos y, por otro lado, la expansión económica de los países desarrollados registrada en esa década comenzó a detenerse como consecuencia lógica de la caída del consumo. A esto se le sumó la aparición de los nuevos países industriales exportadores, principalmente los del sudeste asiático.

Frente a este Nuevo Orden Económico Mundial las grandes empresas iniciaron un proceso de reconversión que consistió básicamente en incorporar todos aquellos elementos

necesarios para frenar la caída de su rentabilidad y hacerse competentes.

La década de los 80 marcó, pues, el inicio de una nueva etapa para las medianas empresas en los países industrializados, que permitió el resurgimiento de las mismas y la revalorización de su rol dentro del proceso de crecimiento económico. En la mayoría de los casos el Estado advirtió esta situación y sumó sus esfuerzos por incentivar y apoyar a estas empresas.

En la actualidad desempeñan una función crucial en la competencia mundial. Si bien se esperaba que esta requeriría de grandes unidades de producción, la historia industrial de los últimos decenios ha demostrado con claridad que no son agentes marginales de la dinámica competitiva; es decir, el escenario no está plenamente dominado por unos cuantos gigantes, (Lemes Batista & Machado Hernández, 2010).”

“El surgimiento de estas empresas en el Ecuador se remonta hacia la década de 1950, desde sus inicios tuvieron que sortear con las dificultades de: un país con una economía frágil, excesiva dependencia de los ingresos provenientes del petróleo y la desatención del sector por parte de los gobiernos en turno. Esta desatención de los gobiernos hacia el sector no permitió establecer un marco legal específico para este sector, en el que se delimite sus condiciones de operación y características, impidiendo que se pueda establecer planes y mecanismos de acción adecuado para fomentar su desarrollo. Pese a su potencial generador de productos innovados que le permiten incursionar en nuevos mercados las pymes han tenido poco acceso al mercado internacional, esto se da principalmente por: capacidad limitada para exportar, desconocimiento de normas y procesos para exportar, poca información sobre mercados y la demanda de los mismos, no cumplimiento del producto con estándares de calidad, entre otros, (GUALOTUÑA REIMUNDO, 2011).”

Las necesidades humanas han existido desde el alba de la historia. Sin embargo los medios para satisfacer esas necesidades (los procesos de gestión de calidad) han sufrido unos cambios amplios y continuos.

“Antes del siglo veinte, la gestión para la calidad se basaba en unos principios antiguos: la inspección del producto por los consumidores, que todavía se utiliza mucho en los mercados actuales; y, el concepto de artesanía, según el cual los compradores confían en la habilidad y reputación de artesanos formados y experimentados, (JURAN, 1990).”

Luego de que el comercio se expandiera más allá de las fronteras y con ayuda de la tecnología se generaron nuevos conceptos y herramientas para la mejora de la gestión de calidad.

La historia de los manuales como herramienta en la administración es prácticamente reciente en la administración. Comenzaron a utilizarse durante el periodo de la segunda Guerra Mundial, aunque se tiene conocimientos de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaban información e instrucciones al personal sobre ciertas formas de operar de un organismo por ejemplo (circulares, memorándum, instrucciones internas, etc.).

Con la creación de estos instrumentos fue posible llevar un control tanto del personal de una organización como de las políticas, estructuras funcionales, procedimientos y otras prácticas del organismo de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

Los primeros manuales adolecían de efectos técnicos, pero sin duda fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal.

Con el transcurrir de los años los manuales se adoptaron para ser más técnicos, claros, concisos, prácticos y, comenzaron a aplicarse a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas, etc.) de las empresas.

2.1.2. Antecedentes referenciales

TÍTULO: DISEÑO Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD REGIONAL MILAGRO, BASADO EN LOS PARÁMETROS DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008

AÑO: 2012

AUTOR: HUASCO MAÑAY ADRIANA

TOMALÁ DAUDO KENYA

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

PROBLEMÁTICA: La problemática se da en el área de atención del cliente de la empresa, debido a que no se está brindando un servicio óptimo, generado poca relación entre la empresa y sus abonados al no cumplirse sus expectativas demandadas.

OBJETIVO: Encontrar los problemas que han surgido debido a la inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, a través del desarrollo de un estudio de campo que nos permita proponer la solución a la problemática actual.

METODOLOGÍA: La metodología de la investigación es de tipo descriptiva, de campo y no experimental. Los métodos utilizados son la observación, analítico-sintético ya que permite distinguir los elementos o factores que están afectando la relación empresa-usuario. Las técnicas empleadas fueron la encuesta, con su instrumento el cuestionario; y la entrevista con su instrumento, el cual es la guía de preguntas.

CONCLUSIONES: Existen una serie de problemas en las diferentes áreas de estudio, originando un incorrecto desempeño por parte de los funcionarios de la empresa. De esta manera la calidad de servicio ofrecido no alcanza los niveles de satisfacción requeridos por los usuarios.

URL:<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1389/3/DISE%C3%91O%20Y%20PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20EN%20EL%20C3%81REA%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CLIENTE%20DE%20LA%20CORPORACI%C3%93N%20NACIONAL%20DE.pdf>

(HUASCO MAÑAY & TOMALÁ DAUDO, 2012)

Por medio de esta investigación se obtiene información relevante con respecto a la Gestión de Calidad, ya que con un adecuado sistema se podrá disponer de directrices necesarias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio brindado,

facilitando la toma de las debidas acciones correctivas fin de tener satisfacción por parte de los involucrados.

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES ISO 9001, COMO ALTERNATIVA DE OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE IMPORTACIONES PARA EL AGENTE AFIANZADO DE ADUANA ATAIC CIA LTDA

AÑO: 2015

AUTOR: PALACIOS HERVAS PATRICIO SEBASTIÁN

VASCO FRANCO DANILO JAIR

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

PROBLEMÁTICA: ATAIC CIA LTDA., a pesar de tener amplia experiencia en el mercado, presenta inconvenientes en sus operaciones, debido a la inexistencia de un sistema de gestión de calidad en sus procesos, generando insatisfacción al no cumplir con las expectativas de sus clientes y accionistas

OBJETIVO: Determinar la viabilidad de la implementación de las normas ISO 9001 en la empresa ATAIC CIA LTDA., para promover el mejoramiento de su eficiencia a través de la organización de sus procedimientos operativos.

METODOLOGÍA: La metodología de investigación utilizada en la investigación es de tipo exploratoria y descriptiva. Los métodos utilizados son el de inducción y deducción ya que con la aplicación de instrumentos como el cuestionario, se obtendrá información relevante para poder comprobar la hipótesis. La técnica empleada fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario.

CONCLUSIONES: La ausencia de un sistema de gestión de calidad genera inconvenientes dentro de la empresa, originando poca orientación hacia las actividades y funciones a desempeñar, como resultado la insatisfacción de los clientes con la calidad de servicios obtenidos.

URL:<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/607/1/T-ULVR-0573.pdf>
(PALACIOS HERVAS & VASCO FRANCO, 2015)

Esta investigación es de ayuda importante para el desarrollo del estudio al cual nos estamos enfocando, ya que muestra información acerca de la importancia de contar con lineamientos previamente establecidas acerca de cómo efectuar las actividades dentro de la organización para poder generar servicios de calidad.

TÍTULO: ANÁLISIS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN LAS MIPYMES DE GUAYAQUIL: EXPERIENCIAS DE ÉXITO EN DIFERENTES SECTORES

AÑO: 2014

AUTOR: ESCANDÓN GÓMEZ KAREN VANESSA

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

PROBLEMÁTICA: La cultura en el país se encuentra aún muy distante con respecto a la concientización y disciplina orientada a la calidad, esto genera un poco desarrollo en su proceso evolutivo y de mejora continua, por lo cual el presente trabajo SE desarrolla para comprender la relación generada Mi pymes de la ciudad de Guayaquil respecto a la Norma ISO 9001.

OBJETIVO: Identificar el grado de mejora experimentado por las MIPYMES y grandes empresas de distintos sectores económicos asociados a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, además de identificar los principales factores que mediatizan su éxito.

METODOLOGÍA: La investigación y desarrollo conforme a su naturaleza de tipo documental y aplicada, estudio es de tipo descriptivo e investigación no experimental. Así mismo, la entrevista como técnica con su instrumento, el cual es la guía de preguntas.

CONCLUSIONES: Con la información recabada se puede afirmar que el implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 es beneficioso para los negocios, ya que influye en la obtención de un crecimiento sostenido y exitoso. Para que este funcione es necesario que las gerencias tomen decisiones adecuadas como parte de un proceso visionario el mismo que incluya la convicción en el sistema.

URL:<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/1544/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-69.pdf> (Escandón Gómez, 2014)

La presente investigación permitió tener claro la necesidad de implementar un modelo de calidad idóneo en las medianas empresas del cantón Milagro. De la misma manera el de aplicar adecuadas técnicas de recolección de datos que permitan obtener información relevante en cuanto a las variables de estudio, contribuyendo al desarrollo de la investigación.

2.1.3 Fundamentación teórica

Sistema de gestión de calidad

Definición

Según, (Mateo C., 2009) Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional

Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

2. La Planificación

Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los

objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

3. El Recurso

Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).

4. Los Procesos

Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

5. Los Procedimientos

Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos, (Mateo C., 2009).

Planificación de la calidad

Definición

La planificación de la calidad es el proceso que asegura que bienes, servicios y procesos internos cumplan con las expectativas que tienen los clientes.

Etapas de la planificación de la calidad

Se considera que un proceso de planificación de la calidad debe contar con las siguientes etapas:

Etapas 1: Establecer un objetivo. El equipo debe contar con un objetivo concreto, debe revisarlo y asegurarse de que su definición es clara y detallada.

Etapas 2: Tener identificados a los clientes. Se debe tener en cuenta a los clientes finales pero también a los clientes internos, puesto que de todos ellos dependerá el éxito del trabajo realizado.

Etapas 3: Establecer las necesidades de los clientes. El equipo tiene que ser capaz de determinar y diferenciar entre las necesidades que expresan los clientes y las necesidades reales. Muchas veces éstas no se manifiestan en forma clara o explícita.

Etapas 4: Elaboración del producto. Cuando se trate de bienes y servicios, una vez comprendidas las necesidades de los clientes, el equipo deberá identificar lo que dicho producto requiere para satisfacer esas necesidades.

Etapas 5: Llevar a cabo el proceso. Se considera capaz a un proceso que satisfice, en todo momento, las características y objetivos detallados del producto.

Etapas 6: El traslado a la operativa diaria. Este será un proceso planificado y ordenado que buscará maximizar la eficacia de las operaciones a la vez que minimizará la aparición de problemas.

La forma de crear una estructura y la participación en la planificación de la calidad, puede parecer quizás, una forma de aumentar en exceso el tiempo necesario para la planificación, pero en realidad estará reduciendo el tiempo total necesario para llegar a la operación completa. Esto es así porque una vez que la empresa u organización

aprende a planificar la calidad, el margen de tiempo total que transcurre entre el concepto inicial y las operaciones concretas es mucho menor, (Club Calidad, 2016).

Manual de calidad

Definición

Un manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dotan para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es, en términos generales, el documento marca el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, por ello, el sistema de gestión de la calidad (SGC) con el que se dota para evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos. De la misma manera, es un documento público que las empresas ponen a disposición de clientes, usuarios, proveedores e instituciones para que conozcan, se ajusten y supervisen respectivamente los estándares de calidad con los que la compañía se ha comprometido, (Retos en Supply Chain, 2014).

Importancia

El manual de calidad es la guía desarrolla por cada empresa para orientar a sus trabajadores sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitado por el cliente, normativas vigentes y de seguridad interna, (R., 2011).

Beneficios

El manual de calidad es la expresión de la adopción de un sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos de la normativa internacional aplicable. Promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, facilitando las tareas de planificación ligadas, entre otras áreas, a la cadena de suministros.

Elementos que deben reflejarse en el manual de calidad

Todo manual de calidad ha de reflejar unos elementos mínimos que ayuden a visualizar los procedimientos que se van

a llevar a cabo para el control de la calidad del producto o servicio ofertado por la compañía.

Acorde a lo establecido en el apartado 4.2.2 de la norma ISO 9001, sobre el Manual de la Calidad, este documento debe incluir tres elementos mínimos, que son:

El alcance del sistema de gestión.

Los procedimientos establecidos para el sistema

Una descripción de la interacción entre los procesos.

No obstante, un eficaz manual de la calidad debería contener, además, otros datos que completen la información necesaria, como son:

1. Objetivo y alcance.

A través de este apartado se deben reflejar las metas que la compañía pretende con el establecimiento del sistema de gestión de calidad que se ha establecido y con el desarrollo del manual de calidad.

Por otro lado, las organizaciones deben meditar si el sistema de Gestión de Calidad se va a implementar en solo determinados procesos para ir introduciéndolo de manera gradual o si alcanzará a todos los departamentos y procesos de la organización y concretar a las personas que incumbirá.

Además del alcance, en el documento se deben indicar también las posibles exclusiones junto a su debida justificación.

2. Responsables y funciones

Siempre es interesante incluir este apartado aun cuando el tamaño de tu empresa es reducido, para dejar claro las responsabilidades y funciones de los principales responsables del sistema de gestión de calidad.

3. Política de calidad

A través de este apartado la empresa manifiesta su compromiso con la calidad y define, de manera global, los principios en los que se fundamentarán sus métodos y estrategias para alcanzar los objetivos de calidad.

4. Descripción del Sistema de gestión de Calidad

Es el apartado clave de todo el manual. En esta sección de deben describir con todo detalle los procesos que se llevan a cabo, las interacciones que se producen entre los procesos, los recursos necesarios para cada una de las tareas que se describen y los métodos e instrumentos de medición y control que se utilizarán para analizar y valorar el desarrollo de los procesos y poder introducir las mejoras necesarias.

Este manual debe ser una guía de uso, un documento instructivo, que permita a cualquier persona (directivos, trabajadores, clientes, inversores, socios o auditores) conocer la forma de proceder y observar las medidas que se llevan a cabo para asegurar la calidad en los procesos, (Blog Calidad y Excelencia, 2015).

La mejora continua

Definición

“Optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, porque como sabemos, los recursos económicos son limitados y en un mundo cada vez más competitivo a nivel de costos, es necesario para una empresa manufacturera tener algún sistema que le permita mejorar y optimizar continuamente.

La Mejora Continua no solo tiene sentido para una empresa de producción masiva, sino que también en empresas que prestan servicios es perfectamente válida y ventajosa principalmente porque si tienes un sistema de Mejora Continua (al ser un sistema, quiere decir que es algo establecido y conocido por todos en la empresa donde se está aplicando).

Características

1. Un proceso documentado. Esto permite que todas las personas que son partícipes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera cada vez
2. Algún tipo de sistema de medición que permita determinar si los resultados esperados de cierto proceso se están logrando (indicadores de gestión)
3. Participación de todas o algunas personas relacionadas directamente con el proceso ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo, (FLORES RIPOLL, 2010)".

Ciclo PDCA de mejora continua

Plan (planificar)

Organización lógica del trabajo

- Identificación del problema y planificación.
- Observaciones y análisis.
- Establecimiento de objetivos a alcanzar.
- Establecimiento de indicadores de control.

Do (hacer)

Correcta realización de las tareas planificadas

- Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- Aplicación controlada del plan.
- Verificación de la aplicación.

Check (comprobar)

Comprobación de los logros obtenidos

- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación con los objetivos.

Adjust (ajustar)

Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos

- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativa de mejora.
- Estandarización y consolidación.
- Preparación de la siguiente etapa del plan.

La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos (Guía de la Calidad, 2016).

Calidad de servicios

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones (Fernández, 2009).

Componentes de la calidad en el servicio

Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Accesibilidad. Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Seguridad. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

La calidad de servicio en la visión de la empresa

La calidad de servicio juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo.

Una visión es una situación que vemos en nuestra mente. Se imaginan los resultados que se desean obtener a largo plazo en la organización.

En la actualidad, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben.

De esta manera, se hace obvio que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama Calidad de Servicio.

Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas, que por otro lado son subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio, es decir, de calidad, la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que el tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido.

La misión y la calidad de servicio

Tradicionalmente la misión ha sido definida como la razón de existir de la empresa. La calidad de servicio es una razón importante para determinar en la misión ya que aporta un valor agregado dentro de las características del servicio ofrecido.

Si en la misión no se establece la prioridad de la calidad en el servicio todos los procedimientos por alcanzarla resultarán inútiles y el futuro siempre desbordará a la organización.

En la misión se constituyen los pilares sobre los cuales se construye la organización, las bases del hacer. Por eso, la calidad de servicio como pilar fundamental debe encontrarse expresada en la misión. (Abadi, 2004)

Satisfacción de las necesidades del cliente

“Este es considerado como el concepto más tradicional hacia donde fija su atención el mercadeo el cual es la comprensión de las necesidades del consumidor, que se considera sujeto activo en la relación de intercambio económico, es precisamente esta la importancia que tiene para el mercadeo conocer a su consumidor, en sus

necesidades y las variables que a través del producto que ofrezcan puede satisfacerlas.

Dentro de estas tenemos:

Las necesidades absolutas y relativas: Las necesidades humanas son ilimitadas en extensión, más no en intensidad, pero al mercadeo solo le interesa las que los consumidores pueden satisfacer con sus recursos, es decir, a través de un determinado comportamiento económico. Por esto se hace necesario clasificar las necesidades para comprenderlas mejor.

- **Necesidades Absolutas.** Son aquellas que experimenta el individuo indiferentemente de la situación que experimente la sociedad, estas son limitadas en capacidad, y esto se debe a que a medida que se satisfacen van apagándose.
- **Necesidades Relativas.** Son aquellas que cuando se satisfacen van a elevar a la persona y le ocasionan un sentimiento de superioridad, debido a su naturaleza son consideradas insaciables, ya que cuando la capacidad económica del individuo es mayor, aumenta en la misma proporción sus apetencias, es más podría decirse que esas conquistas en el terreno de las necesidades relativas son las que sirven a las sociedades actuales para definir las posiciones de los individuos en la escala social.

La necesidad, el deseo y la demanda: Es necesario conocer las diferencias entre estos conceptos, para comprender como actúa el mercadeo en el proceso de satisfacción de las necesidades del consumidor.

- **La Necesidad.** Podemos decir que ocasiona en el individuo un sentimiento de privación que se encuentra intrínsecamente ligado a la condición humana, por lo tanto es de carácter universal, común a todos, este sentimiento posee la peculiaridad de motivar la conducta del individuo a eliminar dicho sentimiento, Privación – Conducta de erradicación.
- **El deseo.** Es la exteriorización de la voluntad de satisfacer la necesidad, y que no todos los individuos van a realizar de la misma manera puesto que depende de una serie de factores que influyen como la edad, la cultura socialmente dominante, el ambiente climatológico y otras situaciones.

- **La demanda.** Consiste en la formulación expresa del deseo según la voluntad de compra de cada individuo y según los recursos de que dispone para ello. Pueden presentarse situaciones de necesidad sin deseo, un ejemplo de esto es el enfermo que necesita comer para sobrevivir, pero no puede expresar su deseo de comida, así como también puede existir deseo sin demanda, la persona que carece de recursos para formular su deseo.” (Liderazgo y Mercadeo, 2006).

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente

“Cuando alguien, llámese cliente u organización tiene una necesidad específica, busca en diferentes opciones un producto para satisfacerla, escogiendo y decidiéndose por aquel que tiene las mejores cualidades para satisfacer su necesidad.

Durante el proceso que el consumidor realiza para escoger el producto más atractivo, el consumidor desarrolla un conjunto de expectativas acerca de lo que el producto podrá hacer por él una vez después de adquirido.

El consumidor hace un juicio sobre el producto que adquirió, lo que cual posteriormente lo llevará a saber el grado de satisfacción que le produjo el mismo (Molina Caballero)”.

2.2. MARCO LEGAL

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD

DISPOSICIONES GENERALES

“**Art. 1.-** El presente Reglamento General contiene la normativa para una adecuada aplicación de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objeto de viabilizar y facilitar la investigación y aplicación de las normas y reglamentos técnicos, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad que promueven y protegen la calidad de bienes y servicios, en busca de la eficiencia, el mejoramiento de la competitividad; el incremento de la productividad; y, el bienestar de los consumidores y usuarios.

Art. 2.- Este Reglamento tiene como objetivo regularizar el Sistema Nacional de la Calidad, adaptándolo a la nueva estructura democrática del Estado, lo cual permitirá un sistema coherentemente articulado, solidario, inclusivo, y de permanente y continua colaboración interinstitucional, en armonía con los preceptos legales (MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y DE PRODUCTIVIDAD, 2011)”.

LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CONTROL DE CALIDAD

Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial y agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización. Concordancias: CODIGO PENAL, Arts. 437

Art. 65.- Autorizaciones Especiales.- El Registro Sanitario y los Certificados de venta libre de Alimentos, serán otorgados según lo dispone el Código de la Salud, de conformidad con las normas técnicas, regulaciones, resoluciones y códigos de práctica, oficializados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - y demás autoridades competentes, y serán controlados periódicamente para verificar que se cumplan los requisitos exigidos para su otorgamiento. Para la introducción de bienes importados al mercado nacional, será requisito indispensable contar con la homologación del Registro Sanitario y de los Permisos de Comercialización otorgados por autoridad competente de su país de origen, según lo dispone el Reglamento a la presente Ley y las demás leyes conexas, salvo los casos de aplicación de acuerdos de reconocimiento mutuo vigentes y los que pudieren entrar en vigencia a futuro entre la República del Ecuador y otros países, en el marco de los procesos de integración. Concordancias: LEY ORGANICA DE SALUD, Arts. 138

Art. 66.- Normas Técnicas.- El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización; para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración. Las normas técnicas no podrán establecer requisitos ni características que excedan las establecidas en los estándares internacionales para los respectivos bienes.

Art. 67.- Delegación.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - y las demás autoridades competentes, podrán, de acuerdo con la ley y los Reglamentos, delegar la facultad de control de calidad mencionada en el Art. anterior, a los Municipios que cuenten con la capacidad para asumir dicha responsabilidad.

Art. 68.- Unidades de Control.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios. Así mismo, reglamentará la posibilidad de que alternativamente, se contraten laboratorios de las Universidades y Escuelas Politécnicas o laboratorios privados debidamente calificados para cumplir con dicha labor.

Art. 69.- Capacitación.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - realizará programas permanentes de educación sobre normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado según la Ley. (ASAMBLEA NACIONAL, 2011)

LEY ORGANICA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Art. 1.- Cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja, incluyéndose a los incapaces relativos, y por los incapaces absolutos podrán hacerlos sus representantes.

Art. 2.- Las quejas podrán ser formuladas por escrito o verbalmente, contendrán la identificación del peticionario y la relación circunstanciada de los hechos. Las quejas verbales serán reducidas a escrito y firmadas por quien las formule, de no saber firmar, bastará la impresión de la huella digital, el registro de la cédula de identidad o pasaporte. A falta de la cédula de identidad, valdrá la de un testigo que declare conocer al actor.

Art. 3.- En los casos de quejas sobre hechos que afecten a la vida, la salud, la integridad física, moral o psicológica de las personas, el Defensor del Pueblo, de encontrarlas fundadas promoverá, sin demora alguna, los recursos y acciones que impidan las situaciones de daños y peligros graves, sin que las autoridades competentes requeridas puedan negarse a su conocimiento y resolución.

Art. 4.- Recibida la queja, se procederá a su trámite o rechazo que se hará por escrito motivado, pudiéndose informar al interesado sobre las acciones o recursos que puede ejercitar para hacer valer sus derechos. Deben rechazarse las quejas anónimas, las que revelan mala fe, carencia de pretensión o fundamentos, y aquellas cuyo trámite irroguen perjuicio a derechos de terceros. En todo caso, la negativa de una queja no impide la investigación sobre los temas que plantea.

Art. 5.- Cuando la cuestión o asunto objeto de la queja estuviera sometido a resolución judicial o administrativa, la Defensoría del Pueblo se limitará a vigilar el respeto al debido proceso, pudiendo para este efecto interponer las acciones y recursos contemplados en la Constitución Política de la República y la Ley.

Art. 6.- Admitida la queja se procederá a su inmediata investigación sumaria e informal, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho. Se notificará a los presuntos responsables de las acciones u omisiones materia de la queja, para que contesten en un plazo de ocho días, prorrogables por ocho días más, a petición fundamentada de parte y sin perjuicio de lo contemplado en el artículo 16 de esta Ley, la falta de contestación será tomada como aceptación de la queja, debiéndose en todo caso investigar sobre sus fundamentos.

Art. 7.- Comprobados los fundamentos de la queja se procederá conforme lo dispuesto en la última parte del artículo 16.

CAPITULO IV

DE LAS SANCIONES

Art. 23.- La negativa a dar información y la falta de colaboración por parte de los funcionarios y empleados del sector público serán sancionados, a petición del Defensor del Pueblo, previo sumario administrativo, por la máxima autoridad, con multa de uno a diez salarios mínimos vitales y hasta la destitución del cargo, según la gravedad del caso. La resolución de la máxima autoridad podrá ser impugnada por el Defensor del Pueblo, o el afectado, ante los tribunales distritales de lo Contencioso Administrativo. La imposición de estas sanciones no excluye la acción penal por delitos contra las libertades constitucionales y la civil por daños y perjuicios, así como la continuación de dichas causas de habérselas iniciado.

Art. 24.- La negativa a dar información y la falta de colaboración de los particulares implicados en las quejas que se investigan, dará lugar a las consiguientes responsabilidades civiles y penales, mediante las correspondientes acciones que podrá interponer el Defensor del Pueblo. (ASAMBLEA NACIONAL, 2009)

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

“La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,

d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,

e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,

f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

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 “procedimiento documentado” dentro de esta 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.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,

- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras

responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,

b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y

c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,

d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y

e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 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).

6.4 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" está relacionado con aquellas condiciones 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).

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación

de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 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.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,

b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y

c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 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.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,

- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la

validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.4 Compras

7.4.1 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 del 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 (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,

- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

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

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener

la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 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.

8.2.2 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 (véase 7.1), 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 (véase 4.2.4).

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 (véase 8.5.2).

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

8.2.3 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 apropiada 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.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),

b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),

c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y

d) los proveedores (véase 7.4).

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),

b) determinar las causas de las no conformidades,

c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,

d) determinar e implementar las acciones necesarias,

e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4),

f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,

b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,

c) determinar e implementar las acciones necesarias,

d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4),

e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas, (ISO, 2016)”

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Administración: La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Capacitación: Es un proceso que se ejecuta de manera continua que consiste en el aprendizaje y enseñanza de habilidades o métodos que ayuden al individuo en destacarse en la realización de una actividad.

Comercial: Se refiere a lo vinculado con el comercio o con las personas que se dedican a comprar y/o vender bienes o servicios. El término comercio, por su parte, puede hacer mención a esta actividad o al espacio físico donde se desarrolla

Competitividad: Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, es decir, la optimización de la satisfacción o el precio fijados algunos factores.

Control: Es un elemento preventivo y correctivo patrocinado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con la intención de procurar el desempeño de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y concesión de recursos.

Desarrollo: Crecimiento o mejora de un aspecto físico, intelectual o moral.

Desconocimiento: Implica la ignorancia que se tiene respecto de algo, de alguien, una verdad, un hecho, una situación, entre otras opciones.

Dirección: Es el período de orientación del personal y los recursos productivos hacia la partida óptima, comprendiendo el liderazgo de los directivos, la delegación para la coordinación del trabajo, la estimulación del personal, la comunicación organizacional, la creatividad y la mentalidad innovadora de los grupos de trabajo.

Expectativas: Se define como la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un propósito determinado.

Factores: Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado.

Calidad: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad, La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas.

Gestión de calidad: Actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

Innovación: Significa literalmente innovar. Así mismo, en el uso coloquial y general, el concepto se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, inventos y su implementación económica.

Manual: Herramienta que sirve de guía para la mejor ejecución de las labores.

Manual de Calidad: Es un documento en el cual se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como también, la política de la calidad y los objetivos que dirigen al cumplimiento de dicha política.

Normas técnicas: Documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios.

Objetivo: Metas constituidas de una organización, hacia las cuales se orientan los recursos y los esfuerzos

Planificación de calidad: Es un proceso que permite que los bienes, servicios y procesos internos de una empresa cumplan con las expectativas de los clientes.

Procedimiento: Método o trámite necesario para ejecutar una cosa.

Posicionamiento: Estrategia comercial que pretende que el servicio o el producto ocupe un lugar distintivo basada en la competencia y memoria del consumidor

Recursos: Es la fuente o suministro que nos sirve como facilitador para la ejecución de una actividad o también puede ser considerada como un beneficio resultante de generar actividades como por ejemplo:

Resultados: Se entiende como resultado a la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente. Algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja, la ganancia, la pérdida, el avance o la victoria.

Requisitos: Cualquier obligación, prohibición, condición o límite al acceso al ejercicio de una actividad de servicios previstos en el ordenamiento jurídico o derivados de la jurisprudencia o de las prácticas administrativas.

Satisfacción del cliente: Satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.

Sistema de mejora continua: Es un método que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

La gestión de calidad incide en el posicionamiento de las medianas empresas del Cantón Milagro durante el periodo 2014-2015.

2.4.2. Hipótesis Particulares

- La planificación de la calidad incide en la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- El manual de calidad incide en las expectativas de las medianas empresas.
- La mejora continua incide en la rentabilidad de las medianas empresas.
- La calidad de servicios incide en las ventas de las medianas empresas.

2.4.3. Declaración de variables

VARAIBALES DEPENDIENTES	VARAIBALES INDEPENDIENTES
Gestión de calidad	Posicionamiento
Planificación de la calidad	Satisfacción de las necesidades de los clientes
Manual de calidad	Expectativas
Mejora continua	Rentabilidad
Calidad de servicios	Ventas

Fuente: Hipótesis

Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

2.4.4. Operacionalización de las variables

A continuación se detalla la Operacionalización de las variables dependientes e independientes con sus debidos indicadores e instrumentos utilizados

Cuadro de Operacionalización de las Variables Independientes

Variables	Definición	Indicador	Técnicas	Instrumentos
Gestión de calidad	Actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.	Número de medianas empresas que tienen implementado un sistema de gestión de calidad.	Encuesta	Cuestionario
Planificación de la calidad	Proceso que permite que los bienes, servicios y procesos internos de una empresa cumplan con las expectativas de los clientes.	Número de medianas empresas que han elaborado planificaciones.	Encuesta	Cuestionario
Manual de calidad	Documento en el cual se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como también, la política de la calidad y los objetivos que dirigen al cumplimiento de dicha política.	Número de medianas empresas que han elaborado un manual de calidad.	Encuesta	Cuestionario
Mejora continua	Método que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.	Número de medianas empresas que han optimizado la calidad de sus bienes/servicios.	Encuesta	Cuestionario
Calidad de servicios	Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.	Número de medianas empresas que logran satisfacer las necesidades de los clientes.	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Operacionalización de las Variables Dependientes

Variables	Definición	Indicador	Técnicas	Instrumentos
Posicionamiento	Manera en la que los consumidores definen un producto o servicio a partir de sus atributos importantes.	Número de medianas empresas que tienen estabilidad en el mercado.	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción de las necesidades de los clientes	Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.	Número medianas empresas han satisfecho a sus clientes por bienes/ servicios ofertados.	Encuesta	Cuestionario
Expectativas	Se define como la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un propósito determinado.	Número de medianas empresas que logran cumplir sus objetivos.	Encuesta	Cuestionario
Rentabilidad	Capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.	Porcentaje de ingresos recibidos	Encuesta	Cuestionario
Ventas	Cambio de productos y servicios por dinero	Porcentaje de ventas realizadas.	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Hipótesis

Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Ros

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

La presente investigación se desarrolló utilizando los tipos de investigación exploratoria, descriptiva y documental.

Investigación Exploratoria

“Este tipo de investigación se la realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se han abordado antes” (HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDE COLLADO, & BAPTISTA LUCIO, 2010).

La investigación exploratoria fue de gran ayuda para el desarrollo de la presente investigación, debido a la carencia de información acerca del tema de estudio, permitiendo así tener un panorama claro con respecto a los sistemas gestión de calidad que aplican las medianas empresas del cantón Milagro.

Investigación Descriptiva

“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo, población o de cualquier otro objeto de estudio que se someta a un análisis.” (HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDE COLLADO, & BAPTISTA LUCIO, 2010).

Este tipo de investigación permitió obtener información relevante acerca del comportamiento y relación de las variables de estudio, contribuyendo directamente con el desarrollo de la investigación.

Investigación documental

Según (BERNAL TORRES, 2010). La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio. La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por estos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento.

Utilizamos este tipo de investigación para recabar información proveniente de libros, revistas, tesis, publicaciones, reglamentos, entre otras fuentes de información. Con el fin de tener ideas claras con respecto al tema de estudio.

Investigación Cuantitativa

Según (HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDEZ COLLADO, & BAPTISTA LUCIO, 2010). Plantea que la investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Por otro lado la investigación cualitativa utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación

Este tipo de investigación contribuyo de manera numérica y cualitativa generando resultados orientados a la realidad de las variables de estudio.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

La población está compuesta por las medianas empresas del Cantón Milagro, las mismas que suman un total de 10, de acuerdo a datos del INEC, del Censo 2010.

**Cuadro: Características de la población
CEPAL/CELADE Redatam+SP 2/24/2016**

Base de datos		Crosstab	
CENSO ECONOMICO		de NOMBRE DE CANTON	
Area Geografica		por SECTORES	
INLINE SELECTION		por ESTRATOS DE PERSONAL OCUPADO	

NOMBRE DE CANTON	SECTORES	ESTRATOS DE PERSONAL OCUPADO	MICRO	PEQUEÑAS	MEDIANAS		GRANDES	
					Sistema	1-9	10-49	50-99
M I L A G R O	Manufactura	2	279	4	-	1	-	1
	Comercio	16	2808	34	1	-	-	-
	Servicios	27	1607	57	4	4	6	1
	Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Organos Extraterritoriales)	-	1	1	-	-	-	-
	TOTAL	45	4795	96	5	5	6	2

Procesado con Redatam+SP
CENEC 2010

Fuente: INEC – Censo 2010
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

3.2.2. Tipo de muestra

El tipo de muestra a utilizarse en este estudio es probabilística.

3.2.3. Tamaño de la muestra

Según datos estadísticos de INEC, en el Cantón Milagro existen 10 medianas empresas, el cual será el número de encuestas a realizar.

Listado de las 10 medianas empresas que existen en la ciudad de Milagro

NOMBRE DE LAS MEDIANAS EMPRESAS	DIRECCION
COMPAÑÍA DE SEGUROS CIA LTDA MILIPAS	Urbanización Quinta Patricia Mz L Villa 12
CIA CONSTRUAGRO SA	Av. 17 de Septiembre y Cañar Frente Paseo Shopping
CAVNET SA	10 de Agosto entre Bolívar y Pedro Carbo
COMERCIAL AGRO-FARM CIA LTDA	km 1/5 Via a Naranjito
COMPRAVENTA LA FE	Juan Montalvo 700 y 9 de Octubre
DISPROYSER SA	Guaranda y Pangon esquina (San Miguel viejo)
DISMARVIC SA	Guayaquil y de Octubre
ECOBANEC CIA LTDA	Km 1 Via a Naranjito
LA GRANJA COLGRANSA	Garcia Moreno y Eloy Alfaro
ELECTRICA SA	5 de Junio y 9 de Octubre

Fuente: Cámara de Comercio de Milagro
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

3.2.4. Proceso de selección

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1. Métodos teóricos

Método deductivo

(BERNAL TORRES, 2010). Plantea que este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. Método que permitió mediante la deducción comparar las características de los elementos de la investigación y así brindar mayor veracidad en las conclusiones.

Método inductivo

Según (BERNAL TORRES, 2010) este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se

postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría

Este método fue utilizado para obtener información relevante no solo en los fenómenos acontecidos en las medianas empresas, sino que también se brindara la atención necesaria a los procesos que emplean las mismas.

Método Lógico: Investigan las leyes generales y esenciales del funcionamiento y desarrollo de los fenómenos (BIJARRO HERNÁNDEZ, 2016).

Se empleó este método para generar juicios con respecto a las hipótesis planteadas en la presente investigación.

Método analítico

(BERNAL TORRES, 2010) Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

Permitió conocer la relación de los elementos que inciden en la problemática. Determinando el origen del problema con respecto a la gestión de calidad de las medianas empresas del Cantón Milagro.

3.3.2. Métodos empíricos

3.3.3. Técnicas e instrumentos

El método empírico que se empleó para el desarrollo de la investigación es la encuesta con su respectivo instrumento.

3.3.4. Técnicas e instrumentos

La encuesta

(CIS Centro de Investigaciones Sociológicas, 2016). La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realizan una serie de

preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

(BERNAL TORRES, 2010). El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación

En la presente investigación, la encuesta se la elaboró previamente, la misma que fue dirigida a los propietarios de las medianas empresas del Cantón Milagro, utilizando como instrumento el cuestionario.

3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el realizar el procesamiento estadístico de la información se utilizara la herramienta informática Excel, en la cual se podrá ingresar los datos recabados por la encuesta y así representar la información final mediante los diferentes tipos de cuadros y gráficos.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Con el fin de comprender y conocer la información de los datos recopilados acerca del análisis del sistema de gestión de calidad y su incidencia en el posicionamiento que aplican las medianas empresas del cantón Milagro, se ejecutaron las encuestas cuyos resultados obtenidos se dan a conocer a continuación en los siguientes cuadros.

Encuesta dirigidas a las medianas empresas del cantón milagro.

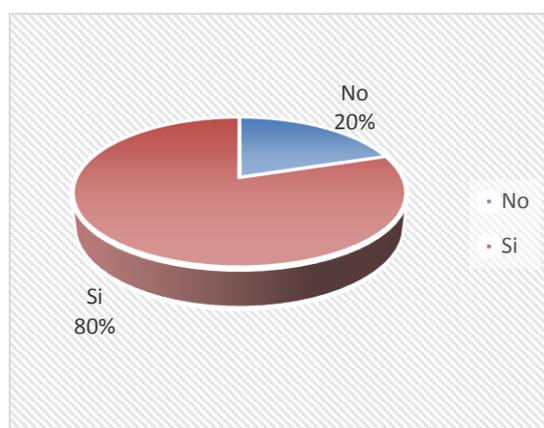
1.- ¿Conoce Usted el concepto de Sistema de Gestión de Calidad?

Cuadro 1. Concepto de Sistema de Gestión de Calidad

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
No	2	20,00%
Si	8	80,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 1. Concepto de Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

Según la información recabada producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 80 % le corresponde a "SI" poseen el conocimiento requerido, el 20% le pertenece al "NO" sin conocimientos.

Análisis:

Los propietarios de las medianas empresas del Cantón Milagro tienen conocimiento suficiente sobre el concepto de Gestión de Calidad y lo que ésta proporciona a la empresa.

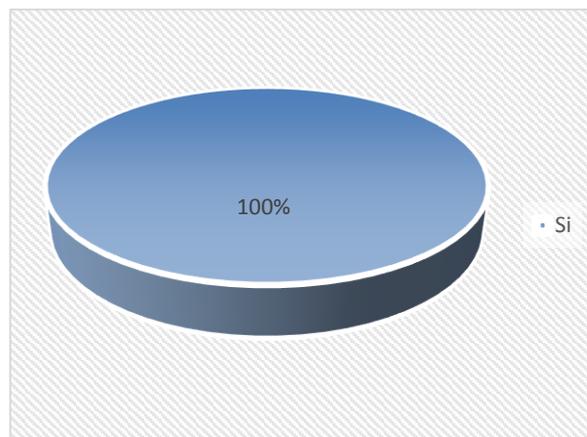
2.- ¿Considera Usted que la planificación de la calidad incide en la satisfacción de las necesidades de los clientes?

Cuadro 2. Planeación de la Calidad para la satisfacción de los clientes.

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
Si	10	100,00%
No	0	0%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 2. Planeación de la Calidad para la satisfacción de los clientes.



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

En cuanto a los resultados producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 100 % le corresponde a “SI “poseen el conocimiento requerido.

Análisis:

Los resultados que obtuvimos dan una clara información de que las medianas empresas planean la calidad de sus servicios lo cual genera que el cliente realice sus actividades de una manera segura y pueda satisfacer sus necesidades.

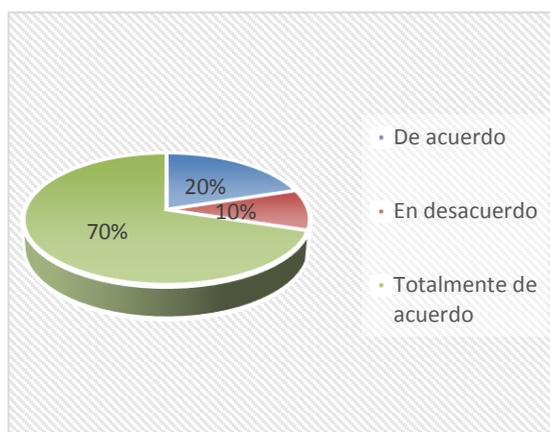
3.- ¿Cree Usted que la calidad de servicios incide en las ventas de las medianas empresas del cantón Milagro?

Cuadro 3. Calidad de Servicios de las empresas del Cantón Milagro.

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
De acuerdo	2	20,00%
En desacuerdo	1	10,00%
Totalmente de acuerdo	7	70,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 3. Calidad de Servicios de las empresas del Cantón Milagro.



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Pedro Roso & Byrone Barrera

Lectura Interpretativa:

Según los resultados conseguidos producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 70 % le corresponde a “Totalmente de acuerdo”, el 20% le pertenece al “De acuerdo” y el 10% corresponde a “En desacuerdo”.

Análisis:

Los propietarios de las medianas empresas están conscientes de que un buen servicio hacia el usuario se refleja en mayores ventas para sus negocios, y un punto de preferencia para que el cliente regrese a sus locales.

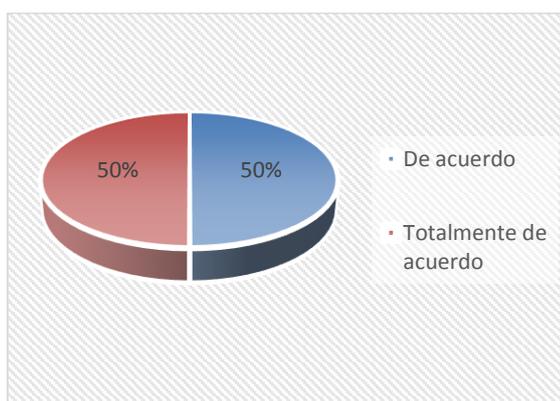
4.- ¿Cree Usted que la mejora continua incide en la rentabilidad de las medianas empresas del Cantón Milagro?

Cuadro 4. Índice de rentabilidad de las medianas empresas del Cantón Milagro.

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
De acuerdo	5	50,00%
Totalmente de acuerdo	5	50,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 4. Calidad de Servicios de las empresas del Cantón Milagro.



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Pedro Roso & Byrone Barrera

Lectura Interpretativa:

Según la información alcanzada producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 50 % le corresponde a “De acuerdo” y, el otro 50% le pertenece al “Totalmente de acuerdo” lo cual nos indica que están conscientes de que la mejora continua se ve reflejada en una buena rentabilidad para sus negocios.

Análisis:

Podemos llegar a la conclusión de que si los propietarios de las medianas empresas fijan como meta mejorar de manera continua el servicio que prestan se obtendrá mejor rentabilidad para cada uno de sus negocios

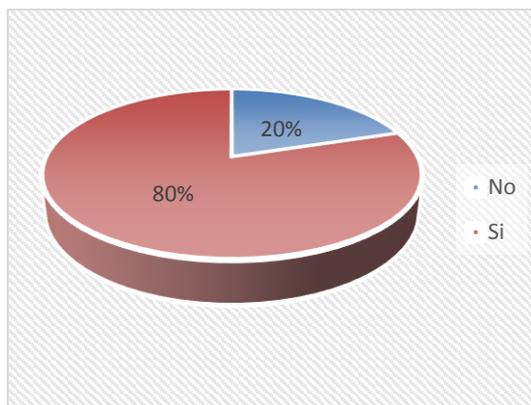
5.- ¿Conoce Usted los beneficios que se obtienen con el uso del Manual de calidad?

Cuadro 5. Beneficios del Manual de Calidad

Alternativas	N° de Encuesta	Porcentaje
No	2	20,00%
Si	8	80,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 5. Beneficios del Manual de Calidad



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

Según la información obtenida producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 80 % le corresponde a “SI” poseen el conocimiento requerido, el 20% le pertenece al “NO” sin conocimientos.

Análisis:

Se puede notar que la mayoría de los encuestados poseen conocimientos acerca de cómo un manual de calidad brinda beneficios económicos, motivacionales y de posicionamiento a sus negocios

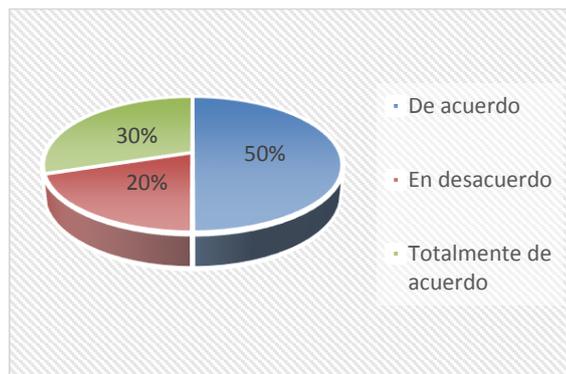
6.- ¿Cree Usted que el uso del Manual de calidad incide en las expectativas que posee las medianas empresas del cantón Milagro?

Cuadro 6. Expectativas de las medianas empresas del Cantón Milagro

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
De acuerdo	5	50,00%
En desacuerdo	2	20,00%
Totalmente de acuerdo	3	30,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 6. Expectativas de las medianas empresas del Cantón Milagro



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

La información receptada producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 50 % le corresponde a “De acuerdo”, el 30% le pertenece al “Totalmente de acuerdo” y el 20% corresponde a “En desacuerdo”.

Análisis:

Un poco más de la mitad de los encuestados afirman que usando un manual de calidad las expectativas de sus empresas son más realistas y posibles de alcanzar mientras que una pequeña parte cree que este importante documento no tiene incidencia en las mismas.

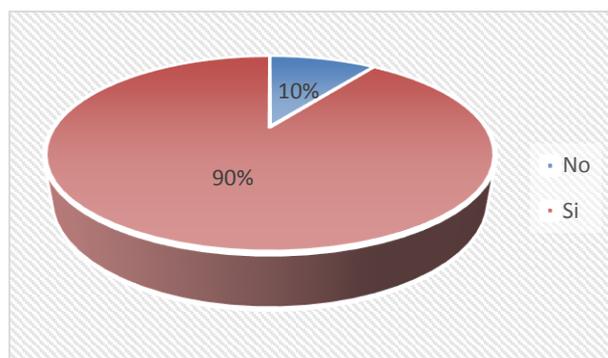
7.- ¿Considera Usted que la gestión de calidad incide en el posicionamiento de las medianas empresas del Cantón Milagro?

Cuadro 7. Posicionamiento de las empresas del Cantón Milagro

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
No	1	10,00%
Si	9	90,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 7. Posicionamiento de las empresas del Cantón Milagro



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

Con la información recabada mediante la encuesta se puede observar que el 90 % le corresponde a “SI” “son conscientes de su posicionamiento, el 10% le pertenece al “NO” no lo son.

Análisis:

Los propietarios de las medianas empresas de nuestro Cantón conocen que si se sigue paso a paso lo dictaminado por un manual de Gestión de Calidad tendrá más posibilidades de posicionarse tanto en el mercado competitivo como en las mentes de los clientes.

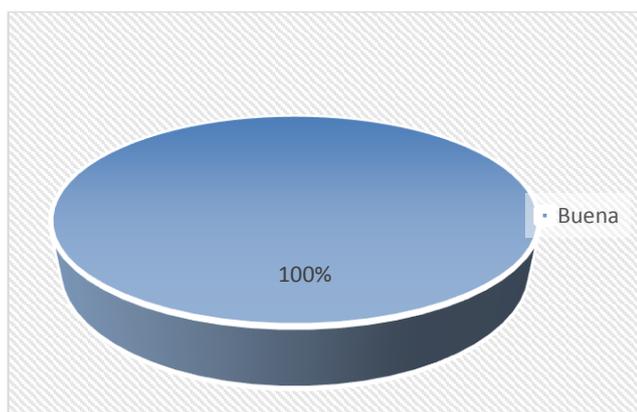
8.- ¿Qué opina sobre la calidad de servicio que ofrecen las medianas empresas del cantón Milagro?

Cuadro 8. Calidad del servicio de las medianas empresas del Cantón Milagro

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentajes
Buena	10	100,00%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 8. Calidad del servicio de las medianas empresas del Cantón Milagro



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la pregunta planteada tenemos que el 100 % le corresponde a “SI “poseen el conocimiento requerido.

Análisis:

Las medianas empresas del Cantón Milagro están convencidas de que la calidad del servicio que ofrecen es considerada buena pero están conscientes de que es necesario seguir normas de calidad para alcanzar la excelencia en la prestación de servicios.

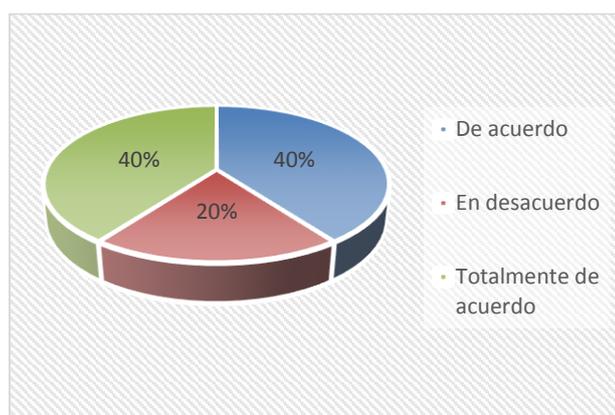
9.- ¿Cree usted que la calidad de servicio incide en la rentabilidad de las medianas empresas del cantón Milagro?

Cuadro 9. Índice de rentabilidad según la calidad del servicio

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
De acuerdo	4	40,00%
En desacuerdo	2	20,00%
Totalmente de acuerdo	4	40,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 9. Índice de rentabilidad según la calidad del servicio



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

Según la información obtenida producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 40 % le corresponde a “De acuerdo“, el 40% le pertenece al “Totalmente de acuerdo” y el 20% corresponde a “En desacuerdo”.

Análisis:

La mayor parte de los encuestados creen firmemente que dependiendo de cuan bien oferten sus bienes o servicios mejora su índice de rentabilidad puesto que opina que “un cliente bien atendido consume más”.

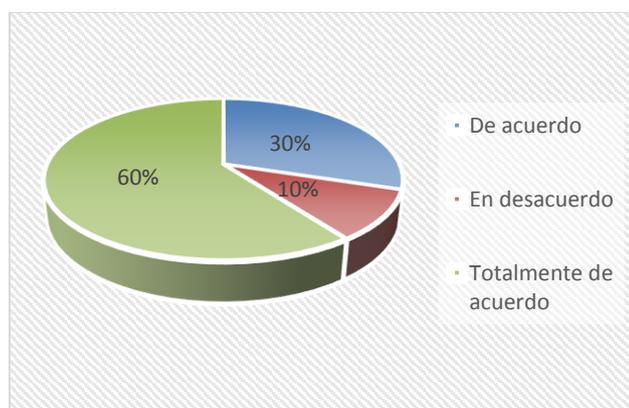
10.- ¿Considera Usted que el uso del Manual de Calidad es necesario para el buen funcionamiento de las medianas empresas del cantón Milagro?

Cuadro 10. Manual de Calidad para el funcionamiento de las medianas empresas

Alternativas	N° e Encuestas	Porcentaje
De acuerdo	3	30,00%
En desacuerdo	1	10,00%
Totalmente de acuerdo	6	60,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 10. Manual de Calidad para el funcionamiento de las medianas empresas



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

Según la información dada producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 60 % le corresponde a “De acuerdo”, el 30% le pertenece al “Totalmente de acuerdo” y el 10% corresponde a “En desacuerdo”.

Análisis:

Cerca de la totalidad de los encuestados una empresa funciona mejor si está dirigida bajo un Manual de Calidad.

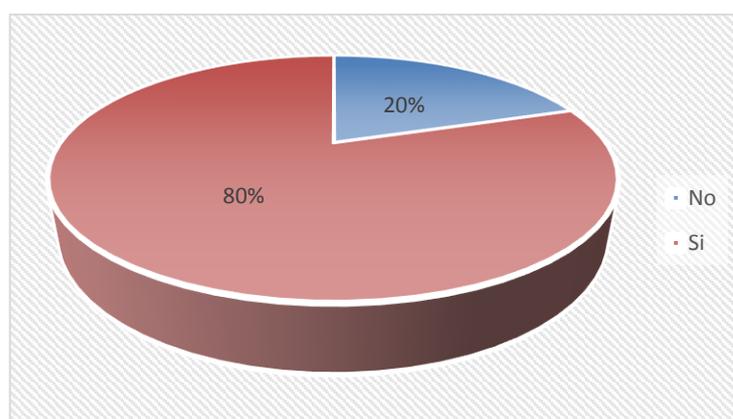
11.- ¿Considera importante la calidad de servicio dentro de las medianas empresas del cantón Milagro?

Cuadro 11. Importancia de la Calidad de Servicio

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
No	2	20,00%
Si	8	80,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 11. Importancia de la Calidad de Servicio



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

De acuerdo a los resultados obtenidos producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 80 % le corresponde a “SI “son conscientes de su posicionamiento, el 20% le pertenece al “NO” no lo son.

Análisis:

Las medianas empresas están convencidos que un buen servicio es indispensable para lograr estabilidad económica y ganar nuevos clientes día a día.

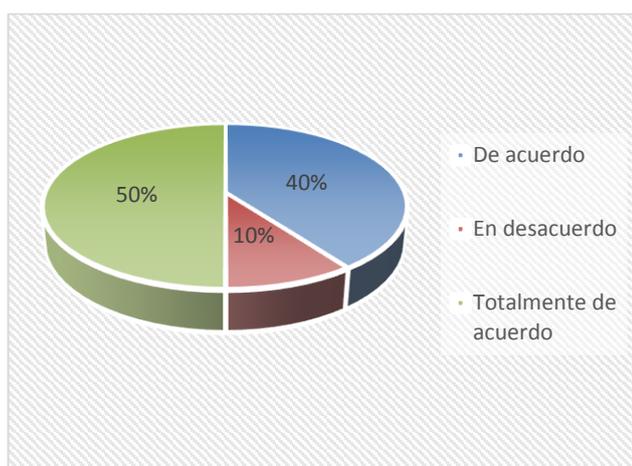
12.- ¿Cree usted que la calidad de servicio que se ofrece de las medianas empresas ayuda al posicionamiento de la misma?

Cuadro 12. Posicionamiento de una mediana empresa

Alternativas	N° de Encuestas	Porcentaje
De acuerdo	4	40,00%
En desacuerdo	1	10,00%
Totalmente de acuerdo	5	50,00%
Total general	10	100,00%

Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Figura 12. Posicionamiento de una mediana empresa



Fuente: Encuestas dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

Lectura Interpretativa:

Según la información recabada producto de las encuestas que se efectuó tenemos que el 50 % le corresponde a “De acuerdo“, el 40% le pertenece al “Totalmente de acuerdo” y el 10% corresponde a “En desacuerdo”.

Análisis:

Los encuestados nos manifestaron que dependiendo de la calidad del servicio que ellos ofrecen depende su posicionamiento en los diferentes puntos de atención, y que cuando lo hacen bien les es posible expandirse.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Actualmente las medianas empresas son consideradas de una importancia vital para un desarrollo que sea sustentable en la economía de una ciudad o de un país, por este motivo se las considera un sector estratégico para el desarrollo sustentable y la productividad en las políticas del gobierno actual.

Este sector de la economía ha evolucionado de varias formas tanto en su desarrollo, crecimiento y expansión en el mercado; lo que ha permitido que se conviertan en empresarios más competitivos, capaces de generar empleo para los ciudadanos de nuestro cantón.

Actualmente, las potencias comerciales ubicadas en Guayaquil y Quito; las medianas empresas están generando más competitividad y posicionamiento en el mercado debido a la asesoría en diferentes aspectos que competen al negocio, como: la administración, la calidad del servicio al cliente, el marketing entre otros de una gran lista; razones por las cuales son consideradas potencias económicas de nuestro país y pilares de la economía del mismo.

En el Cantón Milagro se motiva al uso de manuales de calidad para que se administren de una mejor manera los recursos humanos, materiales y económicos de las diferentes medianas empresas, tomando en cuenta la formulación del problema de nuestro estudio se delimitó al emporio como finito, el cual corresponde a la totalidad de Pymes existentes en el Cantón Milagro, este sector cuenta con 2.066 empresas según datos obtenidos por el Departamento de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro, Ciencias Administrativas y Comerciales, luego de la realización del proyecto que corresponde desde el mes de Julio hasta Diciembre del 2010. (FERNANDEZ MARIO, 2010)

4.3. RESULTADOS

Luego de la realización del trabajo de campo pudimos tener conocimiento de que los encuestados consideran que el uso de los manuales de calidad y un correcto sistema de gestión de calidad dentro de cada una de sus medianas empresas, son herramientas imprescindibles para que puedan mejorar sus niveles de conocimiento sobre el servicio de calidad y por lo tanto elevar su competitividad para de esta manera poder garantizarse un mejor desarrollo empresarial; gratamente, constatamos que una mayoría de los propietarios o encargados de medianas empresas de nuestro cantón tienen conocimiento sobre los conceptos de manuales de calidad y gestión de calidad, sin embargo varios empresarios supieron manifestar desconocimiento de los mismos y la importancia que representan para una empresa, lo que ha originado que los negocios carezcan de expansión, no desarrollen métodos de atención al cliente novedosos y por lo tanto que no puedan desarrollar competitividad ante otros sectores económicos del cantón.

Fue notorio que varios de estos negocios poseen empresarios con deseos de superarse ellos y a su personal, pero no poseen el conocimiento suficiente para aplicar manuales de calidad o sistemas de gestión de calidad en sus negocios y, además consideran un gasto y no una inversión una capacitación acerca del tema; pero se necesita de manera urgente que estos empresarios sean orientarlos hacia una cultura de conocimiento e interés por la implementación de este tipo manuales y sistemas dentro de sus medianas empresas.

También se observó que una gran mayoría de personas entre los encuestados se sentirían felices de formar parte de una capacitación sobre el uso de manuales de calidad y aplicación de sistemas de gestión de calidad dentro de sus medianas empresas para de esta manera mejorar la administración y el servicio al cliente que se prestan en sus diferentes negocios.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 1 8. Validación de Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES	VERIFICACIÓN
<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de calidad incide en el posicionamiento de las medianas empresas del Cantón Milagro durante el periodo 2014-2015.</p>	<p>Luego de elaborar la encuesta, mediante las preguntas número 7 y 12, tenemos como resultado que el 90% de los propietarios de las medianas empresas de nuestro Cantón conocen que si se sigue paso a paso lo dictaminado por un manual de Gestión de Calidad tendrán más posibilidades de posicionarse tanto en el mercado competitivo como en las mentes de los clientes.</p>
<p>Hipótesis Particular 1</p> <p>La planificación de la calidad incide en la satisfacción de las necesidades de los clientes.</p>	<p>La opción elegida por nuestros encuestados en la pregunta número 2, fue la de “Si” alcanzando un 100% de la muestra, Lo que nos permite concluir que las medianas empresas planifican la calidad de sus servicios lo cual genera que el cliente realice sus actividades de una manera segura y pueda satisfacer sus necesidades.</p>
<p>Hipótesis Particular 2</p> <p>El manual de calidad incide en las expectativas de las medianas empresas.</p>	<p>Como resultado de la encuesta, en la pregunta número 6, podemos observar que un poco más de la mitad de los encuestados afirman que usando un manual de calidad las expectativas de sus empresas son más realistas y posibles de alcanzar mientras que una pequeña parte cree que este importante documento no tiene incidencia en las mismas.</p>
<p>Hipótesis Particular 3</p>	<p>Como se puede apreciar la totalidad de los</p>

<p>La mejora continua incide en la rentabilidad de las medianas empresas.</p>	<p>encuestados, según la pregunta número 4, están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la mejora continua incide en la rentabilidad de sus medianas empresas. Lo cual nos permite concluir que teniendo como meta fija la mejora continua de nuestras actividades y servicios se obtendrá mejor rentabilidad.</p>
<p>Hipótesis Particular 4</p>	<p>Como se puede apreciar el 70% de los encuestados mediante la pregunta número 3,</p>
<p>La calidad de servicios incide en las ventas de las medianas empresas.</p>	<p>están conscientes de que un buen servicio hacia el usuario se refleja en mayores ventas para sus negocios, y un punto de preferencia para que el cliente regrese a sus locales.</p>

Fuente: Encuesta dirigida a los Gerentes de las Medianas Empresas
Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso

CAPITULO IV

5. PROPUESTA

5.1. TEMA

Diseño de un modelo de Gestión de calidad con el fin de describir los requisitos que establece la Norma Internacional ISO 9001:2008 para la organización MILIPAS CIA LTDA de la ciudad de Milagro.

5.2. FUNDAMENTACIÓN

DEFINICION DE CALIDAD

Hablando de calidad podemos resaltar sus características estas pueden ser: Un requisito físico o químico, una dimensión, una temperatura, una presión o cualquier otro requerimiento que se use para establecer la naturaleza de un producto o servicio. La calidad no tiene un significado popular de lo mejor en el sentido absoluto, industrialmente quiere decir, mejor dentro de ciertas condiciones del consumidor, ya que es él, quien en última instancia determina la clase y la calidad del producto que desea.

Teniendo en cuenta lo anterior la calidad de un producto puede definirse como:

“Lo resultante de una combinación de características de ingeniería y fabricación, determinante del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor, durante su uso”.

Esta definición nos lleva a pensar en términos como confiable, servicial y durable, términos que en realidad son características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto. Al establecer lo que entendemos por calidad se exige un equilibrio entre estas características.

El término calidad se puede emplear con diferentes acepciones como:

- Calidad de diseño o sea la conformidad entre lo que necesita o desea el cliente por un precio determinado y lo que la función de diseño proyecta.
- Calidad de concordancia o grado de conformidad entre lo diseñado y lo producido.
- Calidad en el uso o sea el grado en que el producto cumple con la función para la cual fue diseñado, cuando el consumidor así lo requiere. (Zarazua Estrada, 2006)

Calidad del Servicio

La calidad, junto a la marca, es el atributo más distintivo del producto. Es un atributo específico de la variable producto y además es también atributo relativo ya que supone una ordenación. Para ello se toman 2 criterios: (Ojeda Animas, 2014)

Criterios técnicos (o calidad objetiva): un bien por ejemplo elaborado con materiales más costosos que los usados normalmente o mejor diseñado es considerado como producto de calidad. Es superior técnicamente.

Calidad comercial(o calidad percibida): si un producto es percibido como un producto de calidad por el mercado, y en consecuencia admite un cierto diferencial en el precio, el producto es un producto de calidad en términos comerciales.

Las consecuencias de esta diferenciación son diversas.

Si la calidad comercial o percibida es menor que la calidad comercial las estrategias comerciales prenderán fundamentalmente actuaciones sobre las variables de promoción publicitaria.

Si la percepción de baja calidad respecto a la competencia atiende a unas características técnicas inferiores, las estrategias comerciales tendrán que ver normalmente con la búsqueda de una posición más adecuada en el mercado a lo que realmente es el producto, o bien su modificación técnica. (Ojeda Animas, 2014)

Calidad del Proceso

En este caso el control de calidad se realiza durante el proceso de fabricación del producto, utilizando técnicas como el SPC, control estadístico de proceso, sobre muestras representativas del producto con el objetivo de asegurar la calidad de la producción. Cuando se puede controlar el proceso de producción se obtienen mejoras significativas, pues se facilita la corrección de determinadas acciones

orientadas a evitar la fabricación de productos defectuosos y la realización de un control diario en tiempo real de la calidad productiva. El principal responsable de controlar el proceso es el departamento de la calidad. Estas técnicas de control de proceso suponen un menor costo, pues avisan que se está produciendo el desperdicio, aunque obligan a realizar paradas en la producción que también supone un costo añadido.

Calidad Total

La calidad total es una sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc. (Díaz, 2010)

El perfeccionamiento del SGC nos permite:

- Conocer las normas que certifique a la organización que pueden ser nacional o internacional
- Creación de nuevos programas de Gestión de Calidad para la organización y sus departamentos con el objetivo de satisfacer a los clientes para que estos de una excelente imagen de la organización.
- Poner en práctica las técnicas estadísticas, procesos y análisis de datos que se aplican dentro de la Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad de servicio es un pilar fundamental ya que esta se ha convertido en estrategias principales para las organizaciones que desean alcanzar el éxito.

5.3. JUSTIFICACIÓN

Es importante la aplicación de las normas de calidad en las medianas empresas para que los clientes obtengan un producto y servicio de primer calidad, además se deben verificar que las normas aplicadas en las medianas empresas sean objeto de estudio para saber si los procesos de calidad que se llevan cabo son correctos y adecuados para las actividades comerciales que realizan en la medianas empresa.

De esta manera se evitara posibles fracasos futuros en cuanto a temas de calidad también esto servirá de ayuda para todos los microempresarios que desean aplicar normas en su negocio pero tengan miedo o desconozca del tema.

Hay que tener claro que según las actividades comerciales que se realicen en las medianas empresa se deben aplicar las normas de calidad.

- Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes por medio de la optimización de los resultados.
- Mejorar los requisitos y procesos establecidos por la Norma Internacional ISO lo cual da a conocer la importancia de la organización para que sus clientes se sientan satisfecho del servicio que brinda la organización.
- Aportar con el desarrollo y crecimiento de todo su personal, ya que estos los tendrá motivados y dar lo mejor de sí mismo para ofrecer un excelente servicio con una muy buena calidad.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General de la Propuesta

Diseño de un modelo de gestión de calidad con el fin de describir los requisitos que establece la Norma Internacional ISO 9001:2008 para la organización MILIPAS CIA LTDA

5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Comprobar si se cuentan con las normas adecuadas, según la actividad comercial que realizan las medianas empresas.
- Crear un precedente en cuanto a la aplicación de normas de calidad para medianas empresas.
- Establecer normas de calidad, para medianas empresas.
- Elaboración de la misión y visión de la organización con la finalidad de estar encaminada al éxito y cumplir con todos los parámetros establecidos por la norma internacional ISO.
- Creación de una Política de Calidad con la finalidad de conocer de forma precisa los objetivos de la organización en relación con el Sistema de Gestión de calidad
- Elaboración de los Objetivos de Calidad con el fin de obtener la certificación ISO 9001:2008 con sus respectiva aplicación
- Creación de un Mapa de Proceso con el fin de identificar posibles mejoras y errores que se dan dentro de la organización.

- Elaboración de un Organigrama para conocer las estructuras jerárquicas que se maneja dentro de la empresa y que sirve para conocer los responsables de cada departamento.

5.5. UBICACIÓN

La organización está ubicada en:

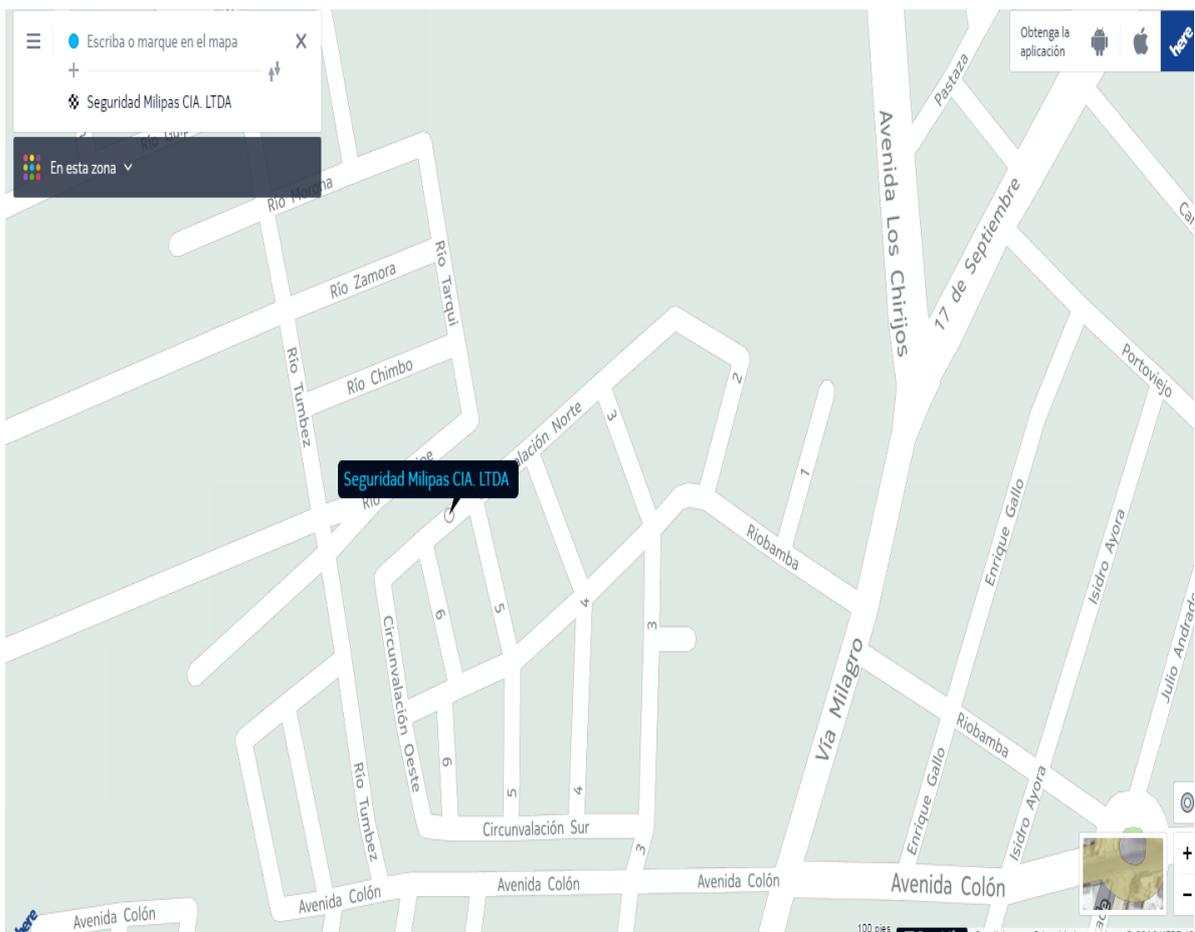
País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Ciudad: Milagro

Dirección: av. 17 de septiembre, urbanización quinta patricia mz. l.v12



Elaborado por: Byrone Barrera & Pedro Roso
Fuente: MapsHere

5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

A continuación se describe cada una de dichos aspectos de factibilidad, describiendo lo positivo del proyecto:

Desde el aspecto Administrativo.-

La propuesta está diseñada para la fácil aplicación o guía de las personas que deseen aplicarla, por lo cual los aspectos administrativos no es inconveniente para su ejecución.

La factibilidad presupuestaria.-

Los costos de la aplicación del proyecto en base al análisis financiero y presupuestario que se realizó, es totalmente factible al no existir un presupuesto elevado para su aplicación.

Desde el aspecto técnico.-

No solo la parte administrativa y financiera son importantes en las medianas empresa, sino también las normas de calidad porque no es común su aplicación en las PYMES.

Desde el punto de vista legal.-

Es muy importante ya que por medio de la cual se establecen normas de calidad, estatutos que se rigen bajo las normas ISO, documentación y obligaciones que da la Municipalidad de Milagro, reglamentos y requisitos que esta organización lo necesite para trabajar de una forma eficiente, para normalizar los procedimiento de trabajo, integrando los aspectos de seguridad, para evitar errores y regularizar los estándares de sus fases operativas.

5.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION DE CALIDAD CON EL FIN DE
DESCRIBIR LOS REQUISITOS QUE ESTABLECE LA NORMA INTERNACIONAL
ISO 9001:2008 PARA LA ORGANIZACIÓN MILIPAS CIA LTDA DE LA CIUDAD
DE MILAGRO**



Presentación de la Organización

Quienes somos

MILIPAS CIA LTDA es una empresa de seguridad privada cuyo objetivo es la prestación de servicio de seguridad, protección y vigilancia de personas, además como bienes muebles, custodia de valores bajo las normas y supervisión de la autoridad pública por medio de guardias altamente capacitados, armados y de total confianza.

MILIPAS CIA LTDA se implantó bajo la estructura privada suscrita el 13 de Septiembre del 2003 ante el Notario Vigésimo cuarto Dr. José Santillán Mosquera, en la ciudad de Guayaquil siendo aprobada por la Superintendencia de Compañías de mencionada ciudad, con fecha 15 de Octubre del 2003, lo cual fue establecida en el registro Mercantil de la Ciudad de Guayaquil.

MILIPAS CIA LTDA cuenta con su oficina administrativa en la ciudad de Milagro en las calles 17 de Septiembre dentro de la urbanización quinta patricia y su respectivo celular 0992362873 y su teléfono 2713385

La empresa MILIPAS CIA LTDA cuenta con un personal altamente preparado para resolver cualquier situación de peligro, los equipos con los cuales cuentan son modernos y confiables, además cuentan con instalaciones cómodas. MILIPAS CIA LTDA toma la decisión de incluir en sus políticas un sistema de gestión de calidad con el esquema de la norma internacional ISO 9001:2008, para lograr una mejora continua en su servicio y brindar confianza y eficacia para sus clientes.

VISIÓN

Brindar a nuestros clientes un servicio de mayor calidad el cual es reconocido a nivel nacional, para poder llegar a la totalidad de nuestros clientes de diferentes ciudades del Ecuador, la excelencia en la atención como también la amabilidad, discreción, lealtad debe permanecer en nuestros principios para lograr alcance el éxito.

MISIÓN

Contribuir en la seguridad personal, el resguardo de todos tipos de bienes muebles e inmuebles y principalmente en el entorno de todos nuestros clientes, por el cual contamos con un personal altamente capacitado y entrenado en todo relacionado a ser un buen vigilante competente a dar respuestas inmediatas a situaciones de riesgos, además se brinda servicios de entrenamiento a empresas que lo requieran sobre seguridad y control de personal.

OBJETO Y CAMPO DE LA APLICACIÓN

GENERALIDADES

El objeto del presente es describir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad exigidos por la Norma Internacional ISO 9001:2008 con el propósito:

- Analizar los requisitos de la organización para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Aplicar y verificar las Políticas de Calidad.
- Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad mediante sus procesos y requisitos establecido por la norma ISO.
- Proporcionar que todas las actividades sean realizadas con el objetivo de proteger a las personas, bienes, documentos de valor ante cualquier amenaza posible.

- Establecer de manera eficaz y eficiente la mejora continua que involucra la mejora permanente de todas las actividades que se realice en la organización.

APLICACIÓN

La organización se rige a cumplir las normas y requisitos con las expectativas de los clientes ateniéndose con la realización de sus actividades establecidos legalmente por el Estado, estatutos municipales u otras normas adoptadas por la organización.

El Modelo de Gestión de Calidad de MILIPAS CIA LTDA contiene todos los requisitos y procesos que establece la Norma ISO 9001:2008

4.- SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

MILIPAS CIA LTDA explica su operación cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma internacional ISO 9001:2008 y los procesos necesarios para cumplir con la SUPERVISION E INSPECCION DE SERVICIOS DE SEGURIDAD FISICA, las cuales son controladas por medio de activadas de gestión, provisión de recursos, control de procesos y medición para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos legales que son de vital importancia para la aplicación de las normas internacionales. Si subcontrata cualquier otro proceso que altere el sistema se ejecutara los controles para certificar la calidad.

MILIPAS CIA LTDA identifica sus procesos mediante un Mapa de Procesos

MILIPAS CIA LTDA especifica los procedimientos, y métodos necesarios para la operación de sus procesos, mediante sus políticas de calidad.

MILIPAS CIA LTDA asume el compromiso de ejecutar el Sistema de gestión de calidad estableciendo recursos necesarios para el cumplimiento de las normas internacionales que ha asumido voluntariamente.

MILIPAS CIA LTDA controla y toma acciones sobre los procesos establecidos en la organización con el objetivo, de encontrar falencias en los procesos, especificaciones, etc. Modificarlos de manera eficaz con el fin de satisfacer las

necesidades de los clientes externos e internos y otras partes relacionadas fuera y dentro de la organización.

La organización se basa en la gestión de la Mejora Continua ya que en ella se destacan todas las acciones a seguir para el mejoramiento de su sistema de gestión de calidad, para satisfacer a sus clientes y partes interesadas.

La organización planea las actividades a ejecutar para que su sistema de gestión de calidad sea examinado continuamente por la organización con el propósito de cumplir con su misión y objetivos organizacionales.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

MILIPAS CIA LTDA, mantiene un sistema de gestión de calidad documentado como se describe en el manual de calidad, este sistema documentado monitorea las actividades de servicios de acuerdo con las exigencias de los clientes, efectuando los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y los requisitos legales y reglamentarios. El responsable de Gestión de Calidad es el encargado de corregir y crear toda la documentación del Sistema de Calidad, el representante de la dirección es responsable de analizar de manera eficaz la documentación y el Gerente general es responsable de aprobar la misma.

La documentación del sistema de gestión de calidad examina, planes de calidad, procedimientos, registros de calidad e instructivos.

- **Planes de calidad:** documento que contienen los procedimientos de los recursos asociados, quienes deben aplicarlos y cuando deben de aplicarse a un proyecto, producto o contrato específico.
- **Procedimientos:** muestra las actividades delegadas a los proceso identificados en el sistema de gestión de calidad define qué?, quien? , cuando y donde se realizara la actividad.

- **registros de calidad:** son formatos, tarjetas de control, etiquetas que dan fe de que algo paso las cuales son las evidencias del sistema en el cual se está operando efectivamente.
- **Instructivos:** explica las actividades necesarias para lograr la calidad del servicio o como realizar una tarea asignada.

Los registros pueden utilizarse por ejemplo para documentar la trazabilidad y proporcionar evidencia de control, acciones preventivas y acciones correctivas.

Los registros no deben ser sujetos al control de la etapa de revisión.

MILIPAS CIA LTDA cuenta con una política de calidad establecida con los principios de calidad fundamentados por la empresa.

MILIPAS CIA LTDA identifica sus procesos de operación en el sistema de gestión de calidad los cuales son presentados a continuación

PROCESOS DE DIRECCION

- Gestión de calidad
- Mejoramiento continuo

PROCESO DE PRESTACION DEL SEVICIO

- Comercialización
- Operaciones

PROCESOS DE APOYO

- Logística
- RRHH
- Financiamiento

Todos estos procesos se encuentran registrado en los procedimientos e instructivo que son establecidos por la norma

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad de MILIPAS CIA LTDA contiene

- Declaración documentada de las políticas de calidad
- Documentación de los objetivos de calidad

- Organigrama
- Planes de calidad del sistema de gestión de calidad
- Mapa de procesos el cual tiene relación ente los procesos del sistema de gestión de calidad.

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos deben de ser controlados mediante los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 que son elaborados por el responsable del sistema de gestión e calidad.

El representante de la dirección revisara los documentos que son requisitos de esta norma el cual será aprobado para su uso por el gerente general.

El jefe de cada área es el encargado de controlar que las ediciones de los documentos sean actualizados y estén disponible para su uso.

Toda modificación de los documentos será elaborada por el responsable del sistema de gestión de calidad junto con el representante de la dirección y aceptados por el Gerente General.

El responsable del Sistema de gestión de calidad es el responsable de la revisión y repartición de los documentos.

Todo documento deberá ser controlado y entregado a los usuarios con un sello que dirá Copia registrada.

Todos los documentos del SGC están sujetos a modificaciones, el representante del SGC procederá a la debida archivacion para su verificación de donde se realizaron las modificaciones y actualizaciones.

Todos los documentos modificados o actualizados quedan registrados con el número de la revisión y la fecha, para evitar alteraciones o pérdida.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Todos los documentos serán almacenados por el lapso de (1año) salvo aquellos por asuntos legales deberán ser guardados y respaldados por un periodo diferente.

Se procederá a realizar los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección y tiempo de conservación para la disponibilidad de los registros de calidad

Todo departamento será responsable de la conservación, identificación y protección de los registros que son establecidos en el SGC

Las evidencias objetivas y operativas serán asentadas en los formatos del Sistema de Gestión de Calidad

Dentro de este control se procede a realizar auditorías internas que utilizan para certificar que los registros estén siendo utilizados y archivados mediante los procedimientos documentado

Cuando los registros no se pacta a las necesidades del usuario el responsable del SGC detiene el registro lo estampa con las palabras de “copia obsoleta” y lo archiva en la carpeta asignada

La GESTIÓN DE CALIDAD tiene como responsabilidad

- Verificar los cambios
- Revisión de la documentación
- Destrucción de la documentación fallida
- Afirmar que los documentos originales sean identificados, conservados y que se distribuyan a la personal responsable de cada área
- La documentación debe de ser legible y de fácil identificación

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La gerencia de MILIPAS CIA LTDA asume un compromiso el cual es ayudar de manera permanente el progreso y ejecución del Sistema de Gestión de Calidad mediante la mejora continua detallada en lo siguiente.-

- Dar a conocer la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes mediante la Política de Calidad que son los objetivos de calidad lo cual notifica a toda la organización

- El SGC lleva a cabo un estudio permanente el cual es realizado por el gerente de MILIPAS CIA LTDA mediante los procedimientos de revisión por la dirección
- Los indicadores deberán ser revisados para controlar sus procesos

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

MILIPAS CIA LTDA analiza todo tipo de obligaciones por el cliente y además especifica las agilidades que se realizan con la entrega del servicio prestado

- Dar prioridad a la información que no es proporcionada por el cliente, pero necesarias para la organización cuando esta la requiera
- Cualquier otro requisito agregado que la organización y los clientes vean que son convenientes para ambas partes

Como parámetro para medir el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad se procederá a la verificación de la información relacionada con las necesidades del cliente en función de los cumplimientos de los requisitos sobre la calidad del servicio prestado.

5.3 POLÍTICAS DE CALIDAD

Las políticas expresada por la compañía de servicio MILIPAS CIA LTDA relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad muestra el propósito de esta compañía en cumplir con las exigencias de la norma internacional ISO 9001; 2008, esta información se actualizara en función de las necesidades que posee el cliente o el usuario y partes comprometidas.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La compañía MILIPAS CIA LTDA certifica que los objetivos relacionados con la calidad envuelven todos los requisitos que son necesarios para el cumplimiento de las exigencias del servicio los cuales están implantados dentro de la misma organización en diferentes niveles de la ante mencionada.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MILIPAS CIA LTDA realiza la planificación del Sistema de Gestión de Calidad tomando como información la reseña histórica de la organización o empresa y sus proyecciones para los años siguientes luego para realizar un seguimiento de la organización con indicadores, se debe considerar los esquemas que posee la organización para que en base a la información proporcionada se realice lo mencionado anteriormente

- Realiza la identificación de los modelos del Sistema de Gestión de Calidad
- Se realiza la documentación necesaria de los operaciones para asegurar su veracidad en el cumplimiento de sus procesos
- Verificación de los recursos y su misma disponibilidad para el apoyo de las operaciones y alcance de los procesos
- Se realizan operaciones en la parte gerencial con el objetivo de lograr resultados positivos que aporten a la mejora continua de la organización mediante la colaboración de su personal

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Gerencia tiene como responsabilidad internamente del Sistema de Gestión de Calidad lo siguiente:

- Establecer y evidenciar la política de Calidad
- Puntualizar los objetivos de la calidad y un respectivo seguimiento
- Examinar frecuentemente el Sistema de Gestión de Calidad
- Otorgar a la Gerencia y su respectivo responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar los recursos humanos, financieros y tecnológicos para su debida ejecución y mejora continua del SGC

Representante de la **Dirección** posee como responsabilidades en el Sistema de Gestión:

- Asegurarse que los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad estén implementados, establecidos de acuerdo con la norma ISO 9001:2008
- Es responsable para actualizar la documentación y observaciones de calidad, además debe repartir los documentos del Sistema de Gestión de Calidad
- Informar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad a la Gerencia para su respectiva examinación
- Realizar continuamente exámenes del clima laboral para conocer los problemas que se dan en el personal para que no haya interferencia en la aplicación del SGC

La junta de **Calidad** conformado por el Gerente, Representantes y jefes de departamentos tendrán como responsabilidad:

- Realizar un seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas
- Dar reconocimiento e incentivos al personal para su colaboración y apoyo al Sistema de Gestión de Calidad
- Decretar las fechas de las auditorías internas y externas que se van a realizar

El **Supervisor** tiene como responsabilidad en el Sistema de Gestión de Calidad:

- Hacer cumplir con las instrucciones y ordenes de trabajo
- Examinar e identificar las necesidades de su personal tales como su capacitación
- Actualizar los registros generados por las operaciones realizada

El personal operacional es responsable dentro del Sistema de Gestión de Calidad:

- Cumplir con las instrucciones de trabajo que se han ordenado, y mantener actualizado y archivado los registros relacionado con sus obligaciones
- Vincularse o participar en las capacitaciones que generé MILIPAS CIA LTDA sobre el tema de Calidad y salud ocupacional
- Participar en la mejora continua con respecto al Sistema de Gestión de Calidad

5.5.2 Representante de la Dirección

El Gerente general el cual cumple con sus funciones propias tiene además como responsabilidad:

- Mantener los procesos ineludibles del Sistema de Gestión de Calidad
- Informar sobre el trabajo del Sistema de Gestión de calidad
- Responsabilidad de relaciones de organizaciones externas sobre temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad

5.5.3 Comunicación Interna

MILIPAS CIA LTDA maneja tipos de comunicación disponible como son correos electrónicos, teléfonos convencionales, radios, pláticas y reuniones confidenciales los cuales son evidenciados

5.6 Revisión de la Dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar cada año el Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de verificar su eficacia en los procesos de la organización, en mencionada revisión se valoran oportunidades de mejora continua y efectuación de cambios en la política de la calidad

5.6.2 Información de entrada para la revisión

Para que la gerencia efectuara revisiones es necesaria la siguiente información:

- Resultados de las auditorías realizadas
- Aprobación de los servicios y ejercicio de los procesos
- Retroalimentación de los cliente
- Recomendaciones para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión está compuesta por las acciones efectuadas las cuales se encuentran con:

- Los procesos y su mejora en la eficacia del sistema de Gestión de Calidad
- La mejora del servicio en relación con las exigencias del cliente
- Necesidades de recursos

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El gerente de MILIPAS comprueba que en cada actividad, ejercicio, los recursos debe ser suministrado para poder realizar y mantener el SGC y perfeccionar de manera eficaz y eficiente las necesidades de los clientes para satisfacer sus expectativas con el servicio brindado

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal asignado en cada área realiza labores que alteren la calidad del servicio será debidamente calificados esta calificación se basa en criterios distintos según corresponda:

- Fases de educación
- Alto nivel de entrenamiento
- Capacitaciones
- Ambiente laboral
- Experiencia acumulada

6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

MILIPAS CIA LTDA identifica las necesidades de educación, formación, habilidades y experiencia de sus colaboradores a través de los Planes de calidad, procedimientos y capacitaciones que brinde la empresa.-

- Establecer los registros necesarios de la educación, formación, habilidades y experiencias de su personal.
- Evaluar al personal mediante capacitaciones para medir la toma de decisiones que ellos apliquen cuando se vea involucrados en un conflicto
- Capacitar al personal previamente a la competencia necesaria
- Certificar que su personal realice y cumpla con las actividades establecida en las políticas de la empresa y que contribuyan en los logros de los objetivos de la empresa

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Gerente MILIPAS CIA LTDA establece y mantiene la infraestructura para obtener y asegurar un conveniente grado de cumplimiento de todas las actividades realizadas dentro de la organización mediante sus procesos

MILIPAS CIA LTDA brinda a su personal de seguridad y vigilancia los siguientes implementos detallados a continuación:

- Chalecos Antibalas
- Tolete
- Porta toletes
- Gas
- Portagas
- Esposas
- Porta esposas
- Radio de comunicación
- Cinturón
- Linterna
- Arma de dotación
- Porta arma
- Municiones
- Vehículos
- Escudos y accesorios para uniformes

La pérdida o destrucción de los implementos o el mal uso de las armas por parte del personal serán calificados y sancionados como se rigen en los procesos establecidos dentro de la organización.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las necesidades de nuestro personal es lo más importante para que cumplan con todas las actividades, les proporcionamos las mejores condiciones y un excelente ambiente laboral para que se sientan satisfechos y cumplan con un alto nivel sus actividades con el objetivo de brindar un buen servicio el cual cumpla con las expectativas de los clientes.

7 Realización del Servicio

7.1 Planificación de la Realización del Servicio

MILIPAS CIA LTDA conoce los procesos a seguir para la ejecución de su servicio y sus pasos a seguir para la satisfacción del cliente, para que se cumpla dichos objetivos tenemos lo que incluye:

- Requerimientos de entrada y salida
- Verificación de la calidad del servicio
- Examinación correctiva de los procesos
- Encontrar oportunidades relacionado a los procesos para su mejora

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

MILIPAS CIA LTDA posee una comunicación eficaz con sus clientes y otras organizaciones, maneja una eficiente comunicación con partes interesadas.

La organización mantiene una adecuada comprensión con el cliente, conoce sus necesidades los cuales son requisitos necesarios para la organización

7.2.1.1 Revisión de los Requisitos relacionados con el servicio

MILIPAS CIA LTDA ejecuta una revisión de todos los requisitos que se encuentran relacionados con el servicio, esto sucederá antes de la prestación que se haga del servicio por parte de la organización.

7.2.2 Comunicación con el cliente

La empresa MILIPAS CIA LTDA posee canales de comunicación eficientes para la atención al cliente el cual es su prioridad, conoce la información que el cliente requiera así mismo como su retroalimentación que generan sus sugerencias

7.3 Diseño y Desarrollo

MILIPAS CIA LTDA como organización separa del sistema de gestión de calidad esta mencionada cláusula ya que el servicio de seguridad que ofrece de servicio es de igual a otra empresa de seguridad que exista en el mercado

7.4 Compras

7.4.1 Procesos de Compras

MILIPAS CIA LTDA trabaja en mecanismos y controles de calidad para que sus materiales, insumos, productos que se han comprados cumplan con los requerimientos que exige la organización

Para la elección de los proveedores se requiere:

- Los materiales, insumos, equipos, etc. Deben presentar normas de calidad que verifiquen su uso de manera segura
- Registros de calidad deben ser evidenciados y además presentar los reportes que se hagan de auditoria

7.4.2 Información de las Compras

Todo documento que se presente deben incluir las especificaciones pertinentes de los productos adquiridos por parte de la compañía esto incluye la revisión y registros de calidad de los insumos, productos, materiales o servicios, esta información debe ser clara y además evidenciada

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados

La compañía MILIPAS CIA LTDA implementa el debido control de lo comprado a los proveedores para así asegurar que el servicio que ofrezcan cumpla con lo requerimientos del cliente

7.5 Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Prestación del servicio

La compañía ofrece su servicio bajo controles que se maneja y se aplican a continuación:

- Las instrucciones y ordenes de trabajo
- El manejo de equipo apropiado para la prestación de servicio
- Las actividades de seguimiento y mejora continua

7.5.2 Validación de los Procesos de la Prestación del Servicio

MILIPAS CIA LTDA valida todos los procedimientos o procesos que se den en el momento de la prestación del servicio para determinar alguna deficiencia y corregir al instante, para lograr esta validación se tiene en cuenta lo siguiente:

- Aprobación del personal adecuado
- Se utilizan parámetros para medir el control de calidad del servicio
- Aprobación de los quipos necesarios

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

MILIPAS CIA LTDA debe identificar sus registros por medio de la prestación del servicio con el objetivo de resolver algún inconveniente con la prestación del servicio, dicha documentación debe ser evidenciada y controlada.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La compañía MILIPAS CIA LTDA protege y cuida todas las pertenencias de sus clientes, les ofrece una seguridad plena de sus bienes los cuales son mantenidos y protegidos por parte de la organización, además se preserva todos los productos que pertenecen al cliente de una manera segura.

7.5.5 Preservación del Servicio

MILIPAS CIA LTDA cumple con el proceso de preservación de los productos que se utilizan en el proceso de prestación del servicio los cuales son identificados y almacenados de forma segura pro parte de la organización

7.6 Control de los Equipos de seguimiento y Medición

Existe clausula excluida ya que MILIPAS CIA LTDA no examina el uso de equipos de seguimiento y medición dentro de su organización

8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La empresa planea y realiza los procesos de control, medición, análisis y mejora continua para demostrar la eficacia de sus actividades y del servicio que brinda a sus clientes para satisfacer sus necesidades

- Analizar la aprobación del servicio
- Verificar y controlar los proceso mediante el SGC
- Mejorar continuamente la eficiencia del sistema

8.2 SEGUIMINETO Y MEDICION

8.2.1 SATISFACION DEL CLIENTE

MILIPAS realiza un control de la información referente a las necesidades del cliente, asegurando si la organización cumple con los requisitos establecidos en el SGC de manera explícita y expresada en los requisitos de la misma

La manera de conseguir la información producida en nuestros clientes se localiza desarrollada en los procesos de mejora continua

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

MILIPAS establece el cumplimiento de todos los requisitos especificados y de los procesos en general de la norma internacional ISO 9001:2008 mediante de su programa de auditores internos la cual se pueden realizar de forma proyectada, el programa de auditores se la podrá realizar en cualquier momento sin aviso previo .

Las auditorias son realizadas por personal capacitado y con un alto nivel de responsabilidad los cuales no tienen relaciones continuas con la organización sobre las áreas auditadas, estas son realizadas mínimo una vez por año o cuando dentro de la organización existan falencias que no cumplan con los procedimientos y requisitos establecidos lo cual afecta la satisfacción de los clientes.

Los resultados conseguidos mediante las auditorias son registradas y notificadas a todas las aéreas afectadas para que sean minuciosamente analizadas dando a conocer la implementación de correcciones procediendo a la verificación y

seguimiento Las auditorías internas, su forma de realizarse y el proceso de selección de auditores tienen características que se encuentran reflejadas en el procedimiento correspondiente.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Gestión de Calidad tiene la obligación de establecer y coordinar todas las auditorías a todos sus departamentos incluyendo la selección de personal, además pueden decidir y establecer si las auditorías son programadas, si se encuentran falencias seguidas las auditorías pueden aumentar con el objetivo de mantener el Sistema de Gestión de Calidad bajo supervisión.

La Gestión de Calidad tiene como responsabilidad coordinar y establecer las auditorías internas las cuales son exigidas por un conjunto de auditores externos con el objetivo de conseguir una visión más específica del funcionamiento del SGC

Los resultados de las auditorías y sus documentos serán archivados y retenidos por la gestión de calidad para tener con evidencia los resultados de la misma con el objetivo de solucionar sus falencias encontradas en cada departamento.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

MILIPAS desarrolla indicadores que nos permita conocer y evaluar el desempeño de los procesos

Las mediciones de los procesos son manejadas para gestionar operaciones que se realizan día a día para valorar los procesos y encontrar soluciones que se adapten con la mejora continua con el objetivo de relacionarlos con la visión y los objetivos estratégico de la organización

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SERVICIO

MILIPAS toma acciones para eliminar la no conformidad mediante mediciones y verificaciones de las características de sus servicios dando a conocer que sus actividades cumplen con los requisitos exigidos por el cliente.

Todo departamento será responsable de la conservación, identificación y protección de los registros que son establecidos en el SGC.

MILIPAS no hace entrega de su servicio mientras no se realicen de una manera segura la integridad de los requisitos planificado, autorizando su uso, liberación y aceptación bajo la responsabilidad de una autoridad permanente o cuando sea aplicable por el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

MILIPAS CIA LTDA dentro de todos sus procesos certifica autoridad y responsabilidad necesaria para su personal los cuales informan todas las no conformidades en cualquier departamento mediante los proceso con el objetivo de asegurar la oportuna detección de las no conformidades.

MILIPAS CIA LTDA define las autoridades para dar respuesta inmediata de las no conformidades para lograr que los requisitos establecidos se cumplan, toma en cuenta las quejas de los clientes, dando prioridad a resolverlas lo más antes posible.

Las quejas y las no conformidades se encuentran registradas con su disposición para apoyar el aprendizaje, la organización decide que registren y se controlen las no conformidades.

MILIPAS toma en cuenta el registró de información de las no conformidades para hacer corregidas en el transcurso de su trabajo con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos

La parte negativa de sus proceso y servicios son consideradas para mejorar y dicha información sirve de entrada para la examinación de la dirección que consideran metas y objetivos que requieren los recursos.

8.4 ANALISIS DE DATOS

MILIPAS CIA LTDA reúne, selecciona y analiza los datos que se obtienen mediante sus departamentos y clientes con el fin de manifestar la adecuación de la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de evaluar y diagnosticar una mejora continua dentro del sistema

MILIPAS procesa sus datos para realizar los análisis correspondiente mediante:

- Satisfacción de los clientes
- Cliente satisfecho regresa y refiere el servicio

- Aprobación con los requisitos del servicio
- Asegurando si la organización cumple con los requisitos establecidos en el SGC de manera explícita y expresada en los requisitos de la misma
- Características de los procesos y de los servicios para la toma de decisiones al momento de corregir
- Proveedores, comportamientos y sus desempeño

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

MILIPAS CIA LTDA trabaja en la mejora continua y de manera eficiente en su SGC para la satisfacción de sus clientes para ellos cuentan con políticas de calidad y objetivos claros que dan como resultado un servicio de calidad, se toman los resultados de las auditorias, análisis de datos y el análisis correctivo para su respectiva corrección

8.5.2 ACCION CORRECTIVA

La organización realiza métodos para la eliminación de las no conformidades con el fin de evitar que se repitan dentro de los departamentos que ya fueron revisados.

MILIPAS CIA LTDA tiene procedimientos documentados que delimitan los requisitos como:

- Verificar las quejas de los clientes
- Determinar los efectos de las no conformidades
- Evaluar las necesidades de la no conformidad para que no vuelvan a suceder
- Establecer y efectuar las acciones requeridas
- Registrar los resultados de las acciones, mediante los registros de calidad

8.5.3 ACCION PREVENTIVA

La organización tiene definido métodos para la eliminación de los efectos de las no conformidades, con el fin de prevenir en el futuro algún error o recurrencia

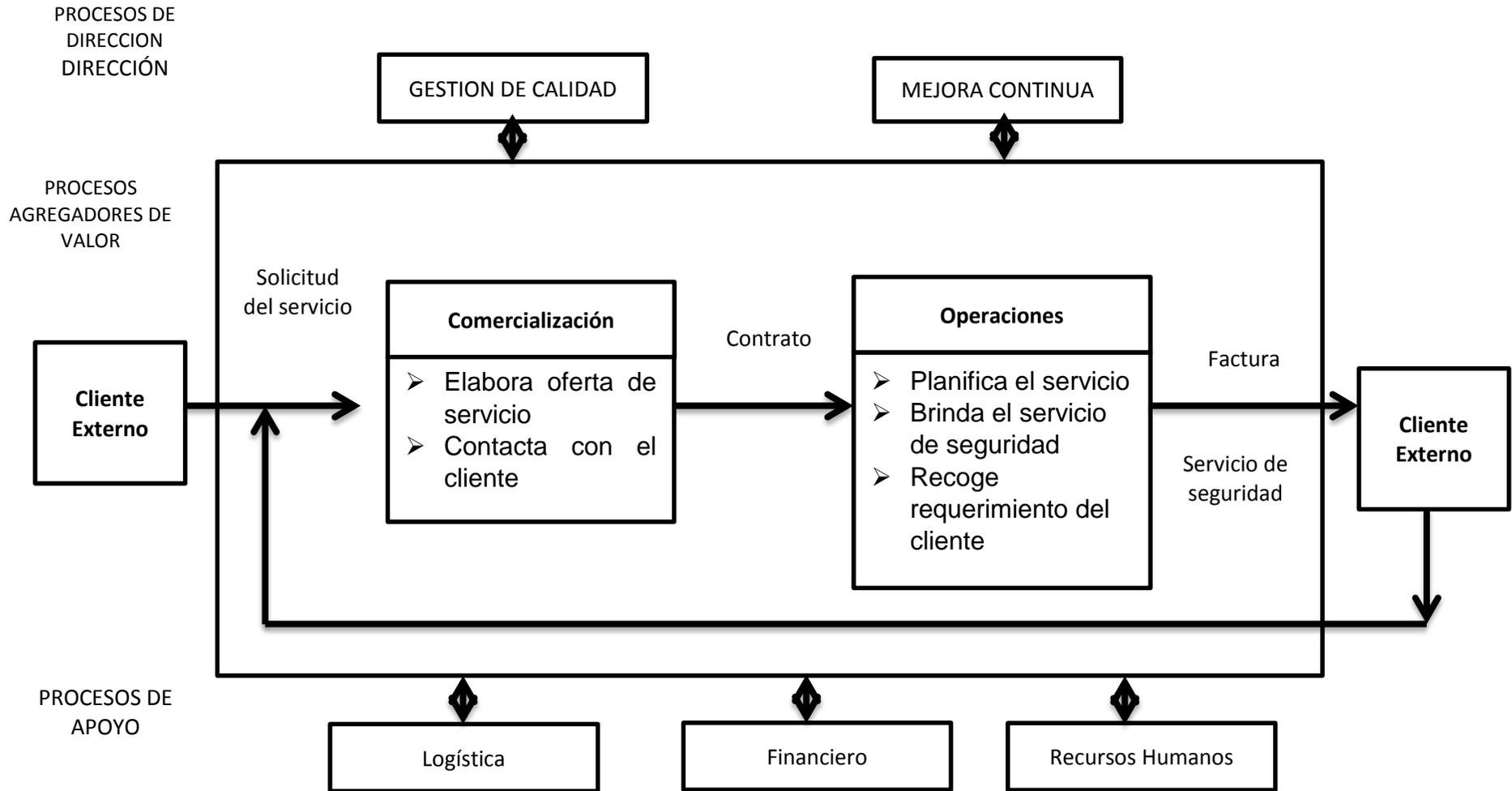
MILIPAS posee procedimientos documentados que especifica los requisitos.-

- Determinar las causas y no conformidades
- indagar las necesidades de actuar para evitar cualquier tipo de no conformidad
- determinar e implementar las acciones necesarias
- registrar los resultado de las operaciones tomadas

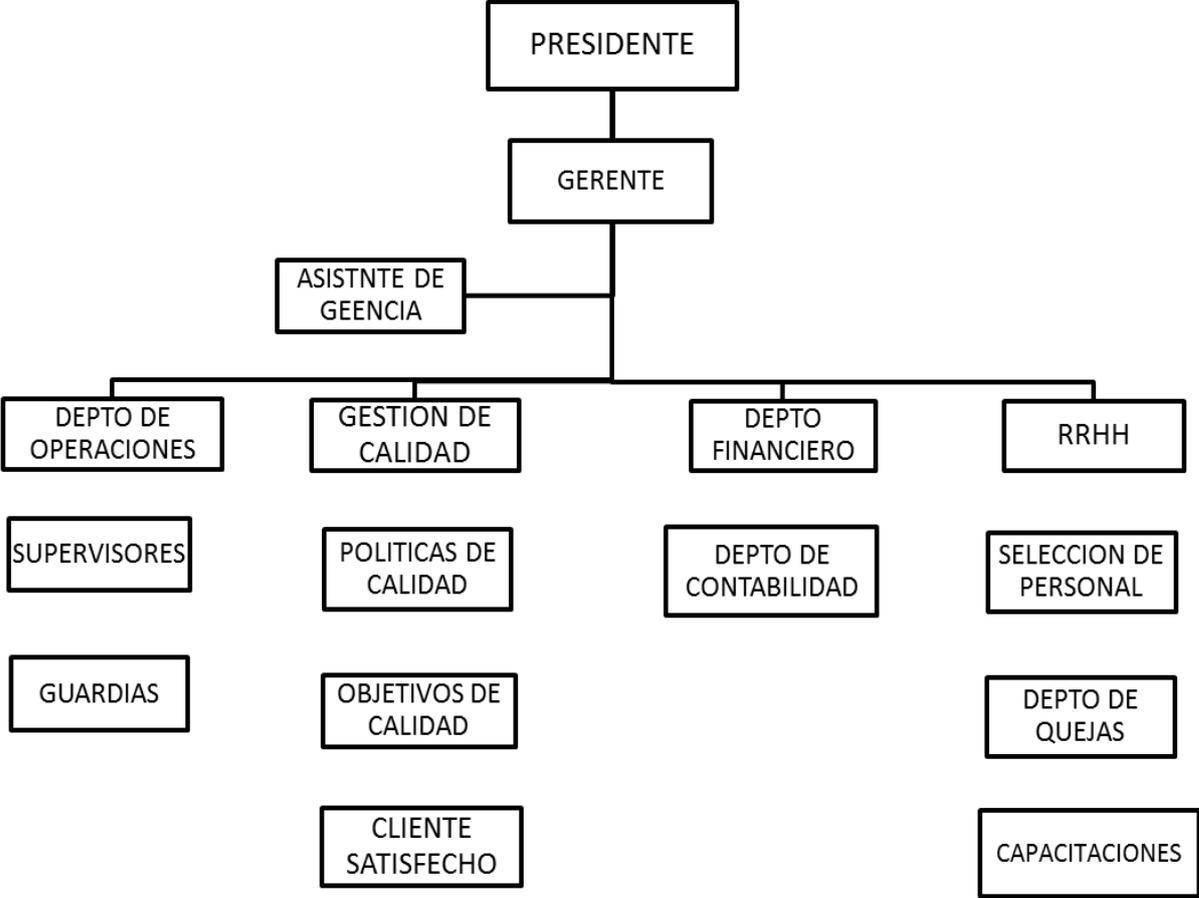
RESPONSABILIDADES

- descubrir y analizar los efectos de no conformidades reales que sea repetitiva
- determinar acciones correctivas para disminuir la repetición de las no conformidades
- afirmar que las acciones correctivas sean efectivas
- examinar todos los requisitos y procesos de forma minuciosa para encontrar las causas reales de las no conformidades

MAPA DE PROCESOS



ORGANIGRAMA DE MILIPAS CIA LTDA



POLÍTICA DE CALIDAD

MILIPAS CIA LTDA ha establecido un Modelo de Gestión de Calidad que permitirá incrementar la seguridad de nuestros cliente, lo cual permitirá el crecimiento continuo dentro de la organización y mejorar la calidad de vida de su personal, el ambiente laboral dando resultados excelentes para que su personal se sientan motivados y brinde un muy buen servicio lo cual satisficará las necesidades de los clientes.

Adicionalmente examina la mejora continua de sus requisitos y proceso del Modelo de Gestión de Calidad.

MILIPAS CIA LTDA fundamentara su política de calidad en los siguientes principios:

- Control de la documentación
- Afirnar que los documentos originales sean identificados, conservados y que se distribuyan a la personal responsable de cada área
- Verificación de los requisitos y procesos de los servicios
- Control de la presentación de servicios
- Capacitaciones de manera permanente tanto al personal administrativo como al personal encargado de los servicios de seguridad
- Evaluar al personal durante sus actividades que realice día a día
- Sanción al personal por el mal uso de los instrumentos que brinda la organización
- Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables de nuestra actividad
- Especificar los procedimientos, y métodos necesarios para la operación de sus procesos

OBTETIVO DE CALIDAD

- Obtener la certificación ISO 9001:2008 con sus respectiva aplicación
- Satisfacer las necesidades de los clientes en un excelente nivel
- Reducir la no conformidad de los clientes y los reclamos
- Crear un modelo nuevo de administración de la organización modificando sus procesos y requisitos
- Poseer una excelente rentabilidad las cuales satisfaga las perspectivas de los clientes.
- Optimizar la calidad de vida de sus trabajadores

5.7.1 ACTIVIDADES

Se convocara a una reunión para manifestar a la dirección de la organización y a los departamentos los problemas encontrados durante la realización del modelo de Gestión de Calidad, con el fin de establecer una obligación permanente con la implementación de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008:

Certificación de la calidad y sus beneficios:

- Mejorar la administración de la organización
- Verificación de los departamentos claves
- Capacitar al personal administrativo, y al personal que brinda el servicio de seguridad
- Mejorar el ambiente de trabajo para que su personal se sienta motivado y pueda realizar con las actividades asignadas
- Creación de un departamento de calidad para medir el servicio que otorga la organización

Una vez concluida la reunión se procederá a redactar un acta en el cual será aceptada por el Gerente de la Organización y por el personal de los departamentos involucrados.

5.7.2 RECURSOS, ANÁLISIS FINANCIEROS

5.7.3 Impacto

Se espera verificar la correcta aplicación de las normas de calidad en las medianas empresas del cantón Milagro, lo cual genera las conclusiones para las correcciones adecuadas de las mismas:

- Además de comprobar si se cuentan con las normas adecuadas, según la actividad comercial que realizan las medianas empresas.
- Crear un precedente en cuanto a la aplicación de normas de calidad para microempresas.
- Establecer normas de calidad, para medianas empresas.
- Certificar un buen servicio de calidad.
- Ampliar el nivel de confianza por parte de los clientes lo cual mejorara la imagen de las medianas empresas
- Trabajar con un personal altamente calificado y capacitado el cual este motivado y comprometido con brindar un excelente servicio de calidad el
- Identificar las nuevas oportunidades para el progreso continuo de la organización

5.7.4Cronograma

ACTIVIDADES	AÑO 2016						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Diseño de la propuesta	X						
Aprobación de la propuesta		x					
Aplicación de la propuesta			X				
Control y seguimiento de la propuesta				X	X	X	X
Evaluación de la propuesta							X

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

La propuesta una vez que sea ejecutada traerá varios beneficios para la organización, los mismos que serán analizados y evaluados por medios de los siguientes indicadores.

- Aumentar la credibilidad y fidelidad de los clientes
- Incrementar el número de los clientes para que reconozcan el nombre de la organización
- Mejora el servicio que brinde la organización para satisfacer las expectativas de los clientes.
- Mejorar de una manera eficaz la calidad del servicio establecidas por las normas ISO
- Mejorar los procedimientos y requisitos establecidos por la organización.

CONCLUSIONES

- El Modelo de Gestión de Calidad permitirá mejorar radicalmente la imagen y perfil de la organización lo que permitirá un incremento en su cartera de clientes.
- La aplicación del Modelo de Gestión de Calidad en la compañía MILIPAS CIA LTDA podrá permitir a la misma inspeccionar y organizar todos sus procesos.
- Los cambios que se dan al interior de MILIPAS CIA LTDA con el sistema de gestión de calidad, mejorara el trabajo en conjunto y además la comunicación será eficaz.
- Debido al Modelo de gestión de calidad el personal nuevo que ingrese a la compañía tendría menos tiempo en adaptarse a su nuevo puesto de trabajo y además se reducirían el periodo de inducción.
- El sistema de gestión de calidad ayudaría a reducir costos, ya que los trabajos extras se eliminarían.
- Cuando sea certificado el SGC por un organismo calificador, se permitirá participar en concursos que beneficien a la organización.
- Debido a la calidad de servicio que ofrezca MILIPAS CIA LTDA, esto implica una mayor preparación por parte del personal y mayor responsabilidad por parte de la organización.

RECOMENDACIONES

- Brindar capacitación a todo el personal de la organización en temas del Modelo de Gestión de Calidad.
- El personal en general debe involucrarse con el Modelo de Gestión de Calidad para lograr una eficiente y eficaz respuestas a las situaciones que se presenten.
- Dar a conocer a la alta gerencia lo importante de hacer cumplir con lo puntualizado sobre el Modelo de Gestión de Calidad.
- Tener en cuenta en difundir la misión, visión y objetivos del sistema de gestión de calidad para que el personal en general este comprometido con su trabajo.
- La entrega de incentivos para el personal que logre con el cumplimiento de las metas establecidas así mismo como los objetivos del Modelo de Gestión de Calidad.
- Informar al personal continuamente de la importancia de la calidad en el trabajo realizado cumpliendo así con el sistema y logrando el éxito para la organización.

BIBLIOGRAFIA

ASAMBLEA NACIONAL. (2009). *Obtenido de*

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org4.pdf

MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y DE PRODUCTIVIDAD. (2011). *Obtenido de*

<http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DEL-SISTEMA-ECUATORIANO-DE-LA-CALIDAD.pdf>

Abadi, M. (2004). *UBA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS*. *Obtenido de*

www.econ.uba.ar/www/.../adm.../LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc

ASAMBLEA NACIONAL. (2011). *Obtenido de* [http://www.industrias.gob.ec/wp-](http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf)

[content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf](http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf)

BERNAL TORRES, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración,*

economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Prentice-Hall/Pearson Educación.

BIJARRO HERNÁNDEZ, F. (2016). *Eumed.net*. *Obtenido de*

<http://www.eumed.net/librosgratis/2007c/306/METODOS%20GENERAL ES%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.htm>

Blog Calidad y Excelencia. (2015). *ISOTools*. *Obtenido de*

<https://www.isotools.org/2015/05/18/caracteristicas-que-debe-cumplir-todo-manual-de-calidad/>

CIS Centro de Investigaciones Sociológicas. (2016). *CIS Centro de*

Investigaciones Sociológicas. *Obtenido de* <http://www.cis.es/>

Club Calidad. (2016). *Obtenido de Club Calidad:*

<http://www.clubcalidad.es/planificar.html>

Díaz, J. (6 de Agosto de 2010). Obtenido de

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

Escandón Gómez, K. V. (2014). *Resopistorio UCSG*. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec>

FERNANDEZ MARIO. (10 de JUNIO de 2010). Obtenido de [http://www.desarrollo](http://www.desarrollo-productivo-y-socioeconomico.com)

[productivo y socioeconomico.com](http://www.desarrollo-productivo-y-socioeconomico.com)

FLORES RIPOLL, M. V. (2010). *EOI: Escuela de Organización Industrial*. Obtenido

de <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

GUALOTUÑA REIMUNDO, M. E. (2011). *Repositorio Digital-UPS*. Obtenido de

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5005/1/UPS-QT00080.pdf>

Guía de la Calidad. (2016). *Guía de la Calidad*. Obtenido de

<http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/mejora-continua>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P.

(2010). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HIL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

HUASCO MAÑAY, A., & TOMALÁ DAUDO, K. (2012). *Resositorio UNEMI*.

Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec>

ISO. (2016). Obtenido de [https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-](https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf)

[9001.pdf](https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf)

JURAN, J. (1990). *JURAN Y EL LIDERAZGO PARA LA CALIDAD*. MADRID: DÍAZ DE

SANTOS, S.A.

Lemes Batista, A., & Machado Hernández, T. (2010). *eumed.net*. Obtenido de

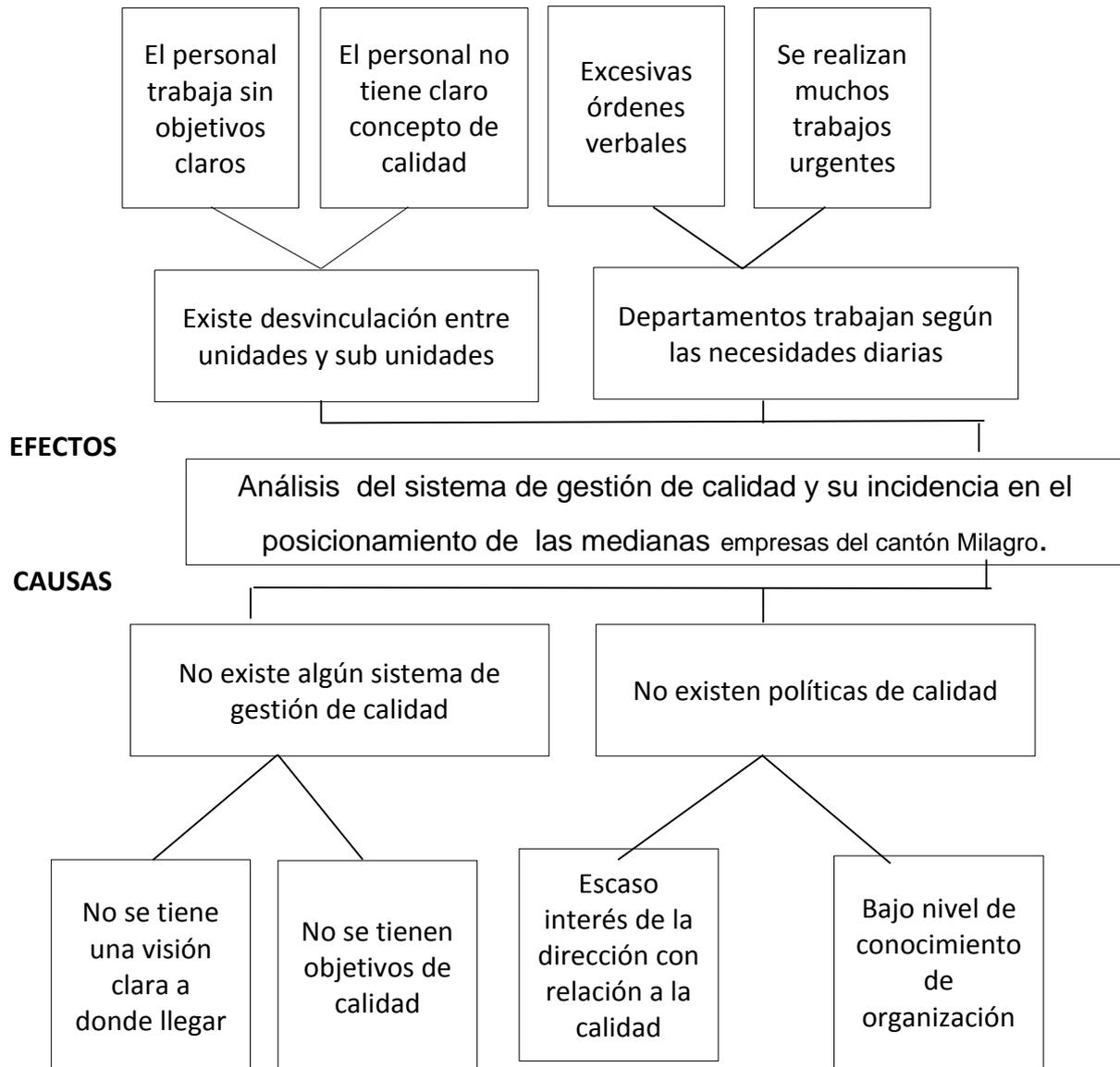
<http://www.eumed.net/eve/resum/07-enero/alb.htm>

Liderazgo y Mercadeo. (2006). *Liderazgo y Mercadeo.com*. Obtenido de

- http://www.liderazgoymercadeo.com/mercadeo_tema.asp?id=107
- Mateo C., R. J. (2009). *Quality Trends*. Obtenido de <http://qualitytrends.squalitas.com/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html>
- Molina Caballero, R. (s.f.). *Universidad TecMilenio*. Obtenido de <http://cursos.tecmilenio.edu.mx/cursos/at8q3ozr5p/prof/ii/ii09001/apoyos/9>
- Ojeda Animas, A. M. (10 de Septiembre de 2014). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/xfxr74g-mot4/ciclo-de-vida-del-prodcuto/>
- PALACIOS HERVAS, P. S., & VASCO FRANCO, D. J. (2015). *Repositorio Digital ULVR*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec>
- R., D. (2011). *Overblog*. Obtenido de https://es.overblog.com/La_importancia_del_manual_de_calidad_procedimientos_y_objetivos-1228321767-art298242.html
- Retos en Supply Chain. (2014). *Retos en Supply Chain*. Obtenido de <http://retos-operaciones-logistica.eae.es/2014/11/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad.htm>
- Zarazua Estrada, M. (2006). Obtenido de <https://aiu.edu/publications/student/spanish/planeacion-y-gestion-de-la-calidad.htm>

A N N E X O S

ANEXO 1. ARBOL DEL PROBLEMA



ANEXO 2. ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

Encuesta dirigida al Gerente General para conocer la influencia de la aplicación de los modelos de gestión de calidad. La presente encuesta es desarrollada, con la finalidad de realizar un levantamiento de información para el **proyecto de tesis** basado al sistema de gestión de calidad y su incidencia en la calidad del servicio. Se pide de la manera más honesta marcar con una x la respuesta que usted elija.

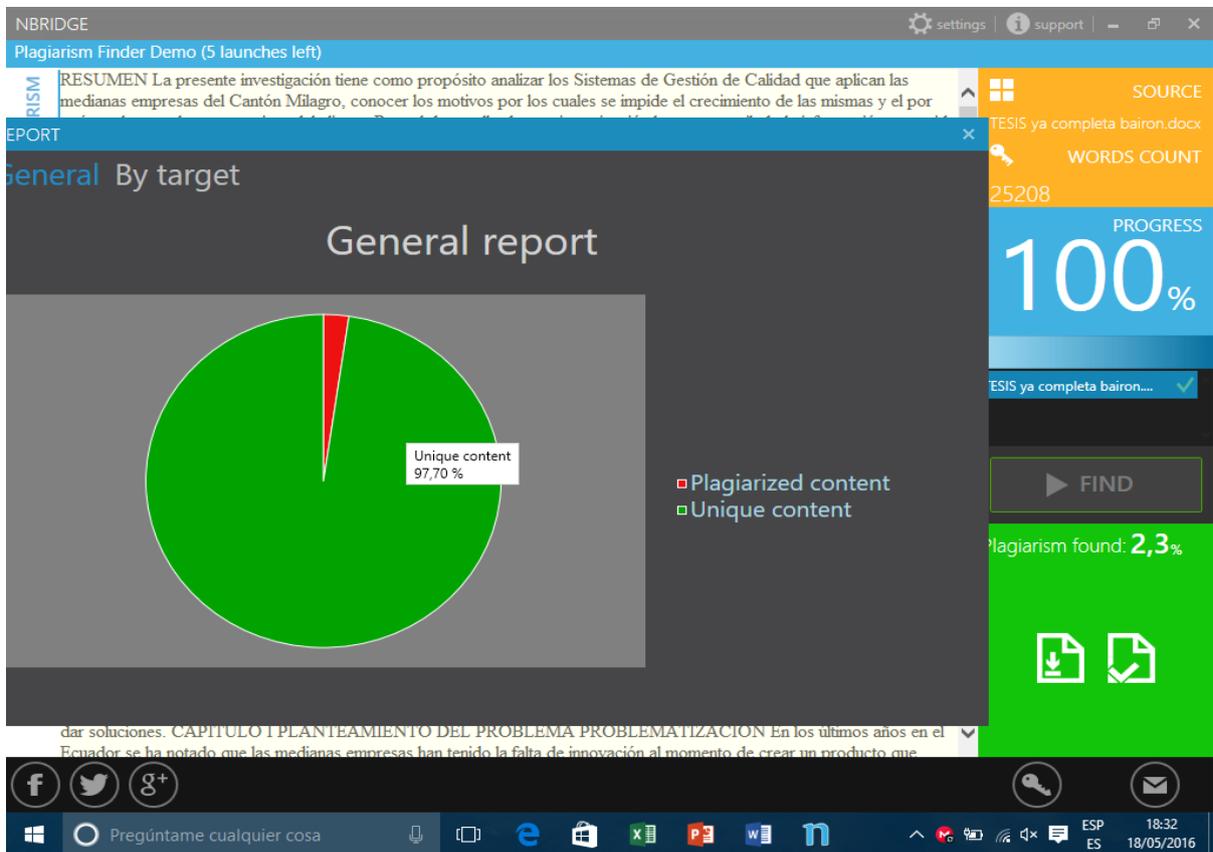
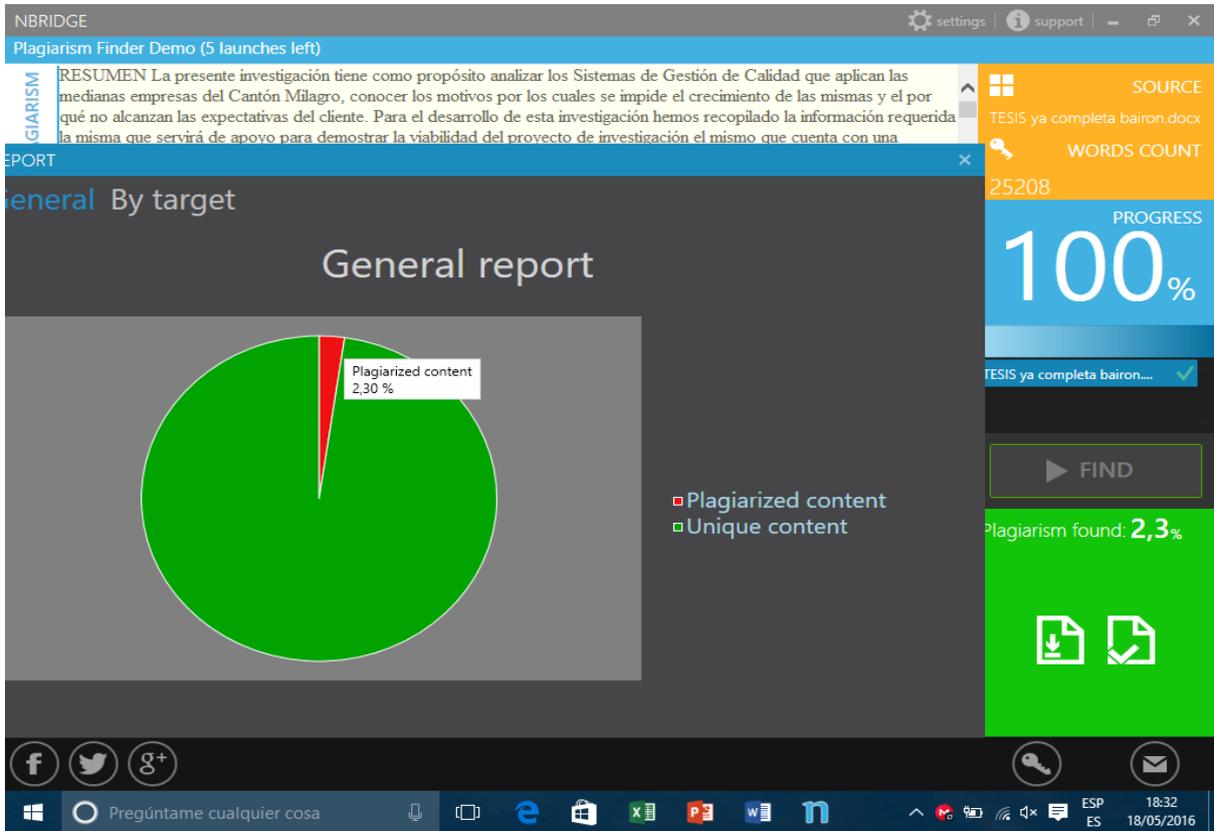


Fecha: _____

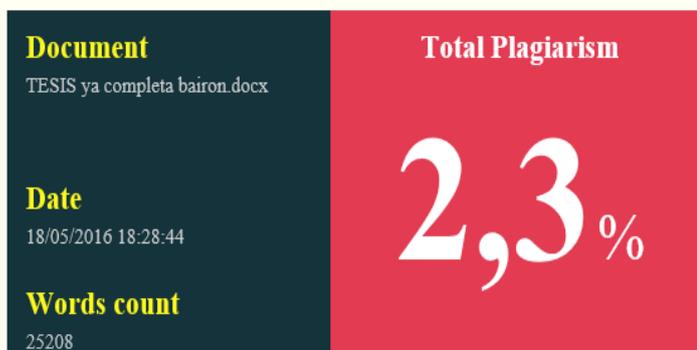
1- ¿Conoce Usted el concepto de Sistema de Gestión de Calidad?		
Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- ¿Considera Usted que la planificación de la calidad incide en la satisfacción de las necesidades de los clientes?		
Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- ¿Cree Usted que la calidad de servicios incide en las ventas de las medianas empresas del cantón Milagro?		
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- ¿Cree Usted que la mejora continua incide en la rentabilidad de las medianas empresas del cantón Milagro?		
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- ¿Conoce Usted los beneficios que se obtienen con el uso del Manual de calidad?		
Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- ¿Cree Usted que el uso del Manual de calidad incide en las		
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Considera Usted que la gestión de calidad incide en el posicionamiento de las medianas empresas del cantón Milagro?		
Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- ¿Qué opina sobre la calidad de servicio que ofrecen las medianas empresas del cantón Milagro?		
Excelente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.- ¿Cree usted que la calidad de servicio incide en la rentabilidad de las medianas empresas del cantón Milagro?		
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.-¿Considera Usted que el uso del Manual de calidad es necesario para el buen funcionamiento de las medianas empresas del cantón Milagro?		
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11-¿Considera importante la calidad de servicio dentro de las medianas empresas del cantón Milagro?		
Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.- ¿Cree usted que la calidad de servicio que se ofrece de las medianas empresas ayuda al posicionamiento de la misma?		
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 3. PLAGIO



Plagiarism Finder Report



RESUMEN La presente investigación tiene como propósito analizar los Sistemas de Gestión de Calidad que aplican las medianas empresas del Cantón Milagro, conocer los motivos por los cuales se impide el crecimiento de las mismas y el por qué no alcanzan las expectativas del cliente. Para el desarrollo de esta investigación hemos recopilado la información requerida la misma que servirá de apoyo para demostrar la viabilidad del proyecto de investigación el mismo que cuenta con una estructura de estudio fundamentada en cuatro capítulos, el cual está detallado los procedimientos a seguir para la mejora continua de las medianas empresas. En el primer capítulo definimos la problemática actual y su origen, así mismo como la formulación del problema: ¿De qué forma el sistema de gestión de calidad incide en el posicionamiento de las medianas empresas del Cantón Milagro, periodo 2014 - 2015? El mismo que está vinculado con

- 76% <https://www.coursehero.com/fil...>
- 23% <https://www.coursehero.com/fil...>
- 0% <https://www.clubensayos.com/Ac...>
- 0% <https://www.linkedin.com/in/pa...>

ANEXO 4. FOTOS



