



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

ING. EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD BASADO EN LA APLICACIÓN DE LA
NORMA ISO 9001:2008 EN EL ÁREA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
DEL NEGOCIO MOTO REPUESTO LONCIN.”**

AUTOR

**AVILA TORRES OFELIA AMADA
ANGUISACA BERMEO JENNY NARCISA**

MILAGRO, Julio del 2012

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales, de la Universidad Estatal de Milagro, hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Ofelia Amada Ávila Torres y Jenny Narcisa Anguisaca Bermeo, para optar al Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría. Acepto ser tutor de las antes mencionadas, durante la etapa del desarrollo del proyecto de investigación hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, 31 de Julio del 2012

ING. VICTOR HUGO REA SANCHEZ

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de este proyecto de investigación declaran ante el Consejo Directivo De La Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, la responsabilidad del contenido desarrollado en este Proyecto de Investigación, nos corresponden exclusivamente; y la propiedad intelectual del mismo a la Universidad Estatal de Milagro. No contiene material escrito de otra persona, salvo el que esta 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, 31 de Julio del 2012

OFELIA AVILA TORRES
C.I. 092488665-8

JENNY ANGUISACA BERMEO
C.I.092692903-5

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El Tribunal Calificador previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

A mis padres José Ávila y Amelia Torres y mi hermano Rafael Ávila, por el apoyo incondicional y por ser mi fortaleza día a día.

Al amor de mi vida Carlos Vega por ser mi guía y soporte en los momentos de debilidad.

Todo este esfuerzo por y para ellos.

OFELIA AVILA TORRES
C.I. 092488665-8

DEDICATORIA

A mis padres Luis Anguisaca y Piedad Bermeo, a mi hermana Kerly Anguisaca y a mi pequeña sobrina Geanella, por formar parte de mi esfuerzo.

A mi amor Carlos Freré por brindarme su apoyo incondicional.

Para ustedes los amo.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría pudo ser realizada gracias al apoyo de las personas que me apoyaron a lo largo de mi vida estudiantil, a mi tutor Víctor Rea por compartir sin egoísmos sus conocimientos. Así como al Negocio Moto Repuestos Loncin, del cual recibí de parte de su personal el apoyo y la información necesaria para llevar a cabo esta investigación y a su propietario Livinstone Ávila, por abrirme las puertas de su negocio y su apoyo incondicional.

Pero nada de esto sería posible sin la gracia de mi Dios quien me fortalece en los momentos de dificultad e ilumina mi mente.

A mi madre Amelia quien me enseñó el valor del estudio y por compartir conmigo el sueño de ser una profesional.

Imposible olvidarme de mi Carlos, desde que llegaste a mi vida esta meta también formó parte de nuestra relación, además de llenar mi vida de amor me diste la estabilidad que necesitaba y la fuerza para culminar mi carrera con éxitos. Has sido y serás mi ejemplo a seguir.

OFELIA AVILA TORRES
C.I. 092488665-8

AGRADACIMIENTO

A Dios porque nada de esto sería posible sin su divina mano que con amor ilumina mi diario vivir, a la Universidad Estatal de Milagro por darme la oportunidad de crecer como profesional, a mis maestros por cuanto sus conocimientos sirvieron para formarme como profesional.

A mi tutor Ing. Víctor Hugo Rea que compartió conmigo su sapiencia para llevar a cabo esta tesis previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

A los seres más importantes de mi vida como lo son mis padres Luis y Piedad que con amor estuvieron conmigo de la mano cada momento de mi camino estudiantil con el sueño de verme profesional, demostrándome su apoyo incondicional y sacrificio, los Amo.

Como olvidarme del amor de mi vida Carlos que con su apoyo y su amor ha vivido cada instante de mí sueño profesional, dándome fuerzas para culminar mi carrera.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Msc. Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del presente Proyecto de Investigación, como requisito previo para la obtención de mi título de tercer nivel cuyo tema es “Estudio De Factibilidad Basado En La Aplicación De La Norma ISO 9001-2008 En El Área De Servicios De Mantenimiento Del Negocio Moto Repuestos Loncin”, que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 31 de Julio del 2012

OFELIA AVILA TORRES
C.I. 092488665-8

JENNY ANGUISACA BERMEO
C.I. 0926929035

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	5
1.1.3 Formulación del problema.....	6
1.1.4 Sistematización del problema.....	6
1.1.5 Determinación del tema.....	6
1.2 OBJETIVOS	
1.2.1 Objetivo general.....	6
1.2.2 Objetivos específicos.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1 MARCO TEÒRICO	
2.1.1 Antecedentes históricos.....	8
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	11
2.1.3 Fundamentación.....	19
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	22
2.3 HIPÒTESIS Y VARIABLES	
2.3.1 Hipòtesis general.....	26
2.3.2 Hipòtesis particular.....	27
2.3.3 Declaración de variables.....	26
2.3.4 Operacionalización de las variables.....	28
CAPITULO III	
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA	
GENERAL.....	31
3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA	
3.2.1 Características de la población.....	32
3.2.2 Delimitación de la población.....	33
3.2.3 Tipo de muestra.....	33

3.2.4	Tamaño de muestra.....	34
3.2.5	Proceso de selección.....	34
3.3 LOS METODOS Y LAS TÉCNICAS		
3.3.1	Métodos teóricos.....	35
3.3.2	Métodos empíricos.....	35
3.3.3	Técnicas e instrumentos.....	36
3.4 PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION.....		36
CAPITULO IV		
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS		
4.1	Análisis de la situación actual.....	37
4.2	Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectiva.....	38
4.3	Análisis de preguntas relacionadas entre sí.....	62
4.4	Resultados.....	68
4.5	Verificación de las hipótesis.....	69
CAPITULO V		
PROPUESTA		
5.1	TEMA.....	72
5.2	JUSTIFICACION.....	72
5.3	FUNDAMENTACION.....	73
5.4	OBJETIVOS.....	74
5.5	UBICACIÓN.....	74
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	75
5.6.1	Análisis de servicios.....	75
5.6.2	Estudio de mercado.....	76
5.6.3	Análisis técnico.....	79
5.6.4	Análisis administrativo.....	100
5.6.5	Análisis financiero.....	112
5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA		
5.7.1	Actividades.....	113
5.7.2	Recursos, analisis financiero.....	114
5.7.3	Impacto.....	121
5.7.4	Cronograma.....	121
5.7.5	Lineamiento para evaluar propuesta.....	122
CONCLUSION.....		123
RECOMENDACIÓN.....		125

INDICE DE TABLAS

TABLA 1:	
Resultados porcentuales de evaluación de Norma ISO 9000.....	13
TABLA2:	
Cronograma de Actividades para Desarrollo de Proyecto (1).....	14
TABLA 3:	
Cronograma de Actividades para Desarrollo de Proyecto (2).....	15
TABLA 4:	
Presupuesto para Desarrollo de Proyecto.....	15
TABLA 5:	
Declaración de Variables.....	28
TABLA 6:	
Operacionalizacion de Variables.....	30
TABLA 7:	
Pregunta 1 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	38
TABLA 8:	
Pregunta 2 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	40
TABLA 9:	
Pregunta 3 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	42
TABLA 10:	
Pregunta 4 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	44
TABLA 11:	
Pregunta 5 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	46
TABLA12:	
Pregunta 6 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	48
TABLA 13:	
Pregunta 7 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	50
TABLA 14:	
Pregunta 8 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	52
TABLA 15:	
Pregunta 9 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin...	54

TABLA 16:	
Pregunta 10 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuesto Loncin...	56
TABLA 17:	
Pregunta 11 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuesto Loncin..	58
TABLA 18:	
Pregunta 12 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuesto Loncin..	60
TABLA 19:	
Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis general.....	62
TABLA 20:	
Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular# 1.....	63
TABLA 21:	
Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular # 2.....	64
TABLA 22:	
Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular# 3.....	65
TABLA 23:	
Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular# 4.....	66
TABLA 24:	
Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular# 5.....	67
TABLA 25:	
Verificación de las variables.....	71
TABLA 26:	
FODA Moto Repuestos Loncin.....	76
TABLA 27:	
Evaluación de la competencia.....	78
TABLA 28:	
Manual de funciones Gerente General.....	103
TABLA 29:	
Representante de Dirección.....	104
TABLA 30:	
Manual de funciones Coordinador Comercial.....	105
TABLA 31:	
Manual de funciones Coordinador Administrativo.....	106
TABLA 32:	
Manual de funciones Coordinador de Mantenimiento.....	107

TABLA 33:	
Manual de funciones Auxiliar de Almacén-Inventarios.....	108
TABLA 34:	
Manual de funciones Contador.....	109
TABLA 35:	
Manual de funciones Especialistas en Mantenimiento.....	110
TABLA 36:	
Manual de funciones Asistente de Recursos Humanos.....	111
TABLA 37:	
Tabla de Remuneraciones persona Moto Repuestos Loncin.....	112
TABLA 38:	
Actividades realizadas en propuesta negocio.....	113
TABLA 39:	
Actividades realizadas en propuesta certificadora.....	113
TABLA 40:	
Gastos Administrativos.....	115
TABLA 41:	
Gastos Generales.....	115
TABLA 42:	
Gastos de ventas.....	116
TABLA 43:	
Activos Fijos.....	116
TABLA 44:	
Depreciación de Activos Fijos.....	117
TABLA 45:	
Inversión.....	117
TABLA 46:	
Financiamiento.....	117
TABLA 47:	
Interés.....	117
TABLA 48:	
Préstamo Bancario.....	117
TABLA 49:	
Amortización del préstamo.....	117

TABLA 50:	
Presupuesto de Ingresos.....	118
TABLA 51:	
Estado de pérdidas y ganancias.....	118
TABLA 52:	
Flujo de caja proyectado.....	119
TABLA 53:	
Balance General.....	120
TABLA 54:	
Índices Financieros.....	120
TABLA 55:	
Cronograma de Actividades.....	121

INDICE DE GRÀFICOS

GRAFICO 1:	
Evolución de la Norma ISO 9000.....	9
GRAFICO 2:	
Mejora continua en sistema de gestión de calidad.....	21
GRAFICO 3:	
Estadística cliente fijo eventual-Pregunta 1.....	38
GRAFICO 4:	
Estadística Hipótesis central. (Causa).....	38
GRAFICO 5:	
Estadística cliente fijo eventual-Pregunta 2.....	40
GRAFICO 6:	
Estadística Hipótesis central. (Efecto).....	40
GRAFICO 7:	
Estadística cliente fijo eventual-Pregunta 3.....	42
GRAFICO 8:	
Estadística Hipótesis particular. (Causa).....	42
GRAFICO 9:	
Estadística cliente fijo eventual-Pregunta 4.....	44
GRAFICO 10:	
Estadística Hipótesis particular. (Efecto).....	44

GRAFICO 11:	
Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 5.....	46
GRAFICO 12:	
Estadística Hipótesis particular. (Causa).....	46
GRAFICO 13:	
Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 6.....	48
GRAFICO 14:	
Estadística Hipótesis particular. (Efecto).....	48
GRAFICO 15:	
Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 7.....	50
GRAFICO 16:	
Estadística Hipótesis particular. (Causa).....	50
GRAFICO 17:	
Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 8.....	52
GRAFICO 18:	
Estadística Hipótesis particular. (Efecto).....	52
GRAFICO 19:	
Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 9.....	54
GRAFICO 20:	
Estadística Hipótesis particular. (Causa).....	54
GRAFICO 21:	
Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 10.....	56
GRAFICO 22:	
Estadística Hipótesis particular. (Efecto).....	56
GRAFICO 23:	
Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 11.....	58
GRAFICO 24:	
Estadística Hipótesis particular. (Causa).....	58
GRAFICO 25:	
Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 12.....	60
GRAFICO 26:	
Estadística Hipótesis particular. (Efecto).....	60
GRAFICO 27:	
Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis general.....	62

GRAFICO 28:	
Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis	
Particular # 1.....	63
GRAFICO 29:	
Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis	
Particular # 2.....	64
GRAFICO 30:	
Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis	
Particular # 3.....	65
GRAFICO 31:	
Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis	
Particular # 4.....	66
GRAFICO 32:	
Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis	
Particular # 5.....	67
GRAFICO 33:	
Ubicación Google Maps Negocio Moto Repuesto Loncin.....	74
GRAFICO 34:	
Auditoria de % de cumplimiento al momento en Moto Repuestos Loncin.....	99
GRAFICO 35:	
Organigrama de funciones Moto Repuesto Loncin.....	102

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación tiene como centro de estudio el negocio Moto Repuesto Loncin, la misma que es un negocio con proyección de crecimiento, dedicada al mantenimiento y comercialización de repuestos de motocicletas a nivel del cantón Milagro.

Al pasar del tiempo Moto Repuestos Loncin ha estado en permanente evolución y desarrollo con la finalidad de mantenerse en el mercado competitivo de los mantenimientos de motocicletas.

Debido a esa evolución y desarrollo, actualmente el negocio se encuentra en la etapa de querer satisfacer en mayor escala las necesidades de sus clientes. Es por tal motivo que los autores del presente trabajo de investigación proporcionan a Moto Repuestos Loncin un estudio de factibilidad para la implementación de la norma ISO 9001:2008 en el servicio de mantenimiento.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación se divide en dos etapas. Siendo la primera etapa, evaluar la situación actual del negocio en términos de calidad de servicio y la segunda etapa propiamente dicho el estudio de factibilidad para la implementación de la norma ISO 9001:2008. Este estudio de factibilidad abarca los siguientes puntos:

- Análisis del Servicio
- Análisis de Mercado
- Análisis Técnico
- Análisis Financiero
- Análisis Administrativo

Al implementar esta norma internacional, el negocio Moto Repuesto Loncin va a disminuir las no conformidades del servicio y mejorar la satisfacción de los clientes. Adicionalmente el negocio entraría en una nueva etapa de desarrollo la cual estaría enmarcada bajo el esquema de mejora continua.

EXECUTIVE SUMMARY

This research project studies the business center “Loncin Motorcycle Parts”, which is a business with growing projection, dedicated to maintenance and marketing of motorcycle parts at Milagro Canton.

Over time, “Loncin Motorcycle Parts” has been in constant evolution and development in order to remind competitive in the market of motorcycle maintenance.

Due to this evolution and development, this business is currently in the stage of wanting to meet on larger scale needs of its customers. This is the reason why the authors of this research provide “Loncin Motorcycle Parts” a feasibility study for the implementation of ISO 9001:2008 in the maintenance service.

For this reason the present work research is divided into two stages. As a first step, assessment of the current status of business in terms of quality of service and the second stage, the feasibility study itself for the implementation of ISO 9001:2008. This feasibility study covers the following points:

- Analysis of Service
- Market Analysis
- Technical Analysis
- Financial Analysis
- Management Analysis

By implementing this International Standard, the business “Loncin Motorcycle Parts” will reduce the nonconformity of the service and improve customer satisfaction. Additionally, the business would enter a new stage of development which would be framed under the scheme of continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

El presente tema de investigación se plantea como una herramienta de decisión para evaluar la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de servicios de mantenimiento en el negocio Moto Repuesto Loncin.

El tema de investigación está en función de las actividades que se realizan en el área de servicios de mantenimiento, por lo que su acción se dirige básicamente a mejorar los servicios o estándares de calidad y garantizar la mejora continua del mismo.

La implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de servicios de mantenimiento implica cumplir normas y procedimientos, sin pasar por alto ninguno de los factores que intervienen en la confirmación de la calidad como son:

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

5 Responsabilidad de la dirección

6 Gestión de recursos

7 Realización del producto

8 Medición análisis y mejoras

El seguimiento continuo mediante las inspecciones y el control de estos factores contribuyen a la formación de un servicio o estándar de calidad en el negocio.

Por tal motivo, la presente investigación tiene como objetivo elaborar un estudio de factibilidad para la implementación de la norma ISO 9001 – 2008 en Moto Repuesto Loncin.

Este estudio de factibilidad implica cumplir los siguientes factores:

- Administración
- Empleados
- Vendedores
- Materiales
- Procesos, instalaciones y equipos

- Análisis: la base para el continuo mejoramiento, aseguramiento de la calidad y su control.
- Diagnostico orientado hacia la administración (costo de calidad, estudios de pérdidas, medición, diagrama de cola de pescado y análisis de Pareto.
- Análisis estadístico: gráficas de inspección, muestreo y control.
- Comprensión de las relaciones entre los factores que afectan la calidad:
 - Percepciones del cliente
 - Resultados que se esperan de la calidad
 - Factores que afectan la calidad
- Acciones para mejorar y asegurar el apego a los objetivos:
 - Enfoque iniciados por la administración
 - Comportamiento y calidad

Esta investigación consta de cinco (5) capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I, describe el planteamiento del problema, objetivos y justificación.

Capítulo II, lo constituye el desarrollo de un marco teórico mismo que detalla los antecedentes que establecen un punto de referencia para conocer la evolución del tema de estudio y la factibilidad del mismo y la determinación de hipótesis y variables.

Capítulo III, comprende la determinación del tipo y diseño de la investigación que será usada en el presente proyecto, mismo que para su desarrollo deberá identificar su población y muestra y los métodos y técnicas a desarrollar en la investigación.

Capítulo IV, abarca el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las investigaciones realizadas.

Capítulo V, Corresponde a la determinación del tema y el desarrollo del estudio de factibilidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Los tiempos de hoy son tiempos de compradores, ya sean de productos o de servicios. Son tiempos donde el cliente no tiene una única opción de adquisición sino varios, y donde cada opción de adquisición puede determinar condiciones distintas de productos, servicios, tiempo, especificaciones de calidad y de precios. Los clientes están aprendiendo a exigir, a darse cuenta que pueden obtener más por su dinero. Por tal motivo el concepto de calidad de producto o calidad de servicio es fundamental al momento de una decisión por parte de los compradores.

El concepto de calidad ha sufrido cambios importantes en los últimos años, ya que era algo que se daba en las líneas de producción, es decir únicamente en las industrias. Si se presentaba un negocio de servicios no necesitábamos un sistema de Gestión de Calidad. Por lo manifestado anteriormente es que la calidad se ha convertido en una manera de hacer negocios, en la que los pequeños negocios pueden competir para aumentar sus ventas y obtener la lealtad de los clientes.

La mayoría de los pequeños negocios no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, como los que se implementan mediante las normas ISO 9001, que garantice la búsqueda de la mejora continua de los procesos y una orientación hacia la identificación y satisfacción de los requerimientos de los clientes.

Esto contribuye a que dichos negocios pierdan oportunidades de acceder a mercados internacionales y aún nacionales ya que no generan confianza en sus potenciales clientes al no poseer estándares de Calidad.

En la actualidad en el Cantón Milagro los pequeños negocios no han denotado un desarrollo en términos de calidad que se pueda percibir a simple vista, por tal motivo han manteniendo el mismo esquema de trabajo en la cual el termino calidad no está dentro de la misma, lo que es generado por falta de guía en ámbito de normas de calidad que contribuya a mejorar el servicio de mantenimiento en el negocio Moto Repuesto Loncin.

Según el análisis realizado al servicio de mantenimiento brindado por el negocio Moto Repuestos Loncin se noto que existe un claro desconocimiento del entorno en el que se desenvuelve el negocio el cual impide la innovación del servicio brindado.

Otra de los puntos del negocio que se analizo es la carencia de estudios de mercado que permitan conocer cuáles son las falencias del negocio frente a su competencia.

Por otro lado el desconocimiento de requisitos técnicos detallados en normativas de calidad, ocasionan deficiencias en el conocimiento de las mismas que impiden el correcto desempeño de las funciones del area de servicios de mantenimiento.

Adicionalmente, no se evidencia análisis documentado de su desarrollo financiero, por tal motivo no se conoce en que aspectos dentro del negocio se debe invertir para obtener mayor rentabilidad.

Al incursionar en el area administrativa del Negocio Moto Repuesto Loncin, notamos una fuerte carencia de cultura organizacional, al no contar con la misma impide tener una percepción acerca de las características o cualidades de este negocio.

Ante todo esto se pretende creer que se puede competir en un mundo donde cada vez más caen las barreras comerciales, sin atenerse a las reglas de la competitividad. Con la globalización son cada vez más fáciles las comunicaciones y el transporte a nivel mundial, lo que hace que las pequeñas empresas se enfrenten a competidores internacionales de igual o mayor magnitud. Por tal motivo el estudio de este problema se ha convertido en un pilar fundamental, el mismo que permitirá realizar cambios que favorezcan al comportamiento organizacional del Negocio Moto Repuesto Loncin, y por tal motivo la gerencia o dueño del negocio debe adentrarse en corregir las debilidades que se afrontan en estos tópicos a fin de garantizar una mejor participación de este negocio en los actuales escenarios.

Pronostico

En caso de que el negocio Moto Repuesto Loncin no cuente con un estudio de factibilidad que determine las falencias del mismo el area de servicios de mantenimiento, se desaprovecharía las oportunidades de desarrollo y mejora continua de este negocio. Además se estarían obviando pasos importantes que permiten a este tipo de negocios desarrollar nuevas estrategias, las que contribuirán en la obtención de mayores ingresos y por ende mayor rentabilidad.

Control Del Pronóstico

Con la implementación de un estudio de factibilidad se brindará una guía práctica para que negocio Moto Repuesto Loncin desarrollen sus capacidades al margen de las Normas Internacionales de Calidad ISO 9001-2008, y de este modo puedan enmarcarse en un crecimiento continuo, desarrollar sus capacidades, tener mayor utilidad mediante asesoría en temas de calidad y convertirse en pilares importantes en el desarrollo de la economía dentro del Cantón Milagro.

Por lo antes mencionado, el presente estudio de investigación servirá de soporte en su crecimiento y desarrollo.

1.1.2 Delimitación del Problema

- PAÍS: Ecuador
- REGIÓN: Costa
- PROVINCIA: Guayas
- CANTON: Milagro
- SECTOR: Avenida Mariscal Sucre y Naranjito
- ÁREA: Departamento Técnico
- UNIVERSO: Negocio “Moto Repuesto Loncin”
- TIEMPO: 3 años

1.1.3 Formulación del Problema

¿Qué herramienta de análisis factiblemente económica sería necesario desarrollar en el negocio Moto Repuesto Loncin la misma que sirva como una guía para mejorar el servicio de mantenimiento?

1.1.4 Sistematización del Problema

El problema objeto del presente proyecto de investigación hace surgir una serie de interrogantes que servirán para el desarrollo de la misma:

- 1.- ¿Qué situación genera el desconocimiento del entorno en el que se desenvuelve el negocio?
- 2.- ¿Qué deficiencias se presentan con la carencia de estudios de mercado?
- 3.- ¿Qué limitaciones se presentan al no contar con los conocimientos de requisitos técnicos detallados en la Norma de Calidad?
- 4.- ¿De qué forma afecta el no poseer un análisis financiero documentado?
- 5.- ¿Que conlleva no poseer una cultura organizacional?

1.1.5 Determinación del Tema

Estudio de factibilidad que permita desarrollar las ideas necesarias para conocer que procedimientos son factibles para mejorar la calidad en servicios y mejorar rentabilidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001-2008 tomando como objeto de estudio el área de servicios de mantenimiento del negocio Moto Repuesto Loncin.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar un estudio detallado que permita identificar las necesidades en temas de calidad en el area de servicio de mantenimiento del negocio Moto Repuesto Loncin, esto se realizará a través de metodologías de investigación realizadas a clientes, para de este modo concretar cuáles son las falencias del negocio en el area de servicios de mantenimiento.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar y analizar, mediante un análisis FODA, ventajas y desventajas que se presentan en el entorno en que se desenvuelve Moto Repuestos Loncin. (**Análisis De Servicios**)
- Investigar las necesidades de los clientes potenciales y las oportunidades en el sector en el que se desenvuelve Moto Repuesto Loncin. (**Análisis De Mercado**)
- Determinar los alcances de la norma de calidad ISO 9001:2008 para la aplicación de la misma. (**Análisis Técnico**).
- Definir los recursos económicos necesarios para el desarrollo del proyecto, mediante un análisis financiero que permita conocer los beneficios que traerá esta inversión (**Análisis Financiero**)
- Establecer una cultura organizacional que permita conocer las características propias de este negocio y su ventaja competitiva. (**Análisis Administrativo**)

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica, debido a la necesidad del negocio Moto Repuesto Loncin de desarrollar cambios, actualizaciones y superación en términos de calidad, para de esta manera mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelve.

Este negocio busca adaptarse a los cambios emergentes, esta es una estrategia para seguir en el mercado, para competir en igualdad de condiciones con los demás, o para generar una ventaja que lo ponga delante de la competencia.

Cuando el trabajo en calidad es visto solo como una herramienta de marketing, difícilmente se llega a su término con la implementación, cuando la tarea no es mejorar sino lograr un sello, no puede sostenerse y lleva inevitablemente al fracaso.

Este cambio, si se guía y planea bien, podría tener como consecuencia nuevas oportunidades de crecimiento, satisfacción de las necesidades de los clientes y una mayor eficacia además de eficiencia diaria en el actuar de la empresa, aumentando con ello las utilidades y las probabilidades de salir adelante como negocio.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

2.1.1.1 Historia y Evolución en el tiempo de la Norma ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) aplicables a cualquier tipo de organización, ya sea pública, privada, empresa de producción o empresa de servicios de cualquier magnitud.

Las Normas ISO 9000 cumplen la importante función de establecer una normativa a nivel internacional que sirva como patrón de referencia para la gestión de calidad en una empresa en cualquier parte del mundo. Esta normativa recibe el nombre de ISO 9000, permitiendo armonizar la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad a nivel de países.

Origen de las Normas ISO 9000

Las normas ISO 9000 surgen del consenso entre representantes de los distintos países integrados a la ISO periódicamente, se realizan reuniones de equipos técnicos especialistas para actualizar o modificar estas normas considerando su evolución según la economía e industrialización mundial.

Historia del Estándar 9000

La familia normas ISO 9000 del año 1994 estaba principalmente orientada a organizaciones relacionadas con procesos productivos y, por tanto, su implantación en empresas de servicios se hacía burocrática y restrictiva.

NARVAEZ FULTON, Dominique: Aspectos generales del proyecto, <http://www.megatareas.com/doc/3028/Aspectos-Generales-Proyecto.html>.

Tras su revisión en el año 2000 la familia de normas 9000, versión 1994 (9001, 9002, 9003, 9004), se redujo sólo a dos normas:

- La norma ISO 9001; versión 2000, que reemplaza las normas 9001, 9002 y 9003, versión 1994
 - La norma la ISO 9004, versión 2000, que reemplaza a la norma 9004, versión 1994
- La norma ISO 9000 se mantuvo (nomenclatura, definiciones, lenguaje)

Evolución De Las Normas ISO 9000.

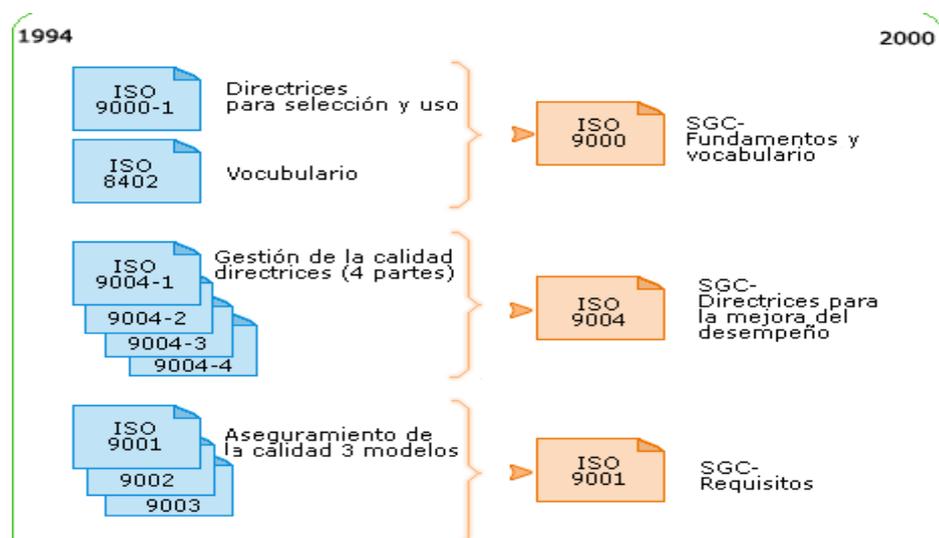


Gráfico 1.- Evolución de la Norma ISO 9000

La Primera Edición De Las Normas ISO 9000.

En el año de 1987 aparecieron 3 modelos para diseñar sistemas de aseguramiento de calidad:

1. ISO 9001 Modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.
2. ISO 9002 Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio.
3. ISO 9003 Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.

La Segunda Edición De Las Normas ISO 9000.

En el año de 1994 se revisan las tres normas anteriores y se publica la 2ª edición de las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 y estuvieron vigentes hasta el 14 de diciembre del 2003.

La Tercera Edición De Las Normas ISO 9001.

Durante el año 2000 se revisaron las normas ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 y el 15 de diciembre de ese año se publicó la norma ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Esta norma contempló un único modelo que reemplaza a los tres modelos anteriores.

La norma ISO 9001:2000 no solamente incorporó un cambio en su nombre sino un cambio radical haciendo mucho énfasis en la efectividad del sistema de gestión de la calidad y el mejoramiento del desempeño de las organizaciones.

Algunos expertos consideran que la norma ISO 9001:2000 evolucionó del concepto de “conformance” a “performance”, es decir, se evolucionó de demostrar el cumplimiento de requisitos al mejoramiento del desempeño de las organizaciones.

La Cuarta Edición De La Norma ISO 9001.

La norma ISO 9001:2000 fue revisada en el año 2008 y el 15 de noviembre de este año se publicó la cuarta edición. El 14 de noviembre de 2008 a través del boletín 1180 informa que la edición ISO 9001:2008 no contiene nuevos requisitos comparada con la 3ª edición de ISO 9001 y solamente proporciona aclaraciones de los requisitos existentes de ISO 9001:2000 basadas en los 8 años de experiencia de la implementación de esta norma a nivel mundial.

En esta nueva versión, la norma ISO 9001 tiene mayor congruencia en su estructura y contenido, se fundamentan en los ocho principios de administración de la calidad, de alto nivel, definidos por el Comité Técnico, que reflejan las mejores prácticas de administración.

ROMBIOLA, Nicolás: Proyectos de inversión, <http://tiie.com.mx/tag/proyectos-de-inversion/>.
Constante Marín, Rudolf: Fundamentos de la evaluación del proyecto de inversión,
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Fundamentos-De-La-Evaluaci%C3%B3n-De-Proyectos/1033131.html>.

Estos ocho principios son:

1. Organización enfocada al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque del sistema para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones basada en hechos.
8. Relación mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Esta versión de la norma exige un mayor énfasis en el papel de la alta dirección, lo cual incluye su compromiso en el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, la consideración de los requisitos reglamentarios, legales y del cliente y el establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles relevantes de la organización.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Para la realización de la presente investigación se hizo la revisión de una serie de trabajos que evidencian la importancia de este tema, los cuales servirán de antecedentes. Entre ellos podemos mencionar los siguientes:

2.1.2.1 Plan De Implantación De Un Sistema De Calidad Para El Área De Pre- Impresión En Una Industria Litográfica Basado En Las Normas ISO 9000.

El presente trabajo se ejecutó en una de las industrias de Artes Gráficas mejor reconocidas en el medio. El objetivo básico de este estudio fue identificar y proponer un plan para la implantación de un sistema de calidad basado en las normas ISO 9000.

Los pasos que se siguieron para el levantamiento de información fueron los siguientes:

- a) Se realizó una breve reseña histórica de la empresa, en la cual se detalla sus buenos resultados de desempeño y calidad, lo cual ha hecho que sea considerado como una de las principales empresas en la producción y comercialización de etiquetas y cajas de cartón. Los directivos de la empresa están conformes con los

resultados en términos de calidad alcanzada, pero tomaron la decisión de respaldar esta calidad mediante un sistema de calidad basado en la ISO 9000. Para ello es necesario realizar un estudio serio encaminado a alcanzar el objetivo.

- b) Se elaboro un diagnóstico y análisis de la situación actual del área de pre-impresión e impresión. Este diagnóstico abarco un estudio exhaustivo de todas las actividades operacionales desarrolladas en estas áreas, del personal describiendo las funciones, evaluación de desempeño y la medición de la calidad del ambiente de trabajo en el que se desarrollan las actividades productivas.

Entre los puntos evaluados en el diagnostico y análisis de la situación actual se detallan los siguientes:

- ✓ Definición y descripción del producto que se elabora.
- ✓ Organización del área de pre-impresión e impresión.
- ✓ Funciones del área de pre-impresión e impresión
- ✓ Estudio del Cliente Interno (personal que labora en la empresa). En este punto se analizaron tres puntos importantes que son:

- A) La descripción y análisis de funciones.
- B) Evaluación de desempeño.
- C) Medición del ambiente de trabajo.

- c) Se realizo estudios a clientes externos para conocer la percepción que tienen los clientes con respecto a los productos ofrecidos por la empresa. En este estudio se analizaron cuatro factores los cuales son: Servicio, Facturación, Velocidad de servicio y Confiabilidad del producto.
- d) Se realizo un estudio sobre la infraestructura de la empresa y las relaciones funcionales existentes, en la cual se determino que las instalaciones de la empresa donde se desarrollan las actividades productivas, cuentan con todos los requerimientos necesarios para desarrollarlas. Entre los puntos más relevantes con que cuenta la empresa, es que posee una buena distribución de espacios y maquinaria, además de tecnología de punta.

- e) Se realizó un estudio de los aspectos Financieros de la Calidad. Para lo cual se estableció un sistema de costos el cual nos sirvió para calcular el costo exacto de operación de cada uno de los procesos tanto de pre-impresión e impresión.
- f) Se comparó la situación existente con respecto a las normas ISO 9000 con lo que se obtuvo los siguientes resultados:

RESULTADOS PORCENTUALES POR CAPÍTULO DE LA NORMA

	CAPÍTULO EVALUADO	PORCENTAJES
4.1	Responsabilidad de la dirección de la empresa	83.3%
4.2	Sistema de Calidad	83.3%
4.5	Control de la documentación y de los datos	48.57%
4.7	Productos Suministrados por el cliente	70%
4.8	Identificación y Trazabilidad	66.6%
4.9	Controlar los Procesos	50%
4.10	Inspección y Ensayo	59.26%
4.11	Control de equipos de inspección, medición y ensayo	92.85%
4.12	Estado de Inspección y Ensayo	100%
4.13	Control de Productos no Conformes	73.3%
4.14	Acciones Correctivas y Preventivas	75%
4.15	Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega	57.14%
4.16	Control de los Registros de Calidad	60%
4.17	Auditorías Internas de la Calidad	100%
4.18	Formación y Entrenamiento	100%
4.20	Técnicas Estadísticas	100%
	PROMEDIO	76.8%

Tabla 1.- Resultados Porcentuales de Evaluación de Norma ISO 9000

- g) Se estudiaron los procesos críticos para encontrar mejoras. Para la determinación de estos procesos críticos se basaron en la matriz de jerarquización, lo cual determinó cuales de los procesos son los más influyentes en la calidad del producto.
- h) Se propusieron lineamientos y un plan de implantación para el sistema de calidad con su respectivo cronograma de actividades y el presupuesto respectivo.

DIONES ARIAS, Luis: La evaluación de proyecto como herramienta para asegurar las inversiones, <http://www.monografias.com/trabajos67/evaluacion-proyecto-herramienta-asegurar-inversiones/evaluacion-proyecto-herramienta-asegurar-inversiones2.shtml>.

LIRA BRICEÑO, Paúl: Cómo construir un flujo de caja en un proyecto, <http://gamarrasite.com/articulos/998-como-construir-el-flujo-de-caja-de-un-proyecto.html>.

Otro trabajo que merece ser mencionado debido a que va a ser la metodología en la cual se va a sustentar el presente proyecto de investigación es:

2.1.2.2 Estudio De Factibilidad Para La Creación De Una Empresa De Servicios De Entretenimiento A Partir Del Suministro De Juguetes De Peluche Personalizados En Colombia

Este proyecto de investigación marca las pautas de la metodología a seguir para el correcto desarrollo de un estudio de factibilidad de una empresa de servicios.

Las etapas con las cuales se ejecuta el estudio de factibilidad son las siguientes:

1.-) Análisis de Producto / Servicio

Mediante el análisis FODA se examino las características particulares del negocio y el entorno en el cual se compite. Este análisis evalúa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que están presentes en el entorno en el cual se desenvuelve la empresa.

2.-) Estudio de Mercado

En este estudio se evaluó a los competidores tomando en cuenta 4 aspectos, los cuales son los siguientes:

- ✓ Variedad: Esta evaluación se manejo de forma cualitativa (Malo, Bueno y Excelente)
- ✓ Precio Promedio: Precios que se manejan en el local.
- ✓ Marcas: Se refiere a las marcas que son distribuidas
- ✓ Ubicación: Se evalúa la ubicación de la competencia y la decoración de sus locales. La escala de valoración va de 1 a 5. Donde 1 es la peor ubicación y 5 la mejor.

Adicionalmente, se realizo una investigación de mercado en el cual se tomo como herramienta la entrevista y cuyo objetivo era establecer el grado de aceptación del servicio.

3.-) Estudio técnico

En este estudio se describe los siguientes puntos:

- ✓ Sistema de distribución / comercialización: En este punto se evalúa el sistema que se utilizara para distribuir y comercializar el producto.
- ✓ Tamaño del proyecto: El tamaño del proyecto se ve condicionado a la dimensión del mercado, disponibilidad de insumos, capacidad financiera, capacidad administrativa y problemas de orden institucional. Adicionalmente en este punto se realiza la descripción del servicio. Con lo antes descrito se evalúa alternativas de tamaño para el inicio del proyecto.
- ✓ Descripción de insumos: En la descripción de insumos, se detalla los costos reales de los mismos por unidad de servicio que se brinde.
- ✓ Maquinaria: Se describe el funcionamiento de la maquinaria que se va a utilizar.
- ✓ Equipos de oficina: En este punto se describe los equipos de oficina necesarios para la correcta ejecución del negocio.
- ✓ Software: Se detallan el software que va utilizar el negocio. Es decir para el manejo de caja, inventarios y facturación.
- ✓ Obras Civiles: En este punto se detalla las decoraciones realizados a los locales y los parqueos.
- ✓ Capacidad instalada: Es la capacidad máxima de bienes o servicios que pueden obtenerse de los equipos de la empresa por unidad de tiempo.
- ✓ Localización: En este punto se evalúa el ámbito territorial y se busca alternativas de localización.
- ✓ Distribución de planta: Marca la correcta ubicación de cada uno de los equipos o componentes que forma el negocio.

4.-) Estudio administrativo jurídico y legal

Dentro del modelo administrativo se evidencia lo siguiente:

- a) Cultura organizacional
 - ✓ Misión: Es el motivo, propósito o razón de ser de la existencia de una empresa.

- ✓ Visión: Es el camino en el cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.
 - ✓ Objetivos del negocio: Los objetivos son resultados que una empresa pretende alcanzar, o situaciones hacia donde ésta pretende llegar.
- b) Recursos humanos: En este punto se define el organigrama departamental funcional. Adicionalmente, se enumeran temas como:
- ✓ Jornada laboral
 - ✓ Estrategias de reclutamiento
 - ✓ Contratación y salarios
 - ✓ Capacitación
 - ✓ Gastos de personal
- c) Aspectos institucionales, legales y jurídicos: Los aspectos que se evidencian en este punto son:
- ✓ Políticas sectoriales del gobierno.
 - ✓ Controles e intervenciones estatales para el desempeño de los negocios.
- d) Constitución y formalización de la empresa para ser considerada como tal.
- e) Definiciones de naturaleza jurídica, en la cual se detallan el tipo de sociedades.

5.-) Estudio financiero

El estudio financiero enmarca el grado de inversión y ganancia que va a tener el proyecto por tal motivo este estudio se divide en los siguientes aspectos:

- a) Supuestos financieros: Son supuestos en indicadores económicos que ayudan a proyectar los diversos estados y flujos financieros.
- b) Inversión inicial
- c) Inversión proyectada
- d) Proyección de ventas

- e) Precio de venta
- f) Punto de equilibrio
- g) Utilidades flujo efectivo y flujo del proyecto
- h) Análisis financiero

2.1.3 Fundamentación

2.1.3.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Es la manera cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad.

En otras palabras, un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos, los cuales son los siguientes:

- ✓ Recursos,
- ✓ Procedimientos,
- ✓ Documentos,
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Estrategias

Con los elementos antes escritos se puede lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. Un Sistema de Gestión de Calidad no es sólo para las grandes empresas, puede ser manejado para todo tipo de negocio y en todos los aspectos de la gestión así como mercadeo, en las actividades de ventas y gestión financiera. Sin embargo, es decisión de cada organización, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y que procesos incorpora.

Todas las organizaciones ya tienen una estructura de gestión y esta debería ser la base en la que el Sistema de Gestión de Calidad es construido. Muchas veces podemos encontrar que ya cumplimos con los requerimientos de los estándares pero que no sabíamos que lo hacíamos.

Se debe aplicar un Sistema de Gestión de Calidad para:

- El mejoramiento de un rendimiento de nuestro negocio, de la productividad.
- Enfrentarnos más claramente a los objetivos de nuestro negocio y a las expectativas de nuestros clientes.
- Alcanzar y mantener la calidad de nuestros productos y servicios.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Tener confianza que la calidad está siendo alcanzada y mantenida.
- Proveer evidencia a nuestros clientes actuales y potenciales de que nuestra organización está haciendo bien las cosas.
- Abrir oportunidades de mercado.
- Tener la oportunidad de competir, con las mismas bases, con organizaciones mucho más grandes que la nuestra.

Los pasos para implementar un sistema de gestión de calidad son:

- ✓ La Asignación de Recursos: El recurso más importante de las empresas son sus funcionarios, los cuales tienen asignadas responsabilidades, perfiles técnicos y de competencias. Los recursos tecnológicos son definidos en base a la Planificación Estratégica de la empresa.
- ✓ Acciones, Métodos y Proyectos: Las acciones y metodologías constan en los procedimientos e instructivos de trabajo que documentan. En la Planificación Estratégica de la Empresa se establecen proyectos tecnológicos que se orientan fundamentalmente a buscar la eficacia de los procesos.
- ✓ Determinación de la Eficacia y Eficiencia: Los procesos están asociados a índices de gestión que están estructurados en diferentes perspectivas: de proceso, de cliente interno y de crecimiento y desarrollo; las cuales permiten determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- ✓ La estrategia de la empresa: Es medida en la perspectiva corporativa. Todos estos indicadores forman parte del Cuadro de Mando Integral.
- ✓ La mejora continua de los procesos: La mejora continua de los procesos está presente en cada uno de los elementos del sistema. Se ha establecido un sistema formal de solicitudes de acción correctiva y preventiva que permiten manejar la mejora continua de los procesos.



Grafico 2.- Mejora continua en sistema de gestión de calidad.

¿Qué es la norma ISO 9001?

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Estructura de ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 se encuentra estructurada de la siguiente manera:

- ✓ **Capítulo 1 al 3:** Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
- ✓ **Capítulo 4** Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos de la documentación.
- ✓ **Capítulo 5** Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como: Compromiso de la dirección, enfoque al cliente, política de la calidad, planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación, revisión por la dirección.
- ✓ **Capítulo 6** Gestión de los recursos: la Norma distingue los siguientes recursos sobre los cuales se debe actuar: Humano, infraestructura y ambiente de trabajo.

- ✓ **Capítulo 7** Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, los cuales son los siguientes: Planificación de la realización del producto, procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo, compras, producción y prestación de servicios, control de los equipos de seguimiento y medición
- ✓ **Capítulo 8** Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos siguientes: seguimiento y medición, control de producto no conforme, análisis de datos y mejora. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

1. **Administración.-** proceso para lograr las metas de la organización, utilizando recursos y trabajando por medio de personas. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar esfuerzos organizada y sistemáticamente para un fin determinado. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar los recursos de una organización para lograr los objetivos de la misma.
2. **Administración de la calidad.-** conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad. los objetivos, las responsabilidades, y la implantación de éstos por medios tales como Planeación de la Calidad, el control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad y el Mejoramiento de la Calidad dentro del marco del Sistema de Calidad.
3. **Auditoría de calidad.-** según Juran, es una revisión independiente del comportamiento de la calidad, la cual forma parte fundamental del sistema de controles de calidad por parte de la alta dirección y suministra la tradicional garantía de que los productos están de acuerdo con las especificaciones y las operaciones con los procedimientos. Es conveniente ampliarlas para dar respuesta a preguntas tales como: ¿Las políticas y los objetivos de calidad están adecuados a la misión de la organización de la organización? ¿Nuestra calidad proporciona satisfacción a los clientes externos? ¿Nuestra calidad es competitiva de acuerdo con los cambiantes objetivos del mercado? ¿Se progresa en la reducción de los costos de no calidad? ¿Es adecuada la colaboración de los

departamentos para garantizar el óptimo comportamiento de la organización?
¿Estamos cumpliendo con las responsabilidades sociales de nuestra organización?

4. **Calidad y servicio.-** calidad es lo que se le da la cliente (hard quality), servicio es cómo se le da al cliente (soft quality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin embargo, en ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio.
5. **Capacitación.-** proceso mediante el cual el hombre desarrolla y perfecciona sus habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes a través de un conjunto de contenidos y procedimiento teórico-prácticos, relativos al conocimiento de un determinado campo tecnológico, para lograr una formación integral que responda a las exigencias de un determinado puesto de trabajo. La capacitación se puede llevar a cabo por medio de cursos formales fuera de la empresa, cursos formales dentro de la empresa, becas, folletos, bibliotecas.
6. **Cliente consumidor final.-** (el cliente del cliente), usuario del producto/servicio, quien validará cuanto se diga o se anuncie de éste.
7. **Cliente externo/intermediario.-** (empresas). Empresa a la que sirve como proveedores y hacia la cual debemos manifestar un valor agregado perceptible y una calidad que a su vez tiene un efecto directo hacia el cliente de ésta o consumidor final.
8. **Cliente interno.-** (empleados), empleado receptor primario de la misión, estrategias y acciones planteados por la organización para crear valor y ofrecer un servicio óptimo al cliente externo. Cada empleado se convierte en un cliente conforme recibe insumos (información, tareas, etcétera), de otro modo, hasta llegar al umbral donde surgen los clientes externos, en quienes se hará realidad la calidad del servicio como reflejo de la cultura organizacional.
9. **Competencia.-** organización que hace los mismos productos o productos sustitutos de los nuestros (que presta los mismos servicios o servicios sustitutos de los nuestros).

10. **Competitividad.-** concepto identificado con optimización de los recursos y sustentado en el principio de racionalidad económica, entendiendo que somos muy competitivos, ya que nuestra calidad y nuestro índice de productividad son similares o mejores que los de nuestra competencia. Competitivos, búsqueda de las mejores prácticas industriales y de negocios que conducen al desempeño superior
11. **Condiciones de trabajo.-** son las tres variables que influyen para que el líder determine la conducta de liderazgo para la calidad adecuada aplicar: las condiciones de la situación, el desarrollo del sistema de trabajo y la madurez de la persona o del grupo para desempeñar sus labores.
12. **ISO 9001 Sistemas de calidad.-** modelo para el Aseguramiento de la Calidad aplicado al diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio. Enfocada a las empresas que necesitan asegurarle a sus clientes que el cumplimiento de los requerimientos especificados es satisfactorio a lo largo de todo el proceso, desde el diseño hasta la entrega y el servicio. La norma acepta que los procesos pueden medirse mediante sus resultados.
13. **Mejora continua.-** proceso que es preparado desde el punto de vista del proveedor, cuya responsabilidad es llevar a cabo el trabajo, y que aplicado sistemáticamente conduce a la total satisfacción del cliente. Consta de tres etapas básicas: Planificar para la calidad; organizar para la calidad, y controlar para la calidad.
14. **Estudio de Factibilidad.-** Se desarrolla mediante un análisis que sirve para recopilar datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión, si procede su estudio, desarrollo o implementación.
15. **Análisis de Producto / Servicio.-** Este tipo de investigación se emplea ante el lanzamiento y posicionamiento de nuevos productos y servicios para sus clientes. El objetivo es tomar el pulso al mercado analizando las reacciones que produce entre los consumidores, cómo lo perciben, motivos de su aceptación o frenos, intención de compra, etc.
16. **Estudio de mercado.-** Tiene como finalidad determinar si existe o no una demanda que justifique la puesta en marcha de un programa. Proporciona resultados y proyecciones, para asegurar a los inversionistas, seleccionar procesos y efectuar estimaciones económicas.

17. **Estudio técnico.-** Su objetivo es proveer información para cuantificar el monto de las inversiones y costo de las operaciones pertinentes en esta area
18. **Estudio administrativo.-** Proporciona las herramientas que son guía para los que deban administrar dicho proyecto; muestra los elementos administrativos como la planeación de estrategia que defina rumbo y acciones a seguir para alcanzar las metas empresariales.
19. **Estudio financiero.-** Su objetivo principal es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario, elaborar cuadros analíticos y antecedentes adicionales para la evaluación del proyecto y evaluar antecedentes para determinar su rentabilidad.
20. **Supuestos financieros:** Deberán considerarse cuáles son los supuestos a utilizar al proyectar los presupuestos y Estados Financieros. A continuación se presentan algunas variables que deberán ser analizadas: tipo de cambio proyectado, índice de inflación, tasa de interés, tasa de des-cuento, crecimiento en ventas, políticas de pago y de cobranzas, aumentos en capacidad, políticas de salarios y remuneraciones, etc.
21. **Inversión inicial.-** Con este término se refiere a los flujos de efectivo relevantes que se deben considerar cuando se evalúa un gasto de capital probable. Una inversión inicial se calcula de la siguiente manera: $\text{Costo del activo nuevo} + \text{Costo de instalación} - \text{Beneficios después de impuestos de la venta del activo antiguo} = \text{Beneficios de la venta del activo antiguo} + - \text{Impuestos sobre la venta del activo antiguo} \pm \text{Cambio de capital del activo neto} = \text{Inversión inicial}$.
22. **Inversión proyectada.-** Es un documento por escrito formado por una serie de estudios que permiten al emprendedor que tiene la idea y a las instituciones que lo apoyan saber si la idea es viable, se puede realizar y dará ganancias.
23. **Proyección de ventas.-** Este establece lo que serán las ventas reales de la empresa a un determinado grado de esfuerzo de mercadeo de la compañía, mientras que el potencial de ventas evalúa qué ventas son posibles en los diversos niveles del esfuerzo de mercadeo, suponiendo que existan ciertas condiciones del entorno.
24. **Precio de venta.-** El precio de venta bruto es el precio que paga el cliente, inclusive el impuesto sobre el valor añadido. El precio de venta neto es el precio sin el impuesto sobre el valor añadido.

- 25. Punto de equilibrio.-** Debe identificar los diferentes costos y gastos que intervienen en el proceso productivo. Para operar adecuadamente el punto de equilibrio es necesario comenzar por conocer que el costo se relaciona con el volumen de producción y que el gasto guarda una estrecha relación con las ventas. Tantos costos como gastos pueden ser fijos o variables.
- 26. Utilidades flujo efectivo del proyecto.-** No es nada más que la suma algebraica de tres flujos: el flujo de caja de la inversión, el flujo de caja de la operación y el flujo de caja de liquidación. El primero comprende el dinero gastado en activos fijos (terrenos, edificaciones, maquinaria y equipo, vehículos, etc.), intangibles (permisos, patentes, intereses pre-operativos, etc.) y capital de trabajo; el segundo, detalla los ingresos y egresos en efectivo que se producen durante el tiempo en los que el proyecto entrega bienes o servicios; en tanto que el tercero, recoge las entradas en efectivo que se generan cuando el proyecto termina y se liquida, esto es, cuando se venden los activos fijos y se recupera el capital de trabajo invertido.
- 27. Análisis financiero.-** Es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia.
- 28. Cultura Organizacional.-** Es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Este término es aplicado en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto en los hospitales o cualquier organización sanitaria, es un término que debe tenerse en consideración.

2.3 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Hipótesis General

La falta de herramientas de análisis que brinden conocimientos en el ámbito de normas de calidad, ocasiona la carencia de guías para mejorar el servicio de mantenimiento en el negocio Moto Repuesto Loncin.

2.3.2 Hipótesis Particulares

1. El latente desconocimiento del entorno en que se desenvuelve el negocio Moto Repuesto Loncin, impide que se desarrolle innovaciones en el servicio de mantenimiento.
2. La carencia de estudios de mercado ocasiona deficiencias en el conocimiento de las falencias del negocio frente a la competencia.
3. El desconocimiento de requisitos técnicos especificados en la Norma ISO 9001 genera un bajo desempeño en area de servicios de mantenimiento.
4. Al no contar con documentos determinen la rentabilidad que genera del area de servicios de mantenimiento del negocio Moto Repuesto Loncin ocasiona falta de inversión en esta area.
5. La falta de cultura organizacional dentro del negocio Moto Repuesto Loncin impide tener una percepción acerca de la funcionabilidad y características de este negocio

2.4.3 Declaración de Variables

Tipo De Hipótesis	Variable Independiente	Variable Dependiente
Hipótesis General	Herramienta de Análisis	Carencia de Guías
Hipótesis Particular 1	Entorno	Innovaciones
Hipótesis Particular 2	Estudios de Mercado	Falencias

Hipótesis Particular 3	Requisitos Técnicos	Desempeño
Hipótesis Particular 4	Rentabilidad	Inversión
Hipótesis Particular 5	Cultura Organizacional	Funcionabilidad

Tabla 5.- Declaración de Variables

2.3.4 Operacionalización de la Variables

Estas variables fueron identificadas mediante el estudio de demás secciones previamente mostradas en esta investigación. Esto se realizó mediante la identificación de las necesidades presentes en el área de servicios del negocio Moto Repuesto Loncin, en el cual se pudo evidenciar una clara falencia en la aplicación de normas de calidad.

VARIABLES	TIPO	CONCEPTUALIZACIONES	INDICADORES
Herramienta de Análisis	Independiente	Es usado como guía para la aplicación de un proyecto	- Porcentaje de cumplimiento de condición actual de Sistemas de calidad

Carencia de Guía	Dependiente	Incrementar el rendimiento de manera constante a través de un despliegue de recursos para lograr objetivos completos.	-Porcentaje de nivel de satisfacción de clientes
Entorno	Independiente	-Espacio físico que rodea al negocio, competencia y clientes.	-Porcentaje de Cumplimiento en base a análisis FODA
Innovaciones	Dependiente	-Mejora del servicio ateniéndose a las nuevas características del mercado.	-Porcentaje de cumplimiento de plan de trabajo.
Estudio de Mercado	Independiente	-Evaluación del entorno que rodea el negocio.	-Porcentaje resultante de evaluación de desempeño de la competencia
Falencias	Dependiente	-Deficiencias que presenta el negocio frente a su competencia.	-Porcentaje de no conformidades
Requisitos Técnicos	Independiente	-Puntos claves a cumplir para determinar la factibilidad de un proyecto.	-Porcentaje de medición de conocimientos de la norma para el personal

Desempeño	Dependiente	-Desarrollo del persona en el area de servicios de mantenimiento	-Porcentaje basado en resultados de evaluación de desempeño.
Rentabilidad	Independiente	-Beneficios económicos obtenidos por actividad comercial.	-Utilidad o perdidas de estados financieros
Inversión	Dependiente	-Valores asignados a un proyecto rentable.	- Utilidad o perdidas de estados financieros
Cultura Organizacional	Independiente	-Permite conocer aspectos básicos de un negocio, para que fue creado.	-Porcentaje de percepción de cultura organizacional
Funcionabilidad	Dependiente	-Forma en que se desarrollan las actividades de un negocio o de sus empleados individualmente.	-Porcentaje de conocimientos de temas internos del negocio

Tabla 6.- Operacionalizacion de Variables

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.

Investigación de Campo.- Es aquella investigación que se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter bibliográfico, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter bibliográfico-documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

El presente proyecto de investigación se trata de una investigación de campo por cuanto se recolectará la información directamente del lugar donde suceden los hechos, esto es, en el negocio Moto Repuesto Loncin

Investigación Bibliográfica.- Primera investigación a la que se acude porque en ella se apoya para emprender la búsqueda de información a través de libros, links, revistas, etc. Esta aplicación es primordial y se la aplica día a día ya que proporciona información existente como base para el desarrollo de estudio.

En esta investigación que evalúa la factibilidad del proyecto, se tomara este tipo de investigación, ya que se hará referencia de estudios previamente elaborados por diferentes autores.

Investigación Descriptiva.- Esta investigación permite llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos

sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Es descriptiva porque pretende proporcionar al negocio moto Repuestos Loncin una referencia que permita al investigador buscar las causas más frecuentes que afectan la calidad de servicios del negocio, y de esta manera obtenga los conocimientos necesarios para prevenir falencias en el servicio de mantenimiento.

Investigación no Experimental.- Es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. Se realiza sin manipular directamente las variables, es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes.

Según el control es una investigación no experimental, ya que el negocio Moto Repuestos Loncin, lleva 7 años desarrollando sus actividades, es decir, se realizara este estudio de factibilidad a un negocio en marcha.

Diseño Cuantitativo.- Investigación que permite cuantificar los datos obtenidos de la recolección de campo mediante procesos matemáticos, científicos y/o estadísticos.

Según su Diseño esta investigación es Cuantitativa ya que se recolectarán datos de los cuales obtendremos mediante el análisis estadístico resultados que permitan aportar información en busca de la verificación de hipótesis planteadas.

Desde una perspectiva general los investigadores se involucran en el desarrollo de este estudio de manera directa, evaluando la actividad que desarrolla el negocio Moto Repuesto Loncin en su área de servicios, para obtener mayor información que será analizada e interpretada ajustándose a la Norma ISO 9001.

3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA

Para ampliar en cierta medida los conocimientos de población y muestra declarados en este capítulo, los autores del presente proyecto de investigación definiremos un pequeño análisis de que representan cada una.

En Terminología estadística se determina a la población como mundo ideal, teórico cuyas características se quieren conocer y estudiar.

Las poblaciones suelen ser muy extensas y es imposible observar a cada componente, por ello de esta población se segmenta una muestras o subconjuntos de esa población.

Por eso podemos concluir que la muestra a una parte o subconjunto de una población.

3.2.1 Características de la Población

Para el presente proyecto de investigación la población objeto de estudio serán los usuarios del servicio de mantenimiento del negocio Moto Repuesto Loncin, los cuales mantiene las siguientes características en base a los tipos de mantenimiento que dicho negocio brinda, entre los cuales tenemos:

- 1.- Mantenimiento periódico (Preventivo)
- 2.- Mantenimiento eventuales (Correctivo).

3.2.2 Delimitación de la población

La presente investigación está enfocada en los clientes fijos y eventuales que solicitan servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en el negocio Moto Repuesto Loncin la cual consta de treinta y siete (37) clientes fijos, quienes periódicamente solicitan servicio de mantenimiento preventivo y en algunos casos mantenimiento correctivo. Adicionalmente quince (15) clientes eventuales, quienes acuden al negocio para realizar mantenimiento correctivo.

3.2.3 Tipo de Muestra

La muestra seleccionada es no probabilística, debido a que se tiene un buen conocimiento de los estratos de la población o individuos adecuados para los fines de la investigación. Al ser un muestreo no probabilístico y en base a la clasificación del mismo, este proyecto de investigación usara el muestreo por conveniencia, mismo que consiste en seleccionar unidades muestrales mas convenientes para el estudio o en permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria.

3.2.4 Tamaño de la muestra

La muestra tomada para la aplicación de esta investigación se dirige a los clientes fijos y eventuales que solicitan el servicio de mantenimiento al negocio Moto Repuesto Loncin.

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

$$n = \frac{52 (0,5) (0,5)}{\frac{(52-1) (0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,5) (0,5)}$$

$$n = 46$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

3.2.5 Proceso de Selección

Al ser esta muestra no probabilística-por conveniencia, la selección de individuos será mediante muestra de sujetos voluntarios o selección de unidades muestrales más convenientes para el estudio.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Método analítico-sintético

Método analítico.- Descomposición de un todo en sus partes o elementos para observar y determinar causas y efectos de uno o varios fenómenos de la naturaleza.

Método sintético.- Este método explica un todo en pocas palabras de tal manera que su concepto sea entendible para todos.

Por lo tanto estos métodos aplicados a esta investigación son usados en conjunto ya que nos permitirán descubrir los distintos elementos que componen la esencia del area de servicios de mantenimiento, también lograremos integrar los elementos recabados en las investigaciones realizadas, las que nos darán una comprensión total de la esencia de lo que ya se conoce y sus particularidades.

3.3.2 Métodos Empíricos

Observación.- Es un método para reunir información visual sobre lo que ocurre, lo que nuestro objeto de estudio hace o cómo se comporta. La observación es visual, en la misma se utiliza los ojos, quizás asistido con una cámara fotográfica u otro instrumento de grabación.

La observación descriptiva significa que usted no desea modificar la actividad en ninguna manera, usted apenas quiere registrarlo tal como sucedería sin su presencia.

Como método empírico fundamental se usará la observación ya que se registrará visualmente lo que ocurre en el entorno del negocio y los hechos tal y como ocurren en la realidad, particularmente en el area de servicios de mantenimiento recabando información que nos permitan relacionar los hechos y las teorías para su posterior análisis.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se tomará como técnica de investigación la encuesta.

Encuesta.- es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, la misma que se lleva a cabo utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Esta constará de doce (12) preguntas y será aplicada a los clientes fijos y eventuales del negocio Moto Repuesto Loncin.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION

Se organizó la información según las frecuencias absolutas y relativas, luego se procedió a tabular estadísticamente, analizando los datos por cifras porcentuales y relativas, según cada pregunta del cuestionario y representando los mismos en sus respectivos gráficos. Para llevar a cabo estos cálculos y representaciones estadísticas en gráficos se dará el pertinente tratamiento de la información mediante hojas de cálculo diseñadas en Excel.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

En la actualidad en el negocio objeto de estudio Moto Repuesto Loncin ubicado en el Cantón Milagro, se presenta el caso de varios negocios ubicados en etapa de desarrollo-crecimiento, mismos que requieren implementar nuevos proyectos y estudios que les brinden la posibilidad a estos negocios de crecer y desarrollar sus actividades, en el caso del objeto de estudio, en el ámbito de servicios al cliente. Hoy en día el negocio Moto Repuesto Loncin, cuenta con un amplio mercado, gran parte del parque automotor (motocicletas) corresponde a este tipo de transportes en el cual se especializa el negocio, lo mismo que le da mayor estabilidad, mismo escenario que refleja la importancia de mejorar el servicio de mantenimiento de motos.

De igual manera en la actualidad Moto Repuesto Loncin no es el único negocio con este tipo de servicios, existe un gran número de competidores, mismos que no se encuentran al nivel de Moto Repuesto Loncin, ya que su competencia se presenta de manera informal y sin mayor tecnicidad en el servicio que brinda, por lo que el Negocio Moto Repuesto Loncin se convierte en el escenario idóneo para la aplicación del presente proyecto de investigación.

Posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la que nos lleve a las conclusiones obtenidas en la investigación. Del mismo modo, se clasificaron los datos en una matriz con la finalidad de simplificar los resultados obtenidos y facilitar su representación gráfica, tabulación de datos y elaboración de análisis y recomendaciones.

4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

1.- Considera usted que un buen servicio de mantenimiento requiere la puesta en marcha de nuevos proyectos dentro del negocio para la mejora continua del mismo.

Considera usted que un buen servicio de mantenimiento requiere la puesta en marcha de nuevos proyectos dentro del negocio para la mejora continua del mismo	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Si	12	70,6%	18	62,1%	30	65,2%
No	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Talvez	5	29,4%	11	37,9%	16	34,8%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 7: Pregunta 1 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

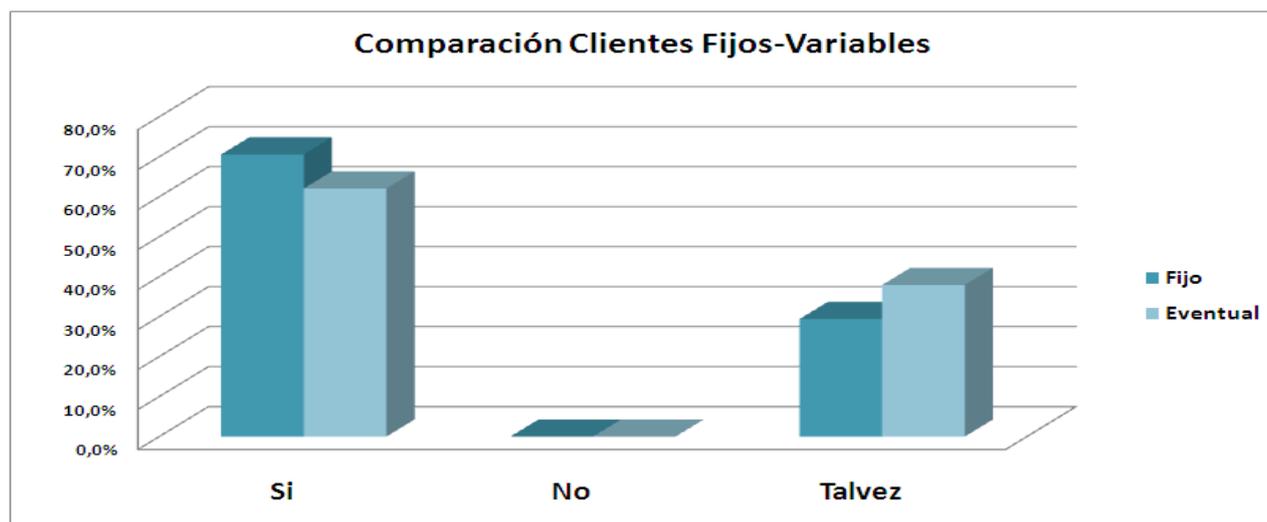


Gráfico 3.- Estadística cliente fijo eventual-Pregunta 1

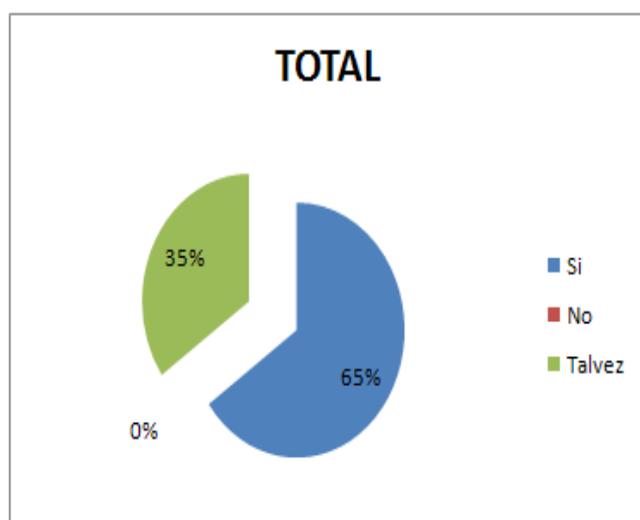


Gráfico 4.- Estadística Hipótesis central. (Causa)

ANÀLISIS.- En el gráfico de barras notamos la comparación entre las respuestas obtenidas de cliente fijos en la que más de un 70% indicaron que si es necesario la implementación de nuevos proyectos en el negocio, mientras que los clientes eventuales opinaron lo mismo en más de un 62%, por otro lado, casi un 30% de clientes fijos y casi un 38% de clientes eventuales indicaron que tal vez sería necesario si el negocio tuviese los recursos necesarios para hacerlo.

Por consiguiente al evaluar la representación estadística total detallada en el Gráfico 4, podemos observar que un 65% de clientes del negocio Moto Repuesto Loncin cree necesario la implementación de nuevos proyectos dentro del negocio y un 35% de clientes indicaron que esto se podría dar si el negocio posee los recursos necesarios para hacerlo.

Como conclusión podemos indicar que los clientes del negocio apoyan la propuesta de innovar los servicios del negocio a través de el desarrollo de nuevos proyectos, estudios y demás herramientas que lleven al negocio a una mejora continua.

2.- Si su respuesta fue Si, indique en qué áreas cree necesario implementar estos proyectos:

Si su respuesta fue Si, indique en qué áreas cree necesario implementar estos proyectos	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Calidad de Servicio	7	41,2%	13	44,8%	20	43,5%
Infraestructura de local	7	41,2%	10	34,5%	17	37,0%
Nuevas Tecnologías	3	17,6%	6	20,7%	9	19,6%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 8: Pregunta 2 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

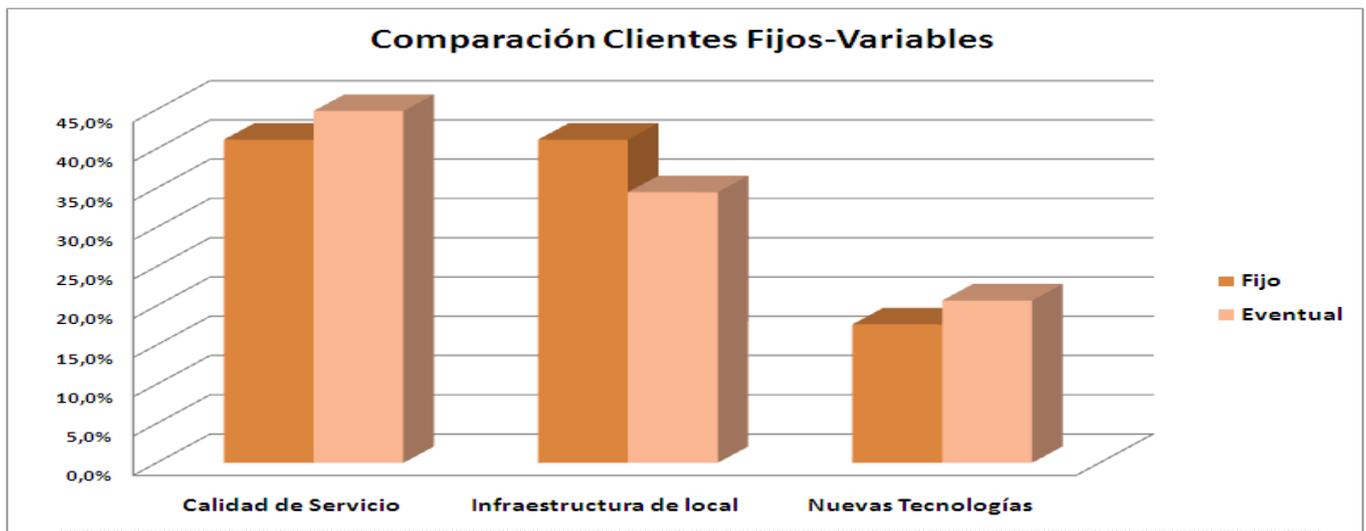


Grafico 5.- Estadística Clientes Fijos-Eventuales-Pregunta 2

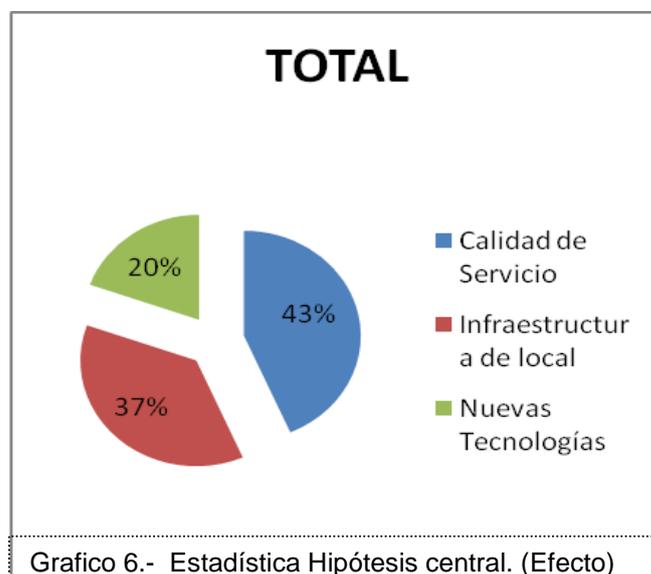


Grafico 6.- Estadística Hipótesis central. (Efecto)

ANÁLISIS.- En la representación gráfica, en la comparación de clientes fijos y eventuales, podemos observar que los clientes fijos opinaron que los proyectos más necesarios dentro del área de servicio de mantenimiento del Negocio Moto Repuesto Loncin se orientan a la infraestructura y calidad del servicio que se brinda dentro del mismo, por lo que un menor porcentaje de clientes opinaron que es importante mejorar las tecnologías pero en menor magnitud.

Por otro lado, la opinión de los clientes eventuales varía ya que estos creen de mayor importancia la implementación de nuevos proyectos para mejorar la calidad del servicio del negocio, seguido por infraestructura con menor importancia y al final nuevas tecnologías que se encuentra al final en el rango de importancia de los clientes eventuales.

En la gráfica 6 donde están representadas las estadísticas globales de las respuestas obtenidas, notamos de igual manera que tiene mayor prevalescencia en la opinión de los clientes optar por nuevos proyectos dentro del ámbito calidad del servicio e infraestructura.

Podemos concluir este análisis con la siguiente observación. El negocio Moto Repuesto Loncin debe desarrollar proyectos y estudios en varios aspectos como lo son Calidad del Servicio, Infraestructura y en menor magnitud la adquisición de nuevas tecnologías, mismos que contribuirán en la mejora del servicio brindado por los clientes tanto fijos como eventuales.

3.- ¿De qué manera calificaría la relación calidad/precio del servicio que recibió?

¿De qué manera calificaría la relación calidad/precio del servicio que recibió?	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Buen servicio, precio razonable.	9	52,9%	11	37,9%	20	43,5%
Servicio aceptable, costos un poco altos	6	35,3%	14	48,3%	20	43,5%
Mal Servicio, Costos elevados	2	11,8%	4	13,8%	6	13,0%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 9: Pregunta 3 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

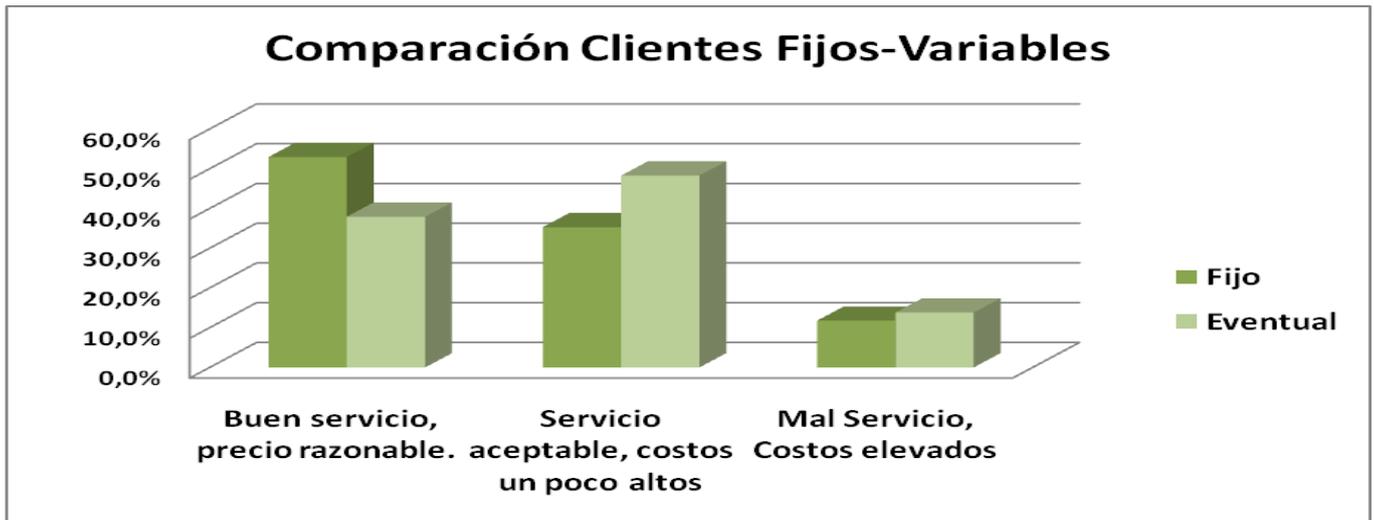


Grafico 7.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 3

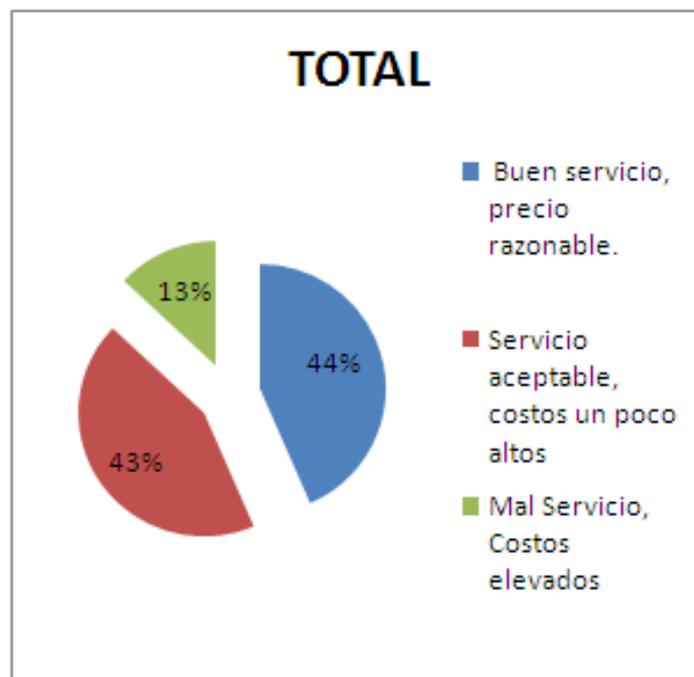


Grafico 8.- Estadística Hipótesis particular. (Causa)

ANÁLISIS.- En cuanto a la percepción por parte de los clientes sobre la relación calidad/precio, los clientes fijos seleccionaron en un 53% que el servicio que reciben es acorde a los costos que conllevan los mismos, un 35% opinaron que los servicios recibidos son de calidad aceptable pero que los costos de los mismos son un poco elevados, finalizando el análisis de los clientes fijos un 12% indicaron que el servicio que recibieron no justifica su costo y que además fueron excesivos.

Por otro lado los clientes eventuales opinaron en un 38% que los costos son razonables en comparación con el buen servicio que recibieron, mientras que el 48% seleccionaron la opción en la que indica que los costos son un poco altos en comparación con un servicio que les pareció aceptable, por lo contrario que un 14% les pareció que los costos son excesivos ya que el servicio que recibieron no cumplió sus expectativas.

Refiriendo un análisis a la representación estadística global de esta pregunta, los clientes fijos y eventuales coincidieron en un 44% que el servicio que recibieron justifican los costos del mismo. Mientras que en un punto porcentual menor se ubica la opción de servicio aceptable con costos un poco altos en un 43%, y al finalizar con un 13% los clientes coincidieron que los servicios que recibieron no justifican los costos de los mismos y les parecieron excesivos.

Con estos resultados determinamos que los clientes solicitan mayor calidad en el servicio que reciben en el negocio Moto Repuesto Loncin, mismo que justifique su costo, para esto se debe implementar nuevos proyectos y estudios que determinen de una forma exacta las debilidades y falencias en el área de servicio de mantenimiento mismos que impiden brindar un servicio de calidad con un precio que lo justifique.

4.- ¿Con cuales de estos servicios le gustaría contar?

¿Con cuales de estos servicios le gustaría contar?	Tipo de Clientes				Total Clientes	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Garantía en el servicio	7	41,2%	10	34,5%	17	37,0%
Asistencia fuera del local o domicilio	7	41,2%	6	20,7%	13	28,3%
Compra de repuestos e instalación gratuita.	1	5,9%	6	20,7%	7	15,2%
Servicio de Lavado de motos	2	11,8%	7	24,1%	9	19,6%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 10: Pregunta 4 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

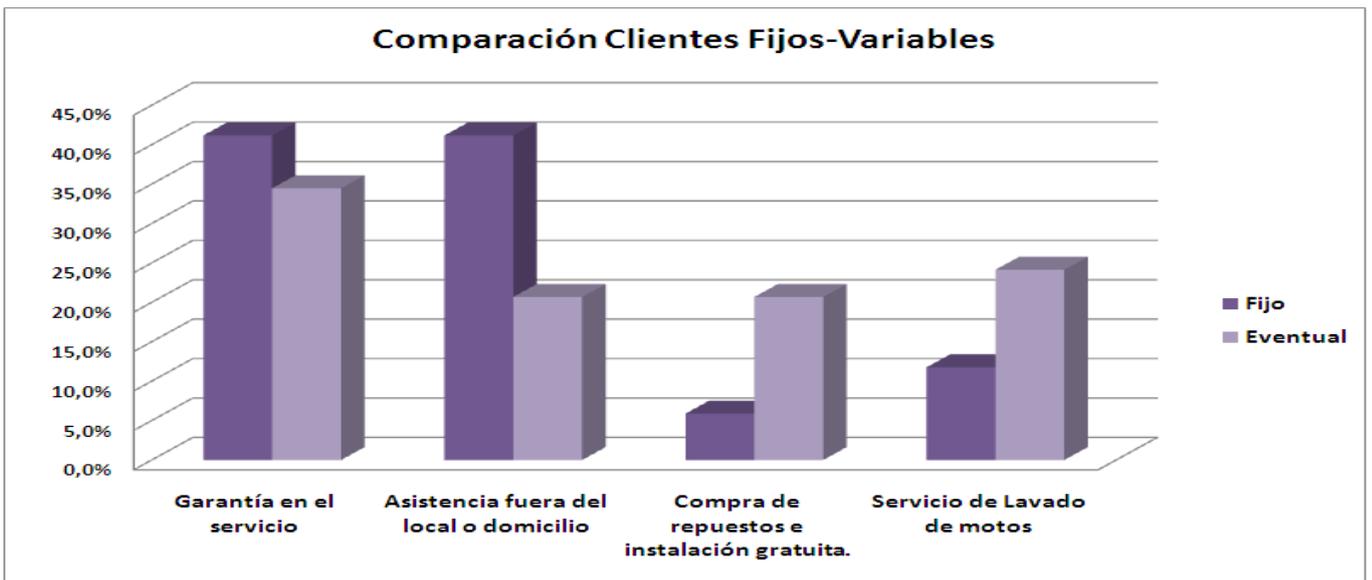


Gráfico 9.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 4

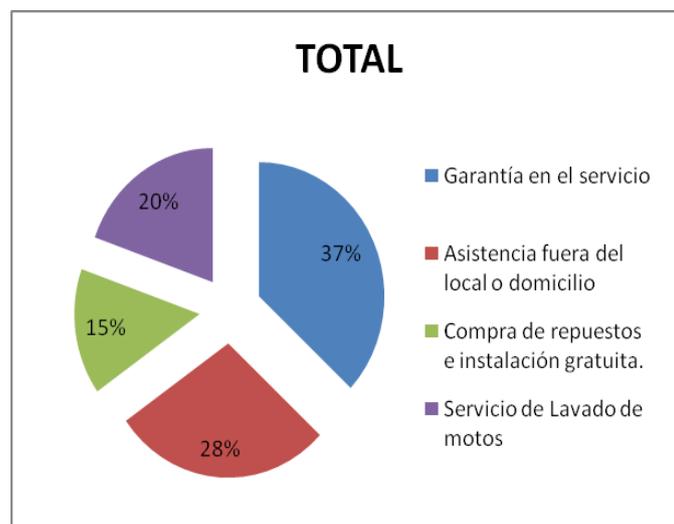


Gráfico 10.- Estadística Hipótesis particular. (Efecto)

ANÁLISIS.- Podemos constatar en la representación estadística de los porcentajes obtenidos de la evaluación de clientes fijos y eventuales, que un 41% de ellos optaron por seleccionar las opciones de garantía en el servicio y asistencia fuera del local, con porcentajes iguales, como servicios adicionales con los que les gustaría contar en el negocio, con un 12% de clientes que seleccionaron el servicio de lavado de motos y apenas un 6% les gustaría contar con instalación gratuita de los repuestos adquiridos en el almacén negocio.

A diferencia de los anteriores los clientes eventuales seleccionaron en igualdad porcentual de un 21%, las opciones de Asistencia fuera del local e instalación gratuita de los repuestos adquiridos en el almacén con el que cuenta el negocio, pero con un porcentaje mayor representado por el 34% seleccionaron la opción de garantía en el servicio, sin dejar el lado el 24% que representa para este tipo de clientes la importancia de contar con un servicio de lavado de motos, lo que les complementaría los servicios que reciben en la actualidad.

En estadísticas generales, evidenciamos que los clientes fijos y eventuales del negocio Moto Repuesto Loncin desean contar con un servicio de mantenimiento garantizado representado en forma porcentual con un 37%, seguido por un 28% de clientes que creen importante contar con el servicio de asistencia fuera del local o a domicilio, continuando con la opción de instalación gratuita de repuestos adquiridos dentro del almacén con el que cuenta el negocio, y al final con el menor porcentaje 15% de los clientes solicitan el servicio de lavado de motos dentro del negocio.

En un análisis general, se evidencia la necesidad de contar con un servicio garantizado y de óptima calidad, lo que es sugerido por clientes del negocio como una de las principales necesidades al obtener su servicio de mantenimiento. Esto se desarrollará de igual manera con la implementación de un estudio de factibilidad que represente esta opción como un valor agregado al óptimo servicio que se desea brindar.

5.- ¿Cubre Moto Repuestos Loncin todas sus necesidades de servicio de mantenimiento de motos?

¿Cubre Moto Repuestos Loncin todas sus necesidades de servicio de mantenimiento de motos?	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Si	10	58,8%	7	24,1%	17	37,0%
No	0	0,0%	1	3,4%	1	2,2%
Tal vez	7	41,2%	21	72,4%	28	60,9%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 11: Pregunta 5 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

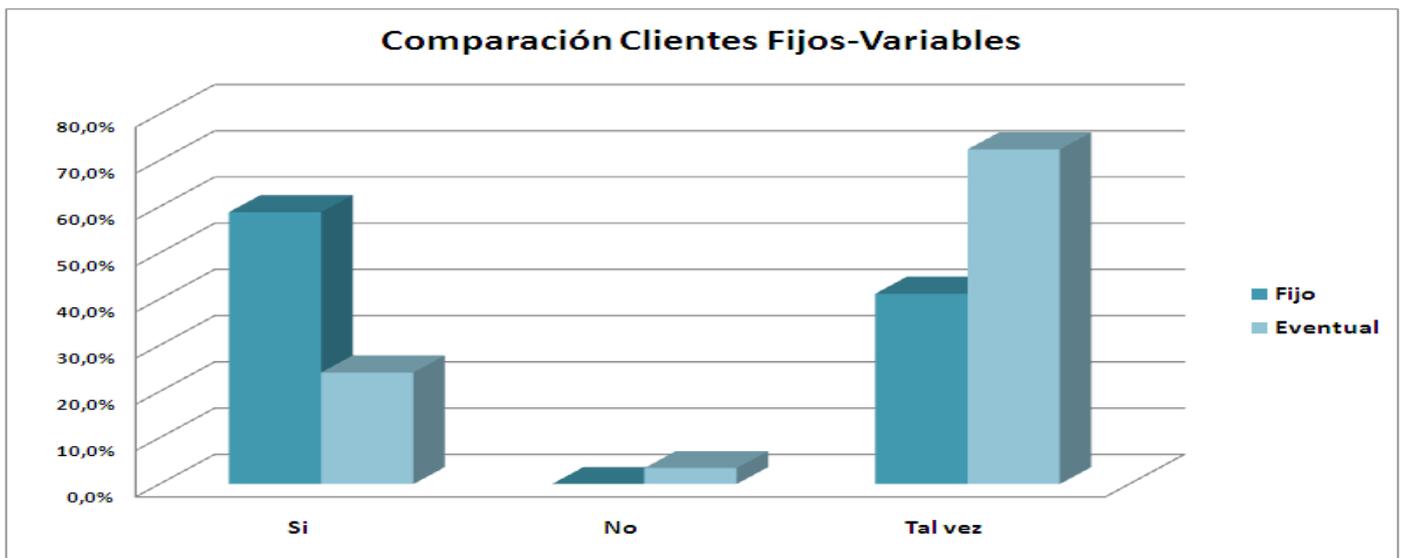


Grafico 11.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 5

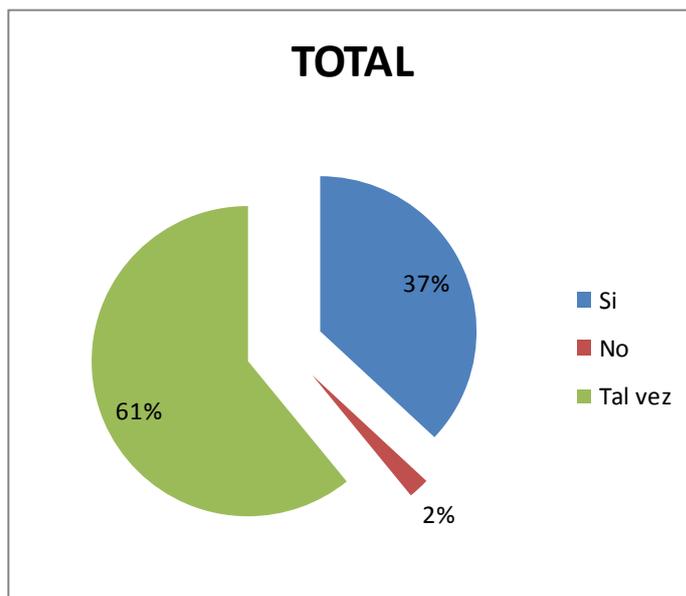


Grafico 12.- Estadística Hipótesis particular. (Causa)

ANÁLISIS.- En este caso, tomando los clientes fijos, notamos que casi un 60% de postulantes concordó que el Negocio Moto Repuesto Loncin si cubre todas sus necesidades de servicio de Mantenimiento, y un 41% indico que el negocio no cubre en su totalidad sus requerimientos en servicios de mantenimiento.

Por otro lado los clientes eventuales del negocio opinaron en un 24% que el negocio si cubre sus necesidades en area de servicios de mantenimiento, y un 72% indicaron que el negocio cubre ciertos aspectos pero no en su totalidad. Y con la menor representación porcentual un 3% de clientes opinaron que de ninguna manera el negocio cubre sus necesidades de servicios.

Al evaluar la grafica estadística total, podemos observar que un conglomerado del 61% de clientes en general opinan que el negocio cubre ciertos aspectos en el area de servicios de mantenimiento, mientras que el 37% opino que todos los requerimientos son cubiertos, y al final en menor porcentaje con un 2%, opinan que de ninguna manera el negocio cumple con sus requerimientos al solicitar servicios de mantenimiento.

Como observación y análisis final de esta pregunta notamos que sin duda se deben mejorar los servicios de mantenimiento ya que un gran porcentaje de clientes no están satisfechos en su totalidad con los mismos, cabe recalcar que el negocio posee falencias solo en ciertas áreas las mismas que se determinaran al evaluar las fortalezas y debilidades del negocio.

6.- Seleccione las falencias más frecuentes al recibir el servicio de mantenimiento

Seleccione las falencias más frecuentes al recibir el servicio de mantenimiento	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Falta de agilidad en el servicio	1	5,9%	7	24,1%	8	17,4%
No existe asesoría profesional.	6	35,3%	5	17,2%	11	23,9%
Personal no calificado	4	23,5%	10	34,5%	14	30,4%
Falta de equipos y herramientas	6	35,3%	7	24,1%	13	28,3%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 12: Pregunta 6 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

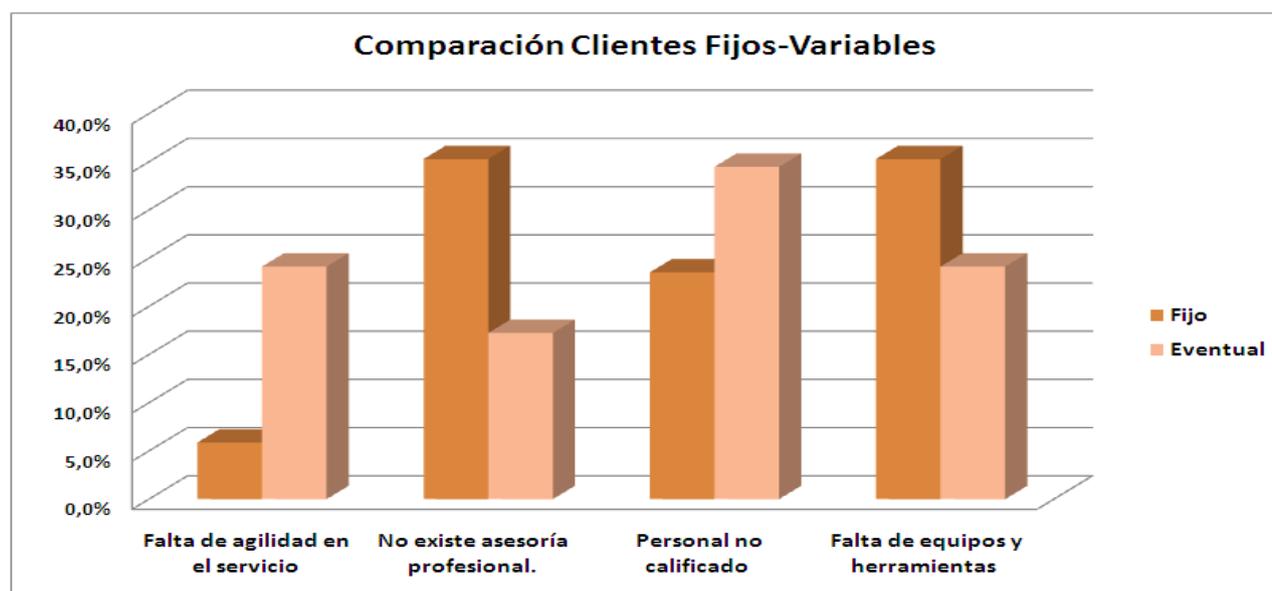


Gráfico 13.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 6

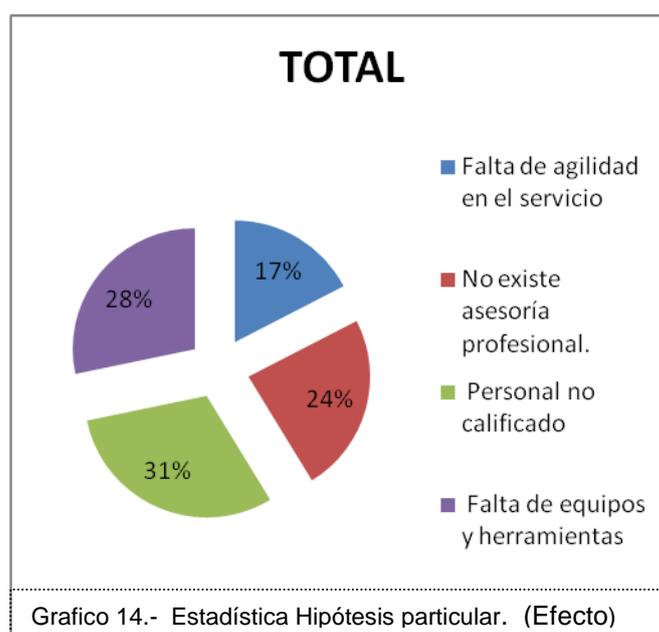


Gráfico 14.- Estadística Hipótesis particular. (Efecto)

ANÁLISIS.- De acuerdo a la representación gráfica de las falencias mas frecuentes encontradas en el negocio Moto Repuesto Loncin, encontramos en igualdad de condición con una representación del 35% a observaciones como, no existe asesoría profesional dentro del negocio y la existencia de personal no calificado, seguido por un 23% en el area de personal no calificado, y al final con el menor porcentaje a la falta de agilidad en el servicio, estas opinione4s fueron vertidas por los clientes fijos del negocio.

Para los clientes eventuales la mayor falencia presente en el area de servicios de mantenimiento es la existencia de personal no calificado, continuando con el siguiente rango establecido por un 24%, en el que encontramos similar porcentaje en ambas acotaciones, como son, Falta de agilidad en el servicio y falta de equipos y herramientas que permitan dar un mejor servicio, y al final con un considerable porcentaje representativo 17% la inexistente asesoría profesional.

Evaluando la representación estadística total nos encontramos con un 31% de opiniones que coincidieron como principal falencia la falta de personal calificado, continuando con el 28% que corresponde a falta de equipos y herramientas considerado como una de las falencias a las que se debe prestar mayor atención, seguido por el 24% de opiniones que manifestaron que no existe asesoría profesional o especializada dentro del negocio, y al final un 17% que manifestaron que se debe poner énfasis en la agilidad del servicio que brinda el negocio Moto Repuesto Loncin.

En general los resultados obtenidos en este análisis podemos mencionar que en términos generales debemos desarrollar nuevos sistemas y métodos que nos permitan prever este tipo de necesidades, para que no surjan comentarios negativos emitidos por parte de los clientes mismos que emanan una mala imagen del servicio que brinda este negocio.

7.- ¿En qué rango ubicaría el grado de satisfacción del servicio que recibió?

¿En qué rango ubicaría el grado de satisfacción del servicio que recibió?	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Inmediata	9	52,9%	6	20,7%	15	32,6%
En un tiempo razonable	8	47,1%	17	58,6%	25	54,3%
No fueron atendidas	0	0,0%	6	20,7%	6	13,0%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 13: Pregunta 7 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

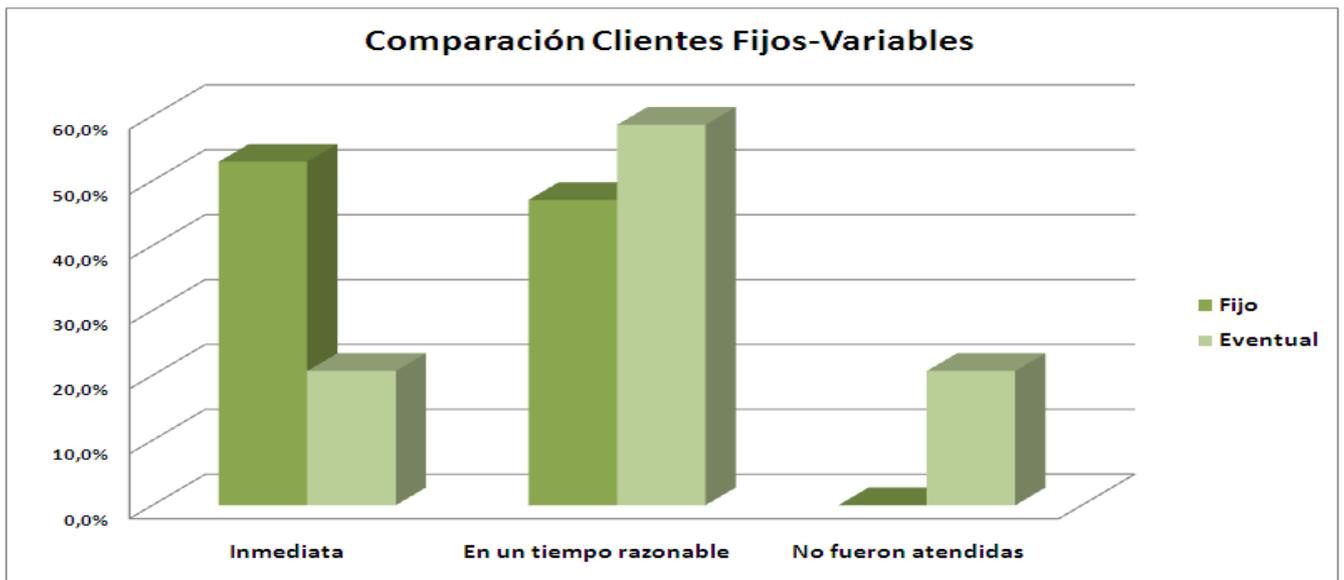


Grafico 15.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 7

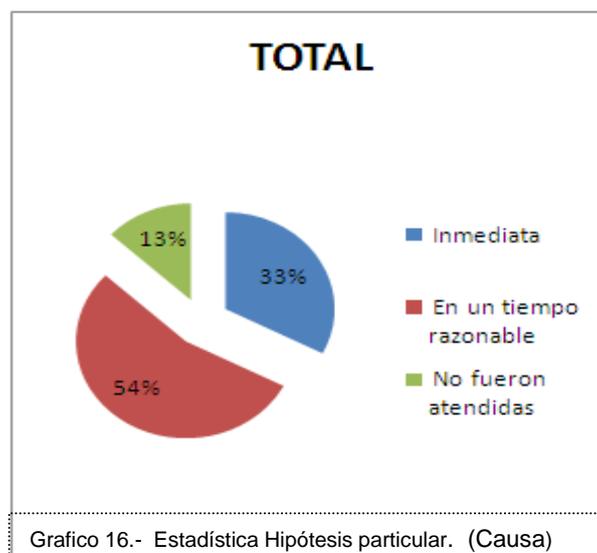


Grafico 16.- Estadística Hipótesis particular. (Causa)

ANÁLISIS.- Evaluando las respuestas obtenidas por los clientes fijos, estos nos indicaron en un 52% que la satisfacción del servicio que recibió fue inmediata, ya que sus necesidades fueron resueltas al instante, en un porcentaje razonable se ubica la opción de un periodo de tiempo razonable, opción que indica que sus requerimientos de servicios fueron atendidos dentro del periodo de tiempo que ellos han considerado razonable.

Sin dejar de lado la opinión de los clientes eventuales quienes en un 59% indicaron que sus requerimientos fueron atendidos en un tiempo considerado razonable, mientras que un 20% consideraron que sus necesidades no fueron atendidas en el tiempo requerido.

Analizando la gráfica total podemos observar una importante representación porcentual del 54% en que los requerimientos de servicios de los clientes fueron atendidos en un tiempo que ellos consideraron razonable mientras que un 33% consideraron que sus necesidades fueron satisfactoriamente atendidas de forma inmediata según haya sido el caso, con una menor representación porcentual del 13% fue elegida la opción de necesidades no atendidas.

Podemos determinar según el análisis antes descrito, que en el aspecto de tiempo en satisfacer una necesidad se encuentra en un buen rango, aunque de ninguna manera podemos menospreciar opiniones que nos de indicadores que en esta area aun hay ciertos puntos por mejorar.

8.- ¿Está satisfecho con la eficacia y agilidad del personal?

¿Está satisfecho con la eficacia y agilidad del personal?	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Si	13	76,5%	9	31,0%	22	47,8%
No	0	0,0%	5	17,2%	5	10,9%
Tal vez	4	23,5%	15	51,7%	19	41,3%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 14: Pregunta 8 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

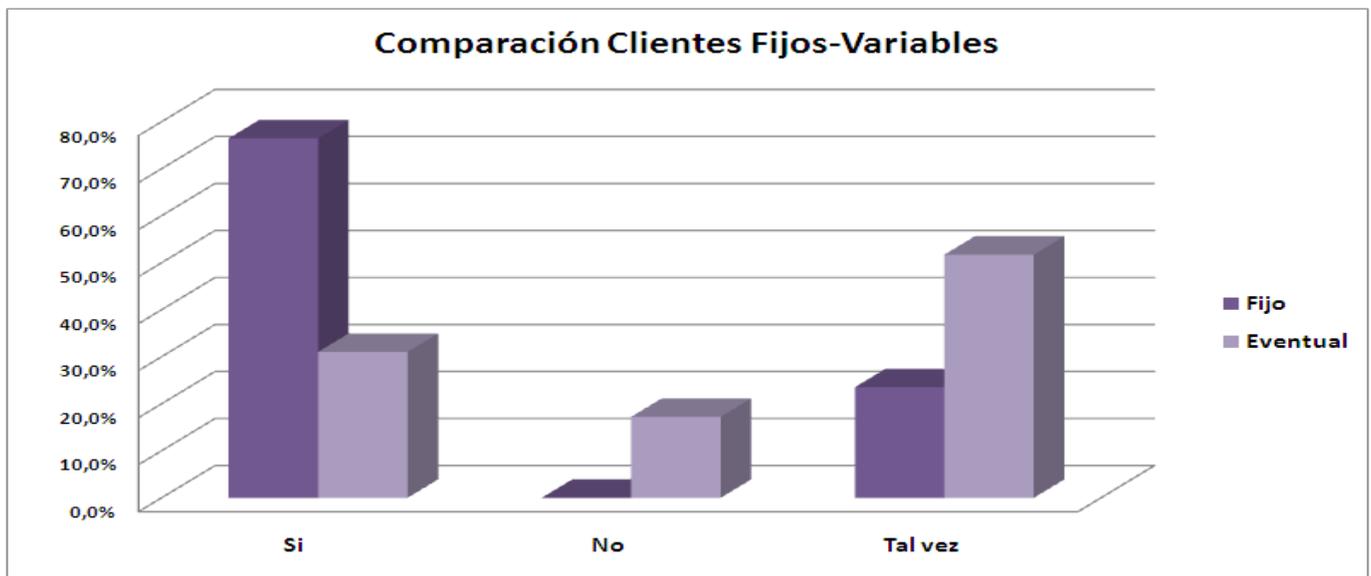


Grafico 17.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 8

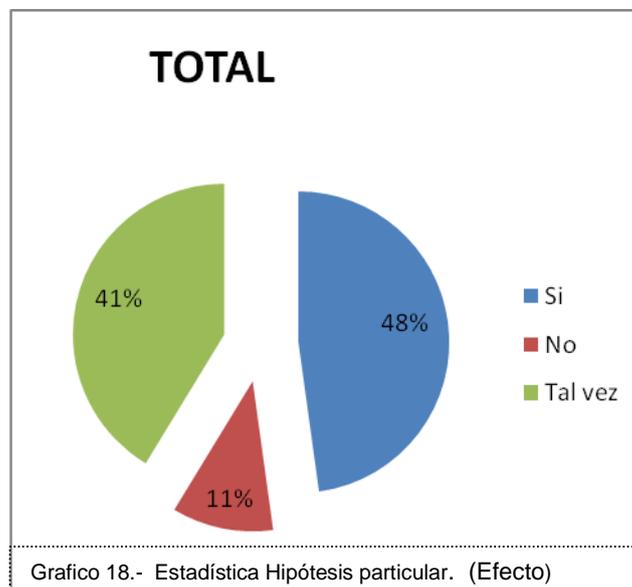


Grafico 18.- Estadística Hipótesis particular. (Efecto)

ANÁLISIS.- Según lo establecido en la gráfica 17 donde se representa estadísticamente las opiniones de clientes fijos y eventuales, podemos notar que un 77% de clientes fijos comentaron que si están satisfechos con la eficacia y agilidad del personal del negocio Moto Repuesto Loncin, mientras que un 24% no conocen aun su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos.

Respecto al análisis realizado a los datos obtenidos por clientes eventuales, estos expresaron estar satisfechos con la agilidad y eficacia del personal en un 31%, mientras que un 17% dijeron que no están satisfechos con la gestión realizada por el personal del area de servicios de mantenimiento del negocio, además un 52% recalcaron no conocer aun si la eficacia y agilidad del personal satisface sus necesidades.

Con un breve análisis de los datos globales que pudimos obtener, con una representación del 48% de opiniones, se presenta que los clientes en general si se encuentran satisfechos con la agilidad del personal, por lo contrario un 11% de clientes indicaron que de ninguna manera están satisfechos con la agilidad del personal, mientras que un 41% expusieron no conocer aun si la agilidad del personal cubre sus expectativas.

Detallando un análisis global podemos resaltar de estos resultados que en magnitud general los clientes están satisfechos con el trabajo realizado por el personal con el que cuenta el personal del area de servicios de mantenimiento, en dicho caso las personas que indicaron no estar satisfechos, sería nuestro principal objetivo, al momento de implementar nuevos proyectos dentro del negocio.

9.- ¿Cómo calificaría usted el posicionamiento del Negocio en comparación con los negocios relacionados en el area de servicios de mantenimiento de motos en el cantón Milagro?

¿Cómo calificaría usted el posicionamiento del Negocio en comparación con los negocios relacionados en el area de servicios de mantenimiento de motos en el cantón Milagro?	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Es el mejor posicionado.	10	58,8%	2	6,9%	12	26,1%
Es uno de los mejores posicionados.	7	41,2%	25	86,2%	32	69,6%
Es el menos posicionado.	0	0,0%	2	6,9%	2	4,3%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 15: Pregunta 9 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

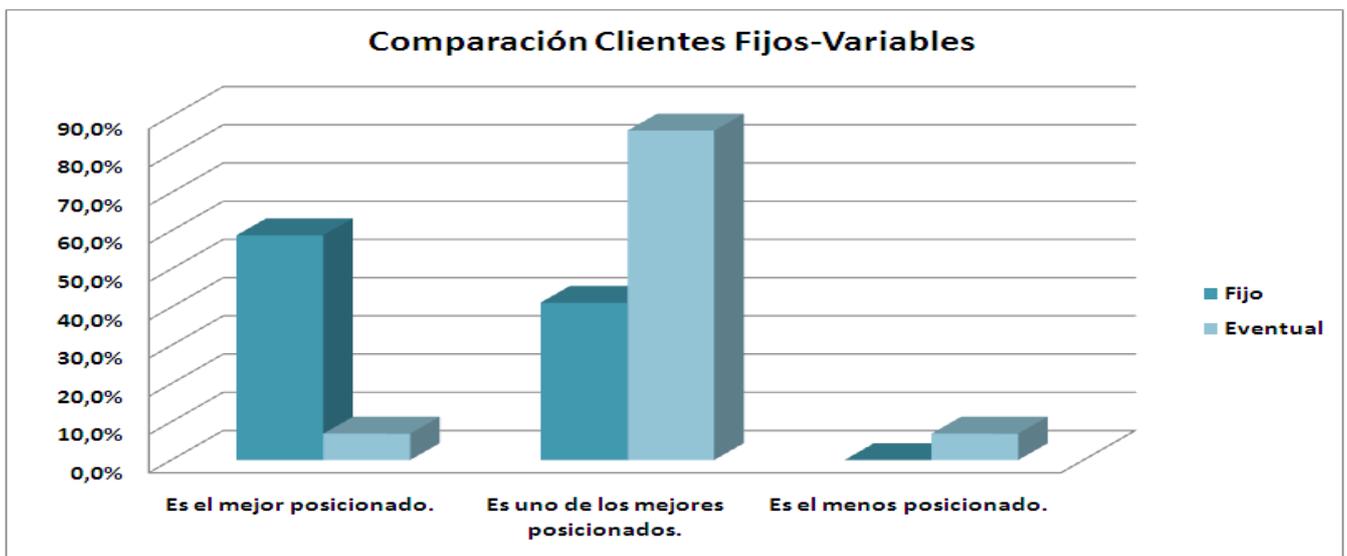


Grafico 19.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 9

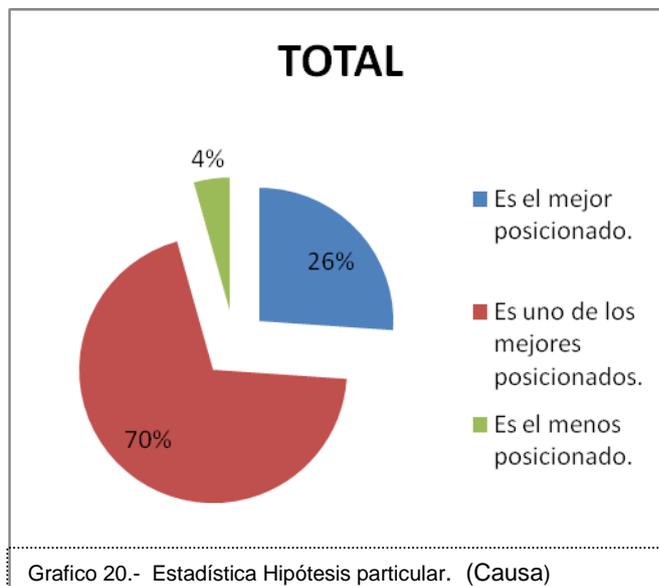


Grafico 20.- Estadística Hipótesis particular. (Causa)

ANÁLISIS.- En el presente caso, de posicionamiento del negocio frente a su competencia, obtuvimos con respuesta de mayor representación para los clientes fijos un 59%, quienes expresaron que el Negocio Moto Repuesto Loncin es el negocio Mejor posicionado, dentro del ámbito en el que desempeña sus actividades, mientras que se obtuvo un 41% de respuestas en la opción que indica que el negocio es una de los negocios mejor posicionados, dentro del cantón Milagro.

Mientras que según opiniones de clientes eventuales, con el 86% señalaron que el negocio es uno de los mejores posicionados dentro del area de servicio de mantenimiento de motos, mientras que un 7% de clientes indicaron que es el mejor posicionado, y de la misma manera un 7% comentaron que es el menos posicionado.

En términos generales el conglomerado de clientes fijos y eventuales indicaron con un 70% de representación porcentual, que el negocio Moto Repuesto Loncin es uno de los negocios mejor posicionados, dentro del area de servicios de mantenimiento, mientras que el 26% de clientes expresaron que es el mejor posicionado y un 4% que es el menos posicionado.

En un análisis general, mencionaremos que la gestión del negocio en general es buena, pero las expectativas son convertirse en el negocio mejor posicionado, tanto por sus servicios, como por la imagen que proyecta.

10.- ¿En qué ámbitos considera usted que el negocio debe orientar mayor inversión para mejorar el servicio de mantenimiento?

¿En qué ámbitos considera usted que el negocio debe orientar mayor inversión para mejorar el servicio de mantenimiento?	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Infraestructura	8	47,1%	8	27,6%	16	34,8%
Equipos y Herramientas	7	41,2%	13	44,8%	20	43,5%
Personal	2	11,8%	8	27,6%	10	21,7%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 16: Pregunta 10 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

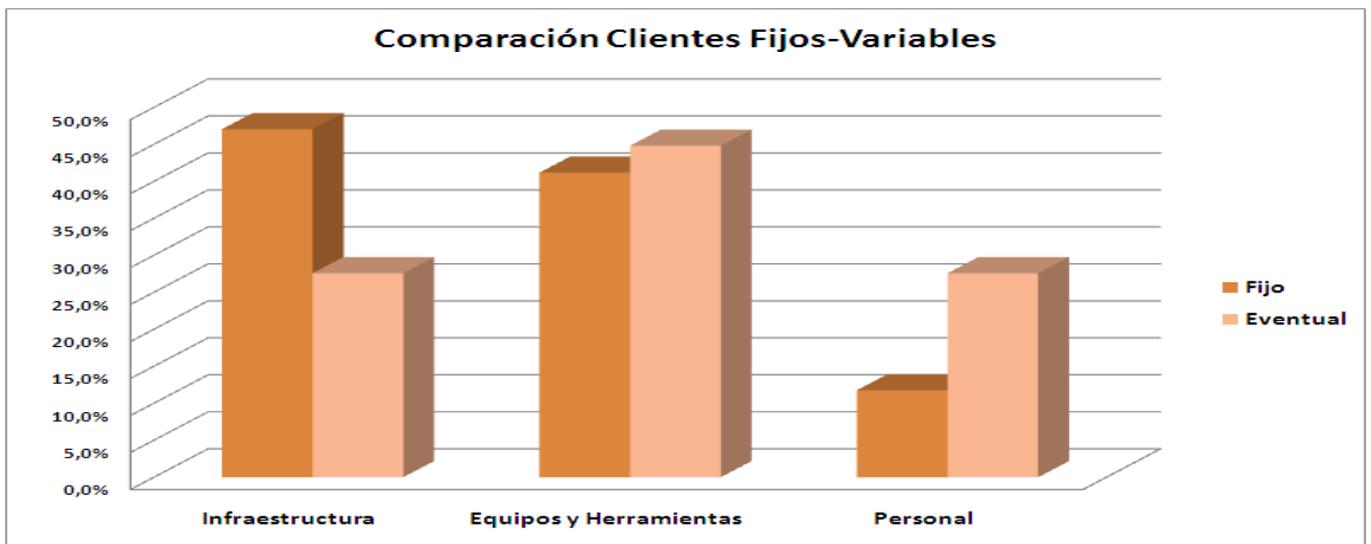


Gráfico 21.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 10

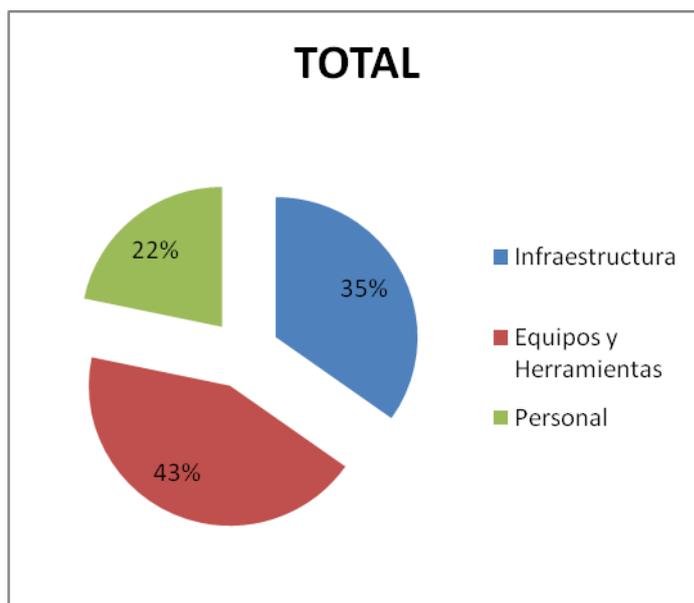


Gráfico 22.- Estadística Hipótesis particular. (Efecto)

ANÁLISIS.- Se constató según opinión de clientes fijos que el negocio debe invertir en aspectos de infraestructura con un 47%, equipos y herramientas con el 41%, y con el 12% en capacitación y contratación de personal.

En cuanto a los clientes eventuales, según los aspectos que ellos consideran que el negocio debe invertir para contar con un óptimo servicio de mantenimiento, contamos con el 45% de opiniones en el ámbito de equipos y herramientas, y el 28% para infraestructura y personal.

Al analizar la representación total de las necesidades del negocio Moto Repuesto Loncin en las cuales debe realizar mayor inversión, se encuentra con el 43% el área de equipos y herramientas, el 35% en el ámbito de infraestructura, y 22% en contratación y capacitación de personal.

En términos generales, como se establece en la representación estadística, es necesario invertir en varios aspectos dentro del negocio, por lo que será necesario prever estas necesidades de inversión.

11.- ¿Se encuentra satisfecho con nuestra gestión administrativa?

¿Se encuentra satisfecho con nuestra gestión administrativa?	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Si	11	64,7%	10	34,5%	21	45,7%
No	0	0,0%	3	10,3%	3	6,5%
Tal vez	6	35,3%	16	55,2%	22	47,8%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 17: Pregunta 11 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

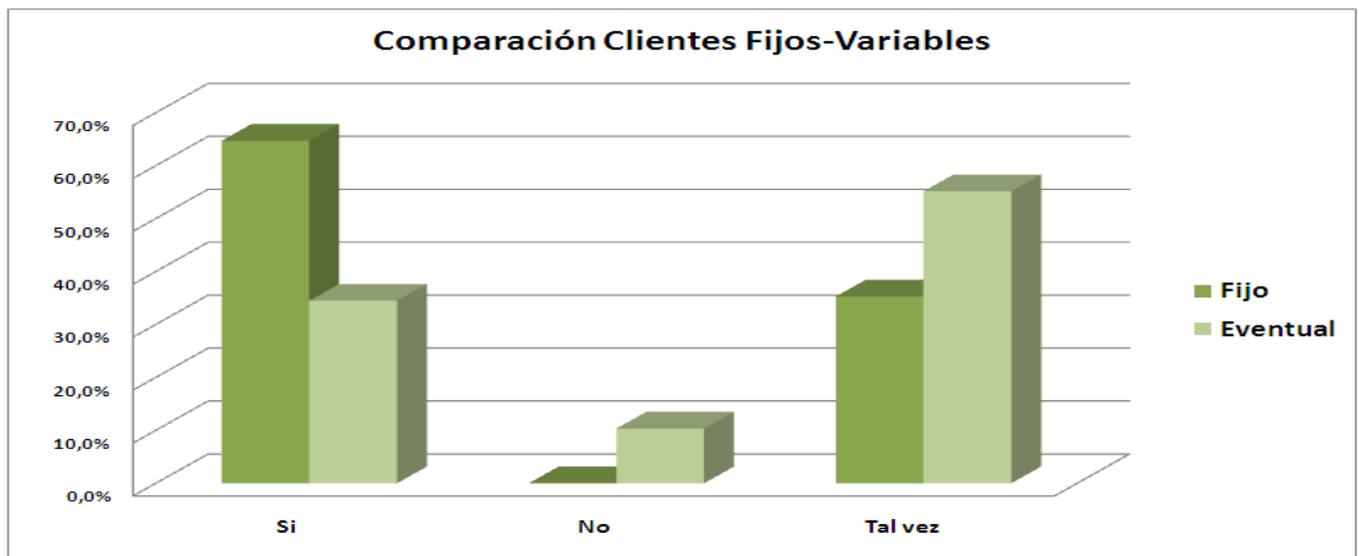


Grafico 23.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 11

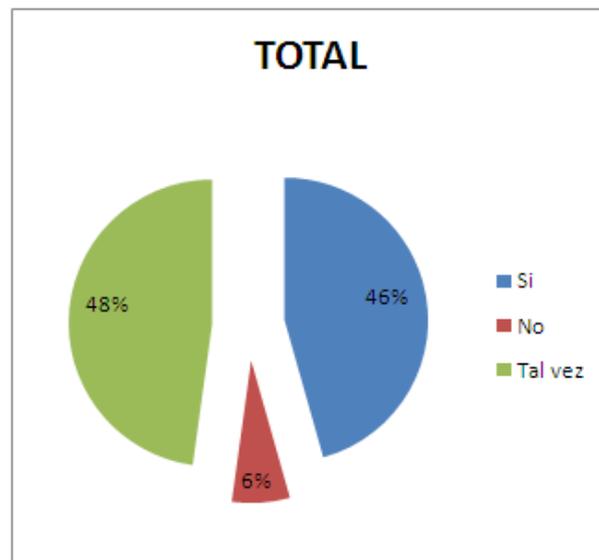


Grafico 24.- Estadística Hipótesis particular. (Causa)

ANÁLISIS.- Los clientes fijos expusieron en un 65% que se encuentran satisfechos con la gestión administrativa correspondiente al negocio Moto Repuesto Loncin, mientras que el 35% comentaron que no se encuentran ni a favor ni en contra de la misma y que no le encuentran mayor relevancia.

Por otro lado los clientes eventuales, mencionaron con el 46% que se encuentran satisfechos con la gestión administrativa del negocio, un 7% no se encuentra satisfecho y el 48% no se encuentra ni a favor ni en contra de la gestión por parte del area administrativa del negocio Moto Repuesto Loncin.

Evaluando la representación grafica total podemos mencionar que los clientes en general el 48% de clientes fijos y eventuales indicaron que no les es relevante cual es la gestión administrativa en el negocio, el 46% mencionaron que si están satisfechos con dicha gestión, mientras que el 6% acotaron que no están satisfechos con la gestión del area administrativa.

Desde una perspectiva global es necesario que los clientes conozcan la gestión que realizan los administradores, para que estos conozcan que están al tanto de sus necesidades y que realizan la gestión correspondiente para darles el mejor servicio.

12.- ¿En qué rango calificaría usted las funciones desempeñadas por el personal del negocio?

¿En qué rango calificaría usted las funciones desempeñadas por el personal del negocio?	Tipo de Clientes				Total General	Total Porcentual
	Fijo	% Fijo	Eventual	% Eventual		
Bueno	10	58,8%	4	13,8%	14	30,4%
Regular	7	41,2%	24	82,8%	31	67,4%
Malo	0	0,0%	1	3,4%	1	2,2%
TOTAL	17	100,0%	29	100,0%	46	100,0%

Tabla 18: Pregunta 12 de encuesta orientada a clientes de negocio Moto Repuestos Loncin

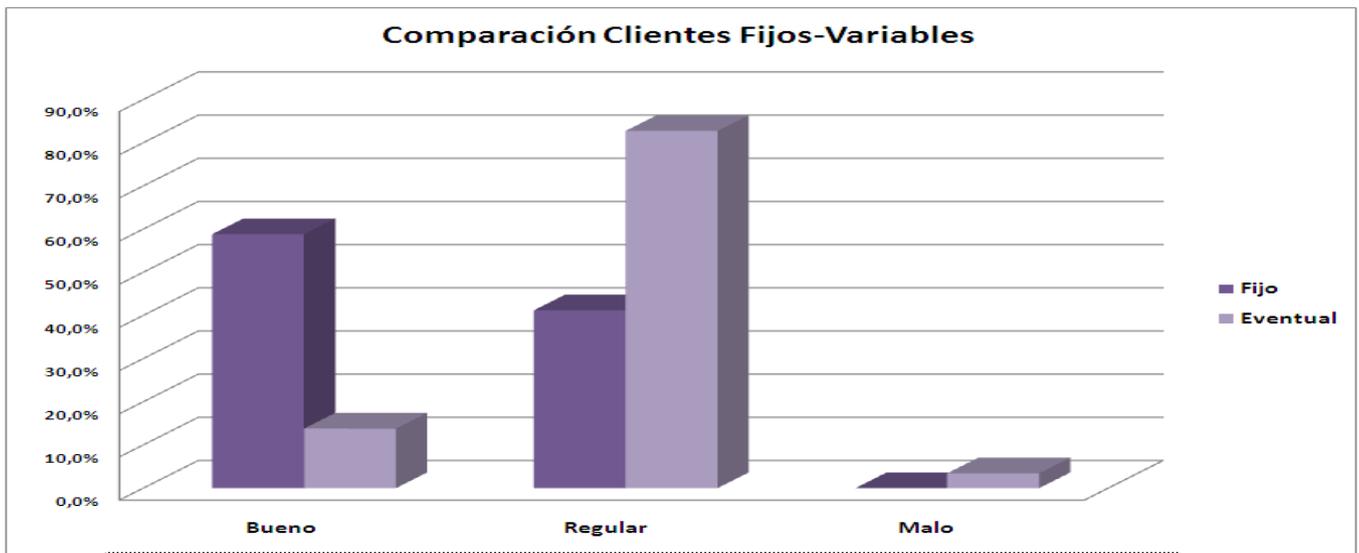


Grafico 25.- Estadística cliente Fijo-Eventual- Pregunta 12

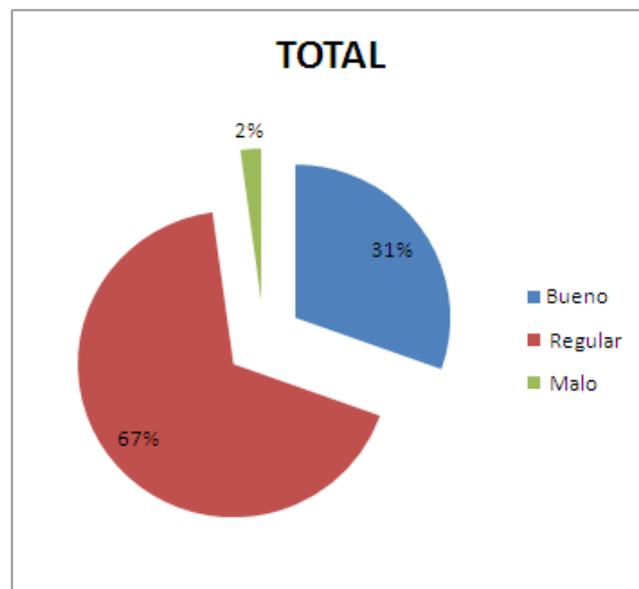


Grafico 26.- Estadística Hipótesis particular. (Efecto)

ANÁLISIS.- Realizando un análisis a las respuestas obtenidas por los clientes fijos, estos mencionaron que las funciones desempeñadas por el personal del negocio, con el 89% mencionaron que la gestión es buena y el 41% menciona que es regular.

Mencionaremos además que en opiniones de clientes eventuales, estos expusieron en un 82% que las funciones desempeñadas por el personal del negocio con regulares, que deberían mejorar, el 14% indicó que es buena, mientras que el 3% opino que el personal tiene un mal desempeño.

En una visión general el 67% de clientes dijo que el personal tiene un desempeño regular, el 30%, menciona que tiene un buen desempeño, mientras que el 2% indicó que el desempeño es malo.

En resumen debemos mejorar el desempeño de los empleados en general del negocio, ya que esto resulta un punto en contra que nos impide desarrollar las funciones del negocio a cabalidad.

4.3 ANALISIS DE PREGUNTAS RELACIONADAS ENTRE SI

Relación que existe entre la falta de herramientas de análisis que brinden conocimientos necesarios para la aplicación de proyectos y la carencia de guías que contribuyan a la mejora del servicio de mantenimiento.

Considera usted que un buen servicio de mantenimiento requiere la puesta en marcha de nuevos proyectos dentro del negocio para la mejora continua del mismo	Si su respuesta fue Si, indique en qué áreas cree necesario implementar estos proyectos			Total General	Total Porcentual
	Calidad de Servicio	Infraestructura de local	Nuevas Tecnologías		
Si	15	9	6	30	65%
No	0	0	0	0	0%
Talvez	5	8	3	16	35%
TOTAL	20	17	9	46	100%

Tabla 19: Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis general

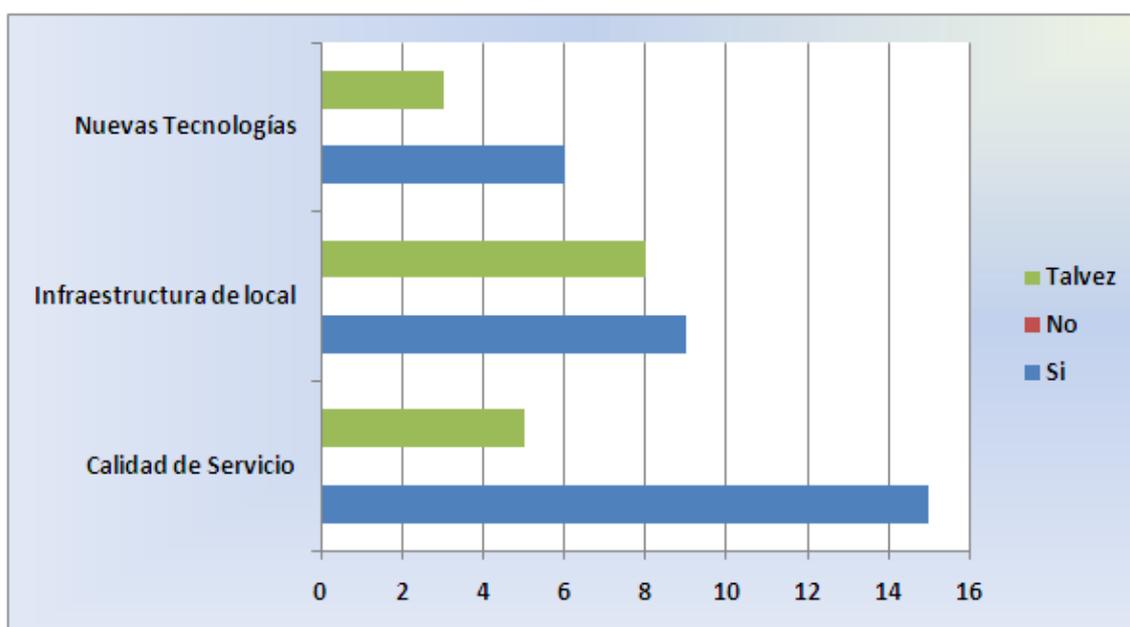


Gráfico 27: Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis general

ANÁLISIS

Estas preguntas referentes al análisis de las necesidades del negocio Moto Repuesto Loncin en temas de calidad, no hacen más que confirmar la Hipótesis Central que se ha planteado en el presente proyecto de investigación, la que nos indica la necesidad de implementar nuevos proyectos, encaminados al área de servicios de mantenimiento del negocio Moto Repuesto Loncin.

Relación que existe entre el desconocimiento del entorno del negocio Moto Repuestos Loncin y el desarrollo de innovaciones en el area de servicios e Mantenimiento.

¿De qué manera calificaría la relación calidad/precio del servicio que recibió?	¿Con cuales de estos servicios le gustaría contar?				Total General	Total Porcentual
	Garantía en el servicio	Asistencia fuera del local o domicilio	Compra de repuestos e instalación gratuita.	Servicio de Lavado de motos		
Buen servicio, precio razonable.	10	7	3	0	20	43%
Servicio aceptable, costos un poco altos	5	6	3	6	20	43%
Mal Servicio, Costos elevados	2	0	1	3	6	13%
TOTAL	17	13	7	9	46	100%

Tabla 20: Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular# 1

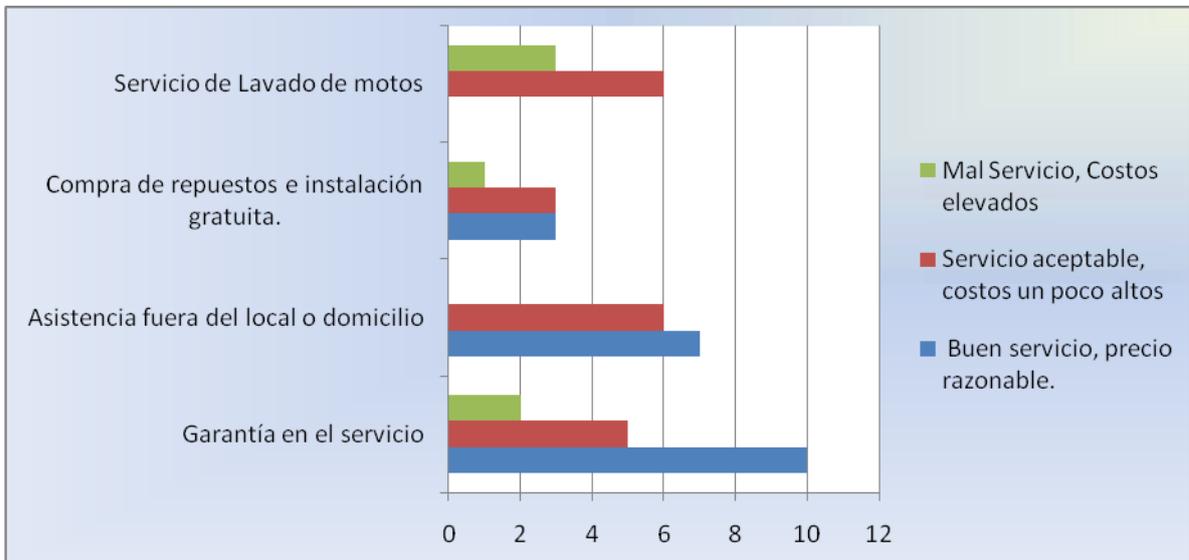


Gráfico 28: Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis Particular # 1

ANÁLISIS

Mediante el análisis a nuestra primera hipótesis particular, la misma que se refiere al analisis realizado al servicio de mantenimiento la que nos ayudó a determinar cual es la aceptacion de la relacion calidad-precio, conocimos que los clientes creen que los servicios que brinda el negocio Moto Repuesto Loncin tienen un precio acorde a la calidad de sus servicios. De igual manera se conoció que los clientes del negocio requieren obtener períodos de garantía por los servicios recibidos, para complementar la calidad del servicio que estos desean obtener.

Relación entre la carencia de estudios de mercado y desconocimiento de falencias en el negocio frente a su competencia.

¿Cubre Moto Repuestos Loncin todas sus necesidades de servicio de mantenimiento de motos?	Seleccione las falencias más frecuentes al recibir el servicio de mantenimiento				Total General	Total Porcentual
	Falta de agilidad en el servicio	No existe asesoría profesional.	Personal no calificado	Falta de equipos y herramientas		
Si	4	3	4	6	17	37%
No	1	0	0	0	1	2%
Tal vez	3	8	10	7	28	61%
TOTAL	8	11	14	13	46	100%

Tabla 21: Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular # 2



Gráfico 29: Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis Particular # 2

ANÁLISIS

Un gran número de personas indicaron que es necesario que el negocio de mayor atención al área de servicios de mantenimiento, ya que muchas de sus necesidades no son 100% resueltas, mas que nada existe la necesidad de la contratación de personal capacitado que brinde asesoría a los clientes que la requieran. Además de la adquisición de nuevas herramientas que agilicen el servicio que brinda. Todo esto se requiere para conocer las necesidades de los clientes quienes solicitan cambios, innovaciones y servicios de calidad.

Relación entre el desconocimiento de requisitos técnicos de ISO y el bajo desempeño en el area de servicios de mantenimiento.

¿En qué rango ubicaría el grado de satisfacción del servicio que recibió?	¿Está satisfecho con la eficacia y agilidad del personal?			Total General	Total Porcentual
	Si	No	Talvez		
Inmediata	7	0	8	15	33%
En un tiempo razonable	10	5	10	25	54%
No fueron atendidas	5	0	1	6	13%
TOTAL	22	5	19	46	100%

Tabla 22: Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular# 3

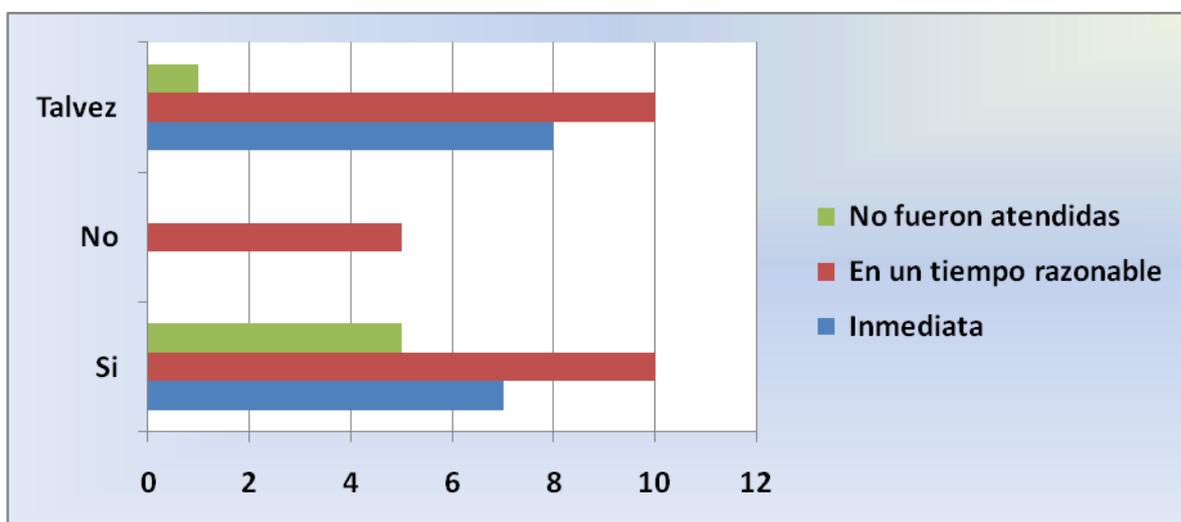


Gráfico 30: Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis Particular # 3

ANALISIS

Existe una latente necesidad de conocer sobre normativas de calidad, los requisitos técnicos establecidos en las mismas, nos permiten realizar cambios dentro del negocio que al ponerlos en práctica todos en conjunto nos llevaran a un óptimo servicio de calidad, conocer los alcances de esta normativa es vital, en la situación que se encuentra el negocio, en la cual, Moto Repuesto Loncin provee un crecimiento acorde a la evolución del mercado.

Relación entre la no constancia de documentación que determine la rentabilidad del negocio y la falta de inversión en áreas que lo requieran.

¿Cómo calificaría usted el posicionamiento del Negocio en comparación con los negocios relacionados en el area de servicios de mantenimiento de motos en el cantón Milagro?	¿En qué ámbitos considera usted que el negocio debe orientar mayor inversión para mejorar el servicio de mantenimiento?			Total General	Total Porcentual
	Infraestructura	Equipos y Herramientas	Personal		
Es el mejor posicionado.	4	6	2	12	26%
Es uno de los mejores posicionados.	12	12	8	32	70%
Es el menos posicionado.	0	2	0	2	4%
TOTAL	16	20	10	46	100%

Tabla 23: Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular# 4

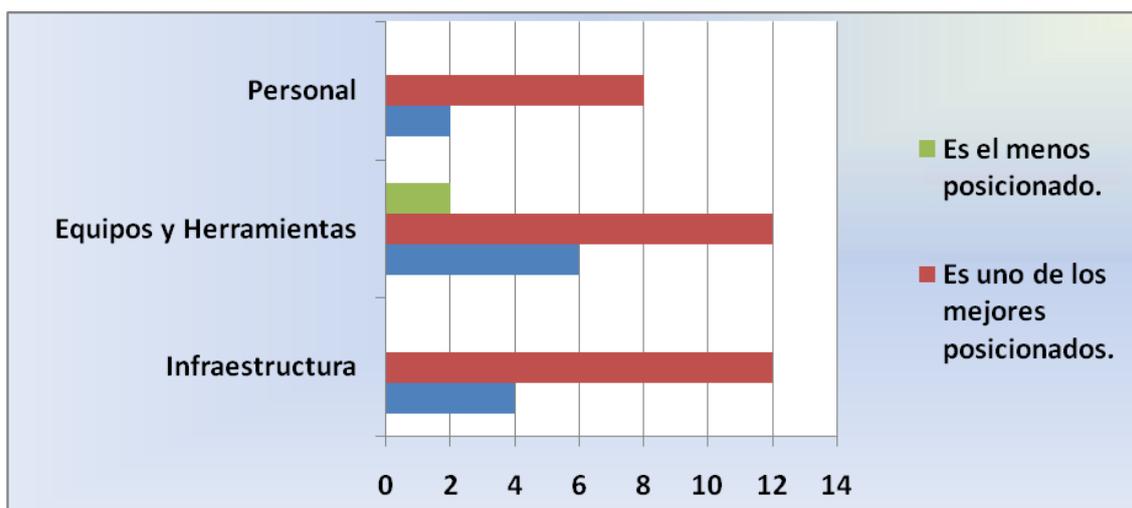


Gráfico 31: Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis Particular # 4

ANALISIS

El negocio se encuentra entre los mejores posicionados, en el area de servios de mantenimeinto de motos, en la cual desempeña sus funciones, la imagen proyectada a sus clientes es la de un negocio con capacidad financiera para crecer y convertirse en el mejor posicionado, para esto se requiere estructurar planes de inversion, principalmente para la adquisicion de nuevas herramientas, mejorar su infraestructura, para capacitar y contratar personal apto para desarrollar las actividades en las que se encamina el negocio.

Relación entre la falta de cultura organizacional y la baja percepción a cerca de las características y funcionabilidad del negocio.

¿Se encuentra satisfecho con nuestra gestión administrativa?	¿En qué rango calificaría usted las funciones desempeñadas por el personal del negocio?			Total General	Total Porcentual
	Bueno	Regular	Malo		
Si	5	16	0	21	46%
No	1	1	1	3	7%
Tal vez	8	14	0	22	48%
TOTAL	14	31	1	46	100%

Tabla 24: Comparación Variable Independiente y dependiente Hipótesis Particular# 5

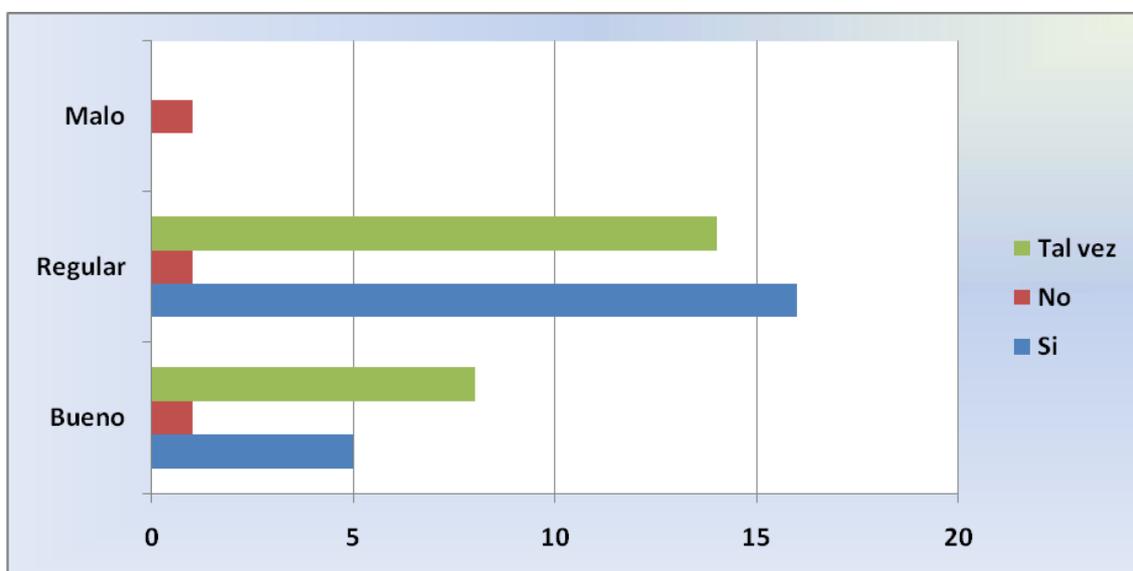


Gráfico 32: Representación estadística Variable independiente y dependiente Hipótesis Particular # 5

ANALISIS

En general su gestión administrativa fue calificada como promedio, esto debido a la escasa cultura organizacional, todo esto desencadena, que el personal con el que cuenta el negocio no conozca las características principales del negocio, como son misión, visión, estructura organizacional. Situación que debe ser solucionada con el establecimiento de una cultura organización con la que se tendrá una visión acertada de lo que es el negocio.

4.4 RESULTADOS

La técnica de investigación desarrollada en el presente proyecto de investigación es la encuesta, la que fue aplicada a 46 clientes fijos y eventuales del negocio objeto de estudio Moto Repuesto Loncin, a las que se les solicitó respuestas basadas en su experiencia como clientes del Negocio en mención, tal información nos permitió tener una amplia visión del tema a tratar en la presente investigación.

Basándonos en los criterios obtenidos, llegamos a la conclusión que existen falencias latentes dentro del área de servicios de mantenimiento del Negocio Moto Repuesto Loncin, y necesidades que requieren desarrollar proyectos de inversión.

Esto se da debido a la necesidad de implementar nuevos proyectos dentro del negocio que le den una perspectiva más amplia de lo que es y las funciones que debe cumplir. Ya que no es posible hacer estas innovaciones sin realizar previamente análisis y estudios para la verificación del proyecto que resultara más factible dentro del negocio.

Por este motivo, conocemos que el negocio Moto Repuesto Loncin está desaprovechando el creciente mercado en el que se desarrolla dentro del Cantón Milagro, y que mejor forma de innovar y crecer que aplicando las sugerencias emitida por sus clientes fijos y eventuales.

4.5 VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>La falta de herramientas de análisis que brinden conocimientos en el ámbito de normas de calidad, ocasiona la carencia de guías para mejorar el servicio de mantenimiento en el negocio Moto Repuestos Loncin.</p>	<p>1.- Considera usted que un buen servicio de mantenimiento requiere la puesta en marcha de nuevos proyectos dentro del negocio para la mejora continua del mismo.</p> <p>2.- Si su respuesta fue Si, indique en qué áreas cree necesario implementar estos proyectos</p> <p>El 65% de los clientes indicaron que si es necesaria la implementación de proyectos dentro del negocio, mientras que el 43% de los mismos eligieron que estos proyectos sean encaminados a mejorar la calidad del servicio.</p>
<p>El latente desconocimiento del entorno en que se desenvuelve el negocio Moto Repuestos Loncin, impide que se desarrolle innovaciones en el servicio de mantenimiento.</p>	<p>3.- ¿De qué manera calificaría la relación calidad/precio del servicio que recibió?</p> <p>4.- ¿Con cuales de estos servicios le gustaría contar?</p> <p>El 43% de los clientes mencionaron que el negocio cuenta con un buen servicio y los costos de los mismos se encuentran dentro de lo que ellos consideran aceptable, por otro lado el 37% de ellos indicaron que además de la relación calidad/precio es necesario servicios adicionales como otorgar garantías en el servicio.</p>

<p>La carencia de estudios de mercado ocasiona deficiencias en el conocimiento de las falencias del negocio frente a la competencia.</p>	<p>5.- ¿Cubre Moto Repuestos Loncin todas sus necesidades de servicio de mantenimiento de motos?</p> <p>6.- Seleccione las falencias más frecuentes al recibir el servicio de mantenimiento</p> <p>Respecto a las necesidades de los clientes el 61% menciono que algunas de sus necesidades no han sido resueltas, y el 30% indico que esto se debe a la presencia de personal no calificado.</p>
<p>El desconocimiento de requisitos técnicos especificados en la Norma ISO 9001 genera un bajo desempeño en area de servicios de mantenimiento</p>	<p>7.- ¿En qué rango ubicaría el grado de satisfacción del servicio que recibió?</p> <p>8.- ¿Está satisfecho con la eficacia y agilidad del personal?</p> <p>El 54% de clientes recalcaron que sus necesidades fueron resueltas en un tiempo razonable, además un 48% de clientes consideró que están satisfechos con la eficiencia y agilidad del personal del departamento técnico.</p>
<p>Al no contar con documentos determinen la rentabilidad que genera del area de servicios de mantenimiento del negocio Moto Repuestos Loncin ocasiona falta de inversión en esta area.</p>	<p>9.- ¿Cómo calificaría usted el posicionamiento del Negocio en comparación con los negocios relacionados en el area de servicios de mantenimiento de motos en el cantón Milagro?</p> <p>10.- ¿En qué ámbitos considera usted que el negocio debe orientar mayor inversión para mejorar el servicio de mantenimiento?</p> <p>El 70% de clientes mencionaron que el negocio se encuentra entre los mejores posicionados económicamente, y el 43% indico que los recursos financieros del negocio deben ser encaminados principalmente a la adquisición de nuevos equipos y herramientas.</p>

<p>La falta de cultura organizacional dentro del negocio Moto Repuestos Loncin impide tener una percepción acerca de la funcionabilidad y características de este negocio</p>	<p>11.- ¿Se encuentra satisfecho con nuestra gestión administrativa?</p> <p>12.- ¿En qué rango calificaría usted las funciones desempeñadas por el personal del negocio?</p> <p>El 48% de encuestados recalcaron que no se encuentran totalmente satisfechos con la gestión administrativa del negocio y el 67% mencionaron que esto ocasiona un desempeño regular del personal.</p>
---	--

Tabla 25: Verificación de las variables.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Propuesta de desarrollo de un estudio de factibilidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001-2008 en el área de servicios de mantenimiento del Negocio Moto Repuesto Loncin.

5.2 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene por objeto mostrar el procedimiento de desarrollo de un estudio de factibilidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001-2008 en el área de servicios de mantenimiento del Negocio Moto Repuesto Loncin, en el cual se detalla los siguientes estudios:

Análisis de Servicios.

Análisis de Mercado.

Análisis Técnico.

Análisis Financiero.

Análisis Administrativo.

En base al estudio realizado al mercado en el cual se desenvuelve Moto Repuestos Loncin, se ha podido notar que existen varios factores que impiden brindar un servicio acorde a las necesidades de sus clientes.

Es por este motivo que el presente proyecto de investigación, tiene una notable importancia, ya que al desarrollar e implementar sistemas de mejora continua a todos

estos negocios, permitiría que la rentabilidad de los mismos incremente, al igual que la confianza de sus clientes.

Por lo antes mencionado, los autores del presente estudio, desarrollan los pasos a seguir para la elaboración de un estudio de factibilidad tomando como base la Norma ISO 9001-2008.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

El presente proyecto de investigación esta basado en conceptos básicos y metodologías técnicas. Dado que el tema corresponde a un estudio de factibilidad previo a la implementación de la norma ISO 9001-2008 en el negocio moto repuestos Loncin, se iniciará por la definición de los pasos que forman parte de un estudio de factibilidad.

Por tal motivo comenzaremos definiendo lo que es un análisis de servicios, es decir, en este análisis detallaremos cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) del Negocio objeto de estudio.

En el estudio de mercado, se va a detallar el grado de competitividad que tienen los negocios relacionados con la actividad que desarrolla el Negocio Moto Repuesto Loncin. De igual manera en el análisis técnico se dará un enfoque básico de la Norma de calidad ISO 9001-2008, el cual consiste en detallar cada uno de los procedimientos y/o requisitos para cada punto de la norma. De esta manera el negocio objeto de estudio, podrá implementar esta normativa de calidad.

Mientras que en el estudio financiero, se detallará el análisis costo beneficio de la implementación del presente estudio de factibilidad, y de esta manera el administrador del negocio tengo el poder de decisión para la ejecución o no, de la normativa antes mencionada.

Finalmente el estudio administrativo, en el cual vamos a proporcionar herramientas necesarias para la creación de una cultura organizacional ya que la misma forma parte básica para la implementación de la norma ISO 9001-2008.

5.4 OBJETIVOS

Objetivo General de la Propuesta

Desarrollar un estudio de factibilidad mediante el análisis de cada una de sus herramientas técnicas lo que permita mejorar la calidad del servicio en el Negocio Moto Repuesto Loncin.

Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar un análisis FODA (Análisis Servicios)
- ✓ Desarrollar un estudio de mercado que nos permita conocer las necesidades de los clientes y oportunidades en el negocio en el que se desenvuelve. (Estudio de Mercado)
- ✓ Describir los requerimientos técnicos de la norma ISO 9001-2008 (Estudio Técnico)
- ✓ Elaborar un análisis costo-beneficio que demanda este proyecto. (Análisis Financiero)
- ✓ Determinar los pasos básicos para el desarrollo de una cultura organizacional. (Análisis Administrativo).

5.5 UBICACIÓN



Gráfico 33: Ubicación Google Maps Negocio Moto Repuesto Loncin

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

5.6.1 ANÁLISIS DE SERVICIOS

5.6.1.1 Análisis FODA de Servicios

Mediante el uso de esta herramienta de análisis se pretende examinar las características particulares del negocio y el entorno en el cual este compete.

FODA	
F O R T A L E Z A S	<p>Innovación.- la Norma ISO 9001-2008 que se propone implementar es una innovación dentro del mercado en el que se desenvuelve el negocio Moto Repuestos Loncin.</p> <p>Personalización.- este concepto permite al cliente adquirir un servicio que satisfaga totalmente sus exigencias.</p> <p>Involucramiento del Cliente.- al involucrar al cliente en los procesos de mejora continua dentro del servicio de mantenimiento, se le esta proporcionando la fidelidad del cliente al negocio.</p> <p>Nivel de Aceptación del Servicio.- con base en el estudio de mercado realizado, se pudo conocer que el nivel de aceptación de servicios de mantenimiento es alto en el mercado en que se desenvuelven sus actividades.</p> <p>Necesidades de los Clientes.- en el cantón Milagro existe un creciente número de motocicletas, lo que representa para el negocio objeto de estudio el escenario ideal para la implementación de un estudio de factibilidad basado en la Normativa de calidad.</p>

O P O R T U N I D A D E S	<p>El hecho de que no existan negocios de mantenimiento de motos con características similares a las del negocio objeto de estudio que cuenten con una certificación de calidad ISO 9001-2008, constituye en una oportunidad para posicionarse en la mente del cliente, como el primer negocio con certificación de calidad.</p> <p>Al contar este negocio con la norma de Calidad, involucra el mejoramiento continuo del mismo, en aspectos de calidad de servicios, especialización de servicios de mantenimiento y desarrollo de su cultura organizacional.</p>
D E B I L I D A D E S	<p>El servicio de mantenimiento certificado con la norma ISO 9001-2008, puede sufrir las consecuencias de una nueva modalidad de servicio, esto se debe al desconocimiento de lo que conlleva la aplicación de esta normativa por parte de la clientela que hace uso de estos servicios.</p>
A M E N A Z A S	<p>La adopción de la misma metodología de mejora continúa de servicios por parte de la competencia.</p>

Tabla 26: FODA Moto Repuestos Loncin

5.6.2 ESTUDIO DE MERCADO

5.6.2.1 POBLACION OBJETIVO

El negocio se ubica en el sector de servicios de mantenimiento de motos en el cantón Milagro. Es importante segmentar los servicios de mayor afluencia en el mercado y dependiendo del segmento que suele adquirirlo. Así pues, el servicio puede ser

adquirido por el segmento de clientes con motos y motonetas como objeto de movilización, el cual satisface las necesidades de transportarse de un lugar a otro.

Por lo tanto el mercado meta esta comprendido por las personas que son propietarios de este tipo de transporte. Inclusive se pretende proporcionar una experiencia de compra para todos los estratos sociales y económicos correspondientes al mercado antes mencionado.

5.6.2.2 COMPETIDORES

Identificación de la competencia

Tomando en consideración que la innovación del servicio que se pretende proporcionar al negocio es nuevo dentro del mercado local, ya que estará diferenciado por el concepto de personalización de servicios e involucramiento del cliente en el mismo, creando así una nueva metodología de satisfacción al cliente dentro del mercado, todo esto con la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad, determinado por la Norma ISO 9001-2008. Con esto la participación de la competencia no se daría de forma directa.

Culminando este análisis y teniendo en cuenta que el éxito del negocio, influye en gran parte en su ubicación estratégica, se estableció que los negocios con mayor concurrencia, son aquellos que se encuentran localizados en avenidas principales y de fácil acceso y localización.

Al determinar un análisis detallado de la competencia se han considerado 3 aspectos:

Calidad del servicio: determinado por el nivel de satisfacción de los clientes y a la cantidad de opciones de servicios de mantenimiento que existen en el negocio. Fueron evaluados de una forma cualitativa (Malo, Bueno, Excelente).

Precios Promedio: Es la relación calidad-precio del servicio brindado por el negocio.

Ubicación: Siendo éste un factor determinante en el éxito del negocio, fueron analizadas las ubicaciones de la competencia dentro del sector comercial. También se analizó

estructura y apariencia del negocio. Fueron evaluados numéricamente en un rango de 1 a 5, donde 1 es el peor ubicado y 5 el mejor.

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente a la competencia del negocio Moto repuestos Loncin:

Ubicación	Razón Social	Calidad de servicios	Costos	Ubicación	Comentario
Vía Km. 26 y Av. Jaime Roldós	Suzuki	B	MB: \$15,00 MC: \$30,00	3	Los servicios que ofrece son de calidad aceptable y los costos por la misma calidad del servicio son económicos, infraestructura inadecuada.
Avenida Amazonas y Guayaquil	Moto Repuesto Toño	B	MB: \$14,00 MC: \$25,00	2	Los costos del servicio son inferiores, en el aspecto del negocio se ve de dimensiones reducidas, el servicio que brinda cubre solo ciertas necesidades.

Tabla 27: Evaluación de la competencia

MB: mantenimiento básico

MC: mantenimiento completo

En base al análisis de la competencia y la experiencia de los investigadores, se ha determinado que uno de estos negocios es considerado la competencia más fuerte existente para el negocio Moto Repuesto Loncin. A continuación se detalla el análisis en el que se evalúa en una escala de 1 a 5, siendo uno el mejor y cinco el peor aspectos como servicio, infraestructura y apariencia del local donde todos estos aspectos tienen la misma relevancia, estos son considerados aspectos primordiales en el desarrollo de la empresa objeto de estudio.

Este análisis se midió viviendo la experiencia de adquisición de servicios que proporciona cada uno de los almacenes en estudio.

SUZUKI: Este negocio esta ubicado en Vía Km. 26 y Av. Jaime Roldós, zona no considerada, comercial.

Servicios: Sus servicios se describen de mediana calidad, es necesario implementar nuevas tecnologías para llegar a ser un fuerte competidor. (3)

Mercado: su mercado se enmarca en un número reducido de clientes nuevos y pocos clientes fijos. (4)

Tamaño: Taller de dimensiones pequeñas. (3)

Infraestructura: De mediana infraestructura algo reducido. Falta de espacios y apariencia desordenada. (2)

CALIFICACION FINAL: $12/20= 60\%$

Moto Repuesto Toño: Este negocio esta ubicado en Avenida Amazonas y Guayaquil, comercial.

Servicios: Al ser sus costos inferiores, por defecto la calidad del servicio será baja y solo cubre ciertas expectativas. (4)

Mercado: sus clientes fijos son de mayor numero que los clientes eventuales. (4)

Tamaño: Taller de dimensiones inadecuadas para el servicio que brinda. (3)

Infraestructura: infraestructura inadecuada, falta de modificaciones para cubrir con lo requerido para cumplir con. (4)

CALIFICACION FINAL: $15/20= 75\%$

5.6.3 ANÁLISIS TÉCNICO

En el estudio técnico detallaremos los pasos a seguir para cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001-2008. Estos pasos marcarán una pauta inicial que servirán al propietario del negocio como herramientas para la implementación de la norma.

Cabe indicar que la implementación de esta norma en el negocio, presentara cambios permanentes, los cuales servirán para las mejoras dentro de Moto Repuestos Loncin.

Para una mejor comprensión los autores del presente proyecto de investigación, entregamos en el anexo, la norma ISO 9001:2008.

Para la descripción de los pasos que forman parte de los requisitos de la norma utilizaremos la misma numeración establecida en la norma de calidad.

4.1 Requisitos Generales

Se debe establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma internacional.

Para tal efecto la organización debe:

1. Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
2. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
3. Determinar criterios y métodos que garanticen la operación y control de estos procesos.
4. Asegurar la disponibilidad de recursos e información para controlar la operación y seguimiento de los procesos.
5. Realizar mediciones y seguimiento a los procesos.
6. Implementar acciones para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Todos los procesos se deben gestionar en base a los requisitos de la norma internacional. Si existiese la necesidad de contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos.

4.2 Requisitos De La Documentación

4.2.1 Generalidades

En esta parte de la norma se detalla de manera general la documentación que el sistema de gestión de calidad debe incluir, los cuales son:

1. Documentos de política de calidad y objetivos de calidad
2. Manual de calidad
3. Procedimientos documentados y registros requeridos. Un procedimiento documentado significa que sea establecido, documentado implementado y mantenido
4. Los documentos y registros que el negocio determine necesarios para una planificación, operación y control de sus procesos.

La extensión de los documentos del sistema de gestión de calidad se encuentran en función de la organización o negocio, esto se debe a los siguientes factores

- a. Tamaño de la organización y tipo de actividad.
- b. Grado de complejidad de los procesos
- c.- Competencia del personal

Cabe indicar que toda esta documentación manifestada en forma general, puede ser mantenida en cualquier formato o medio. (Electrónico o Físico).

4.2.2 Manual De La Calidad

En el manual de calidad se deben incluir los siguientes requisitos:

- a. El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo cualquier justificación de alguna exclusión de área. Para el caso del negocio objeto de estudio, el alcance será el área de servicios de mantenimiento, excluyendo el área de venta de repuestos.
- b. Se detallan todos los procedimientos documentados requeridos por esta norma internacional
- c. Una descripción de la interacción de los procesos del sistema. En este punto se usa el denominado mapa de procesos de la organización, en el cual se detalla las entradas y salidas que se presentan en un determinado sistema.

NOTA: el manual de calidad forma parte de uno de los requisitos fijos de esta normativa.

4.2.3 Control De Los Documentos

Todos los documentos requeridos en el sistema de gestión deben contar con un sistema determinado por la organización para su respectivo control, cabe indicar que todos los registros que se levanten en la organización son considerados documentales.

Un procedimiento documentado debe mantener los siguientes controles:

- a. Los documentos deben ser aprobados antes de su emisión.
- b. Revisar y actualizar los documentos con una frecuencia predeterminada renovar su aprobación.

- c. Entre documentos comunes actualizados, se debe evidenciar y resaltar los cambios realizados. Adicionalmente se debe actualizar la versión del documento.
- d. Asegurarse que las versiones actualizadas de los documentos se encuentren en los puntos de uso, o sean de fácil acceso.
- e. Todos los documentos deben ser legibles y fácilmente identificables. Para este punto, la empresa debe determinar un tipo de codificación para cada uno de sus documentos, lo que permita una fácil identificación del mismo.
- f. Todo documento de origen externo se debe identificar y controlar su distribución.
- g. Todo documento obsoleto se debe retirar del área de uso o en su efecto aplicar una identificación especial, en caso que se mantenga por cualquier motivo.

NOTA: el control de documentos se debe manejar como un procedimiento documentado fijo de esta norma.

4.2.4 Control De Los Registros

Los registros se consideran como la evidencia de la conformidad de cada uno de los requisitos, el control de registros se debe establecer como un procedimiento documentado en los mismos se detalla los controles necesarios para la identificación almacenamiento, proyección, recuperación, retención y disposición final de los registros. Los registros al igual que los documentos del apartado 4.2.3 deben permanecer legibles fácilmente identificables y recuperables.

NOTA: el control de registro de debe manejar como un procedimiento documentado fijo de esta norma.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 Compromiso De La Dirección

Para términos de esta norma al dueño del negocio lo consideraremos como la alta dirección. Por tal motivo, la alta dirección debe demostrar su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua en su negocio.

Los pasos que sustentan el compromiso de la alta dirección son los siguientes:

- A. Comunicando a su equipo de trabajo la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales del país o los reglamentarios propios de la empresa.
- B. Determinando una política de calidad donde demuestre el compromiso hacia este sistema de gestión.
- C. garantizando que se cumple con los objetivos de calidad que se ha planteado el negocio.
- D. Realizar revisiones periódicas de como esta el sistema de gestión (revisiones por la dirección). Estas revisiones se las realiza por la dirección con una frecuencia previamente identificadas, y, o cuando se realice una auditoria.
- E. Garantizando disponibilidad de recursos para mantener el sistema de gestión.

5.2 Enfoque al cliente

En este paso de la norma, la alta dirección debe asegurar que los requisitos de los clientes se cumplan con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente. Este paso de la norma tiene relación con los siguientes puntos de norma:

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

8.2.1 Satisfacción del cliente

Los puntos de la norma antes descritos, se van a tratar más adelante.

Una de las metas principales del sistema de gestión de la calidad es la satisfacción de los clientes, cubrir sus expectativas y necesidades.

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe proporcionar al sistema de gestión de calidad una política y asegurar que en la misma se cumplan los siguientes aspectos:

- Ser adecuada al propósito del negocio
- Demostrar compromiso para el cumplimiento y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Establecer un marco referencial para revisar los objetivos de la calidad
- Comunicada y entendida por el personal de la organización

- Ser revisada para su continua adecuación.

En otras palabras la política de calidad es un documento escrito en la cual la alta dirección demuestra su compromiso para el sistema de gestión de la calidad.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurar que los objetivos de la calidad sean medibles y relacionados con la política de la calidad. Es decir que la política de la calidad es la base para elaborar los objetivos.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

En este punto de norma, la alta dirección debe planificar actividades o programas de tal manera que pueda cumplir con los siguientes requisitos:

- Requisitos generales (4.1) y los objetivos de la calidad.
- Mantener la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se implementen cambios en este.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La alta dirección debe dar responsabilidades y autoridad a otros miembros del equipo de trabajo. Esta responsabilidad y autoridad deben estar definidas y comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de organización, quien tendrá responsabilidades y autoridad independiente, tales como:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el correcto desempeño del sistema de gestión de calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier proceso de mejora continua.
- Asegurar que se trabaje en la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

El representante de la dirección, es la persona que dirige todo el sistema de gestión de calidad. Adicionalmente si la alta dirección cree conveniente, puede trabajar en relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección debe garantizar que se efectúen procesos de comunicación apropiados dentro de la organización. Estos procesos de comunicación deben llegar a todas las partes interesadas.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el desempeño del sistema de gestión de calidad a intervalos planificados. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de calidad. Estos cambios pueden incluir la política de calidad y los objetivos de calidad.

Las revisiones que realiza la alta dirección deben mantenerse como registros y tratarse en función del mismo (4.2.4).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información que requiere la dirección para realizar su revisión es la siguiente:

- Resultados de auditorías realizadas al sistema de gestión
- Retroalimentaciones de clientes

- Desempeño de procesos y conformidad de producto
- Estatus de las acciones correctivas y preventivas existentes
- Acciones de seguimiento de anteriores revisiones de la alta dirección
- Posibles cambios que pueden afectar el sistema de gestión de calidad
- Procesos o cambios de mejora continua.

5.6.3 Resultados de la revisión

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

- Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- Mejora del producto en relación con lo requerido por el cliente
- Necesidades de recursos

6 Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y aplicar métodos de mejora continua.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y requisitos.

La provisión de recursos se refiere a recursos tales como edificios, trabajadores, materiales, instalaciones, proveedores etc.

Los jefes de áreas deben solicitar, preferiblemente por escrito las necesidades de recursos para poder cumplir con el sistema de gestión de calidad.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

En este aspecto la norma solicita que se garantice que las personas que realicen trabajos que afecten la conformidad de los requisitos del producto deben ser competentes en función de los siguientes aspectos:

1. Educación
2. Formación
3. Habilidades
4. Experiencias apropiadas

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

En este punto de la norma la organización debe determinar los siguientes puntos:

1. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto. En este punto se debe realizar una evaluación de la actividad y en base a esta evaluación determinar cuáles son las competencias requeridas.
2. Si es el caso proporcionar formación o tomar acciones para obtener las competencias necesarias.
3. Evaluar si las acciones tomadas en el punto (2) fueron suficientes. Evaluar eficacia.
4. Asegurar que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
5. Mantener los registros que soporten la educación, formación, habilidades y experiencias, de cada uno de los miembros de la organización.

La competencia es un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo

6.3 Infraestructura

La infraestructura juega un papel importante para asegurar la conformidad de los requisitos del producto, ya que en la misma se evalúan los siguientes aspectos:

1. Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados
2. Equipos para los procesos (hardware y software)

3. Servicios de apoyo (transporte, comunicación o sistema de información)

6.4 Ambiente de Trabajo

La organización debe garantizar que el ambiente de trabajo es el óptimo para que los miembros del equipo puedan desempeñar sus actividades sin ningún contratiempo y de esta manera lograr la conformidad con los requisitos del producto. Los temas que se deben tomar en consideración incluyen factores físicos, ambientales y de otro tipo tales como el ruido, temperatura, humedad, iluminación o condiciones climáticas.

7 Relación del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

En este punto de la norma, la organización debe determinar los procesos necesarios para la realización del producto

Para la planificación de la realización del producto, se debe determinar cuando sea apropiado lo siguiente:

1. Objetivos de la calidad y requisitos del producto
2. Establecer procesos y documentos, y proporcionar recursos específicos
3. Actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y pruebas específicas para el producto y la aceptación del mismo.
4. Registros que demuestren evidencias de los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.

Antes de elaborar un producto y/o servicio, se deben mantener requisitos del producto en base a solicitud del cliente. Para la elaboración de este producto, se deben mantener documentos específicos que describan la elaboración del mismo. Y como resultado final se deben realizar pruebas de validación para la aceptación del producto. Adicionalmente, se deben elaborar registros que demuestren los procesos de elaboración del producto y que el producto resultante cumpla los requisitos solicitados.

En este punto de norma se enfatizan los requisitos de planificación. Se deben planificar sus procesos, determinar objetivos, establecer documentos y medir los resultados, y luego verá que le sirven como instrumentos para mejoras continuas.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar los requisitos finales que el producto va a tener. Los mismos deben estar basados en lo siguiente:

- Requisitos específicos del cliente. En este punto se incluye también las actividades de entrega y posteriores.
- Requisitos no establecidos por el cliente pero que son necesarios para el uso especificado.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicados al producto.
- Requisitos adicionales de la organización.

Estos requisitos son parámetros que la organización se pone como objetivo cumplir a fin que el cliente quede satisfecho con el producto final.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Esta parte de la norma garantiza que la organización revise los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse a proporcionar un producto a un cliente. Por tal motivo la organización debe asegurar:

1. Que los requisitos estén definidos
2. Estén resueltas la diferencias existente entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
3. Tener la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando el cliente no declara un requisito de forma documentada, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del cliente, la organización debe garantizar que toda la documentación fue cambiada en base a lo solicitado por el cliente.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Se debe garantizar una correcta comunicación con los clientes de tal manera que se cumpla lo siguiente:

- Dar información sobre el producto
- Atender consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones
- Atender las retroalimentaciones del cliente, incluyendo quejas.

La comunicación con el cliente empieza con la oferta y el pedido y continúa a través de la retroalimentación del cliente. La información obtenida de la comunicación debe transmitirse a los miembros del equipo de trabajo

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Se debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante el diseño y desarrollo la organización debe determinar:

1. Etapas de diseño y desarrollo
2. Revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo
3. Determinar responsabilidades y autoridad para el diseño y desarrollo.

El esquema que se maneja para el cumplimiento de esta parte de la norma consiste en asignar responsabilidades, definir las fases del proyecto, determinar el tiempo para revisar el proyecto, asignar tiempos y asegurar que la comunicación sea efectiva entre las partes involucradas.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada para el diseño y desarrollo de un producto son los siguientes:

1. Requisitos funcionales y desempeño
2. Requisitos legales y reglamentarios
3. Otro requisito esencial para el diseño y desarrollo

Para el cumplimiento de esta parte de la norma, se deben identificar los requisitos del producto o servicio y los requisitos de la ley. Revise los datos de entrada para asegurar que sean claros y adecuados.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben contener los siguientes aspectos:

1. Cumplir requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo
2. Proporcionar información apropiada para la compra, producción y prestación de servicio.
3. Hacer referencia a los criterios de aceptación del producto
4. Especificar características del producto para un uso seguro y correcto.

Los resultados del diseño y desarrollo se deben documentar.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En cada una de las etapas del diseño y desarrollo, se debe realizar revisiones para cumplir lo siguiente:

- Evaluar capacidades de los resultados de diseño y desarrollo para lograr cumplir los requisitos
- Identificar cualquier problema y determinar acciones necesarias.

Se deben mantener reuniones para la revisión del diseño y desarrollo, las mismas que se deben realizar en función del plan del proyecto.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación de acuerdo a lo planificado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para el uso previsto.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Todo cambio debe identificarse y mantener registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado y aprobarse antes de su implementación.

A medida que el proyecto avance, la organización debe asegurar la actualización de su plan de diseño en base a las modificaciones efectuadas.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

Todo producto adquirido debe cumplir los requisitos de compra especificados previamente. El tipo y grado de control aplicado a cada proveedor, depende de la criticidad o del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto final.

En este punto de norma se debe determinar las formas para evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización.

A los proveedores se los debe seleccionar, evaluar y re-evaluar, y estos resultados se los debe mantener en forma de registro.

7.4.2 Información de las compras

En esta parte de la norma se debe describir el producto a comprar, inclusive cuando sea el caso se requiere lo siguiente:

- Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos del producto que se compra.
- Requisitos para la calificación del personal
- Requisitos del sistema de gestión de calidad

El objetivo final de esta parte de la norma es garantizar que sus documentos de compra deben describir el artículo o el servicio que se debe comprar con suficientes detalles, de tal manera que no exista error al momento de su adquisición.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Se deben establecer inspecciones u otras actividades que garanticen que los productos comprados cumplen con los requisitos de compras específicas.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación de servicios.

En esta parte de la norma se debe detallar una planificación correcta para llevar a cabo la producción o prestación de servicio de una manera controlada.

El decir de una manera controlada, incluye lo siguiente:

- Información sobre las características del producto
- Instructivos de trabajo
- Uso de equipo apropiados para las actividades
- Uso de equipos para el seguimiento y medición
- Implementar seguimientos y mediciones
- Implementar actividades de liberación y entrega del producto

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

Se debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores. Es decir que la validación debe realizarse en cada etapa del proceso de producción y de prestación del servicio.

De deben establecer disposiciones para este tipo de procesos los cuales son los siguientes:

- Definir criterios para la revisión y aprobación de procesos
- Aprobación de equipos y calificación del personal
- Métodos y procedimientos específicos
- Cumplir requisitos de registros
- Revalidación

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Este punto de norma indica que se debe identificar el producto de una manera adecuada, a través de toda la realización del producto. Esta identificación se debe realizar con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

7.5.4 Propiedad del cliente

En el caso de ser necesario la organización debe cuidar los bienes que son propiedad de los clientes mientras estén siendo utilizados por la misma para su utilización o incorporación dentro del producto. Para este fin se debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes.

7.5.5 Preservación del producto

Se debe mantener la conformidad de los requisitos, por tal motivo se debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega del mismo al destino indicado.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

En este punto de norma se garantiza la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos. Para ese fin se debe asegurar el seguimiento y la medición de los equipos de medición y seguimiento.

Para cumplir con este requisito de norma, se debe cumplir lo siguiente:

- Calibrarse y/o verificarse los equipos de medición y seguimiento a intervalos especificados o antes de su utilización. Esta actividad se debe realizar comparando con patrones trazables o de medición nacional e internacional.
- Ajustarse o reajustarse si es necesario
- Identificar su estado de calibración
- Proteger contra ajustes que puedan invalidar el resultado de medición
- Proteger contra el daño y deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

Se debe tomar acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Adicionalmente se debe mantener registros de resultados de calibración y verificación.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

Se debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, los mismos que son necesarios para:

- Demostrar conformidad de los requisitos del producto
- Demostrar conformidad del sistema de gestión de la calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Se deben determinar formas para retroalimentarse sobre la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

8.2.2 Auditoría interna

Esta parte de la norma indica que se deben realizar auditorías internas a intervalos planificados para verificar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y sobre los requisitos levantados por la organización.

Adicionalmente, las auditorías internas nos van a indicar si el sistema se encuentra implementado correctamente y si el mismo es eficaz.

Las auditorías internas se deben planificar, se deben definir criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.

Se debe levantar un procedimiento documentado donde se deben definir responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer registros e informar los resultados a las partes interesadas. Las auditorías internas se deben mantener como registros.

Nota: El proceso de auditoría interna es un procedimiento documentado

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Se deben aplicar métodos para realizar el seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se deben llevar a cabo correcciones y acciones correctivas.

Estos seguimientos y mediciones de los procesos, generalmente se realizan median la implementación de indicadores de gestión.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Se debe hacer seguimiento y medir las características del producto para garantizar que se cumplen con los requisitos del mismo. Se deben evidenciar la conformidad con los criterios de aceptación.

Estos seguimientos y mediciones del producto, generalmente se realizan median la implementación de indicadores de gestión.

8.3 Control del producto no conforme

Todo producto que no esté conforme con los requisitos del producto previamente establecido, se debe identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionado.

Los productos no conformes de ben tratar de la siguiente manera:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo una autoridad pertinente.
- Tomar acciones para impedir su uso o aplicación previa originalmente.
- Tomar acciones a los efectos de la no conformidad cuando este ya fue entregado o cuando ya comenzó su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme se somete el mismo nuevamente a la verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

En este control se debe incluir los problemas con los proveedores, los clientes y los problemas internos al sistema de gestión de calidad

Nota: El control de producto no conforme es un procedimiento documentado.

8.4 Análisis de datos

Se debe recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Con este análisis se pueden determinar procesos de mejora continua.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre los siguientes aspectos:

1. Satisfacción del cliente
2. Conformidad con requisitos del producto
3. Características y tendencias de los procesos y productos
4. Proveedores

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

En esta parte de la norma indica que la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Par este fin, se debe mejorar si es el caso, la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

Las causas de no conformidades se deben tratar en base a la implementación de acciones correctivas. Estas acciones correctivas deben ser apropiadas para las no conformidades encontradas.

Se debe establecer un procedimiento documentado donde se indique lo siguiente:

1. Revisar no conformidades (incluir quejas de clientes)
2. Determinar causas de las no conformidades
3. Determinar acciones para garantizar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
4. Implementar acciones necesarias

5. Registrar las acciones tomadas
6. Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

La organización debe elaborar un sistema de acciones correctivas que permita determinar las causas de las no conformidades. Una vez determinada las causas se debe evitar que se vuelva a repetir.

Nota: Acción correctiva es un procedimiento documentado

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales. Por tal motivo se debe determinar acciones preventivas.

Se debe establecer un procedimiento documentado donde se indique lo siguiente:

1. Determinar no conformidades potenciales y sus posibles causas
2. Evaluar para posteriormente actuar y prevenir la ocurrencia de no conformidades
3. Implementar acciones necesarias
4. Registrar resultados de las acciones tomadas
5. Revisar la eficacia de las acciones preventivas.

Se debe evaluar que se puede hacer para eliminar las causas que pueden originar las no conformidades de manera que no se evidencie más.

APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 MEDIANTE AUDITORIA INTERNA AL NEGOCIO MOTO REPUESTOS LONCIN

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CUMPLE	MEDIO CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
4.1 Requisitos generales			1	
4.2 Requisitos de la documentación				
4.2.1 Generalidades			1	
4.2.2 Manual de la calidad			1	
4.2.3 Control de los documentos			1	
4.2.4 Control de los registros		1		Se mantienen registros de sus actividades pero no bajo un esquema ISO
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1 Compromiso de la dirección			1	
5.2 Enfoque al cliente			1	
5.3 Política de la calidad			1	
5.4 Planificación				
5.4.1 Objetivos de la calidad			1	
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad			1	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1 Responsabilidad y autoridad		1		Se encuentran las determinadas las responsabilidades pero no bajo un esquema ISO
5.5.2 Representante de la dirección			1	
5.5.3 Comunicación interna		1		Se maneja comunicación directa, pero no bajo un esquema previamente determinado
5.6 Revisión por la dirección				
5.6.1 Generalidades			1	
5.6.2 Información de entrada para la revisión			1	
5.6.3 Resultados de la revisión			1	
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
6.1 Provisión de recursos			1	
6.2 Recursos humanos				
6.2.1 Generalidades			1	
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia		1		Las competencias estan determinadas pero no bajo un esquema ISO
6.3 Infraestructura	1			La infraestructura es la adecuada paa la actividad comercial del negocio
6.4 Ambiente de trabajo		1		No se cuenta con mediciones para ambientes de trabajo
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1 Planificación de la realización del producto		1		La planificación esta en función de la llegada de los clientes
7.2 Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto			1	
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto			1	
7.2.3 Comunicación con el cliente		1		Se maneja información del tipo de servicio a brindar, ya sea mediante, consultas directas, contratos o atención de pedidos.
7.3 Diseño y desarrollo				
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo			1	
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			1	
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo			1	
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo			1	
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo			1	
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo			1	
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo			1	
7.4 Compras				
7.4.1 Proceso de compras			1	
7.4.2 Información de las compras			1	
7.4.3 Verificación de los productos comprados		1		Se verifica visualmente al momento de su uso o cambio de repuesto
7.5 Producción y prestación del servicio				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio		1		Cuenta con equipos apropiados de trabajo
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		1		Se validan los mantenimientos previo a la entrega del trabajo
7.5.3 Identificación y trazabilidad			1	
7.5.4 Propiedad del cliente		1		No se han presentado reclamos por daño de bienes pertenecientes al cliente
7.5.5 Preservación del producto				
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición			1	
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1 Generalidades			1	
8.2 Seguimiento y medición				
8.2.1 Satisfacción del cliente			1	
8.2.2 Auditoría interna			1	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos			1	
8.2.4 Seguimiento y medición del producto			1	
8.3 Control del producto no conforme			1	
8.4 Análisis de datos			1	
8.5 Mejora				
8.5.1 Mejora continua			1	
8.5.2 Acción correctiva			1	
8.5.3 Acción preventiva			1	
TOTAL	1	11	38	

% CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 24%

Grafico 34: Auditoria de % de cumplimiento al momento en Moto Repuestos Loncin

Como se puede observar en la auditoría interna realizada al negocio moto repuestos Loncin, tiene un cumplimiento de la norma del 24%. Lo que significa que tiene una gran oportunidad de aplicar metodologías de mejora continua.

5.6.4 ESTUDIO ADMINISTRATIVO

CULTURA ORGANIZACIONAL

Misión

Somos un local enfocado en servicios de mantenimiento de motos con la más alta calidad y confiabilidad del mercado local, enfocados en crear una estrecha relación con el cliente, satisfaciendo sus necesidades mas exigentes y brindándoles asesoría personalizada, demostrando así nuestro compromiso orientado hacia la mejora continua de nuestros servicios.

Visión

Ser reconocidos como líderes en el mercado de servicios de mantenimiento de motos, como proveedores de una asistencia innovadora que satisfaga necesidades de reparación, mantenimiento y asesoría permitiendo complacer las exigencias de cada cliente.

Objetivos del Negocio

- **Crecimiento Sostenido:** su objetivo principal es estandarizar los servicios brindados por el negocio, sin dejar de lado la definición de sus estrategias, las que deben ser únicas y diferenciales.
Si se desea conseguir una posición de líder en el mercado se debe establecer un ritmo adecuado de crecimiento sostenible.
- **Incrementar la rentabilidad:** este representa una de los principales objetivos estratégicos el cual es Reducción de Costos, el cual busca como principal objetivo genérico incrementar la rentabilidad .

El incremento de la rentabilidad se da mediante la optimización de los gastos estructurales.

- **Fidelización de Clientes:** este se define como un objetivo estratégico el cual suele ser un requisito necesario aunque no suficiente para conseguir un crecimiento sostenible. Para esto será necesario usar el denominado Marketing de Retención, el que se basa en vincular a los clientes actuales (Fidelización) y generar beneficios en base a su rentabilidad. Esto quiere decir que mientras más larga sea la duración de la relación comercial con los clientes actuales, mejores van a ser los resultados.
- **Mejora del nivel de satisfacción de clientes actuales:** este es un objetivo estratégico e primer orden el cual adopta un posicionamiento primordial en el mapa estratégico. Permite proponer una estrategia de nivel de servicio al cliente como resultado de aplicar diferentes técnicas con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente y generar su lealtad, que se refleje como beneficios en los resultados financieros de la organización.
- **Optimización plazos entrega:** Se requiere para esto desarrollar una planificación automatizada para hacer entregas a los clientes en el plazo requeridos por los mismos, esto nos permitirá conseguir clientes más satisfechos, más fieles, más recurrentes y por lo tanto más rentables
- **Mejora en la calidad de procesos:** Para esto es necesario implementar los medios necesarios para permitir la mejor descripción posible de la organización, que permita detectar y eliminar los funcionamientos incorrectos. Lo que da lugar a un posicionamiento real en el mercado es la excelencia de los procesos, ya que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las más altas expectativas de los clientes.
- **Optimización de la cadena de aprovisionamiento:** esto permite lograr una óptima coordinación e integración de los proveedores, como una de las estrategias usadas para posicionarnos en el mercado. Este objetivo persigue el

éxito de los protagonistas de la cadena de suministro, para optimizar costos y procurar que las entregas se hagan a tiempo.

Recursos Humanos

Basándonos en el esquema de departamentalización, hemos definido un organigrama que funciona bajo el esquema de departamentalización funcional, por lo que el organigrama ha sido conformado de la siguiente manera:

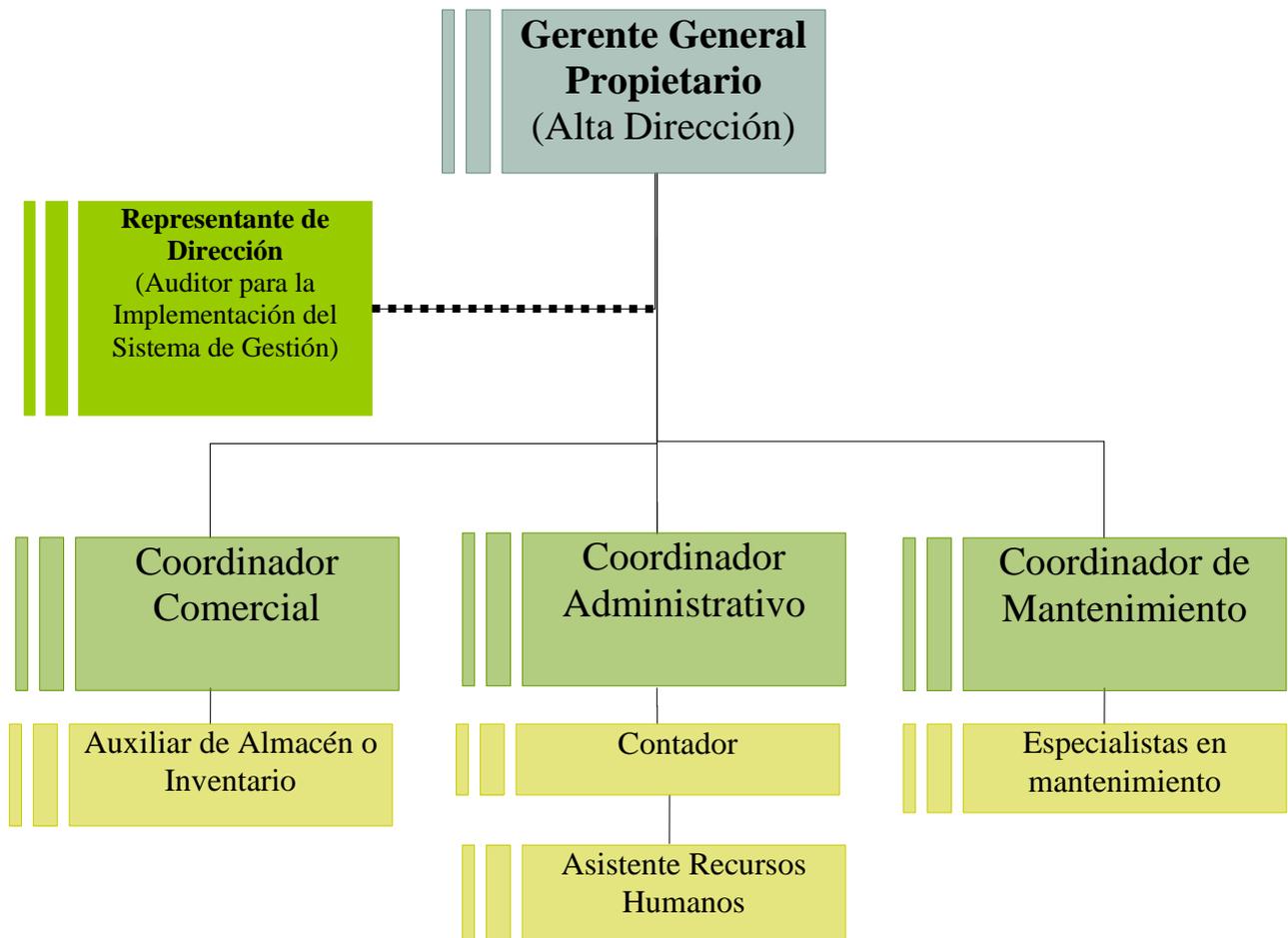


Gráfico 35: Organigrama de funciones Moto Repuesto Loncin

Manual de Funciones:

Gerente General Propietario (Alta Dirección)	
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p><u>Habilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente • Identificación con la empresa • Iniciativa • Orientación al logro • Comprensión interpersonal • Dirección de personas • Autocontrol <p><u>Edad:</u> 30 a 45 años</p> <p><u>Sexo:</u> Indiferente</p> <p><u>Formación Académica:</u> En Áreas Administrativas y Comerciales.</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u> 2 años en cargos similares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la estrategia comercial. • Dirigir y organizar el programa de comercialización. • Dirigir y organizar a los recursos humanos del establecimiento. • Acoger, atender y vender directamente al cliente. • Conocer técnicas de venta. Negociar. • Efectuar pedidos. • Resolver reclamaciones de los clientes.

Tabla 28: Manual de funciones Gerente General

Representante de Dirección (Auditor para la Implementación del Sistema de Gestión)	
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p><u>Habilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetividad • Manejo de Grupos. • Capacidad de Comunicación • Conocimientos informáticos <p><u>Edad:</u> 22-40 años</p> <p><u>Sexo:</u> Indiferente</p> <p><u>Formación Académica:</u> Profesional técnico de tercer nivel, Ing. Químico, Ing. Industrial, afines. De preferencia con títulos de cuarto nivel en Sistemas Integrados.</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de seis meses en la organización. - Asistencia como observador a una auditoría del Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. • Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora. • Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requerimientos del cliente en todos los niveles de la organización.

Tabla 29: Representante de Dirección

Coordinador Comercial	
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p><u>Habilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Métodos y procedimientos de oficina. • Manejo de paquetes de computación y herramientas de Microsoft office (Windows, Excel, Word).Excelente redacción y ortografía. <p><u>Edad:</u> 23 años en adelante</p> <p><u>Sexo:</u> Indistinto</p> <p><u>Formación Académica:</u> Técnico Superior Universitario ó profesional universitario en el área de mercadeo y/o administración.</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u> Mínimo de 1 año en el área comercial ó en cargos similares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planear y gestionar conjuntamente con el gerente general el posicionamiento de la empresa así como las funciones comerciales. • Apoyar en la fuerza de venta (captación del cliente). • Apoyar en la elaboración de cuadros estadísticos de ventas con la finalidad de observar movimiento de la empresa por cierto período en ésta área. • Apoyar en la elaboración de documentos para la realización de licitaciones para entes del sector público. • Elaboración de informes y propuesta de mejora comercial.

Tabla 30: Manual de funciones Coordinador Comercial

Coordinador Administrativo	
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p><u>Habilidades:</u> Capacidad para planear, organizar y coordinar trabajos ordinarios y extraordinarios que representen un alto grado de presión, mente analítica y creativa para el desempeño de las funciones encomendadas; así como aptitudes para la toma de decisiones, y liderazgo.</p> <p><u>Edad:</u> 27-40 años</p> <p><u>Sexo:</u> Indiferente</p> <p><u>Formación Académica:</u> Título y/o cédula profesional en alguna de las siguientes profesiones: Contaduría Pública, Administración Pública, Administración de empresas, Economía; o en carreras afines.</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u> 1 año o más en puestos de mando que impliquen funciones de supervisión, coordinación y control de las tareas encomendadas a equipos de trabajo bajo su mando.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Administrar los recursos humanos a través de los procesos de reclutamiento, selección de altas, bajas, evaluación del desempeño, remuneración y premios y recompensas para mantener servidores competentes. •Elaborar el proyecto de presupuesto anual de egresos de la comisión, de acuerdo con los programas y objetivos de cada una de sus unidades de trabajo, y realizar en su caso las negociaciones correspondientes con las autoridades respectivas.

Tabla 31: Manual de funciones Coordinador Administrativo

Coordinador de Mantenimiento	
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p><u>Habilidades:</u> Personalidad proactivo, iniciativa, analítico, líder.</p> <p><u>Edad:</u> 25-32 años</p> <p><u>Sexo:</u> Masculino</p> <p><u>Formación Académica:</u> Ing. Mecánico, mecánico administrador</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u> 1 año en cargos similares</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación y administración de mantenimiento. • Coordinación y supervisión de personal. • Administración de proyectos. • Mecánica, presión, hidráulica.

Tabla 32: Manual de funciones Coordinador de Mantenimiento

Auxiliar de Almacén o Inventarios	
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p><u>Habilidades:</u> Responsabilidad. Trabajo en equipo. Adaptabilidad a los procesos.</p> <p><u>Edad:</u> 20-25 años</p> <p><u>Sexo:</u> Masculino</p> <p><u>Formación Académica:</u> Bachilleres o estudiantes de los primeros semestres en carreras de Administración, Aduanas, Comercio Exterior o carrera relacionada.</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u> No requerido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción, almacenaje y despacho de la mercadería. • Apoyo en inventarios. • Surtido de producto • Control de inventarios • Validación de entradas y salidas de producto carga y descarga de transporte. • Empaque, desempaque, acomodo, clasificación, recuento físico. • Revisión de minuciosa de material, calidad, cantidad. • Control de entrada y salida de mercancía.

Tabla 33: Manual de funciones Auxiliar de Almacén-Inventarios

Contador	
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p><u>Habilidades:</u> Capacidad de trabajar en equipo, sentido de planeación y organización, actitud dinámica cuando se trate de realizar trabajos bajo presión, metódico, relaciones interpersonales cordiales y respetuosas, actitud negociadora, facilidad para comunicarse, amplio conocimiento de computadora y paquetería.</p> <p><u>Edad:</u> 25-45años</p> <p><u>Sexo:</u> Indiferente</p> <p><u>Formación Académica:</u> Titulado en Contaduría Pública y Auditoría.</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u> 2 años o más en áreas contables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las conciliaciones bancarias mensuales. • Registro de las operaciones contables del organismo. • Elaboración de declaraciones. • Elaborar los estados financieros mensuales. • Participar con información para la solventación de las observaciones derivadas de auditorías practicadas por los órganos fiscalizadores. • Proporcionar y en su caso elaborar los papeles de trabajo necesarios para la atención de las auditorías internas y externas. • Preparar los cálculos de impuestos mensuales. • Asistir en materia de sistemas de calidad al área. • Asistir en los requerimientos de servicios generales, materiales y suministros. • Las demás que le señale la ley.

Tabla 34: Manual de funciones Contador

Especialistas en Mantenimiento	
Perfil del Cargo	Funciones del Cargo
<p><u>Habilidades:</u></p> <p>Orientación a resultados. Trabajo en equipo. Orientación a cliente. Acción emprendedora y dinamismo.</p> <p><u>Edad:</u></p> <p>Entre 20 y 30 años</p> <p><u>Sexo:</u></p> <p>Masculino</p> <p><u>Formación Académica:</u></p> <p>Mecánicos Automotrices. Mecánicos Industriales.</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u></p> <p>1 año en talleres de motos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conocimientos en Sistema Hidráulico de motos. <input type="checkbox"/> Conocimientos generales de reparación de motos. <input type="checkbox"/> Conocimientos en equipos piezas de motos y motonetas. <input type="checkbox"/> Capacidad de trabajar en equipo y resolución de problemas <input type="checkbox"/> Experiencia en reportes de mantenimiento preventivo y correctivo

Tabla 35: Manual de funciones Especialistas en Mantenimiento

Asistente de Recursos Humanos	
<p><u>Habilidades:</u> Capacidad de análisis. Organización y Planificación. Orientación de Servicio. Tolerancia a la Presión.</p> <p><u>Edad:</u> 22 años en adelante</p> <p><u>Sexo:</u> Indistinto</p> <p><u>Formación Académica:</u> Estudios superiores en Psicología Industrial, (egresados o graduados)</p> <p><u>Experiencia Mínima:</u> 1 año en áreas de Recursos Humanos (ideal)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Será responsable de brindar soporte operativo en el área de selección de personal. • Manejo de información gerencial. • Contratación y evaluación del desempeño. • Manejo y aplicación de pruebas psicotécnicas. • Norma de reclutamiento y selección. Métodos de Capacitación.

Tabla 36: Manual de funciones Asistente de Recursos Humanos

Jornada Laboral: La jornada laboral de la mayoría de los empleados será la establecida por la ley, de 8 horas diarias. El local abre en horarios de 8:00 am a 17:00pm de lunes a viernes y los sábados de 9:00am a 14:00pm.

Estrategias de Reclutamiento: Para la incorporación del personal son usados métodos que corresponden al área de Recursos Humanos como:

- 1) Solicitud de Personal.
- 2) Recepción de hojas de vida
- 3) Selección
- 4) Entrevista.
- 5) Para los diferentes cargos se requiere personal cuyo perfil este enfocado a lo previamente indicado en el manual de funciones.

6) Contratación y Salarios

Lo que se pretende con esta política es reducir en la medida de lo posible los costos laborales. A continuación se detalla una tabla de remuneraciones.

Cargo	Remuneración
Gerente	400
Contador	150
Especialistas en Mantenimiento	292
Representante de Dirección	1000
Coordinador Comercial	350
Coordinador Administrativo	350
Coordinador de Mantenimiento	350
Auxiliar de Almacén o Inventarios	292
Asistente de Recursos Humanos	292

Tabla 37: Tabla de Remuneraciones persona Moto Repuestos Loncin

Capacitación: La capacitación estará dirigida por el ente certificador, Bureau & Veritas y en ésta se hará énfasis en puntos tales como:

Introducción a la Norma ISO 9001-2008

Interpretación de la Norma ISO 9001-2008

Auditoría Interna ISO 9001-2008

5.6.5 ANALISIS FINANCIERO

Para este análisis se han tomado algunos de los indicadores financieros mas representativos, el detalle de estados financieros e indicadores financieros se encuentran en el capítulo 5, donde se realiza un análisis financiero y de recursos.

Los indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo, establecen la facilidad o dificultad que se presenta en el negocio para pagar sus pasivos corrientes con la finalidad de convertir en efectivo sus activos corrientes.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

5.7.1 Actividades

1.- Proceso para el análisis del área de servicios de mantenimiento del negocio

Orden Numérico	Pasos a Seguir
1	Presupuestar los recursos financieros necesarios para el desarrollo de la propuesta
2	Análisis de la localidad donde se ubica el negocio
3	Elaborar un checklist de el porcentaje de cumplimiento de la norma del negocio en la actualidad
4	Elaborar un listado con los requerimientos de la norma con los que le negocio no cuenta
5	Elaborar un listado con los requerimientos de la norma con los que el negocio cumple parcialmente
6	Elaboración de plan d acción para cumplir con los requerimientos de la norma.

Tabla 38: Actividades realizadas en propuesta negocio

2.- Actividades con certificadora

Orden Numérico	Pasos a Seguir
1	Contactar Certificadora
2	Solicitud de requerimientos para que el negocio sea analizado
3	Elaboración de formulario con datos del negocio par certificadora
4	Elaboración de presupuesto requerido para el analisis por parte de la certificadora
5	Delimitación de tiempo para cada proceso llevado por certificadora: Capacitación Implementación de la norma Certificación de la Norma.

Tabla 39: Actividades realizadas en propuesta certificadora

5.7.2 Recursos, Analisis Financiero

Para el estudio y análisis financiero del negocio fueron utilizados proyecciones financieras e indicadores económicos con el fin de proyectar los diversos estados y flujos financieros en el Negocio Moto Repuestos Loncin.

- Se maneja una inflación del 5% por año.
- Los años contables están compuestos por períodos de 360 días.
- La distribución de los fondos de reserva entre trabajadores se realizará a partir del segundo año con un porcentaje del 8,3333% por año.
- El incremento de salarios esta dado sobre un punto porcentual de la inflación esperada para el año.
- La carga prestaciones será pagada de acuerdo con los valores establecidos en el código laboral vigente.
- El préstamo solicitado se pagará a 5 años, a una tasa anual del 14% de interés.
- La depreciación de muebles y enseres y equipos de oficina es del 10%, edificios 5% y equipos de computo del 3,33% y se realizó por el método de línea recta.
- La amortización de financiamiento se ha representado de forma anual y mensual a un plazo de 5 años.

DETALLE DE GASTOS

MOTO REPUESTOS LONCIN DETALLE DE GASTOS					
GASTOS ADMINISTRATIVOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1 GERENTE ADMINISTRATIVO	4800,00	5040	5292	5556,6	5834,43
1 CONTADOR	2350,00	2467,50	2590,88	2720,42	2856,44
1 COORDINADOR COMERCIAL	3840,00	4032,00	4233,60	4445,28	4667,54
1 COORDINADOR ADMINISTRATIVO	3840,00	4032,00	4233,60	4445,28	4667,54
1 COORDINADOR DE MANTENIMIENTO	3840,00	4032,00	4233,60	4445,28	4667,54
1 AUXILIAR DE ALMACEN	3504,00	3679,20	3863,16	4056,32	4259,13
4 EMPLEADOS	14016,00	14716,80	15452,64	16225,27	17036,54
VACACIONES	1507,92	1583,31	1662,48	1745,60	1832,88
APORTE PATRONAL	4397,09	4616,94	4847,79	5090,18	5344,68
DECIMO CUARTO	2920,00	3066,00	3219,30	3380,27	3549,28
DECIMO TERCERO	3020,00	3171,00	3329,55	3496,03	3670,83
FONDOS DE RESERVA		3166,62	3324,95	3491,20	3665,76
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	48035,00	53603,38	56283,54	59097,72	62052,61

Tabla 40: Gastos Administrativos

GASTOS DE GENERALES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILES DE OFICINA	120,00	126,00	132,30	138,92	145,86
TOTAL GASTOS GENERALES	120,00	126,00	132,30	138,92	145,86
DEPRECIACIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	73,50	73,50	73,50	73,50	73,50
DEPRECIACION DE EQUIPO DE COMPUTACI	1.023,00	1.023,00	1.023,00	-	-
DEPRECIACION DE EQUIPO DE OFICINA	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00
DEPRECIACION DE CONSTRUCCIONES EN	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	1184,50	1184,50	1184,50	161,50	161,50
GASTO DE VENTAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PUBLICIDAD	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61
TOTAL GASTOS DE VENTAS	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61
TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS	49.355,00	54.989,38	57.738,84	60.625,79	63.657,08
GASTOS GENERALES	120,00	126,00	132,30	138,92	145,86
DEPRECIACIONES	1.184,50	1.184,50	1.184,50	161,50	161,50
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	1.184,50	2.369,00	3.553,50	3.715,00	3.876,50

Tabla 41: Gastos Generales, Depreciaciones, Gasto de venta

COSTOS DE VENTA

COSTO DE VENTAS						
CANT.	DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
60	LLANTAS	17.107,20	17.962,56	18.860,69	19.803,72	20.793,91
20	MASCARILLA	2.520,00	2.646,00	2.778,30	2.917,22	3.063,08
110	BUJIAS	2.481,60	2.605,68	2.735,96	2.872,76	3.016,40
120	ZAPATAS	3.240,00	3.402,00	3.572,10	3.750,71	3.938,24
90	LIQUIDO DE FRENO	3.240,00	3.402,00	3.572,10	3.750,71	3.938,24
12	FAROS	2.700,00	2.835,00	2.976,75	3.125,59	3.281,87
200	CABLES DE EMBRAGE	3.600,00	3.780,00	3.969,00	4.167,45	4.375,82
60	BARRAS	14.580,00	15.309,00	16.074,45	16.878,17	17.722,08
20	GUARDA FANGOS	3.240,00	3.402,00	3.572,10	3.750,71	3.938,24
220	RINES	9.900,00	10.395,00	10.914,75	11.460,49	12.033,51
205	CADENAS	23.985,00	25.184,25	26.443,46	27.765,64	29.153,92
205	CATALINAS	14.760,00	15.498,00	16.272,90	17.086,55	17.940,87
205	PIÑON	3.690,00	3.874,50	4.068,23	4.271,64	4.485,22
180	OTROS	22.680,00	23.814,00	25.004,70	26.254,94	27.567,68
13	ESCAPES	2.340,00	2.457,00	2.579,85	2.708,84	2.844,28
TOTAL		130.063,80	136.566,99	143.395,34	150.565,11	158.093,36

Tabla 42: Gastos de ventas

ACTIVOS FIJOS

MOTO REPUESTO LONCIN ACTIVOS FIJOS			
CANTIDAD	DESCRIPCION	C. UNITARIO	C. TOTAL
MUEBLES Y ENSERES			
5	ESCRITORIOS	100,00	500,00
4	SILLAS EJECUTIVAS	40,00	160,00
1	ARCHIVADORES	75,00	75,00
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			735,00
EQUIPOS DE OFICINA			
1	MESA EJECUTIVA	100,00	100,00
3	TELEFONOS	10,00	30,00
TOTAL EQUIPOS DE OFICINA			130,00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
5	COMPUTADORAS	500,00	2.500,00
2	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	300,00	600,00
TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN			3.100,00
EDIFICIOS			
1	CONSTRUCCIONES EN CURSO		1.500,00
TOTAL EDIFICIO			1.500,00
TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS			5.465,00

Tabla 43: Activos Fijos

DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS				
DESCRIPCION	VALOR DE ACTIVO	PORCENTAJE DE DEPRECIACION	DEPRECIACION MENSUAL	DEPRECIACION ANUAL
MUEBLES Y ENSERES	735,00	10%	6,13	73,50
EQUIPO DE OFICINA	130,00	10%	1,08	13,00
EQUIPO DE COMPUTACION	3.100,00	33%	85,25	1.023,00
CONSTRUCCIONES EN CURSO Y E	1.500,00	5%	6,25	75,00
TOTAL	5.465,00		98,71	1.184,50

Tabla 44: Depreciación de Activos Fijos

FINANCIAMIENTO-INVERSION

INVERSION DEL PROYECTO	
CERTIFICADORA	3.000,00
EQUIPO DE COMPUTACION	3.100,00
CONSTRUCCIONES EN CURSO	1.500,00
MUEBLES Y ENSERES	735,00
EQUIPOS DE OFICNA	130,00
TOTAL DE LA INVERSION	8.465,00

Tabla 45: Inversión

FINANCIACION DEL PROYECTO		
INVERSION TOTAL		-
Financiado	76%	6.465,00
Aporte Propio	24%	2.000,00
		8.465,00

Tabla 46: Financiamiento

TASA DE INTERES		
TASA	14%	0,14

Tabla 47: Interés

PRESTAMO BANCARIO		
PRESTAMO	6.465,00	905,10

Tabla 48: Préstamo bancario

FINANCIAMIENTO TABLA DE AMORTIZACIÓN				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				6.465,00
1	960,11	845,04	1.805,15	5.504,89
2	1.103,50	701,66	1.805,15	4.401,39
3	1.268,29	536,86	1.805,15	3.133,10
4	1.457,70	347,45	1.805,15	1.675,40
5	1.675,40	129,75	1.805,15	-
	6.465,00	2.560,75	9.025,75	

Tabla 49: Tabla de Amortización

PRESUPUESTO DE INGRESOS

MOTO REPUESTO LONCIN								
PRESUPUESTO DE INGRESOS								
	INGRESOS POR VENTA	UNIDADES	P.U.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	SERVICIOS PREVENTIVO	40	8,00	3.840,00	4.032,00	4.233,60	4.445,28	4.667,54
	SERVICIOS CORRECTIVO	80	10,00	9.600,00	10.080,00	10.584,00	11.113,20	11.668,86
A D I C I O N A L	LLANTAS	60	33,00	23.760,00	24.948,00	26.195,40	27.505,17	28.880,43
	MASCARILLA	20	14,00	3.360,00	3.528,00	3.704,40	3.889,62	4.084,10
	BUJIAS	110	2,50	3.300,00	3.465,00	3.638,25	3.820,16	4.011,17
	ZAPATAS	120	3,00	4.320,00	4.536,00	4.762,80	5.000,94	5.250,99
	LIQUIDO DE FRENO	90	4,00	4.320,00	4.536,00	4.762,80	5.000,94	5.250,99
	FAROS	12	25,00	3.600,00	3.780,00	3.969,00	4.167,45	4.375,82
	CABLES DE EMBRAGE	200	2,00	4.800,00	5.040,00	5.292,00	5.556,60	5.834,43
	BARRAS	60	27,00	19.440,00	20.412,00	21.432,60	22.504,23	23.629,44
	GUARDA FANGOS	20	18,00	4.320,00	4.536,00	4.762,80	5.000,94	5.250,99
	RINES	220	5,00	13.200,00	13.860,00	14.553,00	15.280,65	16.044,68
	CADENAS	205	13,00	31.980,00	33.579,00	35.257,95	37.020,85	38.871,89
	CATALINAS	205	8,00	19.680,00	20.664,00	21.697,20	22.782,06	23.921,16
	PIÑON	205	2,00	4.920,00	5.166,00	5.424,30	5.695,52	5.980,29
	VARIOS	180	14,00	30.240,00	31.752,00	33.339,60	35.006,58	36.756,91
ESCAPES	13	20,00	3.120,00	3.276,00	3.439,80	3.611,79	3.792,38	
	TOTAL DE INGRESOS	1.580,00	184,50	187.800,00	197.190,00	207.049,50	217.401,98	228.272,07

Tabla 50: Presupuesto de Ingresos

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

MOTO REPUESTO LONCIN							
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO							
		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
	VENTAS	187.800,00	197.190,00	207.049,50	217.401,98	228.272,07	1.037.713,55
(-)	COSTO DE VENTAS	130.063,80	136.566,99	143.395,34	150.565,11	158.093,36	718.684,60
	UTILIDAD BRUTA	57.736,20	60.623,01	63.654,16	66.836,87	70.178,71	319.028,95
	COSTOS INDIRECTOS	49.355,00	54.989,38	57.738,84	60.625,79	63.657,08	286.366,08
(-)	DEPRECIACION	1.184,50	1.184,50	1.184,50	161,50	161,50	3.876,50
	UTILIDAD OPERACIONAL	7.196,70	4.449,13	4.730,82	6.049,58	6.360,14	28.786,37
(-)	GASTOS FINANCIEROS	845,04	701,66	536,86	347,45	129,75	2.560,75
	UTILIDAD ANTES PART. IMP	6.351,66	3.747,48	4.193,96	5.702,13	6.230,38	26.225,61
	PARTICIPACION EMPLEADOS	952,75	562,12	629,09	855,32	934,56	3.933,84
	UTILIDAD ANTES DE IMPTO	5.398,91	3.185,36	3.564,86	4.846,81	5.295,83	22.291,77
	IMPUESTO RENTA	1.349,73	796,34	891,22	1.211,70	1.323,96	9.506,78
	UTILIDAD NETA	4.049,18	2.389,02	2.673,65	3.635,11	3.971,87	16.718,83

Tabla 51: Estado de Pérdidas y Ganancias

FLUJO DE CAJA PROYECTADO

MOTO REPUESTO LONCIN FLUJO DE CAJA PROYECTADO							
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
INGRESOS OPERATIVOS							
VENTAS ADICIONALES		187.800,00	197.190,00	207.049,50	217.401,98	228.272,07	1.037.713,55
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	-	187.800,00	197.190,00	207.049,50	217.401,98	228.272,07	1.037.713,55
EGRESOS OPERATIVOS ADICIONALES							-
INVERSION INICIAL	8.465,00	-	-	-	-	-	-
COSTO DE VENTAS		130.063,80	136.566,99	143.395,34	150.565,11	158.093,36	718.684,60
GASTO DE ADMINISTRATIVOS		48.035,00	53.603,38	56.283,54	59.097,72	62.052,61	279.072,25
GASTO DE VENTAS		1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61	6.630,76
GASTOS GENERALES		120,00	126,00	132,30	138,92	145,86	663,08
DEPRECIACIONES							
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	952,75	562,12	629,09	855,32	934,56	3.933,84
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	1.349,73	796,34	891,22	1.211,70	1.323,96	5.572,94
TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS	8.465,00	181.721,28	192.914,83	202.654,49	213.257,92	224.008,95	1.014.557,47
FLUJO OPERATIVO	(8.465,00)	6.078,72	4.275,17	4.395,01	4.144,06	4.263,12	23.156,08
INGRESOS NO OPERATIVOS	-	-	-	-	-	-	-
PRESTAMO BANCARIO	6.465,00	-	-	-	-	-	-
TOTAL ING. NO OPERATIVOS	6.465,00	-	-	-	-	-	-
EGRESOS NO OPERATIVOS							-
INVERSIONES							-
PAGO DE CAPITAL	-	960,11	1.103,50	1.268,29	1.457,70	1.675,40	6.465,00
PAGO DE INTERESES	-	845,04	701,66	536,86	347,45	129,75	2.560,75
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	-	1.805,15	1.805,15	1.805,15	1.805,15	1.805,15	9.025,75
FLUJO NETO NO OPERATIVO	6.465,00	(1.805,15)	(1.805,15)	(1.805,15)	(1.805,15)	(1.805,15)	(9.025,75)
FLUJO NETO	(2.000,00)	4.273,57	2.470,02	2.589,86	2.338,91	2.457,97	14.130,33
SALDO INICIAL	2.000,00	2.000,00	6.273,57	8.743,59	11.333,45	13.672,36	
FLUJO ACUMULADO	(2.000,00)	6.273,57	8.743,59	11.333,45	13.672,36	16.130,33	

Tabla 52: Flujo de Caja

BALANCE GENERAL

MOTO REPUESTO LONCIN BALANCE GENERAL						
CUENTAS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO CORRIENTE						
CAJA -BANCOS	2.000,00	6.273,57	8.743,59	11.333,45	13.672,36	16.130,33
INVENTARIO	21.973,00	21.973,00	21.973,00	21.973,00	21.973,00	21.973,00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	23.973,00	28.246,57	30.716,59	33.306,45	35.645,36	38.103,33
ACTIVOS FIJOS						
(-)DEPRECIAC. ACUMULADA	3.000,00	4.184,50	5.369,00	6.553,50	6.715,00	6.876,50
HERRAMIENTAS	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00
TOTAL DE ACTIVO FIJO	9.200,00	13.480,50	12.296,00	11.111,50	10.950,00	10.788,50
OTROS ACTIVOS						
TASAS Y PATENTES		3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
TOTAL DE ACTIVO FIJO	-	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
TOTAL DE ACTIVOS	33.173,00	44.727,07	46.012,59	47.417,95	49.595,36	51.891,83
PASIVO						
CORRIENTE						
PRESTAMO		5.504,89	4.401,39	3.133,10	1.675,40	-
TOTAL PASIVO	-	5.504,89	4.401,39	3.133,10	1.675,40	-
PATRIMONIO						
APORTE CAPITAL	22.350,00	24.350,00	24.350,00	24.350,00	24.350,00	24.350,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	3.929,67	4.049,18	2.389,02	2.673,65	3.635,11	3.971,87
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	6.893,33	10.823,00	14.872,18	17.261,20	19.934,85	23.569,96
TOTAL PATRIMONIO	33.173,00	39.222,18	41.611,20	44.284,85	47.919,96	51.891,83
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	33.173,00	44.727,07	46.012,59	47.417,95	49.595,36	51.891,83

Tabla 53: Balance General

INDICES FINANCIEROS

INDICES FINANCIEROS	
DESCRIPCION	FLUJOS NETOS
INV. INICIAL	(8.465,00)
AÑO1	4.273,57
AÑO2	2.470,02
AÑO3	2.589,86
AÑO4	2.338,91
AÑOS5	2.457,97
<i>TASA DE DESCUENTO</i>	20%
<i>SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS</i>	\$ 355,09
<i>VAN</i>	\$ 30.934,58
<i>TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)</i>	23%

Tabla 54: Índices financieros

5.7.3 Impacto

El impacto que la aplicación de este estudio de factibilidad generará, brindará el impulso necesario para que el negocio Moto Repuesto Loncin sobresalga de forma importante en el mercado del área de servicios de mantenimiento, ya que al contar con este proyecto se esta brindando un plus al servicio de mantenimiento tradicional.

Al contar este negocio con la Norma de Calidad ISO 9001:2008 se esta dando un sello de calidad a sus servicios, que según los analisis realizados los negocios que forman parte de su competencia no cuentan.

En la sociedad que hace uso de estos servicios creara un índice superior de confiabilidad al optar por los servicios brindados por este negocio ya que la certificación conlleva a brindar el mejor servicio, mediante una serie de factores antes analizados, incluidos en la Normativa, además esto le permitirá imprimir su sello de calidad total en todos sus servicios. Con lo que, además de obtener la satisfacción del cliente, se captara mayor parte del mercado y con esto el negocio podrá sobresalir notablemente.

5.7.4 Cronograma

ORDEN	ACTIVIDADES	MESES			
		SEP	OCT	NOV	DIC
1	ACEPTACION DEL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD POR PARTE DEL PROPIETARIO DEL NEGOCIO	■			
2	ELABORACION DEL PRESUPUESTO DE GASTOS	■			
3	SOLICITAR A LA COOPERATIVA EL PRESTAMO PARA PARTE DEL CAPITAL DE TRABAJO	■			
4	SOLICITAR INFORMACION A LA CERTIFICADORA	■			
5	ANUNCIAR POR PRENSA EL REQUERIMIENTO DE PERSONAL	■			
6	COTIZACION Y ADQUISICION DE BIENES MUEBLES		■		
7	COTIZACION Y ADQUISICION DE EQUIPOS DE OFICINA Y COMPUTACION		■		
8	SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL		■		
9	CAPACITACION DEL PERSONAL POR PARTE DE LA CERTIFICADORA		■	■	
10	IMPLEMENTACION DE REQUISITOS TECNICOS			■	
11	REMODELACION AL LOCAL			■	■
12	AUDITORIA DEL NEGOCIO PARA VERIFICACION DE REQUERIMIENTOS				■
13	CERTIFICACION				■
14	PUBLICAR POR PRENSA LA IMPLEMENTACION DE ISO AL NEGOCIO				■
15	DESARROLLAR ACTIVIDADES CON NUEVA NORMATIVA VIGENTE				■

Tabla 55: Cronograma de actividades

5.7.5 Lineamiento para evaluar propuesta

- Identificación de la problematización
- Establecimiento de objetivos generales y específicos
- Fundamentación científica
- Establecimiento de hipótesis generales y específicas
- Delimitación de población y muestra
- Aplicación de métodos y técnicas
- Análisis de resultados obtenidos
- Verificación de Hipótesis General y Particulares
- Descripción de la propuesta
- Conclusiones
- Recomendaciones

CONCLUSIONES

En base a los datos recopilados, información proporcionada y resultados obtenidos del análisis de los mismos, podemos mencionar las siguientes conclusiones en base al estudio de factibilidad desarrollado, tomando de forma individual cada uno de los componentes del presente estudio de factibilidad.

1.- Análisis FODA de servicios.- Se estableció las Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas, que podría presentar el negocio Moto Repuestos Loncin con la aplicación del sistema propuesto mediante la aplicación de la Normativa de Calidad ISO 9001:2008, como hemos evidenciado las oportunidades son latentes y las fortalezas que adquiriría el negocio como pionero en la implementación de este tipo de Normativa de Calidad.

La debilidad del negocio frente a esta innovación se evidencia como un supuesto, debido al desconocimiento del mercado sobre este tipo de Normas de Calidad. Finalizando por la única amenaza que es la adopción de la misma innovación por la competencia, mismo que se podría afrontar con la adopción de los requerimientos de la norma tal cual esta lo establece.

2.- Estudio de mercado: Hemos determinado que el mercado de servicios de mantenimiento de motos, en el que se desenvuelve el negocio Moto Repuestos Loncin, es un sector que se encuentra en auge, ya que el mercado crece constantemente debido al gran número de motos y motonetas existentes en el cantón Milagro. Este mercado tiene una gran proyección, ya que en la actualidad los negocios existentes denominados como competencia, no poseen mayor tecnicidad y carecen de requisitos indispensables para brindar un buen servicio de mantenimiento.

Lo antes mencionado sirvió de base para establecer los reglamentos y normativa en los que se basara el negocio para desarrollar al margen de las normas ISO 9001:2008 sus servicios de mantenimiento.

3.- Estudio técnico.- por medio de este estudio se determinó las necesidades del negocio Moto Repuestos Loncin al margen de las normas ISO, con la aplicación del análisis expuesto en el desarrollo de este estudio, las no conformidades expresadas en la auditoría realizada quedarían sustentadas de acuerdo a cada uno de los puntos expuestos

en el desarrollo de la norma, mismo que se encuentra en base a las necesidades del negocio Moto Repuestos Loncin.

4.- Estudio Administrativo.- Mediante este estudio se ha determinado la estructura organizacional de la empresa, basado en teorías de administración funcional, según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, esto con el fin de establecer una cultura organizacional, que permita la optimización de las funciones administrativas y que permita desarrollar nuevos proyectos dentro del negocio moto Repuestos Loncin.

Se estableció además manuales de funciones y jornadas laborales para los cargos establecidos en el organigrama. Se han definido los sueldos y prestaciones individuales

RECOMENDACIONES

A través de los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación se recomienda al Negocio Moto Repuesto Loncin lo siguiente:

- Según el análisis de servicios se recomienda realizar una evaluación periódica del entorno del negocio, para esto se debe establecer las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas, lo que permitirá al negocio encontrar sus factores estratégicos críticos y una vez identificados, sean usados para apoyar en ellos los cambios que el negocio requiera: consolidando sus fortalezas, minimizando sus debilidades, aprovechando las ventajas generadas por las oportunidades y reduciendo en lo posible las amenazas.
- Se recomienda según el estudio de mercado, la puesta en marcha del presente estudio de factibilidad, que dará un poder de decisión al dueño del negocio, el que con su implementación le suministrara un valor agregado al servicio que tradicional ha ofrecido el negocio y su competencia, de esta manera se cubrirá las expectativas de los clientes los que según evaluaciones realizadas a los mismos realizadas solicitan innovaciones en el servicio y mejoras en el negocio.
- Según el estudio técnico se recomienda, el análisis e implementación de la norma ISO 9001:2008 paso a paso como se ha detallado en el estudio antes mencionado, esto permitirá cubrir las no conformidades evidenciadas en el negocio, detalladas en la auditoria interna que se desarrollo en el área de servicios de mantenimiento.
- Se recomienda según el estudio administrativo, establecer una cultura organizacional, ya que al ser ampliamente reconocida para los miembros del negocio, se presenta como motivo de éxito del negocio ya que al trabajar con valores es una decisión estratégica. Por esto el primer paso es indagar a al Gerente-Propietario si desea orientar sus actividades acorde a una cultura organizacional y en ese caso promoverlos y divulgarlos constantemente para que su personal pueda comprender el significado y pueda ponerlos en práctica.

- Según se detalla en el análisis financiero se recomienda, el establecimiento de una cultura financiera acorde a los reglamentos vigentes en el país, que además deben ser complementados con el desarrollo de indicadores financieros, los que darán una visión mas amplia de las capacidades del negocio y su nivel de endeudamiento.

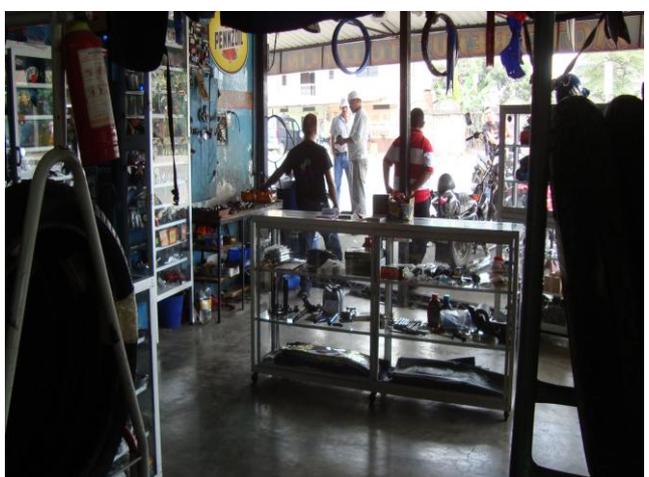
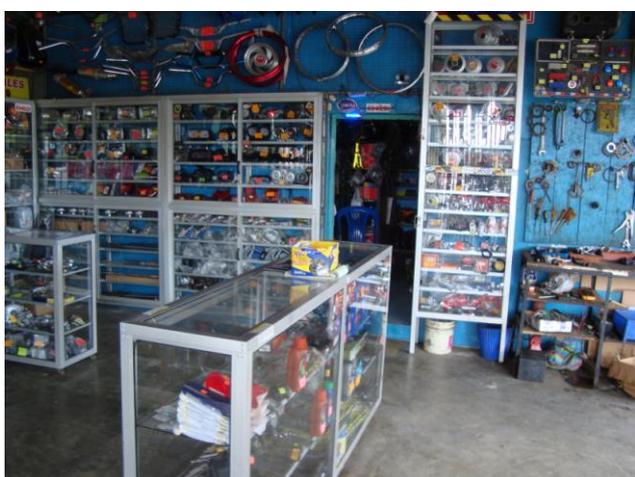
ANEXO 1: Encuesta realizada a clientes fijos y eventuales del negocio Moto Repuesto Loncin

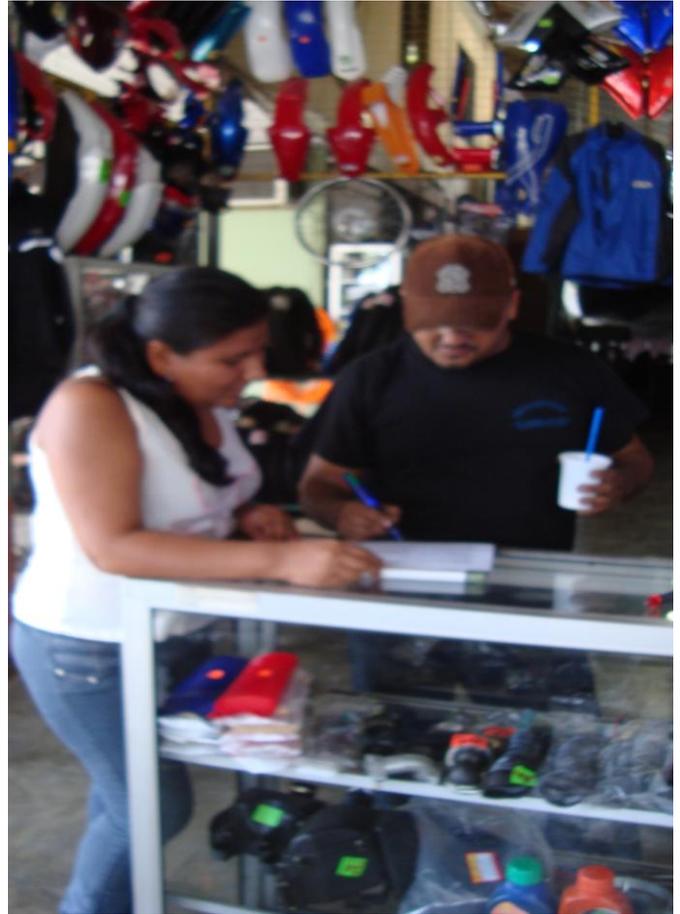
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
 Unidad Académica De Ciencias
 Administrativas y Comercial
 Ingeniería Contaduría Pública Auditoría

Tipo de Cliente: Fijo Eventual

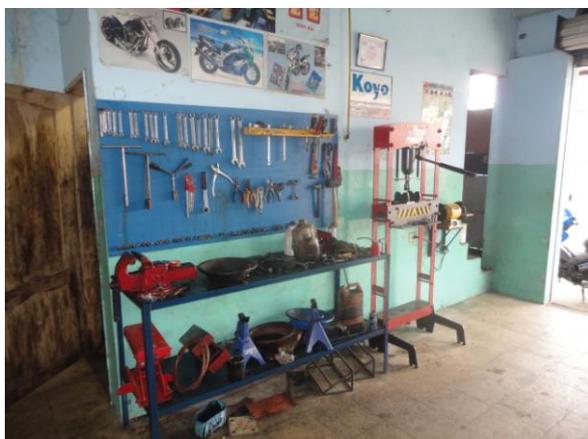
<p>1.- Considere usted que un buen servicio de mantenimiento requiere la puesta en marcha de nuevos proyectos dentro del negocio para la mejora continua del mismo.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Si</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> <tr><td>Tal vez</td><td></td></tr> </table> <p>2.- Si su respuesta fue Si, indique en qué áreas cree necesario implementar estos proyectos:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Calidad de Servicio</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Infraestructura de local</td><td></td></tr> <tr><td>Nuevas Tecnologías</td><td></td></tr> </table> <p>3.- ¿De qué manera calificaría la relación calidad/precio del servicio que recibió?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Buen servicio, precio razonable.</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Servicio aceptable, costos un poco altos</td><td></td></tr> <tr><td>Mal Servicio, Costos elevados</td><td></td></tr> </table> <p>4.- ¿Con cuales de estos servicios le gustaría contar?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Garantía en el servicio</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Asistencia fuera del local o domicilio</td><td></td></tr> <tr><td>Compra de repuestos e instalación gratuita.</td><td></td></tr> <tr><td>Servicio de Lavado de motos</td><td></td></tr> </table>	Si		No		Tal vez		Calidad de Servicio		Infraestructura de local		Nuevas Tecnologías		Buen servicio, precio razonable.		Servicio aceptable, costos un poco altos		Mal Servicio, Costos elevados		Garantía en el servicio		Asistencia fuera del local o domicilio		Compra de repuestos e instalación gratuita.		Servicio de Lavado de motos		<p>5.- ¿Cubre Moto Repuestos Loncin todas sus necesidades de servicio de mantenimiento de motos?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Si</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> <tr><td>Tal vez</td><td></td></tr> </table> <p>6.- Seleccione las falencias más frecuentes al recibir el servicio de mantenimiento</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Falta de agilidad en el servicio</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>No existe asesoría profesional.</td><td></td></tr> <tr><td>Personal no calificado</td><td></td></tr> <tr><td>Falta de equipos y herramientas</td><td></td></tr> </table> <p>7.- ¿En qué rango ubicaría el grado de satisfacción del servicio que recibió?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Inmediata</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>En un tiempo razonable</td><td></td></tr> <tr><td>No fueron atendidas</td><td></td></tr> </table> <p>8.- ¿Está satisfecho con la eficacia y agilidad del personal?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Si</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> <tr><td>Tal vez</td><td></td></tr> </table>	Si		No		Tal vez		Falta de agilidad en el servicio		No existe asesoría profesional.		Personal no calificado		Falta de equipos y herramientas		Inmediata		En un tiempo razonable		No fueron atendidas		Si		No		Tal vez		<p>9.- ¿Cómo calificaría usted el posicionamiento del Negocio en comparación con los negocios relacionados en el área de servicios de mantenimiento de motos en el cantón Milagro?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Es el mejor posicionado.</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Es uno de los mejores posicionados.</td><td></td></tr> <tr><td>Es el menos posicionado.</td><td></td></tr> </table> <p>10.- ¿En qué ámbitos considera usted que el negocio debe orientar mayor inversión para mejorar el servicio de mantenimiento?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Infraestructura</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Equipos y Herramientas</td><td></td></tr> <tr><td>Personal</td><td></td></tr> </table> <p>11.- ¿Se encuentra satisfecho con nuestra gestión administrativa?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Si</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> <tr><td>Tal vez</td><td></td></tr> </table> <p>12.- ¿En qué rango calificaría usted las funciones desempeñadas por el personal del negocio?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 80%;">Bueno</td><td style="width: 20%;"></td></tr> <tr><td>Regular</td><td></td></tr> <tr><td>Malo</td><td></td></tr> </table>	Es el mejor posicionado.		Es uno de los mejores posicionados.		Es el menos posicionado.		Infraestructura		Equipos y Herramientas		Personal		Si		No		Tal vez		Bueno		Regular		Malo	
Si																																																																														
No																																																																														
Tal vez																																																																														
Calidad de Servicio																																																																														
Infraestructura de local																																																																														
Nuevas Tecnologías																																																																														
Buen servicio, precio razonable.																																																																														
Servicio aceptable, costos un poco altos																																																																														
Mal Servicio, Costos elevados																																																																														
Garantía en el servicio																																																																														
Asistencia fuera del local o domicilio																																																																														
Compra de repuestos e instalación gratuita.																																																																														
Servicio de Lavado de motos																																																																														
Si																																																																														
No																																																																														
Tal vez																																																																														
Falta de agilidad en el servicio																																																																														
No existe asesoría profesional.																																																																														
Personal no calificado																																																																														
Falta de equipos y herramientas																																																																														
Inmediata																																																																														
En un tiempo razonable																																																																														
No fueron atendidas																																																																														
Si																																																																														
No																																																																														
Tal vez																																																																														
Es el mejor posicionado.																																																																														
Es uno de los mejores posicionados.																																																																														
Es el menos posicionado.																																																																														
Infraestructura																																																																														
Equipos y Herramientas																																																																														
Personal																																																																														
Si																																																																														
No																																																																														
Tal vez																																																																														
Bueno																																																																														
Regular																																																																														
Malo																																																																														

ANEXO 2: Evidencia fotográfica, Negocio Moto Repuesto Loncin





**ANEXO 3: Evidencia fotográfica de Evaluación de competencia. Negocio Moto
Repuesto “Toño”**



ANEXO 4: Evidencia fotográfica de Evaluación de competencia. Negocio Moto Repuesto “Suzuki”



ANEXO 5

FORMULACIÓN / SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVO GENERAL / ESPECIFICO	HIPOTESIS GENERAL / ESPECIFICA
<p>FORMULACIÓN: ¿Qué herramienta de análisis factiblemente económica sería necesario desarrollar en el negocio Moto Repuesto Loncin la misma que sirva como una guía para mejorar el servicio de mantenimiento?</p>	<p>Realizar un estudio detallado que permita identificar las necesidades en temas de calidad en el área de servicio de mantenimiento del negocio Moto Repuesto Loncin, esto se realizará a través de metodologías de investigación realizadas a clientes, para de este modo concretar cuáles son las falencias del negocio en el área de servicios de mantenimiento.</p>	<p>La falta de herramientas de análisis que brinden conocimientos en el ámbito de normas de calidad, ocasiona la carencia de guías para mejorar el servicio de mantenimiento en el negocio Moto Repuesto Loncin.</p>
<p>¿Qué situación genera el desconocimiento del entorno en el que se desenvuelve el negocio?</p>	<p>Identificar y analizar, mediante un análisis FODA, ventajas y desventajas que se presentan en el entorno en que se desenvuelve Moto Repuestos Loncin. (Análisis De Servicios)</p>	<p>El latente desconocimiento del entorno en que se desenvuelve el negocio Moto Repuesto Loncin, impide que se desarrolle innovaciones en el servicio de mantenimiento.</p>

<p>¿Qué deficiencias se presentan con la carencia de estudios de mercado?</p>	<p>Investigar las necesidades de los clientes potenciales y las oportunidades en el sector en el que se desenvuelve Moto Repuesto Loncin. (Análisis De Mercado)</p>	<p>La carencia de estudios de mercado ocasiona deficiencias en el conocimiento de las falencias del negocio frente a la competencia.</p>
<p>¿Qué limitaciones se presentan al no contar con los conocimientos de requisitos técnicos detallados en la Norma de Calidad?</p>	<p>Determinar los alcances de la norma de calidad ISO 9001:2008 para la aplicación de la misma. (Análisis Técnico).</p>	<p>El desconocimiento de requisitos técnicos especificados en la Norma ISO 9001 genera un bajo desempeño en área de servicios de mantenimiento.</p>
<p>¿De qué forma afecta el no poseer un análisis financiero documentado?</p>	<p>Definir los recursos económicos necesarios para el desarrollo del proyecto, mediante un análisis financiero que permita conocer los beneficios que traerá esta inversión (Análisis Financiero)</p>	<p>Al no contar con documentos determinen la rentabilidad que genera del área de servicios de mantenimiento del negocio Moto Repuesto Loncin ocasiona falta de inversión en esta área.</p>
<p>¿Que conlleva no poseer una cultura organizacional?</p>	<p>o Establecer una cultura organizacional que permita conocer las características propias de este negocio y su ventaja competitiva. (Análisis Administrativo)</p>	<p>La falta de cultura organizacional dentro del negocio Moto Repuesto Loncin impide tener una percepción acerca de la funcionabilidad y características de este negocio</p>

MOTO REPUESTO LONCIN



AV. MARISCAL SUCRE S/N

INTERSECCIÓN

RUC 19141523001

TEL: 042713293

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo Livingstone Julio Ávila Gomescuello con C.I. N° 0919141523 autorizo a las señoritas Ofelia Amada Ávila Torres y Jenny Narcisa Anguisaca Bermeo tomar como objeto de estudio mi negocio, dándoles toda la apertura que requieran; ya sea de estados financieros como información del ya antes mencionado para realizar su tesis. El mismo que tendrá como objetivo beneficio tanto para ellas como para mi negocio.

Es todo en cuanto puedo decir en honor a la verdad, El mismo que puede hacer uso de este documento como a bien le convenga.

ADMINISTRADOR
LIVINGSTONE ÁVILA GOMESCUELLO
C.I 0919141523
Tel. 042713293

ANEXO 6

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 0919141523001
APELLIDOS Y NOMBRES: AVILA GOMESCUELLO LIVINSTONE JULIO
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 09/06/1978 **FEC. ACTUALIZACION:** 31/01/2012
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 28/04/1998 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCIÓN: 06/05/1998 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE PARTES Y PIEZAS DE MOTOCICLETAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: GUAYAS Cantón: MILAGRO Parroquia: MILAGRO Calle: AV. MARISCAL SUCRE Número: S/N Intesección:
CORREA FRANCO Referencia: FRENTE AL TALLER DE BICICLETAS EL SOCIO Teléfono: 042713293

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: \ REGIONAL LITORAL SUR\ GUAYAS **CERRADOS:** 0


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: JVZD110808 Lugar de emisión: MILAGRO/OLMEDO Y JUAN Fecha y hora: 31/01/2012 12:09:33

ANEXO 7

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 0019141523001
APELLIDOS Y NOMBRES: AVILA GOMESCUELLO LIMINGSTONE JULIO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ:** **FEC. INICIO ACT.:** 28/04/1998
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MENOR DE PARTES Y PIEZAS DE MOTOCICLETAS
ACTIVIDADES A CARGO DE COMISIONISTA
ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: MILAGRO Parroquia: MILAGRO Calle: AV. MARISCAL SUCRE Número: S/N Intersección: CORREA FRANCO Referencia: FRENTE AL TALLER DE BICICLETAS EL SOCIO Telefono Domicilio: 042713293


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: JVZD110808 Lugar de emisión: MILAGRO/OLMEDO Y JUAN Fecha y hora: 31/01/2012 12:09:33

ANEXO 8

<p>MATRIZ FODA</p>	<p>FORTALEZAS</p>	<p>DEBILIDADES</p>
	<p>Innovación</p> <p>Personalización</p> <p>Involucramiento del Cliente</p> <p>Nivel de Aceptación del Servicio</p> <p>Necesidades de los Clientes</p>	<p>El servicio de mantenimiento certificado con la norma ISO 9001-2008, puede sufrir las consecuencias de una nueva modalidad de servicio, esto se debe al desconocimiento de lo que conlleva la aplicación de esta normativa por parte de la clientela que hace uso de estos servicios.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p>	<p>ESTRATEGIA (DO)</p>
<p>El hecho de que no existan negocios de mantenimiento de motos con características similares a las del negocio objeto de estudio que cuenten con una certificación de calidad ISO 9001-2008, constituye en una oportunidad para posicionarse en la mente del cliente, como el primer negocio con certificación de calidad.</p> <p>Al contar este negocio con la norma de Calidad, involucra el mejoramiento continuo del mismo, en aspectos de calidad de servicios, especialización de servicios de mantenimiento y desarrollo de su cultura organizacional.</p>	<p>A través del uso de la herramienta de innovación y del nivel de aceptación del servicio, se fortalecerá la oportunidad que presenta el negocio para sobresalir de la competencia, los mismos que al momento no cuentan con un sistema de las mismas características.</p> <p>Mediante la personalización del servicio el involucramiento del cliente y las necesidades que presentan los mismos, se aprovecharía el mejoramiento continuo de los cambios que representa la implementación del este proyecto.</p>	<p>Se puede minimizar el impacto que genera el desconocimiento de un nuevo sistema dentro del negocio mediante evidencias de mejora continua que puedan ser percibidos por los clientes del negocio.</p> <p>También se puede contrarrestar las consciencias del desconocimiento de esta nueva modalidad de servicio mediante el uso de este sello de certificación en todas las vías de conocimiento público necesarias, para que la clientela en general conozca que el negocio si cuenta con esta modalidad de servicios.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
<p>La adopción de la misma metodología de mejora continúa de servicios por parte de la competencia.</p>	<p>Para evitar o reducir la adopción de la misma metodología por la competencia se debe aplicar nuevos planes de innovación de servicio, personalización del servicio, involucrar al cliente sobre los servicios que desea recibir, evaluando el nivel de aceptación del cliente de nuevas metodologías y evaluando constantemente las necesidades que surjan en los clientes.</p>	<p>Es necesario minimizar el impacto del desconocimiento del público en general del nuevo proyecto dentro del negocio y evitar en lo posible el impacto que generaría la adopción de la misma metodología por la competencia.</p>