

Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Asertia Comercial S.A. en base a la Norma ISO 9001:2015

Implementation of a Quality Management System in the company Asertia Commercial S.A. based on ISO 9001:2015

Joselin Roxana Vélez Holguín ⁽¹⁾

Andrés Miguel Anchundia Loor ⁽²⁾

¹Estudiante de la Maestría de Programa Investigativa Gerencia de Calidad e Innovación en el Instituto de Post Grado de la Universidad Técnica de Manabí, Ingeniera Comercial, Portoviejo, Ecuador, Email: jrvh05@hotmail.com, Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2919-7962>

²Magister en Gerencia Educativa, Ingeniero Industrial, Docente titular de la Carrera de Ingeniería Industrial Tiempo completo en la Facultad de Ciencias Matemáticas Físicas y Químicas de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Manabí, Ecuador, Email: andres.anchundia@utm.edu.ec Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3503-1520>

Contacto: jrvh05@hotmail.com

Resumen

La meta del presente artículo fue establecer los aspectos de la gestión de calidad determinados por la ISO 9001:2015 como estrategia de mejoramiento de los procesos de la empresa Asertia Comercial S.A. siendo esta uno de los principales medios para lograr el crecimiento de las empresas. Para el logro del objetivo del artículo (de tipo exploratorio y descriptivo), se ha hecho una revisión de diversas fuentes documentales científicas, teóricas y estadísticas. Esta información ha sido extraída, analizada y correlacionada en su totalidad, proceso que viabilizó el desarrollo de un diagnóstico situacional de la empresa, mediante la que se estableció que no se tienen definidas las políticas y objetivos de calidad, la carencia de misión, visión precisa y documentada, por último, no se cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado con normativa

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



internacional. Por medio de este proceso se hace evidente la necesidad aplicar un proceso de mejora en base a un sistema de gestión de calidad.

Palabras clave: Gestión de calidad; mejora de los procesos; Normas ISO 9001:2015.

Abstract

The goal of this article was to establish the aspects of quality management determined by ISO 9001: 2015 as a strategy for improving the processes of Company Asertia Comercial S.a., this being one of the main means to achieve the growth of companies. To achieve the objective of the article (exploratory and descriptive), a review of various scientific, theoretical and statistical documentary sources has been made. This information has been extracted, analyzed and correlated in its entirety, a process that made possible the development of a situational diagnosis of the marketer, by which it was established that the quality policies and objectives, the lack of mission, precise vision are not defined. and documented, finally, there is no certified quality management system with international standards. Through this process, the need to apply an improvement process based on a quality management system becomes evident.

Keywords: Quality management; process improvement; ISO 9001: 2015 Standards.

Introducción

Los autores Arrascue Delgado & Segura Cardozo (2016), referente a la aplicación de normas de alta calidad expresan que se han convertido en una herramienta que facilita, conduce y proyecta a un incremento de la productividad y eficiencia en las organizaciones, generando interna y externamente altos estándares de reconocimiento social; teniendo como resultados índices de aceptación (pág. 45)

La calidad constituye un factor básico para obtener ventaja competitiva. “La empresa debe adoptar una estrategia que persiga la calidad en todos sus productos, procesos y servicios, que la diferencie

del resto de la competencia y le permita afrontar los nuevos retos desde una posición de privilegio” (Chiavenato, 2013, pág. 87). La consecución de esta ventaja es fundamental para el crecimiento de la empresa y es uno de los objetivos principales de cualquier empresa en la actualidad. La satisfacción del cliente en la actividad económica mundial ha sido y es el factor principal para el crecimiento y sostenibilidad de las empresas, en el mundo globalizado en el que se vive, las empresas han tomado conciencia de que el éxito del negocio es el cliente, cuanto más satisfecho se sienta, mayor crecimiento y rentabilidad genera a la empresa; al implantar un modelo de gestión de calidad se fortalece la satisfacción del cliente para que este se sienta conforme y satisfecho de los productos, servicios y atención que se le ofrece.

Un sistema de gestión, por tanto, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades que le permitan realizar actividades orientadas hacia la obtención de los objetivos establecidos.

Siendo la generación de nuevos procesos de calidad un aspecto esencial para el crecimiento de las organizaciones, el desarrollo del presente estudio tendrá efectos a mediano y largo plazo, debido a que el personal de la empresa Asertia S.A. estará mejor organizado en sus funciones y se basaran en procesos fundamentados por las etapas del sistema de gestión de calidad.

Metodología

Tipo de investigación.

De campo: La mayor parte de la información fue obtenida del entorno directo de investigación, es decir la empresa Asertia Comercial S.A, por lo que se seleccionó este tipo de investigación. **Descriptiva:** Se aplicó este tipo de investigación, debido a que la mayor parte de la información obtenida se recabó por medio de los instrumentos de recolección de información cuantificable y calificable, como es el caso de las encuestas. **Bibliográfica:** La información teórica también denominada información de fuentes secundaria se obtuvo de textos y revistas especializados, mismo fueron analizados y referenciados, por ende, la investigación también fue de tipo

bibliográfica. Los Métodos aplicados fueron **Deductivo**: Se utilizó esta técnica en la observación de los procesos y en la identificación de los problemas. **Análisis y síntesis**: El análisis consiste en la separación de las partes de las realidades en la empresa sobre la calidad hasta llegar a conocer sus elementos fundamentales y las relaciones que existen entre ellos. La síntesis, por otro lado, se refiere a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos.

Como métodos teóricos se utiliza el histórico y lógico, base para analizar la evolución de la calidad en las actividades de la empresa en estudio y, de las diferentes concepciones de calidad y normas ISO.

Técnicas

Observación: Esta técnica es esencial para el inicio de cualquier diagnóstico institucional, debido a que permite recabar información desde el primer contacto con la institución. **Encuesta**: Instrumento de recolección de información caracterizada por la aplicación de cuestionamientos específicos, siendo principalmente de carácter cerrado con la finalidad de obtener información cuantificable.

Población y Muestra

El universo que se consideró para el presente estudio se conformó por el personal que labora en la empresa Asertia Comercial S.A., siendo un total de 166 personas, a la que se le aplicó fórmula para establecer la muestra cómo se detalla a continuación.

N = Población o universo. = 166

P = Probabilidad de ocurrencia. = 0.50

Q = Probabilidad de no ocurrencia. = 0.50 Z = Nivel de confianza. = 1.96 e = Nivel de significancia. = 0.05 n = Muestra.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2}$$

$$\begin{aligned}n &= \frac{(166)(0,5)^2(1,96)^2}{(0,05)^2[(166 - 1)] + [(0,5)^2(1,96)^2]} \\n &= \frac{(166)(0,25)(3,8416)}{(0,0025)(165) + (0,25)(3,8416)} \\n &= \frac{159,4264}{0,4125 + 0,9604} \\n &= \frac{159,4264}{1,3729} \\n &= 116,1238255 \approx 116\end{aligned}$$

De acuerdo a la fórmula aplicada, la muestra es de 116 empleados de la empresa Asertia Comercial S.A.

Resultados

Las Normas ISO

Las letras “ISO” son siglas en inglés de la Organización Internacional de Estandarización

(International Organization for Standardization), los autores Cervantes & Polo (2016), manifiestan que las ISO fue fundada en 1946, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales que representan en más de 100 agrupaciones o países miembros subdivididos en una serie de subcomités encargados de las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental. Se encuentra presente en 165 países y más de 3000 instituciones para el desarrollo de normas. Es independiente y no posee miembros gubernamentales siendo el mayor creador mundial de normas voluntarias.

Las normas ISO, en general, son una gran ayuda para la oferta y la demanda de bienes y servicios a nivel internacional. “Las primeas cuatro décadas de su existencia, ISO se centró en la creación de normas para productos y tecnología y para los ochenta años empezó a desarrollar normas de proceso, siendo la primea ISO 9000. Esta ISO 9000

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



es la norma más conocida a nivel del global” (Borja Dousdebés & Jijón Albán, 2014, pág. 56).

Aun cuando las normas son elaboradas para el sector privado y tiene un carácter voluntario, muchos organismos gubernamentales pueden decidir y convertir una norma ISO en una disposición obligatoria o legal. En la actualidad la organización es una red de instituciones conformado por 157 países cuyo centro funciona en Ginebra, donde trabajan en conjunto tanto las entidades dedicadas al mejoramiento del control como los delegados de varios países del mundo. Siendo esta organización no gubernamental e independiente de cualquier identidad, la adopción y adaptación de las normas relativos a la seguridad y calidad emitidas por la misma son acogidas por la organización voluntariamente, es decir, solo aquellas industrias o empresas que en verdad se interesen por mejorar su control en los procesos.

Por lo tanto, las normas no son obligadas por ningún país. Sin embargo, existen gobiernos que las exigen como medida para proteger a sus ciudadanos y a las empresas de la competencia extranjera.

Normas ISO Serie 9000

“En el año de 1987, ISO publica su primer estándar de gestión de calidad denominados la familia ISO 9000, esta aborda varios aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los estándares más conocidos de la ISO” (Montenegro Carpio, 2019, pág. 45).

Camisión, Cruz, & Gonzáles (2016) determina que en la actualidad existen muchos estándares en la familia ISO 9000 que pueden ayudar a consolidar todos los beneficios de un sistema de gestión de calidad entre las que se destacan:

- ISO 9004 el cual proporciona orientación sobre cómo lograr el éxito sostenido con su sistema de gestión de calidad, así como pautas para mejorar la capacidad de una organización para lograr un éxito sostenido. (ISO 9000 versión 2015).

- ISO 9001, la cual establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar en la familia que puede certificarse. Su criterio se basa en una serie de principios de gestión de calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente.
- ISO 19011, la cual brinda orientación para realizar auditorías internas y externas de la ISO 9001. Esto ayuda a garantizar que el sistema de gestión calidad implementado cumpla con sus objetivos y preparará a las empresas que resuelvan buscar la certificación de la ISO 9001 por parte de un tercero.

Norma ISO 9001:2015.

Es la última versión de las normas; según Barragan (2016) estas normas se llevan a cabo cuando se busca alcanzar objetivos como:

- Conseguir la satisfacción del cliente respecto a los productos o servicios que ofrece la organización.
- Acrecentar el valor agregado y la calidad en los procesos y productos o servicios.
- Elevar la eficiencia de las actividades.

La norma ISO 9001, define los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad que cualquier empresa, con la ayuda de esta norma se conoce los requerimientos de los clientes y cómo aplicarla para cumplirlos con el objetivo de la misma.

Ventajas de la norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 tiene grandes ventajas mismas que es necesario identificarlas y diferenciarlas, solo de esta manera se podrá darle el valor adecuado a los beneficios que la norma brinda. Dávalos Mayorga (2016), considera que las ventajas se pueden dividir en dos categorías: internas y externas, mismas que se detallan a continuación:

Ventajas internas.

- Una mejor estructura en las operaciones
- Mejor comunicación y calidad de la información.
- Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización.
- Conocimiento de las causas reales del problema.

Ventajas externas.

- Localización de nuevos mercados.
- Mejor imagen exterior.
- Reducción de las auditorias hechas por los clientes.
- Satisfacción de los requerimientos del consumidor

Calidad Total

Acosta (2015), menciona que la calidad total es la teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente, estos son sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos. La calidad total es el estadio más evolucionado de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad.

Amoroso & Torres (2013), establece que los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa
- Total, compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una gestión de calidad total.

- Involucrar al proveedor en el sistema de calidad total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición.
- Dominio del manejo de la información.

Gestión de calidad

Los autores Guzman Coello & Stephania (2015), consideran que la gestión de calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

Los autores Hernández & Cardona (2017), dan a conocer que para la aplicación de una gestión de calidad se deben de considerar los siguientes elementos:

- **Estructura de la organización:** responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.
- **Estructura de responsabilidades:** implica a personas y departamentos.
- **Procedimientos:** responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- **Procesos:** responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- **Recursos:** no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

Sistema de Gestión de Calidad

La adopción de un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. “El sistema de gestión de calidad (SGC), está basado en un conjunto de principios que son implementados por la organización o empresa para satisfacer los requerimientos de calidad que exigen los clientes, este (SGC) está respaldado bajo los procesos de la mejora continua” (Vélez Brito, 2018, pág. 41).

El complemento perfecto de estos Sistemas de Gestión de Calidad son las certificaciones bajo la norma ISO 9001:2015, las cuales generan beneficios como; mejor productividad, eficiencia operativa, minimización de costos, calidad en los productos o servicios, competitividad en los mercados nacionales y extranjeros.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma internacional son:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisito del sistema de gestión de calidad especificada.

En base a la norma ISO 9001:2015 se emplea el enfoque a procesos, incorpora el ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

Beneficios de los sistemas de gestión de calidad

Los beneficios pueden presentar dependiendo del sector en que se busque el desarrollo de los sistemas de gestión, la implementación de un sistema se clasifica en internos y externos.

Los internos están relacionados con la satisfacción y seguridad en el trabajo, la tasa de absentismo, el salario de los trabajadores, la fiabilidad de las operaciones, las entregas a tiempo, el cumplimiento de los pedidos, la reducción de errores, la rotación de existencias.

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



Los externos se asocian a la satisfacción de los clientes, el número de quejas y reclamos, las repeticiones en las compras, la cuota de mercado, las ventas por empleados y el rendimiento de las ventas y los activos. “La implementación de los sistemas de gestión tienen una relación con la situación financiera de las empresas por lo que podrían evidenciarse mayores beneficios en los mismos” (Pitchford, 2017, pág. 68).

Tomando en cuenta que la calidad no genera ganancias financieras inmediatas, el proceso como tal inicia con la necesidad de transferir adecuadamente el conocimiento, fomentar el trabajo en equipo y gestionar la motivación del personal. La premisa, por decirlo de alguna manera, es lograr que la gente de la organización esté motivada para que su trabajo en equipo afecte positivamente a la reducción de los costos de la calidad

Un costo puede ser un gasto o una inversión, en la primera no se espera una recuperación mientras que en la segunda se espera un recobro o ganancia a corto, mediano y/o largo plazo.

Los costos de prevención son aquellos que buscan evitar una situación que afecte a la buena calidad, los de Monitorio ofrecen un control sobre las acciones realizadas y los de Corrección se generan cuando existió ya una falla en el proceso generando un producto o servicio deficiente que debe ser regenerado o reemplazado.

Los beneficios estratégicos permiten una mejor calidad puesto que ofrecen un adecuado establecimiento, alineación y cumplimiento de objetivos, establecimiento de indicadores de desempeño y evaluación de éstos en el comportamiento del personal de la organización para lograr una implementación exitosa de las estrategias (Perles & Sullivan, 2014, pág. 36).

Los beneficios comerciales permiten exportar a mercados donde es un requisito el contar con sistemas de gestión de la calidad ISO, disminuyendo el número de clientes insatisfechos por una mala calidad en productos y/o servicios que afecten a la imagen y sus diferenciadores.

Los beneficios financieros se pueden resumir en el ahorro de costos relacionados con los desperdicios y retrabajos innecesarios generados por una mala calidad.

“Los beneficios operacionales permiten a la organización el análisis, facilitación, mejora continua y documentación de procesos que afectan directamente a la calidad de los productos y/o servicios” (Narváez Ruiz, 2016, pág. 32). Se busca por tanto eliminar las causas que originan los problemas en lugar de atacar únicamente los efectos que estos producen.

Un buen sistema de gestión de calidad no debería ser más que una nueva forma de realizar las tareas de manera óptima en las organizaciones, los objetivos de la empresa tienen mayor capacidad de realización que se crea mayor valor en productos y servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades.

Para ello existen cinco razones por las cuales se puede adoptar los sistemas de gestión de calidad, como las que se detalla a continuación:

- El deseo de incrementar la calidad y el valor agregado de sus productos y servicios para sus clientes internos y externos.
- Promover la creatividad, innovación y el aprendizaje organizacional.
- Incrementar la eficiencia y el retorno de la inversión patrimonial y accionaria.
- Optimizar la productividad y contribución de los empleados.
- Mejorar la posición competitiva del mercado.

Modelo de gestión de calidad

“El modelo de gestión de calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda” (Hernández Altamirano, 2015, pág. 239).

Un modelo de gestión de la calidad es la forma en la que una empresa o institución dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad. El autor James (2015), da a conocer que las partes que componen el sistema de gestión son:

- Estructura organizativa: departamento de calidad o responsable de la dirección de la empresa.
- Planificación de la calidad.
- Los procesos de la organización.
- Recursos que la organización aplica a la calidad.
- Documentación que se utiliza. - una empresa que tenga implantado un sistema de gestión de la calidad demuestra que gestiona la calidad de sus productos y servicios de una forma ordenada, planificada y controlada.

La gestión de calidad ha ido avanzando en los últimos años, al mismo tiempo que ha cambiado el entorno y las necesidades empresariales para adaptarse a éste. “Este avance ha conducido a la literatura a proyectar enfoques distintos, que comparten la ubicación central del concepto de calidad, pero que progresivamente, se han ido consolidando como enfoques más estratégicos, proactivos y globales” (Herrera Mendoza, 2018).

Uno de los aspectos fundamentales del modelo hace referencia a la relación con los grupos de interés vinculados a la organización; el objetivo es conseguir la máxima satisfacción de sus expectativas.

Este planteamiento conduce a la implantación de las prácticas más avanzadas de gestión de personal, logística, producción, relación con proveedores y clientes y diseño organizativo. Se trata de conseguir la estimulación permanente del compromiso, la participación y cooperación de todos los agentes vinculados con la empresa

Diagnóstico aplicado en la empresa Asertia Comercial S.A.,

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



Caracterización de la empresa Asertia Comercial S.A.

Asertia Comercial es una empresa ecuatoriana, líder en el mercado de distribución de productos de consumo masivo, con cobertura nacional.

Nació en 1986, como Multiservicios Juan De la Cruz, una bodega en el barrio quiteño de San Juan. 33 años más tarde, es una empresa que cuenta con más de 380 colaboradores y una cadena de 20 socios comerciales, proveedores en 200 categorías de productos y más de 2.500 ítems. Tiene una cobertura nacional, atendiendo a 50 mil clientes.

Entre los principales clientes y proveedores de la empresa se encuentran NIRSA, Ferrero del Ecuador, Colgate Palmolive, Jabonería Wilson, Nestlé, Johnson&Johnson del Ecuador, Energizer Ecuador, entre otras

Hallazgos de la aplicación de la lista de verificación para el diagnóstico institucional

Por medio de entrevistas con el gerente, así como diferentes jefes de área (6 directivos de la empresa Asertia Comercial) se aplicó la lista de verificación para el diagnóstico inicial, por medio de las que se evaluaron 5 criterios iniciales, los cuales fueron: Contexto de la organización; Sistema de gestión de la calidad y sus procesos; Liderazgo y compromiso; Política institucional y Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, obteniendo los siguientes resultados.

Contexto de la organización

En lo que respecta al contexto de la organización fue posible determinar que la organización si posee la capacidad potencial para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; esto debido a que cuentan con una planta operacional adecuada que responde de forma oportuna a los requerimientos que se presenten.

No se ha determinado el alcance del sistema de gestión de la calidad, debido a que este proceso no se ha llevado a cabo en la empresa Asertia Comercial S.A., siendo este el punto clave a desarrollarse en la propuesta del presente estudio.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

En lo que refiere a este ítem no se han levantado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, con su interacción entre sí. La propuesta considera los procesos de entrada y salida, criterios y métodos de seguimiento, recursos, asignando responsabilidades y autoridades y los indicadores del desempeño.

Liderazgo y compromiso

Referente al liderazgo y compromiso, es posible mencionar que la dirección si mantiene el liderazgo de la organización y lleva un registro de medición de los procesos, en donde se detallan de manera sencilla las etapas de producción.

De la misma manera se puede mencionar que si se determinan y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, de la misma manera que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

No se cuenta con actas de reuniones para definición de aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y el enfoque al cliente en donde participe la Dirección pues como se detalla con anterioridad.

Política

Se estableció que no se cuentan con políticas de calidad en la organización.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Es posible mencionar en la organización no ha determinado roles, responsabilidades y autoridades relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

Hallazgos de la entrevista aplicada al gerente de la empresa y a los jefes de área.

Tabla 1: Lista de verificación para el diagnóstico inicial.

Nº	Requisito	Cumple	
		Si	No
	Contexto de la organización		
1	¿La organización posee la capacidad potencial para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	X	
2	¿La organización ha determinado el alcance del sistema de gestión de la calidad, existe información documentada?		X
	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		
3	Se ha levantado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, con su interacción entre sí, determinando entradas y salidas, criterios y métodos de seguimiento, recursos, asignando responsabilidades y autoridades y los indicadores del desempeño, ¿necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?		X
4	¿La información se encuentra documentada para apoyar la operación de sus procesos?		X
	Liderazgo y compromiso		
5	¿La dirección mantiene el liderazgo de la organización y lleva un registro de medición de los procesos?	X	
6	¿Existen actas de reuniones para definición de aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y el enfoque al cliente en donde participe la Dirección?		X
7	¿Se determinan y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	X	
8	¿Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	X	
	Política		
9	¿Se ha establecido la política de calidad para la organización?		X
10	¿La Política de calidad es comunicada, aplicada y se encuentra disponible para las partes interesadas?		X
	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
11	¿En la organización se han determinado roles, responsabilidades y autoridades relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad?		X

Elaborado por: Autora

Fuente: Instrumento de recolección de información

Hallazgos de la aplicación del instrumento de encuesta aplicado al personal.

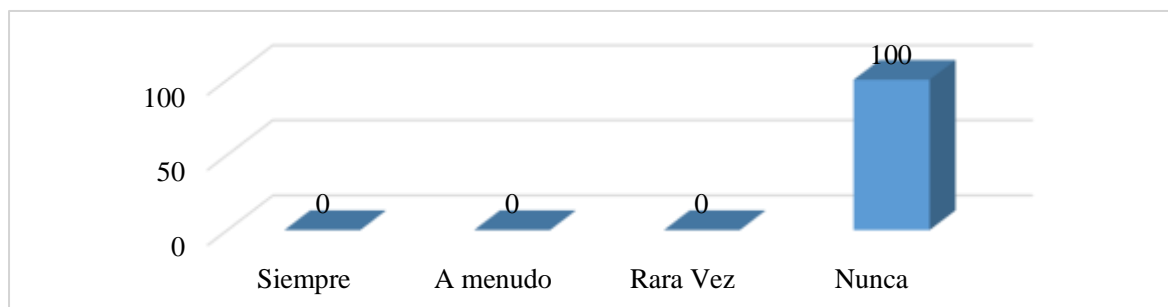
<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



Partiendo del proceso de diagnóstico aplicado al personal de la empresa Asertia Comercial S.A. es posible determinar los siguientes resultados:

1. *¿La organización cuenta con misión y visión correctamente difundida en el personal?*

Figura 1: Misión y visión correctamente difundida en el personal.

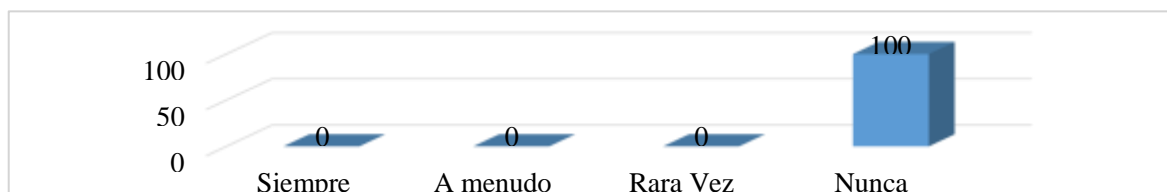


Elaborado por: Autora de tesis.
Instrumento de recolección de información.

El 100% del personal encuestado considera que la organización no cuenta con misión y visión correctamente difundida en el personal. La misión y la visión juega un rol esencial para la empresa Asertia Comercial S.A. y el no contar con la misma perjudica la empresa.

¿Se cuenta con un manual de funciones que permita identificar las diferentes responsabilidades del personal?

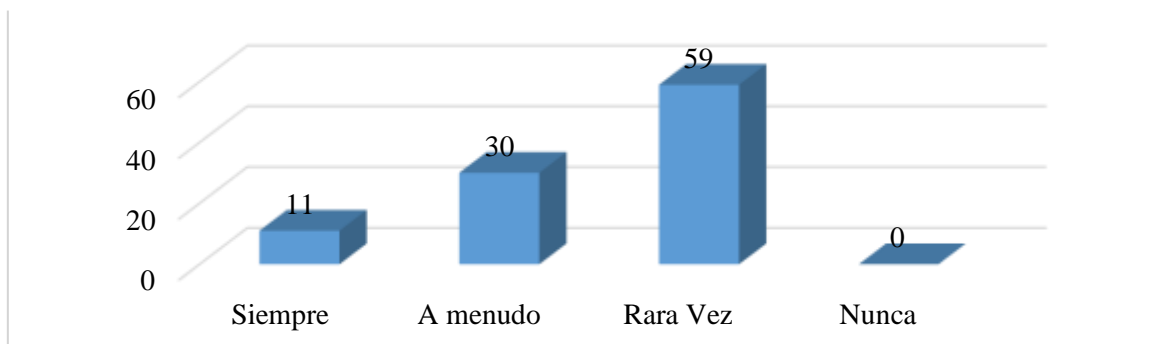
Figura 3: Manual de funciones que permita identificar las diferentes responsabilidades del personal.



Elaborado por: Autora de tesis.
Instrumento de recolección de información.

El 100% del personal encuestado mencionó que no se cuenta con un manual de funciones que permita identificar las diferentes responsabilidades del personal. Del análisis es posible concluir que existe debilidad en la definición de funciones del personal que conforma la institución.

2. *¿Considera que sus funciones y responsabilidades en la organización están definidas con claridad?* **Figura 4:** Definición de funciones y responsabilidades en la organización.



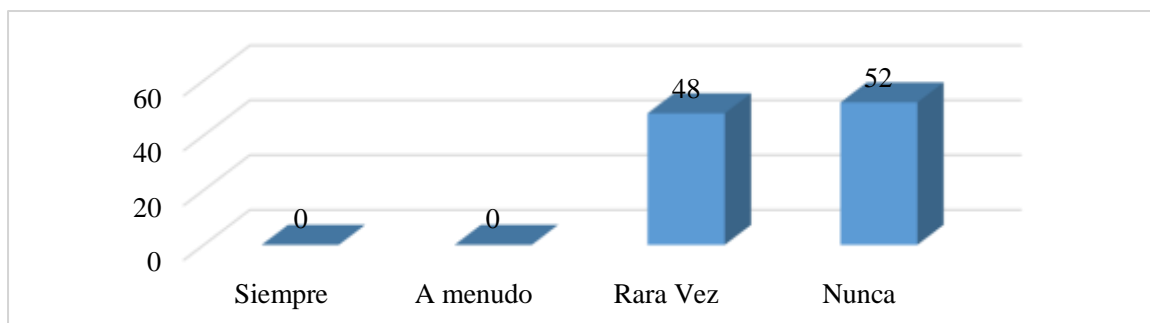
Elaborado por: Autora de tesis.

Fuente: Instrumento de recolección de información.

El 11% del personal encuestado considera que siempre se definen correctamente las funciones y responsabilidades en la organización; el 30% considera que a menudo las funciones y responsabilidades se definen con claridad y el 59% restante determinó que rara vez se presenta este aspecto. Existe debilidad en la definición de funciones, responsabilidades siendo necesario que se estructure de forma oportuna acciones en la empresa.

3. *¿En la organización se ha implementado un manual de calidad?*

Figura 5: Implementación de manual de calidad en la organización.



Elaborado por: Autora de tesis.

Instrumento de recolección de información.

El 48% de los trabajadores encuestados consideran que rara vez en la organización se ha implementado un manual de calidad; el 52% restante determinó que nunca se ha

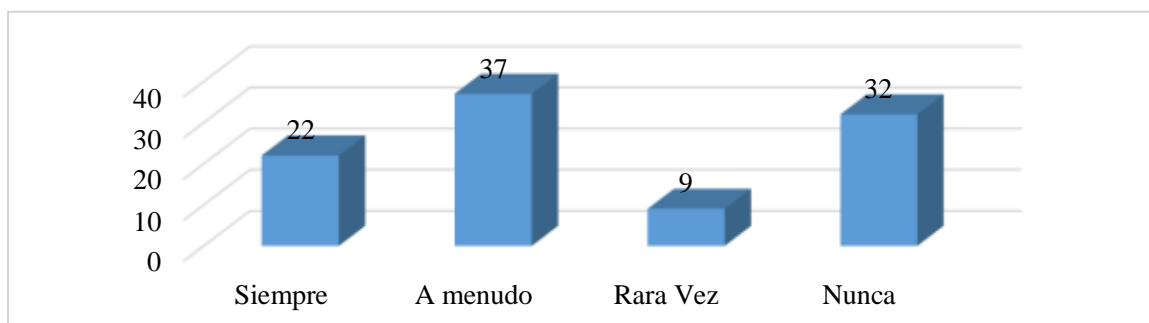
<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



implementado este instrumento. Es esencial que en la institución se desarrolle un manual de calidad con la finalidad de mejorar los procesos internos de la misma.

4. ¿Se aplican políticas de calidad en la organización?

Figura 6: Aplicación de políticas de calidad en la organización.



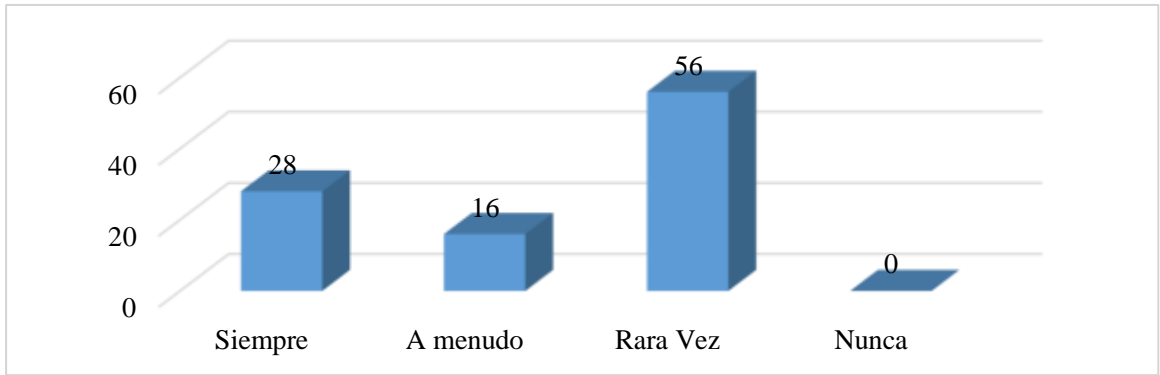
Elaborado por: Autora de tesis.

Fuente: Instrumento de recolección de información.

El 22% del personal encuestado opina que siempre se aplican políticas de calidad en la organización; el 37% considera que a menudo se aplican políticas de calidad en la organización, el 9% determinó que rara vez se desarrollan estos procesos y el 32% mencionó que nunca se han aplicado políticas de calidad. Se evidencia diversas respuestas que se contrastaron en la visita de observación a la empresa y entrevista a los directivos. Las políticas de calidad son un aspecto esencial para el desarrollo de la organización, partiendo de ello se establece que se debe de aplicar estos elementos en la propuesta a generar.

5. ¿Las actividades se realizan tomando en consideración los objetivos de calidad?

Figura 7: Se consideran los objetivos de calidad en las actividades de la institución.



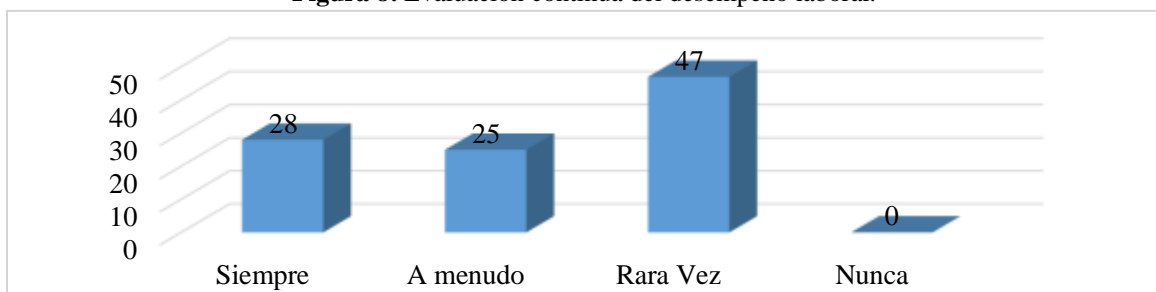
Elaborado por: Autora de tesis.

Fuente: Instrumento de recolección de información.

El 28% del personal encuestado considera que siempre las actividades se realizan tomando en consideración los objetivos de calidad; el 16% considera que los objetivos de calidad a menudo se toman en cuenta y el 56% restante estableció que rara vez se considera debido a que no se cuentan con políticas de calidad adecuadas para la empresa.

6. ¿La organización aplica procedimientos de evaluación continua en cuanto su desempeño laboral?

Figura 8: Evaluación continua del desempeño laboral.



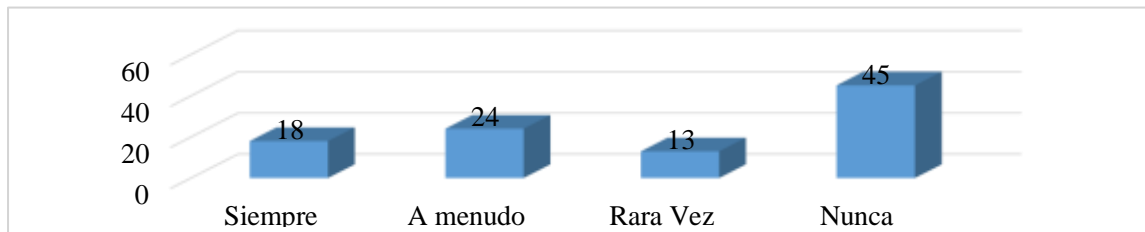
Elaborado por: Autora de tesis.

Fuente: Instrumento de recolección de información.

El 28% del personal encuestado considera que la organización siempre ha aplicado procedimientos de evaluación continua al desempeño laboral; el 25% estima que a menudo se presentan procesos de evaluación continua del desempeño laboral y el 47% estableció que rara vez se genera los procesos de desempeño laboral.

7. *¿Se desarrollan procedimientos de capacitación para la mejora de su desempeño laboral?*

Figura 9: Capacitación para la mejora de su desempeño laboral.



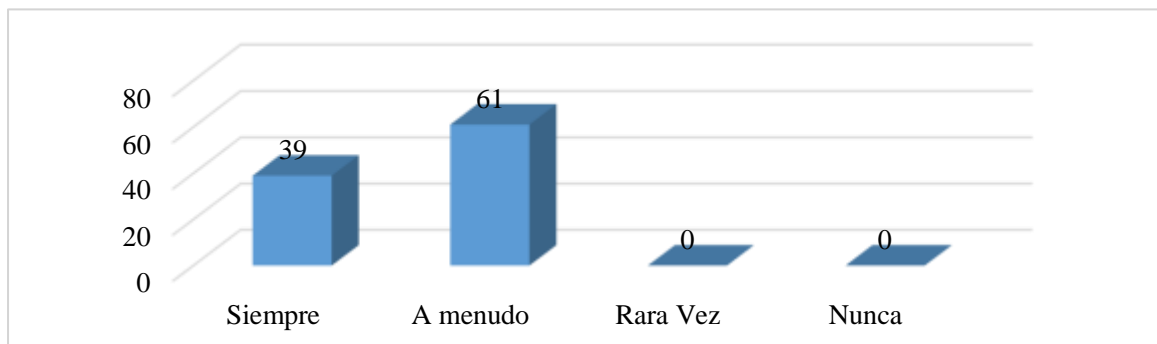
Elaborado por: Autora de tesis.

Fuente: Instrumento de recolección de información.

El 18% del personal encuestado considera que siempre se desarrollan procedimientos de capacitación para la mejora del desempeño laboral; el 24% considera que a menudo se presentan estos procesos de capacitación, el 13% determino que rara vez se desarrollan dichos procesos y el 45% estableció que nunca se han aplicado procesos de capacitación para mejorar el desempeño laboral.

8. *¿Los procedimientos de su área están debidamente documentados?*

Figura 10: Los procedimientos están debidamente documentados.



Elaborado por: Autora de tesis.

Fuente: Instrumento de recolección de información.

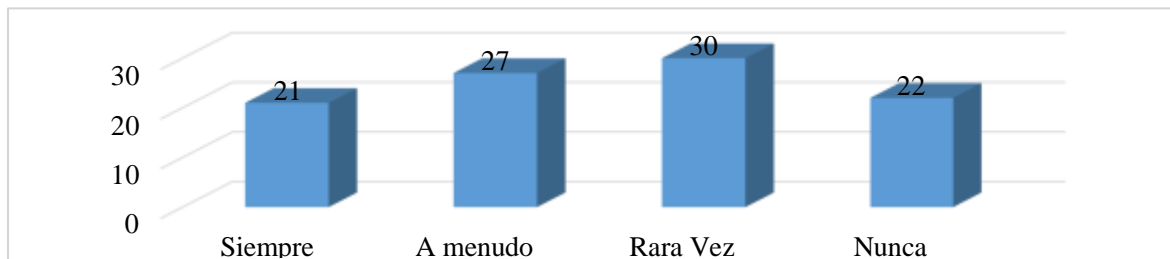
El 39% del personal encuestado considera que los procedimientos de su área siempre están debidamente documentados; el 61% considera que a menudo los procedimientos cuentan con los respaldos documentados. Se considera que se debe de generar un seguimiento continuo a las actividades que desarrollan los empleados.

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



9. ¿Hay claridad en los procesos según la planificación operativa anual?

Figura 11: Claridad en los procesos según la planificación operativa anual.



Elaborado por: Autora de tesis.

Fuente: Instrumento de recolección de información.

El 21% del personal encuestado considera que siempre hay claridad en los procesos según la planificación operativa anual; el 27% considera que a menudo hay claridad en los procesos según la planificación operativa anual, el 30% estableció que rara vez y el 22% determinó que nunca hay claridad.

Matriz FODA

Se realizó un análisis matriz FODA, identificando los elementos externos (oportunidades y amenazas) y los elementos internos (fortalezas y debilidades) como se detallan a continuación

Tabla 2: Matriz FODA

Análisis Interno	
Fortaleza	Debilidades
F1. Compromiso por parte de la alta gerencia. F2. Disposición del personal con la organización. F3. Buenas relaciones con los clientes.	D1. No tienen definido, política y objetivos de calidad de manera formal. D2. No cuenta con mediciones de satisfacción del cliente.
F4. Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura. F5. Personal capacitado	D3. Publicidad limitada D4. No cuenta con misión, visión definida y documentada. D5. Insuficiente compromiso del personal para los procesos de cambio y de calidad. D6. Ausencia de sistema de gestión de



	calidad certificada con normativa internacional,
Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
O1. Nuevas líneas de producto. O2. Factibilidad de ofrecer productos a pequeñas y grandes empresas. O3. Alta demanda del producto que se ofrece. O4. Posibilidad de expandirse a otros sectores del país.	A1. Baja excesiva de precios por parte de los competidores. A2. Entrada de nuevos competidores. A3. Aumento del costo de la materia prima. A4. Productos sustitutos en el mercado. A5. Políticas estatales que afecten a la empresa

Elaborado por: Autora.

Las debilidades detectadas se enmarcan en una falta de políticas y objetivos de calidad de manera formal, la cultura organizacional no se encuentra orientada a la calidad, lo que genera amenazas ante los potenciales competidores; no obstante, la empresa Asertia Comercial S.A. demuestra fortalezas que configuran la posibilidad de aplicar sistemas de calidad que mejoren su competitividad.

Conclusiones

Durante el desarrollo de la presente investigación se generó un análisis teórico por medio del cual se estableció la importancia del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 determinándolo como un elemento esencial para el adecuado funcionamiento de las instituciones, de la misma manera se demostró la metodología de aplicación de un adecuado sistema de gestión de calidad que permita el correcto funcionamiento de la empresa Asertia Comercial S.A.

Se generó un proceso de diagnóstico a la empresa por medio que identificó la situación actual de la empresa en cuanto a la aplicación de procesos y normas de gestión de calidad, permitiendo establecer que la institución no ha definido políticas y objetivos de calidad de manera formal, no cuenta con mediciones de satisfacción del cliente, no cuenta con misión, visión definida y documentada.

En el contexto de los múltiples enfoques existentes en el ámbito de las organizaciones, la gestión de calidad se presenta como una adecuada herramienta, que puede considerarse como fundamental para orientar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Su aplicación genera el análisis detallado de los procesos en organizaciones de todo tipo; por lo tanto, la aplicación del sistema de gestión de calidad propuesto proyecta resultados a mediano y largo plazo acorde a las aspiraciones de la empresa y del sector productivo de la localidad.

Referencias

1. Acosta, L. (2015). Gestión y desarrollo institucional. Obtenido de <http://elclauastro.edu.mx/claustromia/index.php/investigacion/211-responsabilidadsocial-en-restaurantes>
2. Amoroso, A., & Torres, H. (2013). El proceso de una adecuada gestión administrativa. Buenos Aires - Argentina: Continental S.A.
3. Arrascue Delgado, J. E., & Segura Cardozo, E. B. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" Chiclayo . Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
4. Barragan, R. (2016). La gestión de calidad y la gestión administrativa un acercamiento al desarrollo empresarial y al fortalecimiento de las ventas. Quito: Don Bosco.
5. Borja Dousdebés, S., & Jijón Albán, J. (2014). Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado n la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes la Rebaja. Quito - Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>
6. Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2016). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación de la Torre.
7. Cervantes Hernández, R. M., & Garcés Polo, C. P. (2016). Diseño de un Sistema de



Gestión de Calidad en la institución Educativa Ciudad de Tunja. Cartagena: Universidad Tecnológica de Bolívar. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068776.pdf>

8. Chiavenato, I. (2013). Gestión de Talento Humano. Recuperado el 7 de Julio de 2019, de <https://ingenieriapetroquimicaunefazulia.files.wordpress.com/2011/04/gestion-deltalento-humano-chiavenato.pdf>

9. Dávalos Mayorga, E. R. (2016). Estructura organizacional y optimización de la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3674/1/TUAMGC002-2016.pdf>

10. Guzman Coello, K. E., & Stephania, V. R. (2015). El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario caso: centro de atención y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politecnica Saleciana SEDE Guayaquil.

11. Hernández Altamirano, A. E. (2015). Análisis comparativo d los problemas presentes en la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en empresas del sector alimenticio ecuatoriano y propuesta de alternativas de solución. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10640/TESIS%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Hernández, H., & Cardona, D. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. Barranquilla: Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642017000500003&script=sci_arttext



13. Herrera Mendoza, M. (2018). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. Xalapa - México: Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
14. James, R. (2015). Administración y control de la calidad. México: Thomson Editores.
15. Montenegro Carpio, D. N. (2019). Diseño de manual de calidad para la empresa productora y comercializadora de camarón "Camaronera Galo Rodríguez" con normativa ISO:9001-2015. Machala: UTMACH. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15291/1/E-9933_MONTENEGRO%20CARPIO%20DOMENICA%20NICOLS.pdf
16. Narvárez Ruiz, L. F. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información d la Universidad Politécnica Salesiana. Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>
17. Perles, B., & Sullivan, C. (2014). Crecimiento empresarial y su relación con la gestión administrativa. España: Editorial Continental S.A.
18. Pitchford, P. (2017). La gestión administrativa, una estrategia para el desarrollo empresarial. Madrid España: Santa Paz.
19. Vélez Brito, J. L. (2018). Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa Cepeda Cía. Ltda. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28968/1/Tesis_t1513id.pdf

