



Universidad Técnica de Babahoyo

Vicerrectorado Académico



Centro de Estudios de Postgrado y Educación Continua

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TÍTULO:

**METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LAS
NORMAS ISO 9001-2008 Y SU RELACIÓN CON LOS
NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN
LAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL
CANTÓN BABAHOYO.**

AUTOR:

ING.COM. GALO FERNANDO TERRANOVA BORJA.

TUTOR:

LCDO. EDUARDO GALEAS. MAE.

BABAHOYO – LOS RÍOS

2013-2014

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios, gestor y artífice de utilizar el buen camino, darme fuerzas necesarias para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaron, en el transitar de mi vida cotidiana y como maestrante además de enseñarme a enfrentar las adversidades sin desfallecer en el intento.

A mi familia y en especial a mi madre que siempre me dio la fortaleza para seguir adelante, y a todos quienes siempre han estado junto a mí, brindándome incondicionalmente su apoyo, comprensión y amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A cada uno de los que son parte de mi familia, y en especial a mi madre que se encuentra descansando en su santa gloria; a mi esposa, mis hijos, son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo, otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, y los que me brindaron su ayuda para la culminación de esta tesis.

A la Universidad Técnica de Babahoyo, por darme la oportunidad de especializarme en el campo profesional.

A mi director de tesis, Lcdo. Eduardo Galea Guijarro. MAE, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, paciencia y motivación ha logrado en mí que pueda terminar este trabajo de investigación con éxito.

Y a una compañera de trabajo, que gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las herramientas importante en el desarrollo del presente tema de tesis.

INDICE

	PAG.
1.- INTRODUCCIÓN.....	10
2.- TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
3.- MARCO CONTEXTUAL.....	15
3.1.- CONTEXTO NACIONAL.....	15
3.2.- CONTEXTO LOCAL.....	16
4.- SITUACION PROBLEMÁTICA.....	18
5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
5.1.- PROBLEMA GENERAL.....	23
5.2.-PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	24
6.- DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
6.1.- DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	25
6.2.- DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	25
6.3.- DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	25
6.4.- DELIMITACIÓN CIENTÍFICA.....	26
7.- JUSTIFICACIÓN.....	27
8.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
8.1.- OBJETIVO GENERAL.....	31
8.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	31

9.- MARCO TEÓRICO.....	32
9.1.- MARCO CONCEPTUAL.....	32
9.1.1.- CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.....	32
9.1.2.- NORMA ISO 9000.....	36
9.1.3.- ISO 9001:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	37
9.1.4.- ISO 9004:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	37
9.1.5.- ISO 9001:2008 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	41
9.1.6.- ENFOQUE DE NORMA ISO 9001:2008.....	46
9.1.7.- PRINCIPIO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	48
9.1.8.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD A LO LARGO DEL SIGLO XX.....	55
9.2.- MARCO REFERENCIAL.....	68
9.3.- POSTURA TEÓRICA.....	75
9.3.1.-TEORÍA DE LA CALIDAD.....	75
10.- PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.....	78
10.1.- HIPÓTESIS GENERAL.....	78
10.2.- SUB-HIPÓTESIS O DERIVADAS.....	78
10.3.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	79
10.3.1.- VARIABLE INDEPENDIENTE.....	79
10.3.2.- VARIABLE DEPENDIENTE.....	81
11.- RESULTADOS.....	83
11.1.- PRUEBAS ESTADÍSTICAS.....	83

11.2.- TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	83
12.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN.....	108
12.1.- CONCLUSIONES.....	108
12.2.- RECOMENDACIONES.....	111
13.- PROPUESTA DE APLICACIÓN.....	113
13.1.- ALTERNATIVA OBTENIDA.....	113
13.2. - LIMITACIONES -EVALUACIÓN INICIAL.....	114
13.3.- ALTERNATIVA DE APLICACIÓN.....	115
13.4.- ASPECTO BÁSICO.....	122
13.4.1.- ANTECEDENTES.....	122
13.5.- JUSTIFICACIÓN.....	127
13.6.- OBJETIVOS.....	129
13.6.1.- OBJETIVO GENERAL.....	129
13.6.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	130
13.7.- ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....	130
13.7.1.-MODELAMIENTO DE PROCESOS.....	131
13.8.- RESULTADOS ESPERADOS.....	137
14.- BIBLIOGRAFÍA.....	138
15.- ANEXOS.....	141
15.1.- MATRIZ: PROBLEMA – OBJETIVO – HIPÓTESIS.....	141
15.2.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	142

15.3.- CUESTIONARIOS DE PREGUNTAS REALIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN.....	144
15.4.- EMPRESAS INDUSTRIALES DEL CANTÓN BABAHOYO	148

INDICE DE FIGURAS

	PAG.
FIGURA 1 PRINCIPIO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.....	49
FIGURA 2 MEJORA CONTINUA.....	55
FIGURA 3 APLICACIÓN E INCIDENCIAS DE LA MEJORA CONTINUA.....	64
FIGURA 4 CICLO DE DEMING.....	70
FIGURA 5 DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO.....	74
FIGURA 6 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	119
FIGURA 7 EMPRESAS REGISTRADAS EN LA SUPERINTENDENCIA DE CIA.....	124
FIGURA 8 SECTOR INDUSTRIAL.....	125
FIGURA 9 ESTRUCTURA DE INDUSTRIAS EN LOS RIOS.....	125

INDICE DE TABLAS

	PAG.
TABLA 1 IMPORTANCIA DE SASTIFACER AL CLIENTE.....	59
TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE DOCUMENTOS.....	132
TABLA 3 ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD DE DIRECCIÓN.....	132
TABLA 4 ACTIVIDADES DE LA PLANIFICACIÓN.....	133
TABLA 5 ACTIVIDADES DE AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	134
TABLA 6 ACTIVIDADES DE REVISIÓN.....	134
TABLA 7 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	136
TABLA 8 MATRIZ PROBLEMA – OBJETIVO – HIPÓTESIS.....	141
TABLA 9 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	142
TABLA 10 VARIABLE DEPENDIENTE.....	143

CAPÍTULO I

1.- INTRODUCCIÓN

El presente trabajo toma como referencia las empresas industriales del Cantón Babahoyo, donde se establecería un enfoque del sistema administrativo y operativo “técnico” de las mismas, dirigido a todas las personas del entorno empresarial de esta investigación, buscando un incremento continuo en la satisfacción del cliente considerando a la calidad como el medio satisfactorio de todas las expectativas y su la relación precio – calidad y mercado.

Los beneficiados directos de la presente investigación serían los sectores industriales del Cantón Babahoyo, así como todo el talento humano empresarial incluido los clientes externos factor fundamental dentro de este proceso a analizarse, los inversionistas en esta especialidad la sociedad consumidora de los bienes y servicios más todos los Administradores de las empresas que tiene como objetivo.

El trabajo de estudio resulta muy importante porque proporciona una orientación clara para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en reglas y normas de estandarización internacional regularizada por organismos de control así de esta manera se incluyen

las siguientes fases a desarrollarse: como el diagnóstico, planificación, documentación del sistema, metodología de la norma, control y mantenimiento. Además la certificación como fase importante.

Este diagnóstico implica un análisis profundo de la situación de las empresas en todas sus áreas, específicamente sobre las diferentes actividades y procesos técnicos aplicados, así como los recursos disponibles, la documentación existente, los problemas y posibles soluciones.

Además abarcará un estudio exhaustivo de las actividades que desarrolla el recurso humano en estas áreas otro factor importantísimo en toda empresa. Describiendo las funciones, evaluación de desempeño y la medición de la calidad del ambiente de trabajo en el que se desarrollan las actividades administrativas y operacionales.

Se estudiará al cliente interno y externo para conocer la percepción que tienen con respecto a los productos ofrecidos por las empresas, además abarcará un estudio sobre el tamaño de la empresa la infraestructura y las relaciones organizacionales existentes, se comparará la situación presente y futura con respecto a las Normas ISO 9001-2008.

Se estudiarán los procesos críticos para encontrar mejoras así también se propondrá lineamientos adecuados y un plan de implementación para el sistema de calidad con su respectivo cronograma de trabajo.

Correspondería permanecer en el mercado las empresas que cumplan las expectativas de los clientes dando entera satisfacción a los mismos, es por ello que a través de esta investigación queremos visualizar el conjunto de actividades que desarrollan las empresas industriales del Cantón especial las de la ciudad de Babahoyo.

Las empresas permitirán identificar y gestionar numerosos procesos relacionados a este tema para proporcionar un punto de equilibrio entre las actividades del recurso humano que se desarrolla en la organización y el medio externo clientes satisfecho para dirigir la empresa; además de proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos sobre la calidad de los bienes que se entregaran al consumidor y que deben ser coherente con la política y el compromiso del cumplimiento de su aplicación. Facilitar información interna y externa relacionada con la Gestión de Calidad dentro las empresas del Cantón Babahoyo, tales documentos se los denominará, manual de funcionamiento para el desarrollo de la calidad.

Hay que resaltar la importancia que tiene el talento humano en este proceso investigativo, porque de ello depende en gran parte éxito o fracaso de las empresas; siendo los artífices del desarrollo considerando la eficiencia y eficacia que se llegara a cumplir en el caso de empresas industriales del Cantón Babahoyo.

Finalmente la capacitación y preparación técnica juega un papel de suma importante tanto en los industriales y colaboradores en su totalidad, esto comprende directivos, personal administrativo operativo, además incluye a la sociedad en general.

CAPÍTULO II

2.- TEMA DE INVESTIGACIÓN

Metodología de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a las Normas ISO 9001-2008 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes en las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo.

CAPÍTULO III

3.- MARCO CONTEXTUAL

3.1 CONTEXTO NACIONAL

En la actualidad las empresas en general deben regir su funcionamiento en base a la aplicación de las normas internacionales de estandarización, ya que los resultados de sus operaciones se traducirán en bienes y servicios de calidad para un mercado con deseo de satisfacer sus necesidades. Los resultados en las empresas se concretarán por medio de una acción formativa sobre conceptos básicos y beneficios de la certificación ISO, generalidades del sistema concreto que se desarrolle y aplique específicamente para las empresas industriales, ya que es necesario garantizar que todas y cada una de las personas que trabajan en la industrias del Cantón Babahoyo dan un valor agregado importante en los productos y servicios. Lo más significativo de las Normas ISO 9001:2008 es que se desarrollan como una herramienta de estandarización general para sistemas de aceptación de calidad que son aplicables a todo tipo de organizaciones.

Si bien muchas personas pueden pensar que la disminución de los riesgos en el ambiente laboral no tiene mucho que ver con la gestión de la producción, están equivocados; porque las dos cosas se desarrollan

paralelamente y lo importante es que el ambiente de trabajo en una industria sea ameno, libre de riesgos y complicaciones, para así trabajar con mayor seguridad. Mientras mejor sea el ambiente laboral para el empleado, mayores serán los resultados que obtendrá, esto se determina por medio de los indicadores de gestión que la empresa presente. El criterio de los trabajadores es que en buenas condiciones de trabajo, el mismo se desarrolla mejor. Por otro lado es importante que se aclare algo; porque se suele crear una confusión muy grande cuando se habla de gestión de la producción y de indicadores de gestión, estas son dos cosas diferentes.

3.2 CONTEXTO LOCAL

La finalidad de la investigación es identificar los numerosos procesos interrelacionado que se dan en las industrias del Cantón Babahoyo, para diseñar una metodología de aplicación o punto de partida con la finalidad de dirigir bien una organización. Así mismo, buscamos establecer políticas para revisar los objetivos de la calidad, que deben ser coherentes con el compromiso de mejoras continua. Por ello mediante el presente trabajo se propone aplicar un Sistema de Gestión de Calidad en base a las Normas ISO 9001:2008 en las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo y relacionar con los niveles de satisfacción de los clientes; y, además de fortalecer las actividades a nivel empresarial que se llevan a cabo en orden regular, así también obtener la

satisfacción del recurso humano interno base fundamental en el desarrollo de las actividades y la satisfacción de los clientes de nuestro sector, en especial sobre los productos y servicios que están siendo ofrecidos en el mercado local.

Dentro de la investigación de manera elocuente se pudo determinar que las industrias tienen falencia en los diferentes procesos, a la obtención de productos terminados para la satisfacción de los clientes y consumidores; además se llegó a determinar que el recurso humano que labora dentro de ella realiza las actividades sin la debida protección y seguridad industrial, lo que resulta imposible trabajar de manera eficiente y eficaz en tales condiciones.

CAPÍTULO IV

4.- SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la situación problemática se analizó el entorno empresarial de un gran número de empresas para determinar si aplican la norma de calidad ISO 9001-2008 en sus procesos de producción y culminación de productos terminados, obteniendo como resultado que unas si aplican normas de calidad ISO, pero no en especial la ISO 9001-2008 y otras que no aplican ninguna norma de calidad, por ello se refleja ciertas deficiencia en la calidad de los bienes y servicios que ofrecen el sector industrial principalmente en esta localidad, como consecuencia problemas en la competitividad en los mercados internacionales.

Considerando la producción en su gran mayoría para el consumo local y nacional sin mayor problema de competencia al momento de la demanda. La situación problemática involucra consecuencias que deben ser analizadas; aquí presentamos algunas de ellas:

- Ausencia de objetivos de índole netamente organizacional.
- Intereses propios con fines de lucro, sin importar los clientes como factor.

- Inconformidad con todo el talento humano que labora dentro de las empresas.
- Desmejora constante del producto; disminución progresiva de los clientes.
- Falta de control de calidad en el proceso de producción.
- Procesos de producción sin una planificación por demanda.

CAPÍTULO V

5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad en el Cantón Babahoyo las empresas industriales realizan prácticas inestables, porque en su gran mayoría no utilizan herramienta de estandarización de calidad ISO 9001:2008 en cuanto a los sistemas de gestión en el proceso de producción, esta concepción hace que las operaciones que realizan se vean afectados y por lo tanto esto se traduce en un declive para la empresa, por ocasionar un alto grado de insatisfacción en unos casos en el medio interno y externo de la sociedad empresarial. Los sistemas de gestión de la calidad al ser aplicado nos dan un amplio abanico de oportunidades en cuanto a las formas de planificar mejor organizar, dirigir y controlar los procedimientos puestos en práctica. Por medio del presente trabajo se busca identificar plenamente todos los procesos industriales que están siendo aplicados y que no son los correctos, lo más idóneo sería implementar un Diseño de Sistema de Gestión de Calidad en base a las Normas ISO 9001:2008 y su relación con los niveles de **satisfacción de los clientes** en las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo.

El hecho de no contar con un buen Sistema de Gestión para los procesos de producción y productividad nos conlleva a una serie de limitaciones, en cuanto a la parte del seguimiento y control dentro del área operativa.

Para lograr materializar la vía seleccionada y luchar por la excelencia empresarial debemos ser competitivos dando cumplimiento a la gestión de la calidad, se necesita además definir una estrategia acorde al tipo de empresa y al medio donde se encuentre ubicada la misma, y utilizar herramientas que contribuyan a alcanzar el objetivo de los pequeños y grandes empresarios del Cantón Babahoyo.

Es por ello que las empresas deben contar con la política de calidad, además que se deben establecer algunos lineamientos dentro la organización. El trabajo no simplemente se limita a establecer objetivos, sino también a la manera de medirlos en el proceso de lograr los mismos. La excelencia del recurso humano que labora dentro de la empresa y establecer algunos mecanismos de beneficios y motivación que de una u otra forma mejore el nivel de vida de cada trabajador factor netamente importante para el desempeño de las actividades cotidianas, más otros beneficios adicionales que complementen el estímulo de parte de los empresarios que en la actualidad buena falta hace este reconocimiento.

Los objetivos pueden ser simples y directos pero la alta dirección podría establecer una meta de producción con un nivel de rechazo mínimo aceptable.

Por lo tanto en nuestro país la carta política impone al Estado la obligación de reconocer y garantizar a las personas el derecho fundamental a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad; dispone que la ley establecerá mecanismos de control de calidad y, determina como objetivo permanente de la economía la participación competitiva y diversificada de la producción ecuatoriana en el mercado nacional e internacional; y no solo limitarnos a cumplir con los estándares de calidad sino también que esto se refleje en una completa satisfacción del enunciado número uno llamado cliente.

Esta iniciativa busca incursionar en los procesos de cambios a todas las industrias a fin de proyectar una imagen competitiva del país, demostrando:

Equidad o trato nacional.- Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país o importados.

Equivalencia.- La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos

internacionales, siempre y cuando sean convenientes para nuestro estado nacional.

Participación.- Garantizar la participación de todos los sectores que llevan a cabo el crecimiento y desarrollo de la calidad en nuestro medio.

Excelencia.- Es obligación de las autoridades gubernamentales respaldar la aplicación de estándares de normalización a todos los empresarios tomando en cuenta los principios de la eficiencia, eficacia, productividad, responsabilidad social.

Información.- Responsabilidad de las entidades empresariales gubernamentales que conforman el sistema Ecuatoriano de la calidad por medio de la difusión permanente que brindan los productos y servicios de calidad nacional.

5.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo socializar la metodología de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a las Normas ISO 9001-2008, y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes en las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo?

5.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo podemos determinar si las Empresas Industriales del Cantón Babahoyo cuentan con alguna certificación de calidad apropiada?

¿Por qué es necesario conocer las políticas de calidad y de mejora continua con las que debe contar las empresas?

¿Cómo el desarrollo de un manual de servicio al cliente y de calidad para que sea aplicado a toda la empresa, va a contribuir a su desarrollo organizacional?

CAPÍTULO VI

6.- DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

6.1.- DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.

La finalidad del presente trabajo es instruir a todos los empresarios del sector productivo de las industrias del cantón Babahoyo, a aplicar un Sistema de Gestión de Calidad con la garantía de normas ISO, y que se reconozca la importancia de contar con una certificación de calidad de esta naturaleza.

6.2.- DELIMITACIÓN ESPACIAL

El área de investigación comprende la zona geográfica que se toma en consideración dentro del contexto de las empresas industriales del Cantón Babahoyo, perteneciente a la Provincia de Los Ríos, motivo del presente estudio.

6.3.- DELIMITACIÓN TEMPORAL

El presente trabajo de investigación se ha realizado durante el tiempo de nueve meses aproximadamente tomando en consideración todos los criterios de los empresarios, y directivos, además del recurso humano

interno y de la ciudadanía en general, con la finalidad de cumplir con el objetivo propio de la investigación.

6.4.- DELIMITACIÓN CIENTÍFICA

El problema que planteamos está inmerso en los conocimientos científicos y técnicos necesarios para esta investigación de empresas del sector industrial. Considerando que esto reactiva la economía de un país porque se manifiestan en el crecimiento y desarrollo económico que es muy beneficioso para el estado.

CAPÍTULO VII

7.- JUSTIFICACIÓN

El tema se lo eligió para poder determinar, los niveles de eficiencia y eficacia dentro de las empresas industriales del Cantón de Babahoyo, a fin de satisfacer las necesidades de un mercado consumidor, considerando la importancia de la producción y la productividad, para alcanzar la competitividad dentro del mercado nacional e internacional.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es necesaria para lograr un buen desempeño de todo el recurso humano, factor primario en el desarrollo de las actividades y de esta manera asegurar la permanencia y el crecimiento de la empresa como la del mercado a corto mediano y largo plazo.

La finalidad particular es incorporar al sistema empresarial del cantón Babahoyo una norma de estandarización que acredite la producción de este sector. La calidad es un criterio que pueden elegir los empresarios y los clientes por igual puede ser que la empresa los denomina Gestión de Calidad Total (TQM), Control de Calidad Total (TQC) o de alguna otra forma, todos los programas de este tipo apuntan a mejorar los procesos

operativos, productos y servicios. Sin embargo, la calidad puede ser algo muy subjetivo.

La implementación del sistema gestión de calidad ISO, tiene beneficios de manera enunciativa más no limitativa, y se pueden mencionar los siguientes:

Beneficios estratégicos.

Establecimiento, formación y cumplimiento de objetivos, por medio de los indicadores de desempeño y evaluación de los mismos, el comportamiento del personal en el área organizacional tiene mucho que ver porque de ello depende el éxito o fracaso de las empresas, el establecimiento de una plataforma que permita la implementación exitosa de estrategias se desarrollara de una manera competitiva en calidad, que no es fácil ni rápido de igualar por los competidores, por haber aplicado mejor la planificación de las operaciones.

Beneficios comerciales.

En primer lugar las empresas tiene el beneficio de poder comercializar bienes y servicio de calidad con la posibilidad de exportar a mercados donde es un requisito el tener una certificación de la calidad ISO además,

la garantía de vender productos y servicios a entidades gubernamentales y otras empresas que requieren que sus proveedores cuenten con sistemas de gestión de la calidad, en lo concerniente a materia prima que debe ser utilizada por empresarios, tomando en consideración la disminución de clientes insatisfechos y consumidores cada vez mayor. Lo que a su vez permite mejorar la imagen industrial y diferenciar los productos y/o servicios ofreciendo una garantía adicional de que estos cumplirán con las especificaciones, necesidades y las expectativas de los clientes. Es por ello que nuestro Diseño de Sistema de Gestión de Calidad busca dar la oportunidad a todos los empresarios destacados en dicha área para que se lleve a cabo el propósito de la comercialización.

Debemos recalcar que en la actualidad existen buenas relaciones comerciales entre Ecuador y otros países Europeos y Asiáticos, pero destacando la importancia de la producción de cada país, a fin de que se dé cumplimiento a la satisfacción de los clientes de ambos mercados y para ello es necesaria una certificación de las organizaciones reguladoras de normas de estandarización como son:



- **INEN.**(Instituto Ecuatoriano de Normalización)

Organismo técnico nacional, eje principal del Sistema Ecuatoriano de la Calidad en el país, competente en Normalización, Reglamentación Técnica y Metrología, que contribuye a garantizar el cumplimiento de los

derechos ciudadanos relacionados con la seguridad; la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal; la preservación del medio ambiente; la protección del consumidor y la promoción de la cultura de la calidad y el mejoramiento de la productividad y competitividad en la sociedad ecuatoriana.



- **OAE** (Organización de Acreditación Ecuatoriana)

Es un organismo técnico a nivel nacional, que forma parte del Sistema Ecuatoriano de la Calidad; sistema que está integrado además, por el Consejo Nacional de la Calidad y el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), el OAE, como entidad de derecho público está adscrito al Ministerio de Industrias y Productividad.



- **MIPRO** (Ministerio de Industrias y Productividad)

Impulsa el desarrollo de sector productivo industrial y artesanal, a través de la formulación y ejecución de políticas públicas, planes, programas y proyectos especializados, que incentiven la inversión e innovación tecnológica para promover la producción de bienes y servicios con alto valor agregado y de calidad, en armonía con el medio ambiente, que genere empleo digno y permita su inserción en el mercado interno y externo.

CAPÍTULO VIII

8.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

8.1.- OBJETIVO GENERAL

Formular una Metodología para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a las Normas ISO 9001-2008 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes en las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo.

8.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si las empresas del Cantón Babahoyo cuentan con alguna certificación de calidad.
- Definir las políticas de calidad y de mejora continua con las que debe contar las empresas industriales.
- Desarrollar un manual de servicio al cliente y de calidad para que sea aplicado a toda las empresas industriales para un mejor desarrollo organizacional.

CAPÍTULO IX

9.- MARCO TEÓRICO

9.1.- MARCO CONCEPTUAL

Para obtener los efectos esperados en la presente investigación se hace necesario conceptualizar varios fundamentos teóricos que son importantes mencionarlos, con el único propósito de identificar plenamente los resultados de todo este proceso.

9.1.1.- Certificación de Calidad

A pesar de la relevancia que implica contar con una certificación de calidad y de la "garantía" que se ofrece para el cliente-consumidor en relación con la calidad del producto que adquiere, se ha perdido el valor real de la gestión de calidad, su proceso de certificación se ha convertido en un negocio (una necesidad que se satisface) y no toda las industrias que buscan adquirirla comprende lo que significa y menos aún se suma tal proceso como se debiera, o lo que es peor se vuelve una burocracia al interior de la misma.

Ante la búsqueda de un Sistema de Gestión de Calidad y una Norma ISO, la industria cambia. Varios aspectos empiezan a analizarse desde otras

perspectivas: la llegada y el apoyo de consultores y auditores externos hace que la visión se amplíe; ya no se trata de "cómo se ve la empresa desde los ojos de siempre" sino de cómo se observa desde la óptica de afuera.

Así mismo, la implicación del grupo de trabajo en general y su participación en el cumplimiento de procesos (que no siempre se explican de forma didáctica) La planeación y el diseño del sistema requieren de una ardua tarea para los directivos. Los protocolos de procesos pasan a archivarse por medio de un trámite (excesivo) y que puede ser una situación nueva para la empresa.

Se busca mejorar desde el interior de la industria para que el fruto del trabajo, llámese producto o servicio refleje una buena y absoluta calidad. No obstante, muchas veces se confunde CALIDAD con el mero cumplimiento de procesos registrados por escritos, sin que los procesos sean los adecuadamente supervisados. (Carlos I -V de Alemania- en contestación a una declaración de guerra de Francisco I de Francia).el papel aguanta todo.

No siempre la participación del personal es el correcto, por ello es necesario reunir el recurso humano inmerso en estas funciones para explicarle que se van a dar cambios en pro de mejora con capacitaciones de carácter técnicos, tomando en consideración los criterios y las participación de cada uno de ellos, buscando el mejor camino para atraer su atención ante la novedad. Está bien que conozcan los procesos y las terminologías de la norma, pero debería de explicarse en relación con la propia empresa y por qué no, acercar tal explicación al lenguaje estándar con mecanismos de ayuda que permitan que todos entiendan es primordial que lo escrito aparezca bien redactado aunque no sea coherente con la realidad.

Es urgente "hacerle caso al auditor" en relación con los cambios que se requieren, sin incluir primero los cambios, ante la realidad del informe auditado por personal calificado.

La imagen cobra valor casa dentro, Formatos y bellezas pintadas con palabras se pierde mucho de lo que realmente importa. No es culpa de la norma, aclaro sino de la forma como se asume el proceso de certificación.

Y es que no siempre es claro para qué tener una certificación ni por qué contar con un Sistema de Gestión de Calidad. ¿Para mejorar o para que nos crean mejores? ¿Cómo un reto de la empresa o como un reto ante la competencia? ¿Para crecer o para vender? ¿Para cambiar o para aparentar?. Esa duda me aqueja. No en todos los casos sucede, pero muchas empresas ven el Sistema de Gestión de Calidad y en las normas ISO y su certificación todo un negocio: adquiero un producto o servicio más para tener un beneficio; ¿cómo pago por él?: cumpliendo una serie de requisitos "registrados por escrito", con el aval de un auditor (que no convive 24 horas en la empresa y que por ende ve parte y no todo el proceso real) y no necesariamente demostrando seguir un debido proceso que dé cuenta de la mejora y de la calidad del producto o servicio que la empresa ofrece. Pero en muchos casos no siempre es la realidad lo que se certifica, sino aquello que dice el papel aguanta todo.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados por organismos que trabajaron en conjunto creando así estándares de calidad, con el fin de controlar y administrar eficazmente y de manera homogénea, los reglamentos de calidad requeridos por las necesidades de las organizaciones para llegar a un fin común en sus operaciones.

9.1.2.- Normas ISO 9000

ISO es la Organización Internacional de Normalización compuesta por más de 90 estados representados por sus organismos nacionales de normalización. Se encarga de desarrollar normas y documentos técnicos comunes para todos sin implicar obligatoriedad en su cumplimiento.

La familia de normas ISO 9000 establece los requisitos genéricos para la implantación de sistemas de gestión de la calidad, aplicables en organizaciones de cualquier tipo. Son documentos técnicos de referencia que han sido elaborados a partir de la información, las experiencias y las innovaciones recogidas de diferentes organizaciones a escala internacional.

Los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años, para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse. Para fundamentar la revisión técnica de dichas normas teniendo en cuenta la experiencia acumulada, se han realizado encuestas a nivel mundial a más de cuarenta países diferentes. Los resultados obtenidos de dichas encuestas se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Las normas deberían formularse de un modo más simple.

- Su estructura debería ser más compatible con otros sistemas de gestión.
- Deberían adoptar un enfoque hacia procesos, teniendo en cuenta que los procesos son todas las actividades que reciben una entrada y producen una salida.
- Deberían tener una mayor orientación hacia la mejora continua y la satisfacción de los clientes.
- Es básico considerar la mejora continua.

9.1.3.- ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos.

Describe los requisitos para un sistema de gestión de la calidad orientado hacia la satisfacción de los clientes. También es aplicable para evaluar la capacidad para alcanzar dicha satisfacción.

9.1.4.- ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad: Guía para llevar a cabo la mejora.

Describe las recomendaciones sobre la aplicación de la calidad incluyendo los procesos de mejora continua. La dirección es la principal responsable de una organización [Deming]. Se debe revisar en forma regular los resultados del sistema de calidad definiendo, documentando

sus política y objetivos para asegurar el compromiso con la calidad y con los requerimientos mínimos de ISO, además es necesario tener un manual que incorpore la norma y así mismo haga referencia a los procedimientos que se emplean para cumplirla:

Control de diseño:

Es preciso tener procedimientos documentados que se aseguren que los diseños de los productos cumplen con los requerimientos de los clientes.

Control de los documentos y de los datos:

Todos los documentos y datos requerirán de la aprobación de una persona autorizada. Es necesario nombrar de manera formal a estas personas y que estas deberán ser capaces de analizar la validez del documento.

Compras:

Llevar a cabo las operaciones de compra de forma sistemática que asegure que se obtienen los materiales apropiados para los requerimientos específicos y normas técnicas de la organización.

Control de los productos suministrados por los clientes:

Se deberán establecer procedimientos para la inspección, almacenamiento, manejo y mantenimiento de los materiales que el cliente sugiere según el caso.

Identificación y rastreabilidad de los productos:

La evaluación de un proveedor deberá incluir un método de revisión documentado y formal, la organización deberá mantener los registros de evaluación de los proveedores y un listado formal de aquellos que satisfacen este proceso debidamente justificado. La evaluación deberá especificar la calidad de los materiales que se reciben.

Control de los procesos:

Se refiere al proceso global de producir un artículo y el método por el cual se controla y asegura que se siguen los procesos indicados. El equipo y herramientas que utilicen los empleados deberán contar con las instrucciones de operación y planes de mantenimiento apropiados.

Inspección y ensayos:

Abarca las pruebas de los materiales que se desplazan por los procesos, así como la inspección final del producto. Las operaciones de prueba deberán realizarse de acuerdo con los procedimientos documentados y apoyarse con registros que indiquen el estado del material y la condición satisfactoria de todos los requerimientos antes del lanzamiento del producto.

Control de los equipos de inspección, medición y ensayo:

Es preciso asegurar el mantenimiento, revisión y control de todos los equipo de prueba, calibración y cualquier otro factor, incluyendo, accesorios, plantillas, patrones y programas de computación. Se deberán cumplir con los siguientes puntos:

- Identificar la medición a realizar.
- Identificar y calibrar todos los equipos de pruebas a intervalos regulares de tiempo o uso.

Beneficios. Dearing J (2007), en su artículo cuales son los beneficios de ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes :

1. Proporciona disciplina en el interior del sistema en donde se esté implementando el sistema.
2. Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, infraestructura, equipos, y servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. además nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
3. También se constituye en un programa de marketing con impacto a nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países. Que garantice la gestión.

9.1.5.- ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad Las Normas ISO 9001:2008 toma su nombre de la institución "*International Organization for Standardization*" organismo mundial líder de la Normalización, el cual hizo posible la aprobación de los textos de las normas que conforman dicha serie. La ISO 9001:2008 que se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el Manual de la Gestión de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan Sistemas de Gestión de la Calidad apropiados, con la elaboración de estos manuales exige una

metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características del proceso de las empresas.

ISO 9001-2008 es una norma adecuada para cualquier organización que busque mejorar el modo de funcionamiento y gestión, independientemente del tamaño o sector. Sin embargo, los mejores retornos de la inversión los obtienen las compañías preparadas para implantarla en toda la organización, no sólo en ciertas sedes, departamentos o divisiones.

ISO 9001 se ha concebido, además, para ser compatible con otras normas de sistemas de gestión y especificaciones, como OHSAS 18001 Salud y seguridad en el trabajo e ISO 14001 Medio ambiente. Pueden integrarse a la perfección por medio de la gestión integrada. Comparten muchos principios, por lo que optar por un sistema de gestión integrada.

Ventajas de la ISO 9001:2008

- La satisfacción del cliente a través de la entrega de productos que cumplan con los requisitos que establecieron.

- Reducción de costes mediante la mejora continua en los procesos y la consiguiente eficacia operativa resultante.
- Mejora en las relaciones entre las partes interesadas incluyendo personal, clientes y proveedores.
- Conformidad legal a través de la comprensión de cómo afecta el impacto de los requisitos legales y reglamentarios en la organización y sus clientes.
- Mejora en la gestión de los riesgos a través de una mayor consistencia y trazabilidad de los productos y servicios.
- Credenciales de negocio demostrables verificación independiente frente a las normas reconocidas.
- Posibilidad de obtener más negocios en particular cuando las especificaciones de adquisición requieren de certificación como condición para el suministro.

La Aplicación de las Normas de Calidad ISO 9001:2008 constituye para las industrias, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier mercado.

La persona que se dedique a normalizar debe ser conocedora de esta tarea garantizando así la incorporación de un procedimiento que se adapte a la realidad del método en aplicación, además que sea útil y de

fácil entendimiento. Cuando las industrias hayan obtenido crecimiento en sus procesos y procedimientos a través de las fronteras internacionales, habrá cada vez más presión para garantizar la calidad de los productos.

En tal entorno, existe un conjunto considerable de normas de estandarización, y una única organización internacional que realiza el esfuerzo para tratar de promoverlas. El desarrollo y comercialización de productos, no puede seguir siendo considerados en forma local, pues la competencia externa ataca con calidad y costos de nivel internacional, apareciendo entonces la empresa de clase mundial, capaz de competir en cualquier mercado con las mejores de su ramo. En vista de la globalización y del conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad en funcionamiento, crea la fuente para la toma de decisiones "basadas en el conocimiento", un óptimo entendimiento entre las "partes interesadas" y sobre todo lograr un aumento del éxito de las empresas a través de la disminución de los costos por fallas (costos ocultos) y las pérdidas por roces; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en:

- ✓ Enfoque al cliente

- ✓ Liderazgo.

- ✓ Participación del Recurso Humano.
- ✓ Enfoque basado en los procesos,
- ✓ Toma de decisiones basadas en hechos.

Para ello es necesario el Análisis del cronograma de actividad, herramienta útil para esta función en la estructura de procesos o mapa de los procesos.

Normalización: Es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se utilizan para distintas actividades científicas, industriales y económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

La normalización persigue fundamentalmente tres objetivos:

- Simplificación: se trata de reducir los modelos para quedarse únicamente con los más necesarios.
- Unificación: para permitir el intercambio a nivel internacional.
- Especificación: se persigue evitar errores de identificación creando un lenguaje claro y preciso.

Gestión: La gestión es el conjunto de actividades de planeación, control y ejecución que tiene como propósito establecer los elementos de un proceso en una empresa, sea ésta administrativa o técnica.

Sistema: Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un propósito u objetivo planificado estratégicamente por la empresa.

Enfoque: Es un procedimiento que se adapta ante un proyecto, problema u otra cosa, que implica una manera particular de valorarla o considerarla para hacer referencia a una acción y la consecuencia de enfocar.

9.1.6.- Enfoque de la Norma ISO 9001:2008 al Sector Industrial de Cantón Babahoyo.

La Norma Internacional ISO 9001:2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad más aun cuando se trata del sector industrial dentro del Cantón Babahoyo, uno de los sectores que mayormente genera y produce productos agrícolas en grandes cantidades como por ejemplo, el arroz paddy y otros que son materia prima primordial para los diferentes sectores del área industrial todo esto con la finalidad

de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los recursos ya explicados. Para que las industrias de este Cantón Babahoyo funcionen de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí.

Una actividad a aplicarse es la utilización de recursos que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada –materia prima- se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de este constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema dentro de las industrias del Cantón Babahoyo, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión puede denominarse como enfoque basado a los procedimientos aplicados. Una ventaja de esta aplicación es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro de dicho sistema, así como su combinación e interacción. Una orientación de éste tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de:

- ❖ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.

- ❖ La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- ❖ La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- ❖ La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.
- ❖ El valor agregado de los productos por su normalización.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. Los sistemas de gestión de calidad no deberían resultar en una burocracia o un papeleo excesivos ni tampoco en una falta de flexibilidad, ya que todas las empresas disponen de una estructura de gestión y que ésta debería ser la base sobre la que se construya el sistema de gestión de la calidad.

9.1.7.- Principios de la Gestión de la Calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño de la misma. Un principio de gestión de la calidad es una regla o creencia profunda y fundamental, para dirigir y hacer funcionar una organización, enfocada a una mejora continua de la ejecución a largo plazo centrándose en los clientes.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO.



Figura N° 1

1. Enfoque al cliente:

- Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer las exigencias de los clientes y esforzarse en

exceder sus expectativas. Para esto deben realizarse las actividades siguientes: La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, entre estos requerimientos se encuentran los especificados por el cliente, incluyendo las condiciones para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

- La organización debe revisar los requerimientos relacionados con el producto antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto a fin de satisfacer al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:
 - Están definidos los requisitos del producto.
 - Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
 - La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
 - La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación si el caso así lo requiere.

2. Liderazgo:

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente laboral interno agradable, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa para ello requiere de las siguientes acciones:

- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Definir objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.
- La alta Dirección presentará evidencias de su compromiso con el desarrollo, la aplicación y el mejoramiento del sistema de gestión de calidad.

3. Enfoque de Sistema basado para la Gestión:

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Requiere:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la

organización de la forma más eficaz.

- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Definir cómo las actividades específicas dentro del sistema deberían de funcionar y establecerlo como objetivo.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación, herramientas de trabajo.

4. Participación del Personal:

- El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio organizacional. El personal deberá cumplir ciertas expectativas que son importantes desarrollarlas:
- ✓ Comprender la importancia de su papel y su contribución en la organización.
- ✓ Identificar las limitaciones en su trabajo.
- ✓ Aceptar las responsabilidades en las resoluciones de problemas.
- ✓ Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- ✓ Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencias.
- ✓ Compartir libremente los conocimientos.

5. Enfoque Basado en Procesos:

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Para que una organización funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de entradas (inputs) en salidas (outputs), se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente la salida de un proceso constituye directamente la entrada del siguiente proceso, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, así como su gestión puede denominarse como "enfoque basado en procesos", una de las ventajas es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procedimientos individuales dentro del propio sistema, así como sobre su combinación e interacción.

6. Beneficio Mutuo con el Proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes; una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor considerando los siguientes puntos:

- Identificar y seleccionar los proveedores clave.
- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo tiempo.
- Hacer un fondo común de competencias y recursos con los asociados clave que participan en ello.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Establecer actividades conjuntas de mejora.
- Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros.

7. Enfoque Basado en hechos para la Toma de Decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- Asegurar a través del análisis, que los datos de la información son suficientemente precisos y fiables.
- Datos accesibles para aquellos que los necesiten.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis de los hechos, la experiencia y la intuición.

8. Mejora Continua

La mejora continua del desempeño global debería ser un objetivo permanente de todas las empresas industriales y requiere la siguiente explicación:

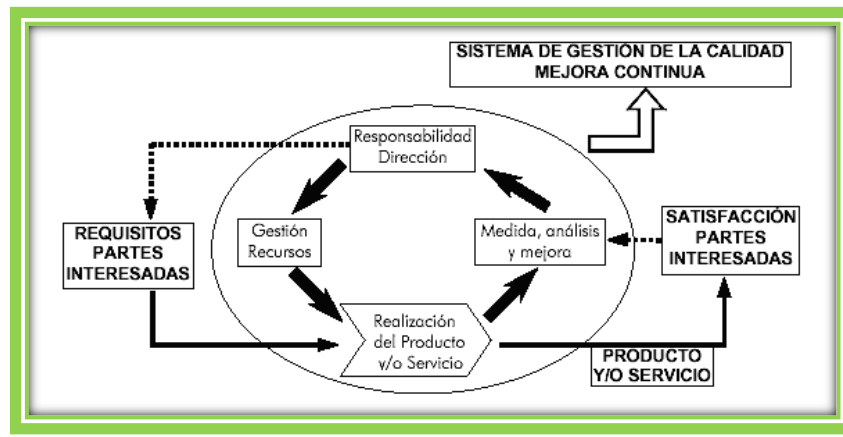


Figura N° 2

9.1.8.- Evolución de la calidad a lo largo del siglo XX

Hasta la mitad del siglo XX la calidad era vista como un problema que se solucionaba mediante herramientas de inspección, en los años 60 todos los productos finales se probaban 100% para intentar asegurar la ausencia de defectos, en esta época la Calidad se definía como la adecuación de un producto a su uso (Evans, 1995). En los años 70, los departamentos de Calidad tenían como función el Aseguramiento de la Calidad y tuvieron un fuerte desarrollo; De acuerdo con Ivan cevich 1997, ya en esta época los japoneses habían lanzado y estaban implantando sus teorías sobre Calidad Total en el conjunto de la empresa y habían asumido los planteamientos sobre la eficacia del trabajo en grupo, con la implantación masiva de los Círculos de Calidad y de los Grupos de Mejora, compuestos por personal generalmente de diferentes áreas, que analizan las causas de los problemas más importantes y buscan su solución.

En la época de los años 70, las empresas japonesas ya estaban establecidos principios como: "La Calidad es responsabilidad de todos" y "Hay que hacer las cosas bien a la primera" y era frecuente hablar de "cliente interno". Todos estos conceptos fueron adaptándose a lo largo de la década de los 80 en el resto de mundo, al observarse el excelente resultado que habían dado en Japón. En la década de los 90, la liberalización de los mercados, las nuevas tecnologías, el incremento de la competencia y la necesidad de realizar drásticas reducciones de costes, han hecho surgir en muchas empresas programas de implantación de Sistemas de Gestión de Calidad Total, con el objetivo fundamental de aumentar la competitividad y de satisfacer las expectativas de los clientes. Esta visión cambia al considerar la calidad como un factor estratégico. Ya no se trata de una actividad inspectora sino preventiva: planificar, diseñar, fijar objetivos, educar e implementar un proceso de mejora continua, la gestión estratégica de la calidad hace de ésta una fuente de ventajas competitivas que requiere del esfuerzo colectivo de todas las áreas y miembros de la organización. (Romero, 2003).

Años 30: Shewhart publicó el primer tratado estadístico de aplicación a la gestión de la Calidad. Fue el inventor de los gráficos de control. Es el padre de la calidad.

Años 40-50: Deming y Juran, coincidiendo con la II Guerra Mundial, participan en el desarrollo del Programa de Gestión de la Calidad. **Deming** generalizó el empleo del Control Estadístico del Proceso y realizó la famosa Rueda de Deming. **Juran** introdujo la idea de que la calidad del producto o servicio reside en la mentalización del personal de la organización y no en la inspección, por ello se le considera el fundador de la Calidad Total.

Años 60: Se introduce, concordando con la expansión de la electrónica, la implantación de las técnicas y fiabilidad. **Ishikawa** puso en marcha los Círculos de calidad.

Años 70: Surgen movimientos asociacionistas de consumidores para la protección frente a los fabricantes y vendedores. En Japón **Taguchi** investiga las Técnicas de Ingeniería de la Calidad, y desarrolla el método DEE (Diseño Estadístico de Experimentos).

Años 80: Crosby propuso los 14 puntos de la Gestión de la Calidad, y las cuatro calidades absolutas (definición de calidad, sistema de calidad, cero defectos, y medición de la calidad).

Años 90: Se continúa con los avances en el campo de la Calidad, como por ejemplo, el Modelo Europeo de la Calidad (EFQM).

Importancia de satisfacer al cliente.

Producto de diversas investigaciones realizadas por la American Marketing Association, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes.
2. Por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.
3. El coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.
4. Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.
5. En materia de servicios, una persona satisfecha transmite su entusiasmo a otras tres, por término medio. Una persona insatisfecha refleja un 1% de clientes insatisfechos y alcanza un promedio de hasta un 12% de clientes perdidos.

Desde otro punto de vista el Departamento de Comercio de los Estados Unidos estableció como máximo puntaje a los efectos del otorgamiento del Premio Nacional a la Calidad Malcom Baldrige la “Satisfacción del Cliente” con un índice ponderado de 30 puntos como se indica en la siguiente tabla:

Porcentaje de importancia	Categoría
30	Satisfacción del clientes
15	Utilización del Talento Humano
15	Garantía de calidad
15	Resultados de la calidad
10	Liderazgo
9	Planeamiento de las calidades estratégicas
6	Información y análisis

Tabla N° 1

Puede observarse que la satisfacción del cliente es la consideración más importante en la composición del premio, ello implica concentrarse en el cliente y en el competitivo mercado de la actualidad, el éxito en los negocios exige que el vendedor adopte el punto de vista del cliente. En casi todos los sectores, los consumidores satisfechos se muestran dispuestos a pagar un “cargo extra” a cambio de la “satisfacción extra” que logran con determinados productos o servicios.

Otro aspecto fundamental a considerar está vinculado con el hecho de que los clientes contentos son más leales a las marcas que los clientes insatisfechos, mostrándose más inclinados a repetir las compras de los mismos productos utilizados y a comprar los otros productos de la empresa al combinar esta actividad con la disposición de los clientes a pagar un precio más caro, se logran más altos niveles de ingresos y, en consecuencia, una mayor rentabilidad.

La mejora continua

La mejora continua es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente de la economía de una nación, en todos los segmentos y los que se deriven de ella a fin de dar cumplimiento a las mejoras, hablar del Mejoramiento Continuo es hablar de calidad; y hablar de calidad es hablar de ciencia, técnica y paradigmas o de la forma que tenemos de ver las cosas.

La ciencia ha sentado las bases de nuestro conocimiento y por ende de nuestra educación. De esta manera también ha sido la generadora de varios de nuestros paradigmas al señalar varios hechos como verdades absolutas, el problema del término “**verdad absoluta**” es el hecho de que al encontrar una solución supuestamente universal a un problema, la mayoría de los individuos ya no continuamos con la comprensión del mismo y por lo tanto, no avanzamos en el proceso de mejora continua. El entender este proceso significa comprender el hecho de que no hay soluciones únicas a los problemas sino varias, todas susceptibles de ser mejoradas.

Este principio se aplica tanto a las personas como a las organizaciones donde laboran. Las actividades que realizamos en nuestra vida cotidiana, tanto de manera personal como organizacional, pueden mejorarse para

crear individuos y empresas más competitivos en todos los campos posibles. Hablando en el sentido de las organizaciones ya sean públicas o privadas, ya no se puede decir que tal vez podrían implementar el proceso de mejora continua, sino que deben de aplicarlo lo más pronto posible si quieren continuar compitiendo en un mundo globalizado, con cada vez menos fronteras comerciales y con más competencia donde la sociedad exige mejor servicios y productos, a bajo costo y en un tiempo oportuno. La mejora continua permite, entre otras ventajas reducir costos, reducir desperdicios y el índice de contaminación al medio ambiente, con menor tiempos de espera, aumentar los índices de satisfacción de los clientes, aprovechar al máximo la capacidad intelectual de todos los empleados, manteniéndolos al mismo tiempo motivados y comprometidos con la organización.

Ahora bien, se reconoce que existen varias barreras que se interponen en la buena implementación del proceso de mejoramiento continuo, tanto en los individuos como en las organizaciones. En primer lugar nuestra propia educación que nos ha impuesto la cultura de no cuestionar paradigma alguno y detenernos en la búsqueda de una mejor solución al encontrar la respuesta correcta; esto nos lleva a la segunda barrera que es la falta de exigencia de un aprendizaje continuo y permanente.

La mayoría de los individuos huyen a todo lo que tenga que ver con libros, capacitación, evaluaciones etc. y solo acuden a ellos cuando son obligados; esto nos lleva a una tercera barrera: la necesidad de compromiso, persistencia y disciplina que la mejora continua requiere, conceptos que en muchos individuos no se encuentran muy arraigados. Y por último aunque tal vez sea la barrera principal, tenemos el miedo al cambio el cual ciega a individuos y organizaciones impidiéndoles darse cuenta que lo que ayer les funciono, hoy ya los está retrasando en este mundo que se mueve y avanza cada vez más rápido.

Vencer estas barreras no es fácil ni rápido. Se requiere tiempo y recursos de todas las clases y sobre todo se requiere compromiso, lo principal es entender que este proceso no se trata solo de mejorar lo que siempre se ha hecho sino encontrar nuevas formas de hacerlo. Esto implica muchos cambios, como el hecho de aprender a trabajar en equipo dejando a un lado el viejo esquema en donde uno piensa y los demás trabajan y adoptando otro donde todos piensen y trabajen para mejorar. Lo más importante de todo esto, es no ver a la mejora continua como una forma o procedimiento laboral, sino como una forma de vida. Al hacerlo podremos crecer como individuos y por ende las organizaciones también crecerán, el camino es arduo pero al final vale la pena intentarlo.

Aplicaciones e Incidencia

La mejora continua es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionar una mayor eficiencia y eficacia. Al analizar los procesos de la organización y sus posibilidades de mejora aparecen diferentes circunstancias:

a) El proceso tiene un nivel de funcionamiento muy deficiente, con problemas en muchos de sus aspectos y está muy alejado del cumplimiento de sus objetivos.

Tratamiento: modificación en profundidad de su planteamiento y estructuración (Q.F.D., Reingeniería de procesos, etc.)

b) El proceso tiene un funcionamiento fuera de estructura, no se siguen procedimientos homogéneos entre las diferentes personas que lo llevan a cabo y no está en situación estabilizada y de control.

Tratamiento: estabilización de las actividades y la fijación de elementos de control y (técnicas de control).

c) El proceso tiene un funcionamiento con debilidades y no alcanza alguno de sus objetivos de eficiencia y eficacia, se desea por lo tanto mejorar alguna de sus prestaciones (mejorar el nivel de calidad del producto o del servicio, reducir los tiempos de ciclo, bajar los costes, etc.)

que permitan identificar las causas que generan dichas deficiencias para encontrar la solución (herramientas de resolución de problemas).

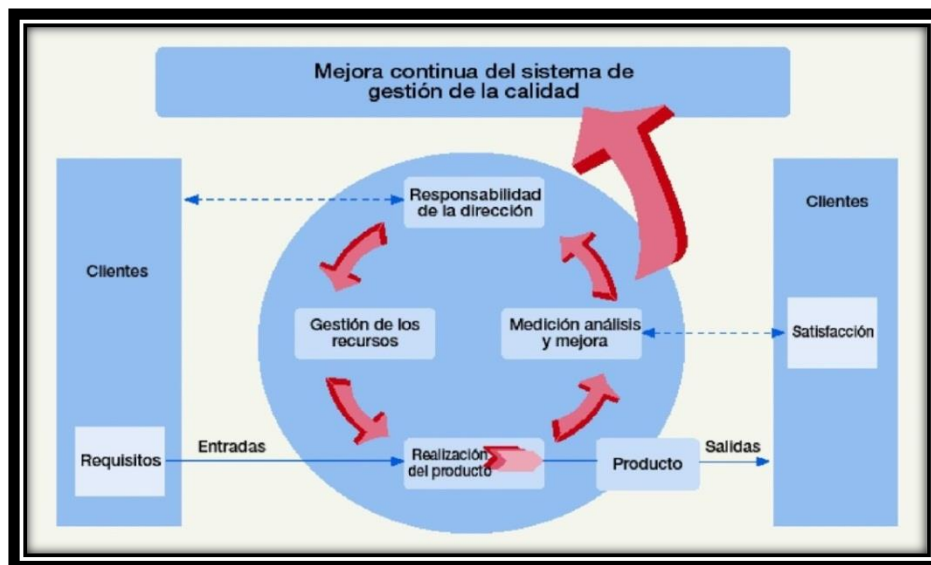


Figura N° 3

Las actividades de la empresa que podrán identificar, priorizar, organizar y solucionar las oportunidades de mejora continua dentro de la organización mediante las técnicas de solución:

- **Comité de Mejora:** Grupo de responsables máximos de la empresa o de alguno de sus ámbitos de trabajo.
- **Áreas / responsables:** Personas, departamento donde recae la responsabilidad de la ejecución de las actividades de la organización.
- **Equipos de mejora:** Grupo de personas a las que se asigna la responsabilidad de la solución de un problema específico

Beneficios internos de implementar un Sistema Gestión Calidad.

Con la implantación de un sistema en una organización, surgen beneficios que permiten sustentarlos en el tiempo, favoreciendo el crecimiento y adecuado desarrollo de la empresa. Los beneficios de orden interno de mayor relevancia son:

- ✓ **Aumento de la productividad.** Originada por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.
- ✓ **Mejoramiento de la organización interna.** Lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos. Incremento de la rentabilidad como consecuencia de disminuir los costos de producción, de productos y servicios, a partir de menores costos por retroalimentación, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- ✓ **Orientación hacia la mejora continua.** Permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los beneficios internos y externo de las industrias logrando un mayor crecimiento empresarial e imagen institucional.

✓ **Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.**

Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar oportunidades frente a los mercados que debido a la oferta y demanda tiende a cambiar su posición y crear mayor habilidad para un valor agregado tanto para la empresa como para sus proveedores, clientes y consumidores.

La aplicación de los principios de un Sistema de Gestión de Calidad no sólo proporciona los beneficios directos ya citados, sino que también contribuye decididamente a mejorar la gestión de costos y riesgos, consideraciones éstas que tienen gran importancia para la empresa misma, sus clientes, sus proveedores y otras partes interesadas. En síntesis tenemos:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, acorde a las leyes actuales
- Adquisición de insumos acorde a las necesidades.
- Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente.
- Aumento de la eficacia, eficiencia y productividad.

Beneficios externos de implementar un Sistema de Gestión de Calidad

Entre los beneficios externos está el de implementar un sistema de gestión de calidad podemos mencionar:

1. Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
2. Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tienen las empresas para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
3. Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO implantado y certificado.
4. Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
5. Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.
6. Los clientes tienen más confianza en que obtendrán productos conformes a sus requisitos, lo que a su vez redundará en mayor satisfacción del usuario.

7. Publicidad más agresiva al poder presentar a los clientes las ventajas de relacionar con una organización que gestiona la calidad de sus procesos.
8. Más confianza en que los productos y servicios de la organización cumplan con los requisitos reglamentarios pertinentes.

9.2 MARCO REFERENCIAL

Antecedentes

Esta organización comenzó en 1926 con la denominación ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales. La ISO (Organización Internacional de Estandarización), tiene sus oficinas centrales en Ginebra Suiza se encuentra integrada por representantes de organismos internacionales de más de 160 países, y demuestra que las organizaciones están reconocidas por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado **ISO**, International Organization for Standardization (Organización

Internacional para la Estandarización). La normalización con base sistemática y científica nace a finales del siglo XIX, con la Revolución Industrial en los países altamente industrializados, ante la necesidad de producir más y mejor. Pero el impulso definitivo llegó con la primera Guerra Mundial (1914-1918).

Ante los acontecimientos se hizo necesario abastecer a los ejércitos y reparar todos los armamentos indicados , además que las industrias privadas también se hicieron presente pese a que se exigía especificaciones de intercambiabilidad y ajustes precisos de los armamentos: esto nació para limitar la diversidad antieconómica de competencias, y favorecer la comercialización , facilitando la producción en serie los productos y servicios, así como facilitar las relaciones externas entre países que necesitaban de la producción para su buen funcionamiento, además ofrecían las garantías de cumplimiento hacia el cliente. Hay que destacar que en el año 2004, nace el Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de garantizar la consolidación y estandarización de los procesos académicos, administrativos y financieros visionados por la alta dirección para las instituciones, que serían una base para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en todas las organizaciones así como las industrias.

Metodologías para Implantar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Williams Edward Deming, afirma que no es suficiente tan sólo resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo.

La misión de las industrias del Cantón Babahoyo debe ser la de mejorar continuamente la calidad de los productos a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Esto se logra generando un ambiente de integración y cooperación laboral entre todo el recurso humano de la organización porque en definitiva serán ellos los artífices de los resultado, el actor Edward Deming propone la aplicación de los elementos del ciclo del PDCA.

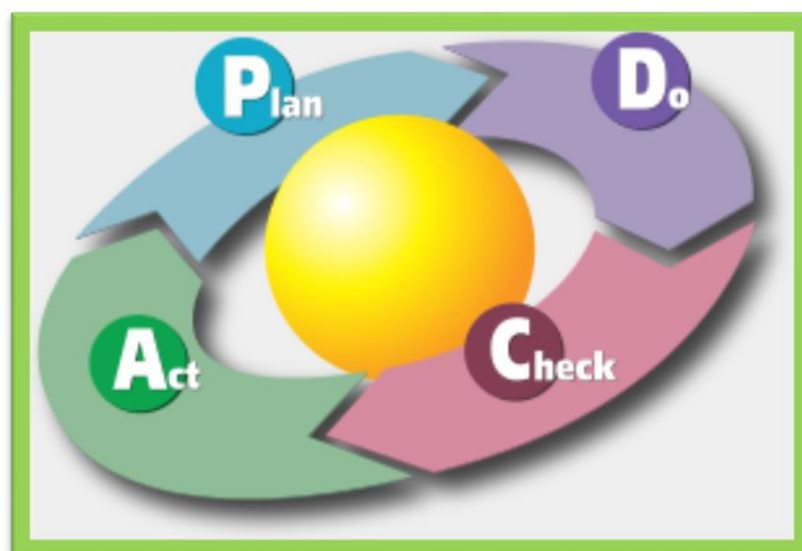


Figura N° 4

Plan (Planificar).- Establecer las actividades de los procesos necesarios para obtener el resultado esperado.

- Recopilar datos para profundizar los conocimientos.
- Detallar las especificaciones de los resultados esperados.
- Definir las actividades necesarias para lograr el producto o servicio.

Do (Hacer)

- Implementar los nuevos procesos, llevar a cabo el plan de recolectar datos para utilizarlos en las siguientes etapas.

Check (Verificar)

- Pasado un periodo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y en su caso, evaluar si se ha producido la mejora
- Monitorizar la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.

Act (Actuar).- En base a las conclusiones del paso anterior elegir una opción:

- Si se han detectado errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo PDCA con nuevas mejoras.
- Ofrecer una Retro-alimentación y/o mejora en la Planificación.

Dr. Joseph Moses Juran, habla de la "Gestión de la Calidad para Toda las "Empresas " (GCTE). Esta se define como un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa. Las etapas que el Dr. Juran propone son las siguientes:

1. Crear un comité de calidad.
2. Formular políticas de calidad.
3. Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
4. Planificar para cumplir los objetivos.
5. Proveer los recursos necesarios.
6. Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos unidades comunes de medida para evaluar la calidad, Medios "sensores".
7. Implementar auditorias de calidad.
8. Desarrollar un paquete normalizado de informes.

Si la industrias consiguen llegar a esa meta, aumentará la productividad, mejorará su posición competitiva en el mercado, ofrecerá una ganancia razonable a los accionistas, asegurará su existencia futura y brindará empleo estable a su personal.

Dr. Kaoru Ishikawa, organiza el proceder de la organización para conseguir el control de la calidad. Una de las herramientas para el mejoramiento continuo y la puesta en práctica de la Calidad Total, es el diagrama que muestra una relación entre las características y los factores causales, por lo cual se ha denominado de **causa-efecto** “relación con el tema de investigación”, el estudio realizado con anterioridad a las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo previo al inicio de la implementación del Sistema Gestión de Calidad (SGC), para buscar la mejora continua y minimizar los niveles de desperdicio que se viene dando a los procesos de producción de las diferentes empresas motivo de esta investigación, todo esto con la finalidad de aumentar la satisfacción del clientes y consumidores insatisfechos, ofreciéndole un producto de alta calidad que en lo posible permita bajar costos y aumentar la productividad dentro de las industrias, siendo así necesaria la aprobación y el procedimiento que se expone a continuación mediante un diagrama de procesos de implementación de Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008. Esto se demuestra en la siguiente figura.

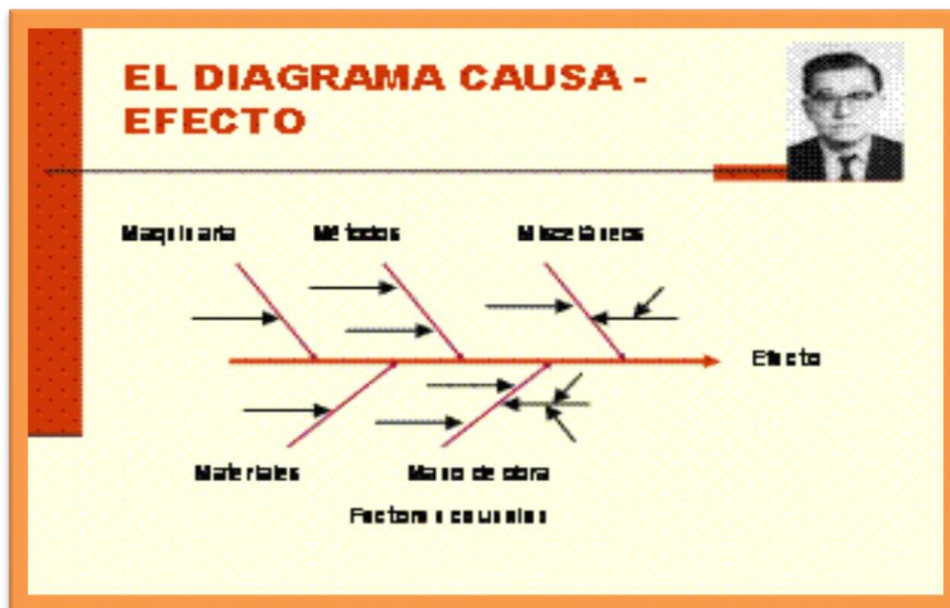


Figura N° 5

El control de procesos, es un conjunto de factores y causales que se incorporan dentro de todos los procedimientos, con la finalidad de hacer mejores productos, fijar mejores metas y lograr efectos que beneficien a la organización y a los usuarios.

El Dr. Feigenbaum, propone un sistema que permite llegar a la calidad en una forma estructurada y administrada, no simplemente por casualidad. Este sistema se llama Control Total de la Calidad y dirige los esfuerzos de varios grupos del recurso humano de la organización para integrar el desarrollo del mantenimiento y la superación de la calidad a fin de conseguir la satisfacción total de los clientes y del consumidor en general. Este sistema está formado por los siguientes puntos:

1. políticas y objetivos de calidad definidas y especificadas.
2. Orientación dirigida hacia el cliente
3. Todas las actividades necesarias para lograr una calidad eficaz.
4. Integración y cooperación de las actividades de toda la empresa.
5. Actividad específica del control de proveedores.
6. Identificación completa del equipo de la estandarización de calidad.
7. Motivación y entrenamiento positivo sobre toda la organización.
8. Control de calidad acompañado de otras mediciones y estándares.
9. Efectividad en las acciones correctivas.
10. Auditoria periódica de las actividades sistemáticas.

9.3 POSTURA TEÓRICA

9.3.1 Teoría de la Calidad

El concepto de Calidad se ha desarrollado de manera paralela a diferentes enfoques gerenciales, es decir nos puede hablar del como sí hubiera evolucionado en forma aislada. De ahí que se pueda concluir que la implantación de calidad total demanda forzosamente un estilo gerencial

participativo y que tenga como uno de sus principales valores al trabajo en equipo.

- ❖ En 1945, Feigebaum publica su artículo “la calidad como gestión”, donde describe la aplicación del concepto de calidad en diferentes áreas de la General Electric, lo que resulta el antecedente de su libro Total Quality Control.
- ❖ En 1950, Edward Deming discípulo de Shewhart, quien había participado dos años antes en un estudio sobre empresas en el Japón, encargado por el gobierno estadounidense, dicta su primera conferencia a industriales de ese país, destacando la aplicación de métodos estadísticos en el control de la calidad.
- ❖ En 1952, Dr. Kaoru Ishikawa, Japon entro en la ISO (Internacional Standard Organization), creada con el fin de fijar los estándares para las diferentes empresas y productos, la gestión de la calidad no sólo afecta a todas las actividades de la empresa y a sus trabajadores, sino que también a todos los elementos relacionados con la cadena de suministros de la empresa, es decir proveedores y clientes, el control de la calidad no solo implica la calidad del producto sino también a todos los ámbitos de gestión, incluyendo la administración del personal, los aspectos relacionados con la atención al cliente y el servicio postventa, la calidad total se

encuentra estrechamente relacionada con la capacitación de los empleados y con su implicación en el compromiso con la calidad.

- ❖ En 1961, Philip Crosby, lanza el concepto de cero defectos, enfatizando la participación del recurso humano, dado que se considera que las fallas vienen de errores del ser humano. Sin embargo, en los Estados Unidos la importancia de calidad como un elemento clave de la competitividad no logra captarse por completo hasta finales de los años setenta, cuando empieza a ser manifiesta la exitosa presencia japonesa en el mercado norteamericano.

Edwards Deming es un autor vital para entender los planteamientos modernos de la calidad como elemento básico del trabajo del administrador y la empresa. Además dice que la calidad debe dirigirse a las necesidades de los clientes y consumidores, tanto presente como futuros, y añade que la calidad está determinada por las interrelaciones del recurso humano.

CAPÍTULO X

10.- PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

10.1 Hipótesis General

El diseño de una metodología para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que se basaría en el cumplimiento de las Normas ISO 9001 - 2008 a través de la relación con los niveles de satisfacción de los clientes que se aplicaría en las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo.

10.2 Sub-hipótesis o derivadas

El análisis realizado para determinar si las empresas del Cantón Babahoyo cuentan con alguna certificación de calidad, nos ha permitido conocer el rendimiento operacional del sector industrial de este cantón.

- ❖ La determinación de las políticas de calidad y de mejora continua con las que debe contar las empresas industriales, va a mejorar el rendimiento organizacional maximizando utilidades y minimizando costos de producción y comercialización.
- ❖ El desarrollo de un manual de implementación y aplicación de las normas de calidad para que sea propuesto a toda las empresas

industriales que desde luego vienen a contribuir al desarrollo organizacional y mejoramiento del servicio del cliente.

10.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

10.3.1 Variable Independiente

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad confiable.

10.3.1.1 Conceptualización

Trabajar en la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, porque las empresas desarrollarán un sistema estructurado, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna. Esto lleva a las empresas a reducir sus costos operativos, y a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo, a poner en práctica dos paradigmas: **primero** desarrollar la permanente satisfacción de los clientes **y segundo**, dar las bases para hacer realidad la mejora continua de sus procesos, son muchos los gerentes que señalan: “ya no es posible regresar al pasado”, ISO 9001:2008 está presente en todas las actividades que desarrollamos, especialmente en el desarrollo de productos. Considerando las variables independientes. y las variables dependientes.

10.3.1.2 Categorías

- Gestión de recursos
- Relaciones comerciales.

10.3.1.3 Indicadores

- Imagen de la Industria
- Producto
- Requisitos
- Auditoria
- Certificación

10.3.1.4 Ítems

¿Crees que es importante la calidad?

¿Sabes que es una empresa industrial?

¿Conoces que es un sistema de gestión de calidad?

¿Consideras que es importante la satisfacción del cliente?

10.3.1.5 Instrumentos y Técnicas

- Entrevistas directas a los involucrados
- Diálogos comprensivos

10.3.2 Variable Dependiente

Empresas Industriales del Cantón Babahoyo.

10.3.2.1 Conceptualización

La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia prima o componentes y otros derivados.

10.3.2.2 Categorías

- Extracción
- Explotación
- Manufactureras
- Transformación

10.3.2.3 Indicadores

- Reducción de costes
- Competitividad en el mercado

10.3.2.4 Ítems

¿Resuelve problemas de compatibilidad de productos?

¿Saber para qué sirven las estrategias de mercado?

¿Aplicas estrategias?

¿Orienta su producción a la calidad?

10.3.2.5 Instrumentos y Técnicas

- Entrevistas directas a los involucrados.

CAPÍTULO XI

11.- RESULTADOS

11.1. Pruebas estadísticas aplicadas en la verificación de hipótesis

Para el análisis de los resultados se utilizó como herramientas la entrevista y encuestas a los empresarios industriales y clientes del Cantón Babahoyo, compuestas de veinticuatro preguntas respectivamente; permitiendo la comparación e interpretación de la información requerida para facilitar la comprensión de la falencia de las industrias, dado que no se trata únicamente de presentar valores numéricos, sino de dar un valor a estos datos con el referente de la teoría de sustento. Lo que da como resultados estadísticos obtener un promedio estándar de la distribución del segmento analizado para el presente estudio.

11.2.- Tabulación, análisis e interpretación de datos

Las Preguntas aplicadas a los empresarios industriales, clientes y consumidores del cantón Babahoyo, nos facilitó la información necesaria para continuar con el proceso de investigación, además los datos se encuentran detallados, analizados e interpretados a partir del gráfico lo que dio como resultado obtener una identificación clara de la situación

analítica del proceso investigativo, como prueba estadística aplicada el mismo que permite ser la base fundamental de los datos cuantitativos existente que nos conlleva a la presentación grafica como se demuestra posteriormente de manera circulares.

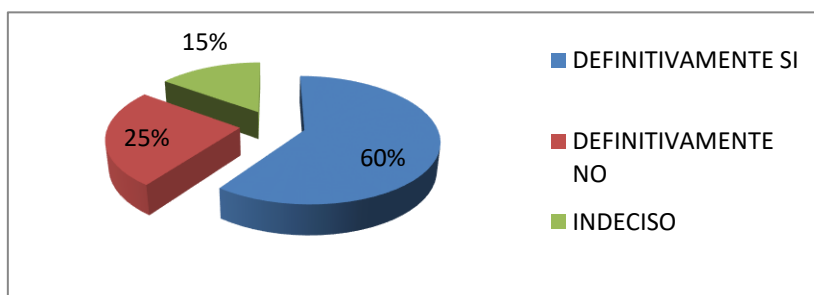
ENCUESTA A INDUSTRIALES DEL CANTÓN BABAHOYO

1. ¿Tiene Usted, conocimiento acerca de los principios de la calidad del producto, con respecto a las normas ISO?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Definitivamente si	12	60%
Definitivamente no	5	25%
Indeciso	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

En síntesis; el gráfico refleja que un gran porcentaje de los industriales tienen conocimiento de lo que representan las normas de calidad en beneficios de los clientes, en cambio un 40% dice tener conocimiento de estos principios básicos.

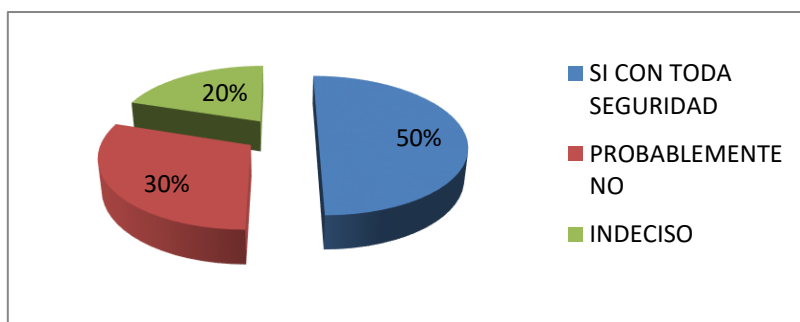
INTERPRETACIÓN.-

Es importante que todos empresarios del sector industrial conozcan los principios de calidad total ya que es la base fundamental para la mejora de todo proceso en el aspecto, productos dirigidos a los bienes y servicios organizacionales de la industria.

2. ¿Usted, como empresario Industrial se considera que esta realmente comprometido con los estándares de calidad de los actuales momentos, que exige las entidades reguladoras en nuestro país?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Si con toda seguridad	10	50%
Definitivamente no	6	30%
Indeciso	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo
Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS

En conclusión la presente tabla y grafica por medio de los porcentajes determinan que los industriales del Cantón Babahoyo están comprometidos con la aplicación y conocimientos de estándares de calidad, según el indicador que manifiesta un 50% en relación a un promedio en el mismo nivel que dice no estar comprometidos.

INTERPRETACIÓN

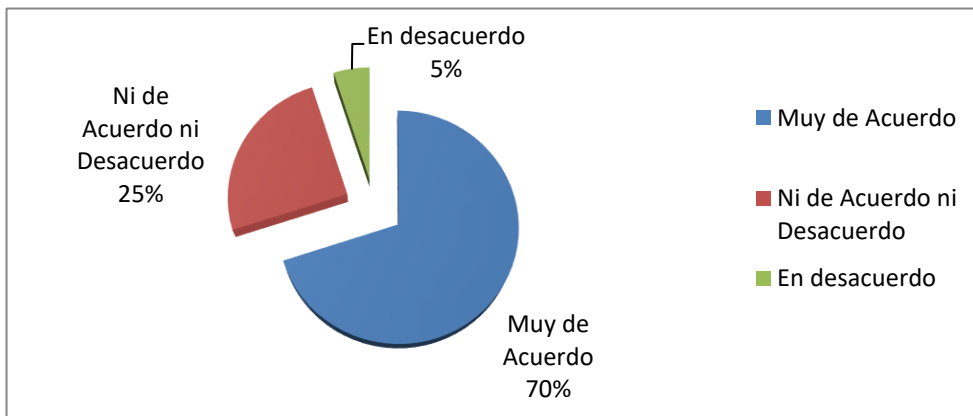
Vista que su proceso o trabajo está dirigido para un mercado que no exige norma de estandarización, los empresarios consideran la aplicación de un sistema de calidad cuando el caso lo amerita.

3. ¿Usted, como empresario Industrial de nuestra localidad está de acuerdo con la importancia que se le debe dar a la calidad del producto terminado?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Muy de acuerdo	14	70%
Indeciso	5	25%
En desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

La presente investigación nos demuestra que un 70% del sector industrial cumplen los requisitos del cliente así como también los aspectos legales y reglamentarios, representando un 30% que manifiesta no hacerlo por ninguna causa.

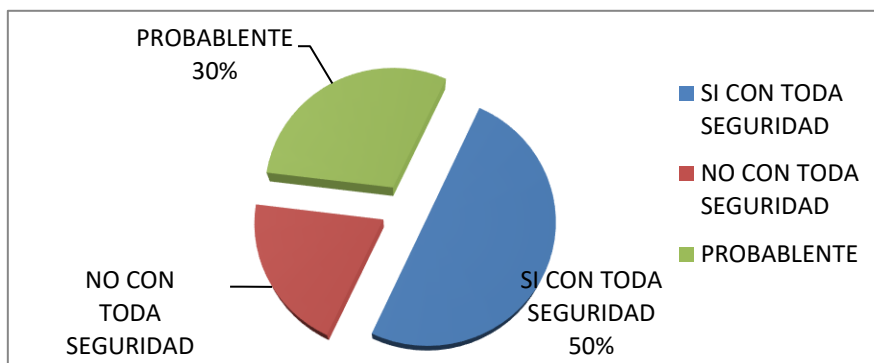
INTERPRETACIÓN.- La comunicación organizacional es el flujo de datos que sirven a los procesos de intercomunicación dentro de la empresa; se identifica tres sistema de comunicación: operacional, mantenimiento y desarrollo.

4. ¿La empresa industrial que usted, dirige muy acertadamente tiene establecida las políticas y normativas básicas con relación a estándares?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Con toda seguridad	10	50%
Definitivamente no	4	20%
Probablemente	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

De la investigación realizada demuestra que, las empresas industriales tienen establecidas las políticas de calidad y su normativa básica. Además podemos ver que las empresas no disponen de ella tal como lo refleja la gráfica.

INTERPRETACIÓN.-

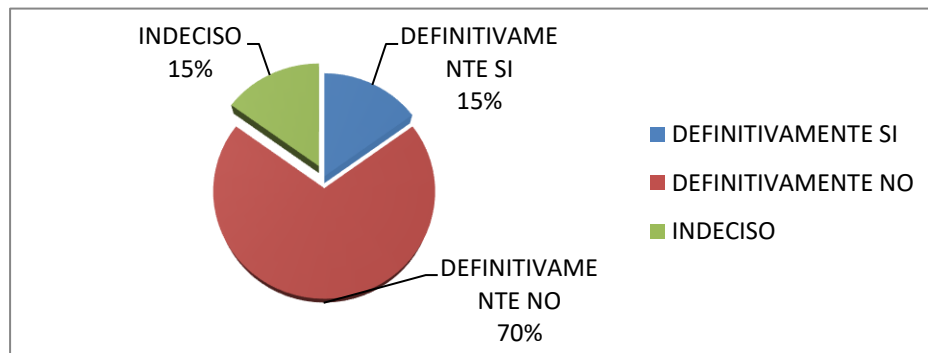
En la actualidad las empresas deben contar un estándar o por lo menos con políticas que rijan sus procesos de producción a fin de ofrecer productos y servicios de calidad que cumplan con los requerimientos para satisfacer sus necesidades.

5. ¿Se encuentran definidos y controlados los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Definitivamente si	3	15%
Definitivamente no	14	70%
Indeciso	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

La investigación demuestra que en cuanto a la documentación que requieren las empresas industriales para optar por un sistema de calidad oportuno no tiene la documentación requerida y un menor porcentaje si dicen tener los controles sobre la documentación” auditable”.

INTERPRETACIÓN.-

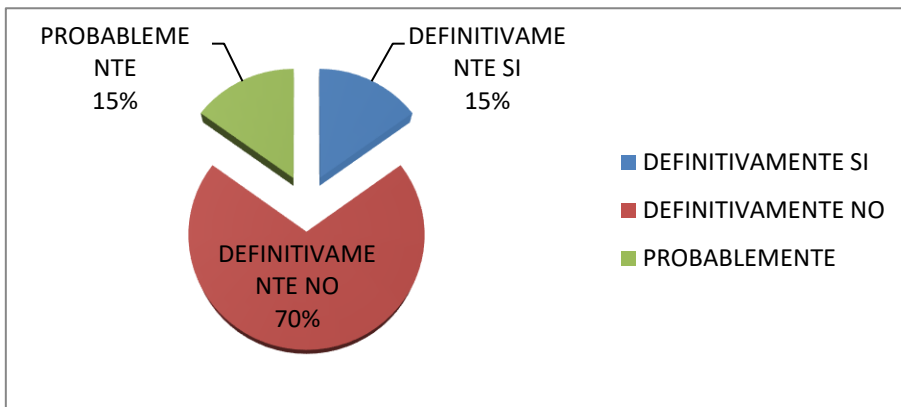
Es importante para las empresas que tengan el conocimiento oportuno en cuanto a documentos de certificaciones que exigen las normas de calidad y organismos de control como: Ministerio de Industria y Producción (MIPRO) e INEN

6. ¿Existen control sobre los procesos de producción que se aplican en las empresas Industriales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Definitivamente si	3	15%
Muy poco	14	70%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

La presente investigación demuestra que no se mide de forma sistemática el control sobre las normas con una representación del 70% y apenas un 30 % manifiestan que si de manera alternada.

INTERPRETACIÓN.-

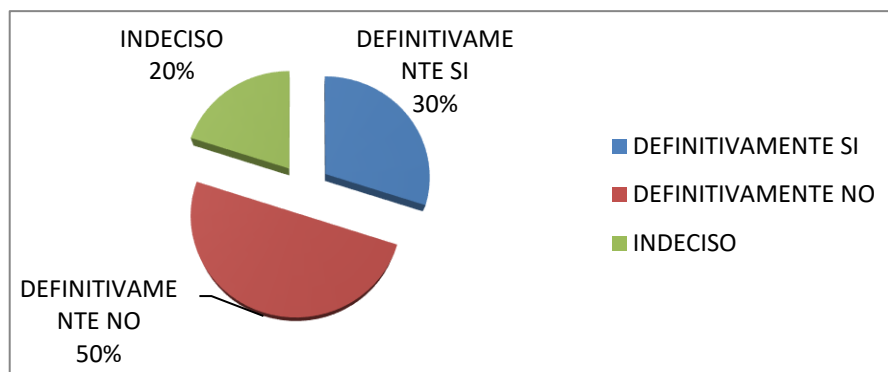
La satisfacción personal de los trabajadores permite a la organización un ambiente laboral estable, mejorando la comunicación tanto a nivel horizontal y vertical frente a los procesos de control aplicados.

7. ¿Tienen identificados los requisitos de los clientes, tanto los especificados por ellos como los no especificados?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Definitivamente si	6	30%
Definitivamente no	10	50%
Indeciso	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

En síntesis; el gráfico refleja que las industrias del Cantón Babahoyo tienen identificados los requisitos de los clientes tanto los especificados por ellos como los no especificados, mostrando además que otro gran porcentaje nunca ha tenido identificado las necesidades de los clientes.

INTERPRETACIÓN.-

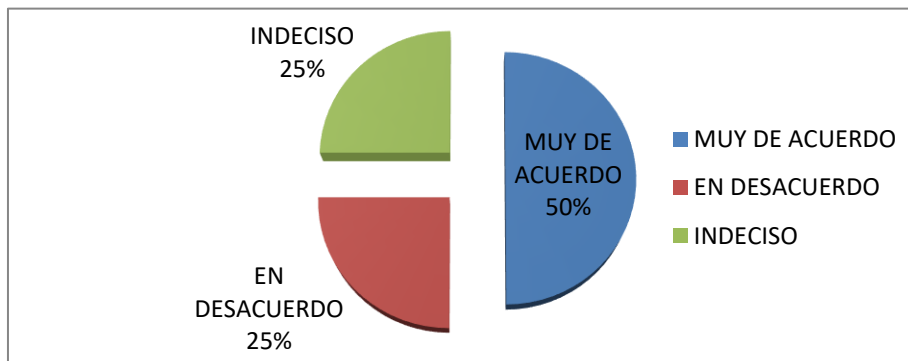
La confirmación de los requisitos del cliente depende de la complejidad del producto, para cumplir con el propósito real de los procesos y atender las exigencias.

8. ¿Diga usted, si siempre están los procesos orientados a los clientes obteniendo información de ellos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Muy de acuerdo	10	50%
En desacuerdo	5	25%
Indeciso	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

El gran porcentaje tienen sus procesos orientados a los clientes midiendo su satisfacción mientras que el porcentaje restante de las industrias no orientan sus procesos en la transformación de materia prima en productos terminados.

INTERPRETACIÓN.-

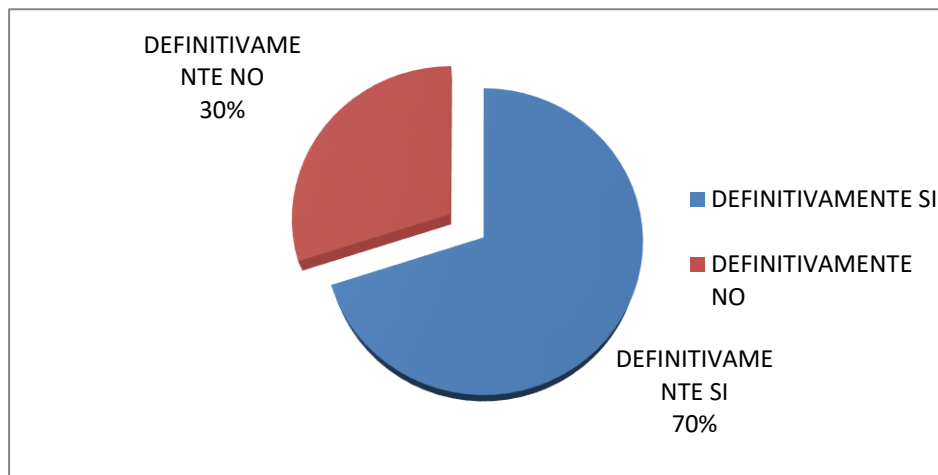
Es importante que las industrias del Cantón Babahoyo, orienten en mayor porcentaje los procesos a los clientes para obtener información de éstos que permitan medir su grado de confiabilidad y satisfacción.

9. ¿Existe garantía de la conformidad del producto durante el proceso interno hasta la entrega final al cliente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Definitivamente si	14	70%
Definitivamente no	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

El gráfico nos refleja que el mayor porcentaje asegura la conformidad del producto durante el proceso interno hasta la entrega final al cliente, mientras que un 30% asegura la entrega hacia el cliente de manera alternada.

INTERPRETACIÓN.-

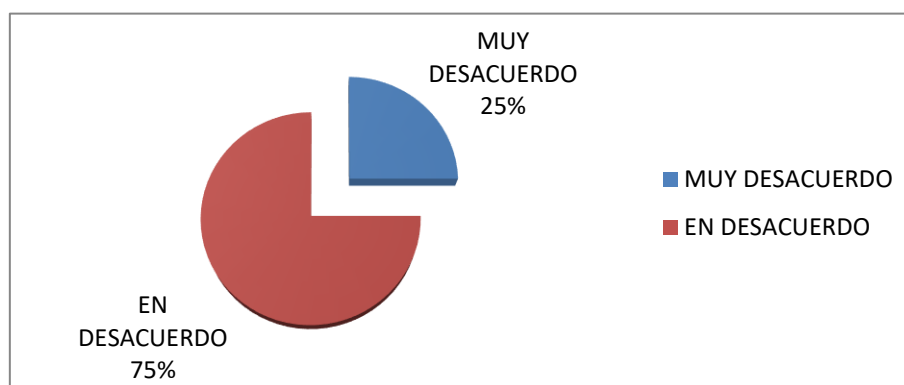
El uso previsto del producto podría estar afectado por la información proporcionada al cliente, como por ejemplo: las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento. El cliente puede quedar insatisfecho y considerar que un producto es defectuoso porque no pudo utilizarlo en una aplicación.

10. ¿Está de acuerdo en mantener un programa de mejora continua en la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	75%
En desacuerdo	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

Un gran porcentaje afirma que si existe en su industria un programa de mejora continua que involucra a todas las actividades de la empresa, empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora mientras que un 25% manifiesta que no están empleando programas de esta naturaleza.

INTERPRETACIÓN.-

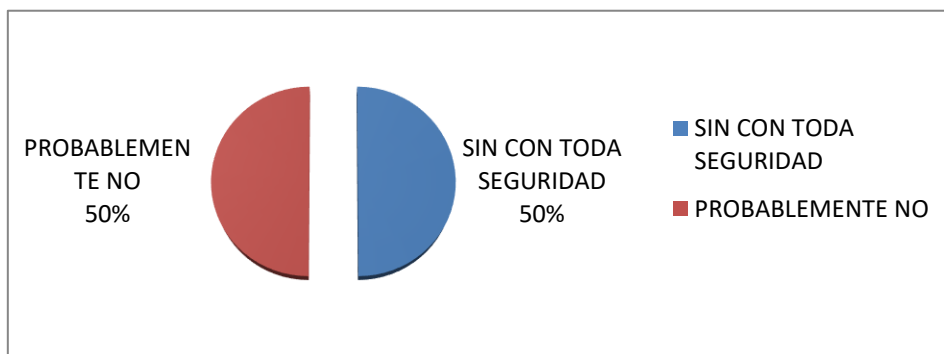
La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos puntos fuertes que hay que tratar de mantener y áreas de mejora continua, cuyo objetivo deberá ser un proyecto propuesto.

11. ¿Analizan datos apropiados para determinar la eficiencia y eficacia en los procesos del sistema de gestión de la calidad que usted aplica?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Si con toda seguridad	10	50%
Probablemente no	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

El grafico refleja que el 50% de las industrias del Cantón Babahoyo recopilan y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema a diferencia que el porcentaje restante no lo realizan.

INTERPRETACIÓN.-

El conjunto de acciones planificadas y sistemáticas son necesarias para dar la confianza al producto que va a satisfacer los requisitos de calidad y por ello determinan la eficiencia y eficacia de las empresas.

12 ¿Cree usted como empresario cumplir con un 100% con sus objetivos planteado al inicio de un proceso de Gestión?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Si con toda seguridad	14	70%
Probablemente no	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo
 Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS

Del contenido de la encuesta se determina que un gran número de los empresarios si cumplen con sus objetivos propuestos, en tanto que un 30% manifiesta no alcanzarlo por diferentes razones.

INTERPRETACIÓN

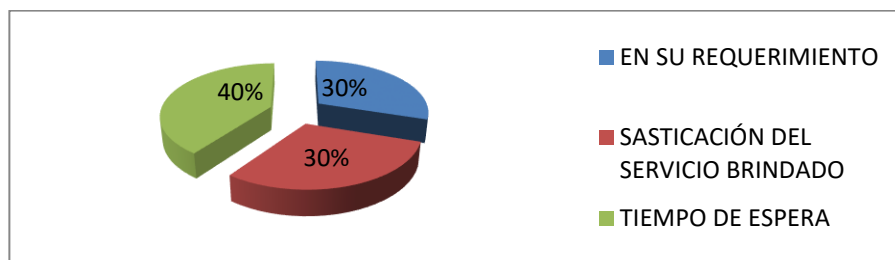
Vemos que como resultado el empresario industrial consideran satisfactorio el promedio del logro de los objetivos planteados al inicio de un proceso de producción.

ENCUESTA A LOS CLIENTES Y CONSUMIDORES

1. Sr. Consumidor diga usted, si de la atención recibida por el personal de las industrias del cantón Babahoyo” ¿Cuál es la opinión sobre los siguientes aspectos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
En su requerimiento	30	30%
Satisfacción del servicio brindado	30	30%
Tiempo de espera	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo
Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

En síntesis; el gráfico refleja que los usuarios que reciben el servicio de las Industriales del cantón Babahoyo han tenido agilidad de respuesta y un 30% de satisfacción del servicio brindado, mientras que el 40% restante de tiempo de espera.

INTERPRETACIÓN.-

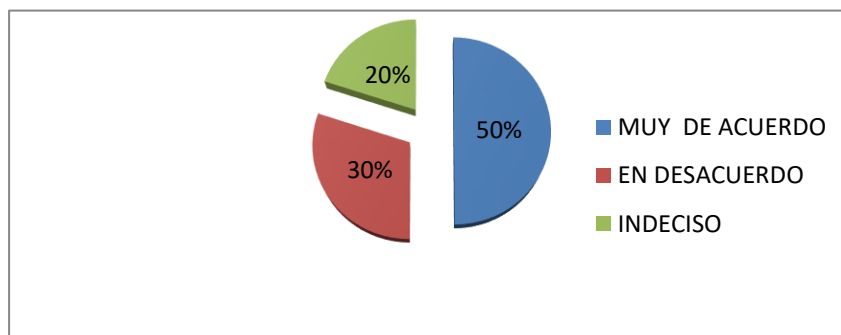
Es importante conocer los principios con relación a la atención ya que establecen requisitos a cumplir para ofrecerles un excelente servicio a los clientes y consumidores.

2. ¿Califique usted como cliente, la atención que recibió por parte de los colaboradores durante su visita a las industrias del cantón?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Muy de acuerdo	50	50%
En desacuerdo	30	30%
Indeciso	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

La calificación el trato y la atención que recibió por parte de los colaboradores de la industrial arrocera Inecita durante su visita tienen como promedio aceptable a de acuerdo a respuesta recibidas.

INTERPRETACIÓN.-

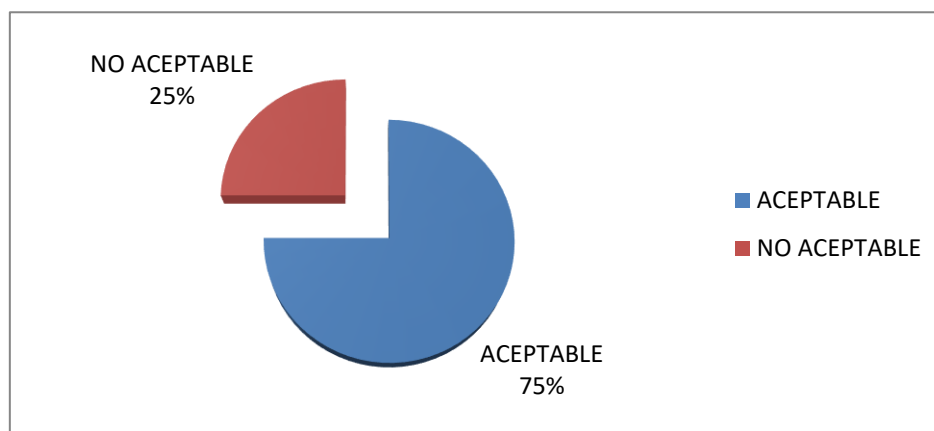
El trato y la atención recibida por parte de los colaboradores durante su visita a la industria la consideran aceptable hasta cierto punto, además hay que considerar todos los indicadores.

3. ¿Considera usted que el tiempo recibido de parte de los industriales del Cantón Babahoyo durante la entrega del producto fue?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Aceptable	75	75%
No aceptable	25	25%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

Se considera que el tiempo en la duración del trámite y servicio de la entrega del producto fue aceptable estimando como muy bueno, en relación al porcentaje menor determino lo contrario.

INTERPRETACIÓN.-

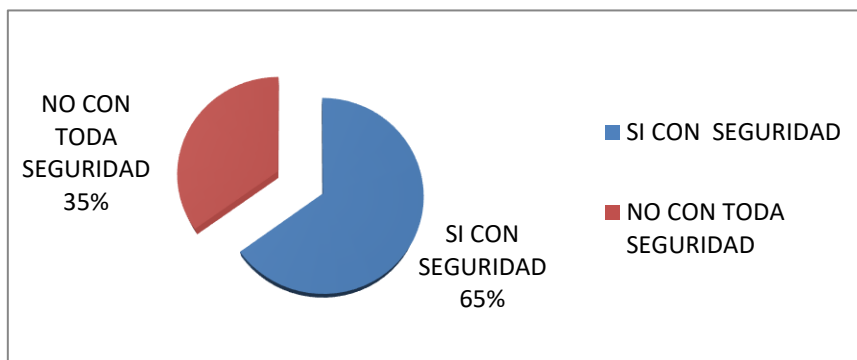
La confirmación de los requisitos del cliente en su atención depende de la complejidad del producto, para cumplir con el propósito real de la atención.

4. ¿Diga usted Sr. Consumidor, si el servicio brindado por los empresarios de industrias de nuestro cantón ha solucionado satisfactoriamente sus necesidades?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Si con toda seguridad	65	65%
No con seguridad	35	35%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

Como resultado se establece que ha quedado satisfecho con el servicio brindado por los industriales de nuestro cantón Babahoyo.

INTERPRETACIÓN.-

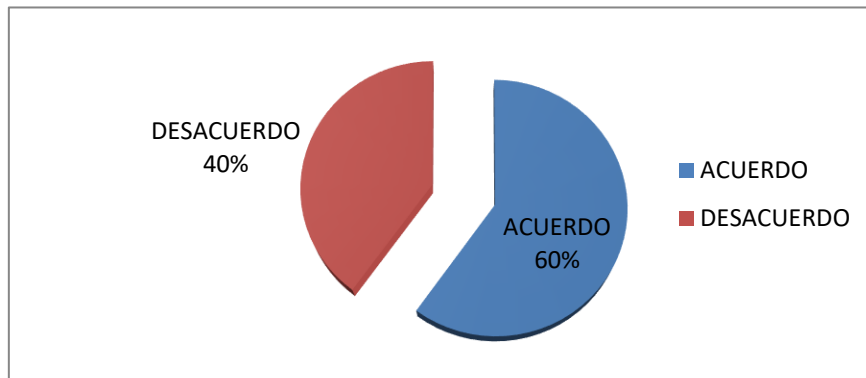
Es importante que las industrias, orienten los procesos a los clientes para obtener información de éstos y que permitan hacer los correctivos si el caso lo amerita.

5. ¿Usted está de acuerdo con los equipamientos, instalaciones e infraestructura en general de las industrias del cantón Babahoyo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Acuerdo	60	60%
De acuerdo	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

Los equipamientos e instalaciones que prestan los industriales están de acuerdo según los requisitos de los clientes, mientras que un 40% opinan diferente y manifiestan un desacuerdo.

INTERPRETACIÓN.-

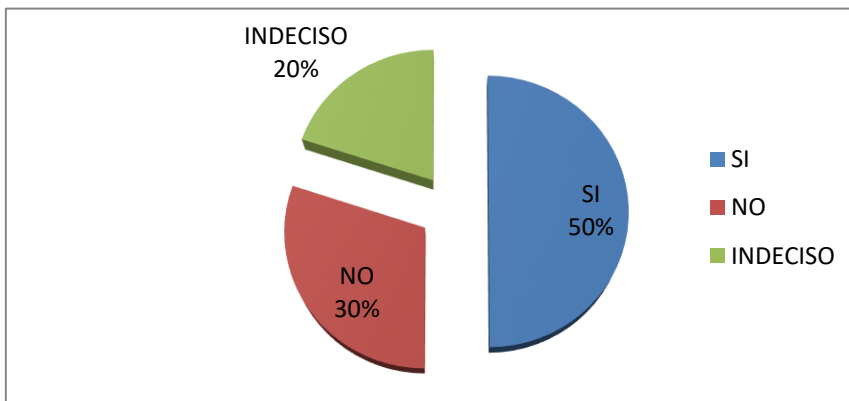
La obtención prevista del producto podría estar afectado por sus instalaciones y maquinarias, información proporcionada por los cliente.

6. ¿Usted como cliente o consumidor considera que los productos le fueron entregados en el tiempo oportuno al momento de su compra de parte del empresario industrial?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Si	50	50%
No	30	30%
Indeciso	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

Del análisis establecido se determina que los productos si son entregados al momento de comprarlos, lo que manifiesta un indicador aceptable.

INTERPRETACIÓN.-

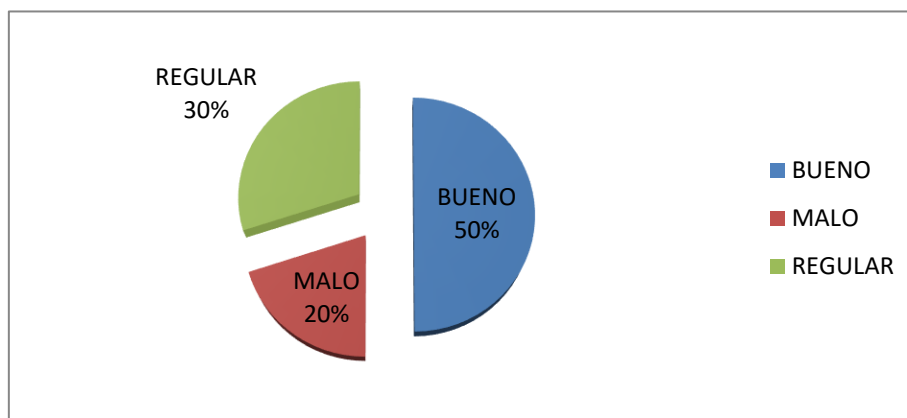
Como conclusión se establece que los industriales del Cantón Babahoyo, por lo menos si se preocupan en cumplir con el proceso de entrega, satisfaciendo la necesidad del consumidor.

7. ¿La atención del personal de las industrias que usted haya visitado lo han atendido de manera cordial y agradable?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Bueno	50	50%
Regular	20	20%
Malo	30	30%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

La atención del personal de las industrias visitadas por los clientes y consumidores ha sido aceptable un 50%, lo que se considera se debe mejorar la atención al público en general.

INTERPRETACIÓN.-

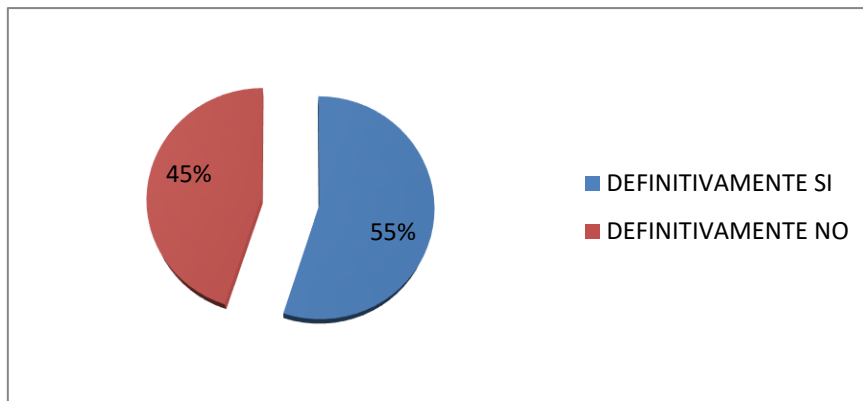
Es muy importante la satisfacción del cliente en cualquier empresa industrial sea esta pequeña, mediana y grande, es por eso que el recurso humano debe esmerarse en la atención brindada.

8. ¿La empresa resuelve de manera eficiente y eficaz, cualquier problema que pueda tener usted como cliente con relación al producto?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Definitivamente si	55	55%
Definitivamente no	45	45%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

En un 55% Se resuelve de forma eficaz y eficiente cualquier problema que puedan tener los cliente con relación al producto, mientras que un 45% opinaron diferente con relación a este tema en particular y definitivamente dijeron que no.

INTERPRETACIÓN.-

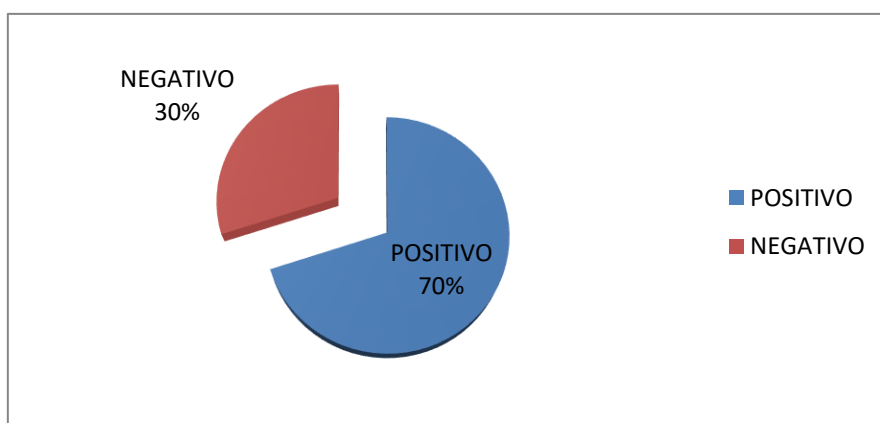
Los problemas se resuelven de manera eficaz en las industrias según como lo determina la gráfica de acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta, pero también con indicadores negativos.

9. ¿Cómo califica usted la diversidad de productos que se fabrica o producen dentro del sector industrial del Cantón Babahoyo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Positivamente	90	90%
Negativamente	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

El público en general califico muy aceptable la diversidad de producto que se generan en este cantón, de acuerdo a un alto porcentaje que lo calificó de positivo, mientras que un 10% manifestó ser negativo.

INTERPRETACIÓN.-

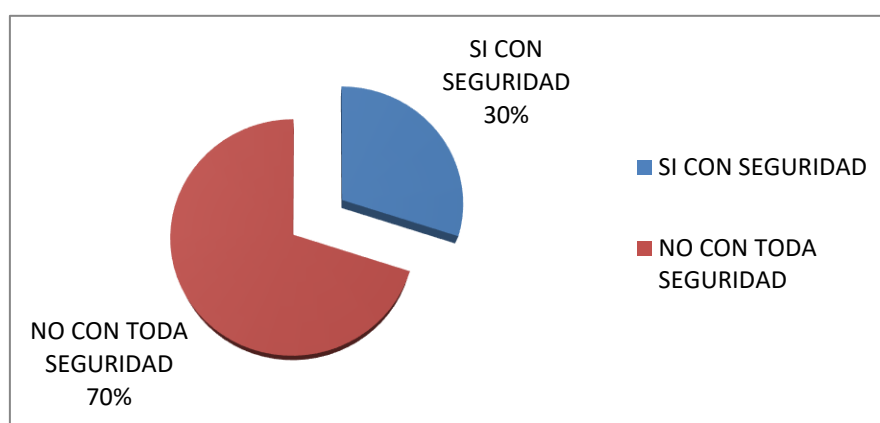
La confirmación de acuerdo a complejidad de los productos que se fabrica en el Cantón Babahoyo es aceptable, por lo tanto se considera necesario aumentar la diversidad de los productos ofrecidos al mercado.

10. ¿Conocen ustedes los beneficios sobre las normas de calidad que tienen las empresas industriales del Cantón Babahoyo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Si con seguridad	20	20%
No con toda seguridad	80	80%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

Del total de encuestados se logró determinar que el 80% no tienen conocimiento sobre los beneficios de la Norma de calidad ISO, que brinda las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo frente al 20 % que dice si conocer sobre dichos beneficios.

INTERPRETACIÓN.-

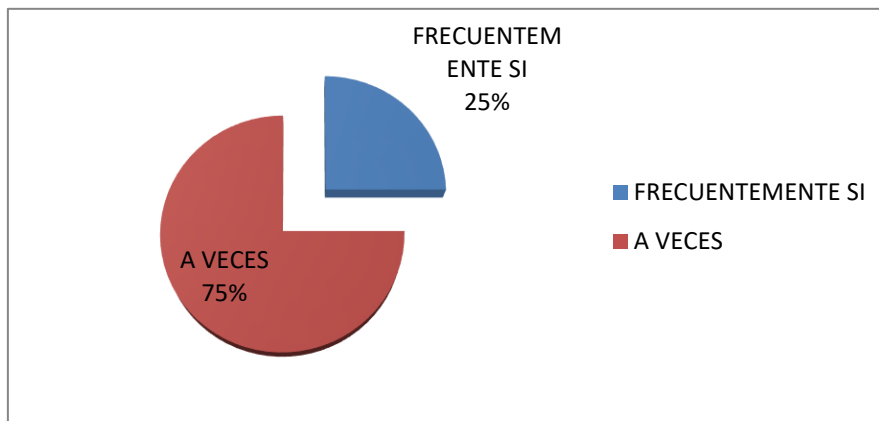
Se define que quienes conocen este beneficio son los clientes calificados y que realizan adquisiciones mayores para negociar a terceros.

11. ¿Cuándo adquiere un producto, lo hace buscando específicamente con una norma de calidad ISO, que garantice su compra?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Frecuentemente si	25	25%
A veces	75	75%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

El cliente no tiene claro la especificación del producto y la calidad ISO de exportación a la hora de comprar, en su gran mayoría buscar satisfacer sus necesidades.

INTERPRETACIÓN.-

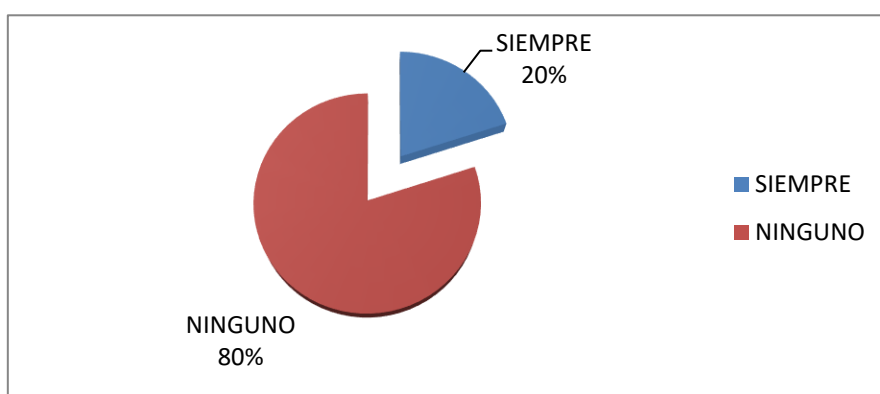
Es de vital importancia reconocer la aptitud del cliente al momento decidir la comprar.

12. ¿Qué importancia le da usted (s) a los productos de calidad con la norma ISO al momento de comprar?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	Número	Porcentaje
Siempre	20	20%
Ninguno	80	80%
Total	100	100%

Fuente: Empresas industriales del Cantón Babahoyo

Investigador: Galo Fernando Terranova B.



ANÁLISIS.-

Las compras son realizadas en un 80% de manera rutinaria sin tomar en cuenta factores de calidad ISO y otros.

INTERPRETACIÓN.-

Hay que reconocer que un 20% de una u otra forma si tiene claro los conocimientos de las normas ISO para satisfacción de las necesidades antes de ejecutar de la compra.

CAPÍTULO XII

12.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1 Conclusiones

- ❖ Dentro de las industrias del Cantón Babahoyo juega un papel importante un sistema de calidad estandarizado debidamente reconocido como norma ISO 9001:2008, por lo tanto las industria deben actuar sobre los procesos para incrementar su eficiencia y eficacia con el objeto de alcanzar y reducir costo optimizando los recursos: humanos, tecnológicos, financieros, materiales y otros, a fin de cumplir con los principios del sistema de gestión de la calidad.

- ❖ Una norma de estandarización incorpora procedimiento, proceso y responsabilidades dentro la estructura de la industria, para conseguir una gestión orientada a la satisfacción de los clientes. Además la empresa debe estar convencida que todo los factores que afecta a la calidad y a los servicios estén debidamente controlado.

- ❖ De la situación estratégica de la industria se ha podido comprobar que el rendimiento en cuanto a la productividad está

en un indicador del 73% en lo que respecta a su rentabilidad, debido a que no se está aprovechando a un 100% la tecnología y el recurso humano que debe ser aplicada a las empresas industriales del cantón Babahoyo. Por lo tanto es procedente explotar las fortalezas de las maquinarias y del personal tratando de minimizar los costos

- ❖ Por medio de un sistema de gestión de calidad se puede comprobar que el sector industrial debe asegurar que todos los factores que afectan a la calidad y a los servicios funcionen a la perfección para evitar inconvenientes a los procesos. Considerando constituye la razón de ser de la presente propuesta a aplicar.

- ❖ La filosofía que debe sostener la gestión de la calidad y en la participación integral de la industria “gerente general, empleados y trabajadores”, es la aplicación de propuesta como mejora a las actividades que se desarrollan en la misma, por lo tanto todo error involuntario hay que transformarlo en una oportunidad de mejora en procesos interno y externo, con el propósito de aumentar el número de clientes satisfechos que afín de cuenta vienen hacer la razón de ser de nuestra industria.

12.2.- Recomendaciones

- ❖ Se recomienda que a la norma de estandarización aplicada se le realice revisiones periódicas para determinar los avances de mejora con la finalidad de comprobar su eficacia cumpliendo con el sistema de gestión de calidad en la industrial arrocera Inecita. Por consiguiente se plante las siguientes recomendaciones:

- ❖ Aplicar el sistema de gestión de calidad bajo la norma de estandarización ISO 9001:2008, con el único propósito de lograr la certificación de la industrial arrocera Inecita y para orientar la cultura empresarial a otro nivel

- ❖ Se debe realizar seguimientos constantes a los objetivos propuesto mediante planificación estratégica de la industria, con la finalidad de medir en tiempo y espacio la propuesta aplicada por la arrocera Inecita, con el fin de ejecutar cambios si fueran necesario en el medio interno o externo tanto en la competencia personal y producción para la satisfacción de los clientes.

- ❖ Se propone que la industrial arrocera Inecita adquiera nuevas maquinarias con avance tecnológico para mayor capacidad productiva, con la finalidad que sea el medio o herramienta

indicada para hacer frente a la competencia del mercado, con expectativa de cumplir la propuesta recomienda.

- ❖ Implementación de una estrategia de calidad y servicio al cliente, a fin de comprobar la satisfacción incluido los consumidores y al todo el personal que labora en el proceso de producción de la industrial arrocera Inecita, sobre todo considerando las expectativas del valor agregado del cliente, así como el indicador de medida de satisfacción, en caso de que sea necesario se modifique en concordancia con las nuevas tendencia tecnológicas y administrativas.

- ❖ Implementar un comité de Auditores internos que permitan realizar seguimientos continuos a los procesos aplicados con el propósito de hacer los correctivos necesarios en el momento al sector industrial.

CAPÍTULO XIII

13. PROPUESTA DE APLICACIÓN

Tema: Diseño de un manual del sistema de gestión de calidad considerando como herramienta la norma ISO 9001:2008 dirigido a sector de empresas Industriales para mejorar los procesos operativos internos y la satisfacción de sus clientes, en el Cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

13.1.- Alternativa obtenida

Como alternativa obtenida se hace necesaria la aplicación de un sistema de gestión de calidad que normalice los procesos internos y externos las industrial del Cantón Babahoyo a fin de obtener la calificación necesaria sobre la estructura organizacional, procesos y normas internas que regulan y garantizan a la industria. La propuesta da como alternativa cubrir las expectativas de la demanda brindando productos de calidad, por medio de la aplicación de una normativa que consideren al sistema de gestión de calidad. Todo esto con la finalidad de satisfacer al cliente interno en el medio laboral y externo en la satisfacción de las necesidades de todos los mercados.

Esta propuesta del sistema no comprende el diseño y desarrollo de los productos de las empresas, ni la validación de los procesos de la producción y de la presentación del servicio.

En este procedimiento se recopila información sobre los aspectos básicos de la gestión de calidad en correlación con la gestión de la industria a aplicar la norma ISO como principio elemental; realizar la ejecución en la parte administrativa y técnica “operativa” con la finalidad de interrelacionar los contenidos de la norma ISO 9001-2008.

13.2.- Limitaciones- evaluación inicial

De la evaluación inicial como resultado de la investigación recoge las necesidades de mejoras específicas dentro de las Industrias. La situación descubre disminución progresiva en los procesos administrativos y operativos así como los clientes y consumidores internos y externos. Además se pudo evidenciar la falta de control de calidad en el proceso de producción y por ende la productividad. Además no existe la planificación adecuada debido a la oferta y demanda del mercado considerando solo la producción para vender a diferentes compradores.

Todos los aspectos que se han evidenciado al finalizar la fase de campo, es que debido a una mala distribución de los recursos empresariales tales como la tecnología, el recurso humano, especialistas, infraestructura y otros más aún se evidencia o se comprueba una mala redistribución de materia prima para obtener un producto de calidad para el mercado competitivo con aceptación de una norma de ISO de estandarización, para consumo local y de exportación.

13.3.- Alternativa de Aplicación

Frente a la alternativa de aplicación del sistema de gestión de calidad como medio de propuesta a la empresas industriales no quedaría más que analizar todos los beneficios que en realidad le va a proporcionar la implementación de esta herramienta de trabajo de ISO 9001-2008, que en definitiva va a constituir para la industria una vía de reducir los costos operativos y mejorar definitivamente los procesos de producción. Tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para incursionar en los mercados de la competencia por eso es importante la implementación de un sistema de gestión de calidad, por cuanto en el proceso a aplicación abarcara el mayor número de actividades dentro de la presente propuesta; tomando muy en consideración que dentro del entorno total de las industrias del Cantón Babahoyo, existe una gran producción con “diversidad de productos” y por lo tanto de procesos; lo cual resulta imposible abarcarlo en esta

proposición, la implementación de un sistema de gestión de calidad se limitara principalmente a solo un pequeño sector, la misma que tiene como tarea principal definir los lineamientos y parámetros que en el proceso con disponibilidad incluirá el talento humano que debe ser capacitado de manera técnica para la implementación del sistema de gestión de calidad propuesto, cumpliendo con los requisitos establecidos de ley y Considerando que es muy importante el desarrollo y la comercialización del producto con parámetros de calidad y bajo normativas establecidas.

Orientación en este tipo de alternativas que necesariamente requiere analizar, los siguientes elementos:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos.

La Estructura Organizacional.

Comprende toda la estructura organizativa de la empresa arrocera motivo de esta proposición, además considerando la vital importancia de la producción y productividad en el sector industrial uno de los principales

recursos que tiene y cuenta el estado ecuatoriano para mejorar la economía. Además es la organización de cargos y responsabilidades que deben cumplir todos quienes dirigen gerencialmente Industrias en el Cantón Babahoyo con el fin de aplicar un sistema de roles que deben desarrollar los miembros de estas empresas, para que el trabajo sea en equipo de forma óptima y así alcanzar las metas propuestas además que reconozca la importancia de la naturaleza de la estructura organizacional.

Planificación.

El planeamiento es el proceso metódico diseñado para obtener objetivos determinados que van a permitir a las industrias alcanzar las metas propuestas de manera correcta, mediante la presente aplicación de norma de calidad ISO como herramienta de trabajo, con finalidad de coordinar el esfuerzo y todos los recursos de una organización, sin dejar de considerar y responder las siguientes preguntas de la planeación:

1. ¿Definir todos los objetivos organizacionales?
2. ¿Determinar dónde se está, relacionado a los objetivos?
3. ¿Desarrollar premisas considerando situaciones futuras?
4. ¿Identificar y escoger entre cursos alternativos de acción?
5. ¿Poner en marcha la planificación propuesta y evaluar los resultados?

El Recurso.

Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar lo propuesto en esta investigación.

Los objetivos de la industrial es obtener la mayor rentabilidad posible, avance de tecnología y una mayor infraestructura entre otras.

Los Proceso.

Es el conjunto de actividades que van a transformar la materia primaria en productos terminados de calidad, como es el caso de las industrias del Cantón Babahoyo, además hay que recalcar que todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificado entre sí. Los procesos requieren de recursos económicos, humanos, técnicos, especialistas entre otros.

Los Procedimientos.

Son la forma de llevar a cabo un proceso, de manera detallada, que se deben de realizar para poder transformar los elementos antes propuestos.

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí. (De ahí que se deriva que es un SISTEMA dentro la organización) y a su vez son gestionados a partir de tres procesos de Gestión.

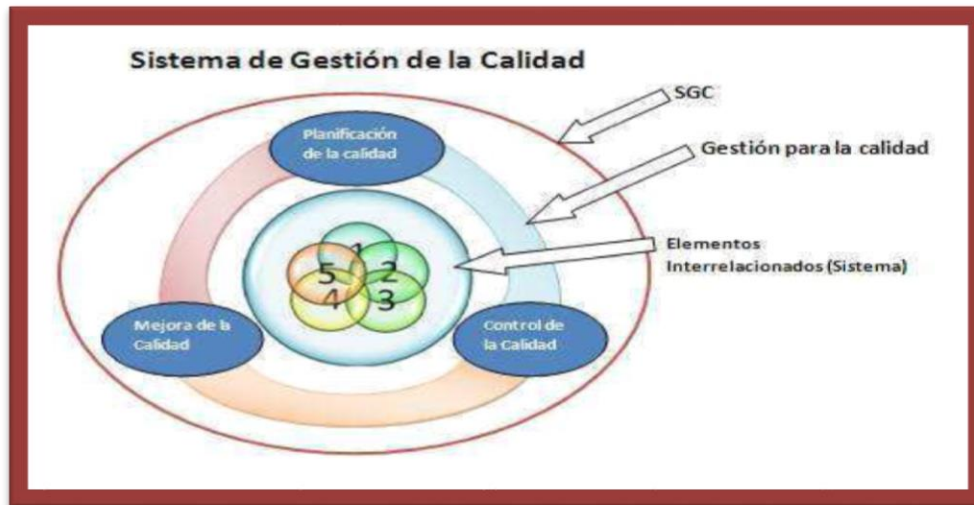


Figura N° 6

La Planificación de la Calidad:

Son actividades para establecer y definir los requisitos y los objetivos de la calidad de las empresas industriales y para la aplicación de elementos de un Sistema de Calidad, se debe considerar los siguientes pasos:

1. Establecer el proyecto derivado del estudio.
2. Identificar los clientes internos y externo de las industrias.
3. Identificar los requisitos del cliente y consumidor.
4. Desarrollar el producto con el requerimiento establecido.
5. Implementar el proceso de acuerdo a lo propuesto.
6. Aplicar los controles de calidad y evidenciar.

La Mejora de la Calidad.

Constituye al grupo de actividades que llevarán las industrias, es decir lograr mayores niveles de desempeño mejor calidad de una forma

apropiada y técnica con la aplicación y ejecución de un sistema de gestión de calidad.

El Control de la Calidad.

Lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad industrial y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad se mide el desempeño actual y estos se comparan con los niveles anteriores para tomar acciones en las diferencias que se encuentren. Para que el Sistema de Gestión de la Calidad funcione, solo bastará que los elementos que la integran estén debidamente socializados.

ISO 9001:2008 Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad

La norma ISO 9001:2008 no es más que un documento que establece requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y que pertenece a la familia ISO 9000 la cual es un conjunto de normas que representa un consenso internacional en Buenas Prácticas de Gestión con el objetivo de que una industria pueda entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos de calidad de los clientes.

La familia de normas ISO 9000 se divide en tres, como se indica a continuación:

ISO 9001:2008 -Requisitos para un SGC - Norma certificable

ISO 9000: 2005 - Fundamentos y vocabulario.

ISO 9004: 2009 - Guía para la gestión del éxito sostenido.

Como se puede observar, la **ISO 9001:2008** es la única norma dentro de la familia que establece requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad y la única que es auditable y certificable. Es decir, el QUE tenemos que hacer, pero no nos dice COMO debemos de hacerlo, por lo que contribuye a que el documento sea flexible y pueda ser aplicado a diversos sectores.

La ISO 9000:2005.- Es la norma de fundamentos y vocabulario y en ella se encuentra la definición de los términos utilizados en todo el conjunto de normas que comprende la familia 9000.

La ISO 9004:2009.- Es una guía para la Gestión del Éxito Sostenido y puede ser utilizada como un complemento para el Sistema de Gestión de la Calidad, pero no como una guía para su implementación, ya que el propósito de este documento es guiar la gestión de las empresas.

13.4. Aspectos básicos

13.4.1. Antecedentes

Como antecedente tomamos en consideración a un sector de las empresas industriales ubicadas en el Cantón Babahoyo, misma que posteriormente están anexada a la presente propuesta; siendo así que hace más de cuarenta años se han venido posesionando en el mercado local empresas industriales en nuestro medio de las cuales citaremos varias de ellas como son las siguientes: Unidad Nacional de Almacenamiento **(UNA)**, Compañía Industrial Ecuavegetal, Industrial Arrocería Inecita, constructora ODORISIO entre otras, cada una con diferente actividad económica, pero todas en el mismo contexto territorial del Cantón Babahoyo provincias de Los Ríos, sin dejar de reconocer a las demás que están ubicada a nivel de toda esta provincia con menor y mayor capacidad de infraestructura y operatividad.

Casi todas no poseen normas de calidad certificada por los organismos reguladores de estandarización , lo que es más una norma de calidad Iso 9001:2008, considerando que si hay industrias que tienen establecidas políticas de aceptación INEN para poder exportar su producción como es el caso de la Compañía Ecuavegetal.

Pero aun así las industrias ecuatorianas realizan grandes esfuerzos para así poder obtener la certificación de calidad que otorga la ISO 9001-2008 obteniendo así hasta el año 2011 que existía 1,500 empresas con certificación, y en la actualidad existen más empresas preocupadas por constar con esta denominación. Tal es el caso que con el objetivo de brindar una atención ciudadana basada en calidad y calidez, el Ministerio de Educación (MinEduc) desarrolla el proceso de capacitación, implementación y auditoria para sus funcionarios distritales, de cara a la obtención del certificado ISO 9001 a la calidad en su servicio de atención, certificación que pretende obtener hasta el mes de mayo del presente. Como ejemplo podemos tomar en consideración la siguiente información por un organismo regulador que el 4 de febrero del 2014 el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) entregó el Certificado con Sello de Calidad a siete empresas ecuatorianas. Las empresas que recibieron el Certificado con Sello de Calidad son Acería del Ecuador (Adelca), Danec, Holviplas, Induglob, Novacero y Tumilsa.

Este es el reconocimiento oficial que otorga el Gobierno Nacional del Ecuador, por medio del INEN, a los productos que cumplen permanentemente con los requisitos de una Norma Técnica. Este sello garantiza al consumidor un producto confiable y fortalece las exportaciones. Según la superintendencia de compañías el número de

empresas que existen en el país es de 44.691 de las cuales están distribuidas en el territorio nacional de la siguiente manera:

Empresas registradas en la superintendencia de compañías

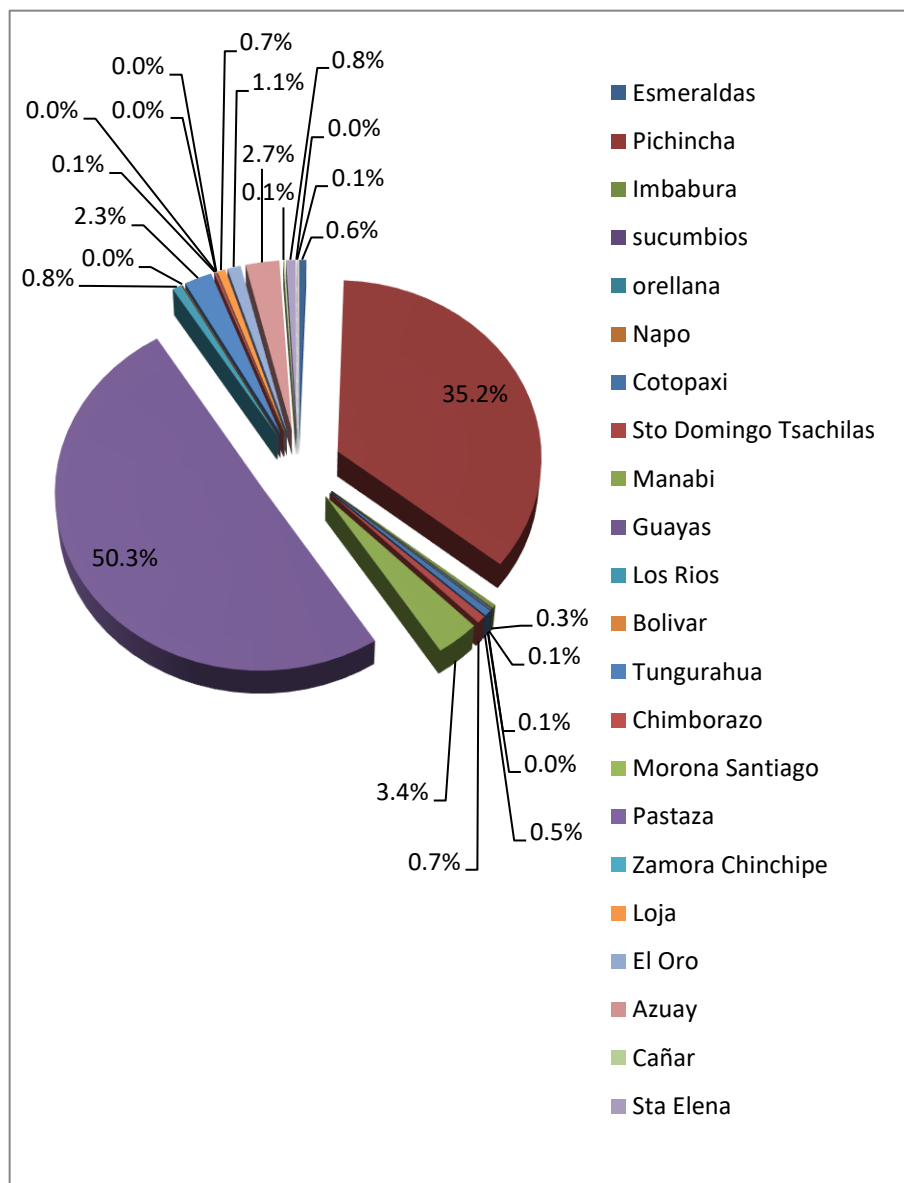


Figura N° 7

De las 44.691 Al sector industrial le pertenece 2.737 distribuidas en el territorio Nacional.

Sector industrial

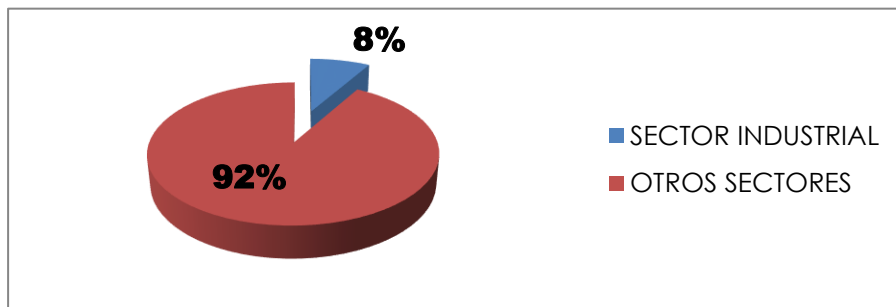


Figura N° 8

Teniendo así de las 44.691 del total de compañías existente en el Ecuador, 2.737 de compañías perteneciente al sector industrial que como lo demuestra el grafico equivale a un 8% al sector industrial y un 92% a los demás sectores como lo son: sector petrolero, agrícola, comercial, telecomunicaciones, acuicultura y pesca.

Industrias en la provincia de Los Ríos con normas ISO 9001:2008

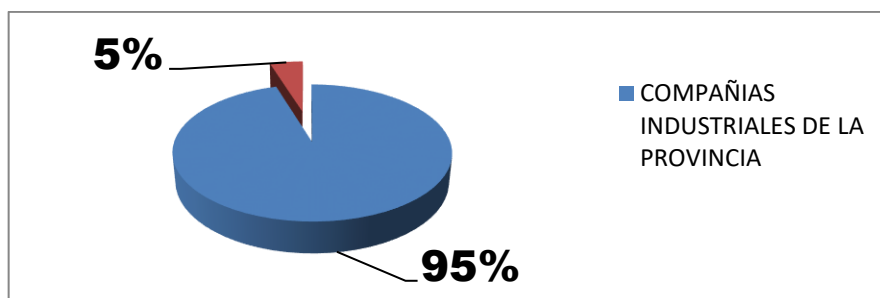


Figura N° 9

Según datos del INEN de las 21 compañías industriales existente en la Provincia de Los Ríos como se lo demuestra el grafico un 5% a compañías con certificación ISO 9001-2008 y un 95% de compañías que tienen otra certificación o algunas simplemente no la tienen, la única empresa que tiene una certificación ISO 9001-2008 en la provincias de Los Ríos es la AGRICULTURA COMERCIAL S.A AGICOM ubicada en Patricia Pilar-Buena Fe, encargada de la producción y comercialización de caucho natural, certificación que la obtuvo el 2010-05-31.

Ubicación.

De acuerdo a la investigación realizada se determinó que las empresas del sector industrial del cantón Babahoyo, mantiene la siguiente ubicación geográfica:

- La compañía ECUAVEGETAL S.A dedicada al procesamiento de materia prima envasado y etiquetado de toda clase de vegetales para su comercialización. Sus instalaciones se encuentran ubicada en el km 7 vía Jujan en la provincia de Los Ríos con un total de 11.000m² cubierto sobre una superficie de 42.979,95m².

- La Unidad Nacional De Almacenamiento (UNA), dedicada al tratamiento de granos, adscrita al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, se encuentra ubicada km4 vía Montalvo, específicamente en el sector de CEDEGE.

- Constructora ODORISIO, es una empresa dedicada a la construcción de carretera está ubicada en el km 3 vía a Guayaquil en la ciudad de Babahoyo provincia de los Ríos.

- Industrial Arrocera Inecita, Es una empresa dedicada a la comercialización y procesamiento de pilado, está ubicada en la vía Flores km .1/2 vía a Montalvo.

13.5. Justificación

La propuesta constituye el diseño de un manual del sistema de gestión de calidad como norma de estandarización, el mismo que contribuye a mejorar los procesos administrativos y operativos de todos los industriales del Cantón Babahoyo con la aplicación de la norma ISO 9001-2008, mediante una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio, cumplan con los requisitos establecidos por la propuesta para satisfacción de los clientes; el Manual de la Calidad que utilizaran las industrias, trazan

las políticas, alcance, objetivos, indicadores y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001-2008 y con la aceptación del Instituto regulador en nuestro medio. Utilizar adecuadamente las herramientas y los modelos de gestión de la calidad; concientización del personal y la toma de conocimiento como alcance del sistema de gestión con el único propósito de socializar a todos quienes forman parte de esta industrias que ofrecen al mercado, para ello es necesario que conozca bien todos los beneficios que genera la certificación de estandarización para los industriales del sector. No obstante la calidad en el servicio no se logra de la noche a la mañana; es un proceso constante de interacción e innovación que permitirá la expansión de la empresa por medio del desarrollo de ideas novedosas que disminuyan los costos sin sacrificar la calidad.

La Calidad de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa, sus características y necesidades, Se hace énfasis en cuáles deben ser los procesos de la dirección eficiente, la toma de decisiones, procesos de asignación de recursos, procesos de realización de producto, procesos de medición, análisis y mejora. La operatividad eficaz de las empresas en los mercados es cada vez más competitiva, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha

convertido en un pilar estratégico empresarial en relación al tema propuesto para las industrias de ser necesario.

A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos, la reducción de costes y atención al cliente tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de las mismas. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y principios de la gestión de la calidad en toda industria.

13.6. Objetivos

13.6.1. Objetivo General

Mejorar la calidad de los procesos operativos-administrativos y la atención a los clientes que ofrecen las Industrias a través de la implementación y aplicación de las normas ISO 9001:2008, mediante actividades ejecutadas con enfoque de eficiencia y eficacia, misma que debe ser ejecutada por la gerencia con el apoyo de todos sus empleados y trabajadores en general. Con el mismo objetivo común que busca todo empresario, utilizando adecuadamente las herramientas, concientizando al personal en la toma de conocimiento del alcance del sistema de gestión de calidad; a fin de socializar a todo el personal que trabaja dentro las empresas industriales del Cantón Babahoyo.

13.6.2. Objetivos Específicos

- Establecer el sistema de gestión de calidad en los procesos administrativos y operativos para una mejor productividad.
- Reconocer las herramientas y técnicas para el análisis, implementación y mejora del sistema.
- Promover un equipo de auditores internos especializados en las ISO 9001:2008, para la consistencia y permanencia de las normas de estandarización.

13.7.- Estructura general de la propuesta

La Gestión se basa en la aplicación y apropiación de la norma ISO 9001:2008, y los documentos base para la implementación de un Sistemas Integrados de Gestión de calidad. En el marco de las políticas institucionales, empresariales y de acuerdo al plan de desarrollo 2006 – 2015 evoluciona y con ella el Sistema, de esta forma se integra la estandarización hacia las industrias bajo los criterios de las normas, leyes y decretos aplicables de forma voluntaria y legal en todas las organizaciones empresariales.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades:

objetivos particulares, socialización del recurso humano, los productos suministrados, los procesos empleados, el tamaño de la empresa la infraestructura de la misma, y es facultad absoluta del propietario la aplicación. Esto comprende el alto grado de responsabilidad que asume la gerencia y para ello se documentara el Manual de Gestión y los documentos que habilitan la norma ISO 9001-2008 para su aplicación, además se requiere elaborar los siguientes componentes:

1. Control de documentos (procedimiento)
2. Responsabilidad de la dirección (procedimiento)
3. Planificación de la producción
4. Responsabilidad, autoridad y comunicación
5. Políticas de calidad.

13.7.1.- Modelamiento de procesos

Esto comprende la necesidad de modelar los procesos estratégicos, productivos y descripción de actividades así como la evaluación, identificando responsabilidad en la entrada, salida, controles y recursos.

Descripción de actividades.

a. Actividades control de documentos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Actividades	Recursos
Revisión de la numeración y codificación de todos los documentos	<ul style="list-style-type: none">➤ Datos e informes permanentes, periódicos y anuales. ➤ Documentación necesaria para el desarrollo de esta actividad.
Registros del sistema de gestión de la calidad.	
Establecer y mantener los registros para evidenciar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	
Controles necesarios para la identificación.	
Controles necesarios para el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.	

Tabla N° 2

A través de los registros se evidenciará todos los procesos que se realizan dentro de las Industrias, para cumplir con la gestión de calidad.

b. Actividades de la responsabilidad de la dirección

Actividades	Recursos
Asegurar que la política del sistema de calidad se encuentra documentada, implantada, mantenida y que su difusión a través de toda la organización es exitosa.	<ul style="list-style-type: none">• Equipo informático• Talento Humanos (Administración)• Valores, imagen de la empresa industrial
Evaluación de satisfacción del cliente, para determinar las inquietudes y la percepción que los clientes tienen de la empresa	
Establecer la política sobre la calidad de los productos/ servicio a la sociedad.	

Tabla N° 3

“La empresa, se fundamenta en brindar productos de calidad y su comercialización, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, comprometiéndose con el desarrollo del talento humano y ambiente.

c. Actividades de la planificación

Actividades	Recursos
Establecer objetivos de calidad	Técnicos y especialistas de control de calidad
Documentar y manejar los objetivos de acuerdo a las políticas de calidad	
Controlar los objetivos de acuerdo a las políticas establecidas	
Impulsar los recursos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del proceso de gestión administrativa- operativa.	Aplicación del modelo del proceso de administración

Tabla N° 4

Se establecerán objetivos de calidad que irán de acuerdo a las políticas establecidas para todas las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo para obtener resultados exitosos por medio de la aplicación del principio establecido.

d. Actividades para mejorar la responsabilidad, autoridad y comunicación

Actividades	Recursos
El Gerente Propietario es el responsable del sistema de gestión de calidad; Su responsabilidad y como tal establece comunicación a los miembros de la industria	Gerente propietario Medios como herramientas para cumplir esta función
El representante de la alta dirección es el Gerente Propietario, quien puede y tiene autoridad para actuar en los asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad.	
Preparación de Reuniones de trabajo	

Tabla N° 5

El gerente propietario de cada empresa tiene el compromiso de preparar las reuniones con el fin de comunicar las responsabilidades a los miembros de la organización en asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad.

e. Actividades de revisión por la dirección

Actividades	Recursos
Revisión de la alta Dirección	Alta gerencia Empleados Trabajadores
Reuniones de trabajo	
Resultados de la revisión de la alta dirección.	

Tabla N° 6

La alta gerencia de las Industrias realizara revisiones permanentes en cuanto a la obtención de los resultados para comprobar si está cumpliendo con la norma de implementación.

Funciones:

Proporcionar información a todo el sector industrial del Cantón Babahoyo sobre la atención que les presta a sus clientes. Apoyar la ejecución de las actividades a seguir por parte de los empleados, trabajadores y proveedores de la industrial que existen en nuestro medio y cumplir con la satisfacción de necesidades del personal con la única finalidad de mejorar las relaciones entre sí.

Evaluación:

Actividad	Indicador de éxito	Responsable	Tiempo
Control de documento	Todo los departamentos mantienen un registro de documentos para evidenciar todos los procesos	Gerente Administrativo y de calidad	1 meses
Responsabilidad de la dirección.	cumplimiento de la política de la calidad establecida		1 meses
Planificación	Todos los empleados trabajan por cumplir los objetivos de calidad		2 meses
Responsabilidad, autoridad y comunicación	El gerente propietario tiene la autoridad para actuar en los asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad		1 meses
Revisión por la dirección	Los resultados cumplen con los requerimientos esperados de la calidad		2 meses

Tabla N° 7

13.8.- Resultados esperados de la alternativa.

Los resultados que se esperan de la alternativa son los que a continuación se detallan:

- Obtener procesos administrativos-operativos eficientes
- Personal satisfechos con remuneración y buen ambiente laboral
- Aumento de la productividad técnica y del Recurso Humano
- Incremento de la rentabilidad para el empresario
- Satisfacción por parte de los clientes y consumidores en todas sus expectativas
- Ejecución de proceso de auditoria documentado para evidenciar.
- Realizar revisión periódica del sistema de gestión de calidad.
- Cumplimiento de toda la planificación incluido objetivos y metas.

CAPÍTULO XIV

14.- BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ IBARROLA JOSÉ MARÍA - GALLEGO IGNACIO ÁLVAREZ -
CARO JAVIER BULLÓN. Introducción a la Calidad. Editorial Ideas
Propias.2009.

ABRIL SÁNCHEZ CRISTINA ELENA, ENRÍQUEZ PALOMINO ANTONIO,
SÁNCHEZ RIVERO JOSÉ MANUEL. Manual para la integración de
sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos
laborales.

ALFARO CALDERÓN GERARDO GABRIEL, en, Administración para la
Calidad Total.

EDITORIAL MADRID. Abordaje de conocimientos básicos de calidad.
ISBN. 9788467643596. 2010.

EVANS JAMES – LINDSAY WILLIAM. Administración y control de
localidad. ISBN 9789706868367. Año 2009.

GONZALEZ LOPEZ AMABLE . Calidad ISO 9000. Formación y control de
procesos. Editorial Tiempo Real.

KANAME OKADA. Jefe del Programa Japón. Banco Interamericano de Desarrollo. Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de Control de Calidad.

MACDONALD JOHN. Aprenda a Gestionar la calidad. 2009. ISBN: 9788496426795.

NAVA CARBELLIDO VICTOR MANUEL. ISO 9001: 2008 Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua. 2009 ISBN9786070500886.

NUÑEZ FERNÁNDEZ, EDUARDO. Archivos y normas ISO. ISBN: 788497043137 AÑO: 2007.

PEREGRINA Y CINTAS, XAVIER TORT-MARTOREL LLABRÉS. Técnicas para la gestión de calidad.

SEVILLA ENDERO JOSE. Auditoria de los Sistemas Integrados de Gestión. ISBN 9788494021534. Año 2012.

TARI GUILLO JUAN JOSE. Calidad Total. Fuente de ventaja competitiva. Universidad de Alicante. España.

VARGAS RODRÍGUEZ HÉCTOR. Manual de implementación del programa 5S, Un Sistema de Gestión de Calidad. ISBN: 84-689-0085-0.

VELASCO SÁNCHEZ JUAN. Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica. Pirámide, 2005 ISBN-9788436819762

CAPÍTULO XV

15.- ANEXOS

15.1 MATRIZ: PROBLEMA-OBJETIVO-HIPÓTESIS

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cómo socializar la metodología de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a las Normas ISO 9001-2008, y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes en las empresas del sector industrial, del Cantón Babahoyo?	Formular una metodología para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a las Normas ISO 9001-2008 y su relación con los niveles de satisfacción de los clientes en las empresas del sector industrial del Cantón Babahoyo	El diseño de una metodología para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que se basaría en el cumplimiento de las Normas ISO 9001 -2008 a través de la relación con los niveles de satisfacción de los clientes que se aplicaría en las empresas del sector industrial, del cantón Babahoyo
SUBPROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS DERIVADAS
¿Cómo podemos determinar si las empresas del Cantón Babahoyo cuentan con alguna certificación de calidad?	Determinar si las empresas del Cantón Babahoyo cuentan con alguna certificación de calidad	El análisis realizado para determinar si las empresas del Cantón Babahoyo cuentan con alguna certificación de calidad, nos ha permitido conocer el rendimiento operacional del sector industrial de este cantón
¿Por qué es necesario conocer las políticas de calidad y de mejora continua con las que debe contar las empresas?	Determinar las políticas de calidad y de mejora continua con las que debe contar las empresas industriales	La determinación de las políticas de calidad y de mejora continua con las que debe contar las empresas industriales, va a mejorar el rendimiento organizacional maximizando utilidades y minimizando costos de producción y comercialización
¿Cómo el desarrollo de un manual de servicio al cliente y de calidad para que sea aplicado a toda la empresa, va a contribuir a su desarrollo organizacional?	Desarrollar un manual de servicio al cliente y de calidad para que sea aplicado a toda la empresa industrial para su desarrollo organizacional	El desarrollo de un manual de implementación de aplicación de las normas de calidad para que sea aplicado a toda la empresa industrial, va a contribuir a su desarrollo organizacional y mejoramiento del servicio al cliente

Tabla N° 8

15.2.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Implementar un sistema de gestión de calidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS
<p>Trabajar en la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, porque las empresas desarrollarán un sistema estructurado, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna. Esto lleva a las empresas a reducir sus costos operativos, y a generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo, a poner en práctica dos paradigmas: primero desarrollar la permanente satisfacción de los clientes y segundo, dar las bases para hacer realidad la mejora continua de sus procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos • Relaciones Comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen de la Industria • Producto • Requisitos • Auditoria • Certificación 	<p>Crees que es importante la calidad?</p> <p>¿Sabes que es una empresa industrial?</p> <p>¿Conoces que es un Sistema de Gestión de Calidad?</p> <p>¿Consideras que es importante satisfacer al cliente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas directas a los involucrados • Diálogos comprensivos

Tabla N° 9

VARIABLE DEPENDIENTE

Empresas Industriales del cantón Babahoyo

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS
<p>La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Extracción • Explotación • Manufactureras • Transformación 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costes • Competitividad en el mercado 	<p>¿Resuelve problemas de compatibilidad de productos?</p> <p>¿Sabes para que sirvan las estrategias de mercado?</p> <p>¿Aplicas estrategias?</p> <p>¿Orienta su producción a la calidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas directas a los involucrados

Tabla N°10

15.3.- CUESTIONARIO DE PREGUNTAS REALIZADA A LOS EMPRESARIOS INDUSTRIALES Y CONSUMIDORES DEL CANTÓN BABAHOYO

EMPRESARIOS INDUSTRIALES

1. ¿Tiene Usted, conocimiento acerca de los principios de la calidad del producto, con respecto a las normas ISO?
2. ¿Usted, como empresario Industrial se considera que esta realmente comprometido con los estándares de calidad de los actuales momentos, que exige las entidades reguladoras en nuestro país?
3. ¿Usted, como empresario Industrial de nuestra localidad está de acuerdo con la importancia que se le debe dar a la calidad del producto terminado?
4. ¿La empresa industrial que usted, dirige muy acertadamente tiene establecida las políticas y normativas básicas con relación a estándares?
5. ¿Se encuentran definidos y controlados los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad?
6. ¿Existen control sobre los procesos de producción que se aplican en las empresas Industriales?
7. ¿Tienen identificados los requisitos de los clientes, tanto los especificados por ellos como los no especificados?

8. ¿Diga usted, si siempre están los procesos orientados a los clientes obteniendo información de ellos?
9. ¿Existe garantía de la conformidad del producto durante el proceso interno hasta la entrega final al cliente?
10. ¿Está de acuerdo en mantener un programa de mejora continua en la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos?
11. ¿Analizan datos apropiados para determinar la eficiencia y eficacia en los procesos del sistema de gestión de la calidad que usted aplica?
12. ¿Cree usted como empresario cumplir con un 100% con sus objetivos planteado al inicio de un proceso de Gestión?

CLIENTES Y CONSUMIDORES

1. Sr. Consumidor diga usted, si de la atención recibida por el personal de las industrias del cantón Babahoyo” ¿Cuál es la opinión sobre los siguientes aspectos?
2. ¿Califique usted como cliente, la atención que recibió por parte de los colaboradores durante su visita a las industrias del cantón?
3. ¿Considera usted que el tiempo recibido de parte de los industriales del Cantón Babahoyo durante la entrega del producto fue?
4. ¿Diga usted Sr. Consumidor, si el servicio brindado por los empresarios de industrias de nuestro cantón ha solucionado satisfactoriamente sus necesidades?
5. ¿Usted está de acuerdo con los equipamientos, instalaciones e infraestructura en general de las industrias del cantón?
6. ¿Usted como cliente o consumidor considera que los productos le fueron entregados en el tiempo oportuno al momento de su compra de parte del empresario industrial?
7. ¿La atención del personal de las industrias que usted haya visitado lo han atendido de manera cordial y agradable?
8. ¿La empresa resuelve de manera eficiente y eficaz, cualquier problema que pueda tener usted como cliente con relación al producto?

9. ¿Cómo califica usted la diversidad de productos que se fabrica o producen dentro del sector industrial del Cantón Babahoyo?

10. ¿Conocen ustedes los beneficios sobre las normas de calidad que tienen las empresas industriales del Cantón Babahoyo?

11. ¿Cuándo adquiere un producto, lo hace buscando específicamente con una norma de calidad ISO, que garantice su compra?

12. ¿Qué importancia le da usted (s) a los productos de calidad con la norma ISO al momento de comprar?

15.4 Empresas Industriales del Cantón Babahoyo

15.4.1 Biografías y procesos.



ALMESA (Unidad Nacional de Almacenamiento U.N.A)

Se crea el 27 de agosto del 2007 la Unidad Nacional de Almacenamiento U.N.A., adscrita al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca mediante Decreto Ejecutivo N° 589, del Econ. Rafael Correa Delgado, PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA. En la cual, se realizó el traspaso de la planta de almacenamiento, perteneciente a la ex Comisión de Estudios para el Desarrollo de la Cuenca del Río Guayas, CEDEGE, al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, MAGAP, y será administrada por la Unidad Nacional de Almacenamiento, U.NA, cuyo objetivo es beneficiar a los agricultores del país, quienes podrán embodegar alrededor de 30 mil toneladas de cualquiera de sus productos.

La planta, ubicada en Babahoyo vía Montalvo, fue arrendada por CEDEGE a la Procesadora Nacional de Alimentos C.A., PRONACA, por un período de diez años, por lo que se efectuó los trámites legales para dar por terminado dicho contrato, entre las autoridades de las dos instituciones. A partir de la firma de traspaso, esta infraestructura, una de las más grandes del país, se denominará “Planta UNA Babahoyo”, la misma que cuenta con las siguientes áreas: almacenamiento, limpieza,

secado, pilado. Está previsto, en dos años, abrir una extrusora de polvillo y una certificadora de semilla.

Los principales servicios que se brindan en las plantas de silos de propiedad de la U.N.A. son:

- Pesaje automático en básculas camioneras certificadas por el INEN
- Análisis de laboratorio en base a las normas INEN
- Limpieza de granos
- Secado de granos
- Mantenimiento fitosanitario y conservación del producto

Tendrá a su cargo el desarrollo y fortalecimiento de los servicios de:

1. Almacenamiento y comercialización de productos agropecuarios.
2. Administración de la reserva estratégica de los mismos; y,
3. Comercialización y distribución de insumos.





ECUAVEGETAL S.A. es una compañía dedicada al procesamiento de materias primas y al envasado de toda clase de vegetales, al igual que a la comercialización de los mismos, sus instalaciones se encuentran ubicadas en el km. 7 vía Juján en la provincia de los Ríos con un total de 11.00m² cubiertos sobre una superficie de 42.979,95m². La fábrica fue construida en 1986 y desde entonces ha venido procesando frutas y vegetales en envases de hojalata, vidrio y cartones tetra pack los jugos de acuerdo a la demanda del mercado. ECUAVEGETAL S.A. exporta aproximadamente el 75% de su producción, siendo sus principales mercados Estados Unidos, Francia, España y el Caribe adicionalmente empaacan sus productos con su marca Facundo, líder en el mercado Ecuatoriano con marcas privadas de sus clientes.

Proceso de producción

El proceso de producción se inicia con la recepción de la materia prima (ya sea vegetales o frutas), la misma que es previamente calificada y descargada de los camiones hacia los bins de almacenamiento.

Dependiendo el producto que se desea elaborar la materia prima puede seguir varios flujos.

Normas de Calidad

ECUAVEGETAL cumple con todos los estándares tanto de calidad como de etiquetado bajo el Sistema de buenas prácticas de manufactura, sistema de sanitización y HACCP (análisis de riesgos y control de puntos críticos) además de haber implantado y recibido la certificación en sistema de calidad ISO 9001 por lograr la inocuidad de los productos.



ODORISIO es una empresa dedicada a la construcción de carretera está ubicada en el km 3 vía Guayaquil en la ciudad de Babahoyo Provincia de los Ríos

Obras de superficie en calles, carreteras, autopistas, puentes o túneles, asfaltado de carretera, pintura y otros tipos de marcado de carretera, instalación de barreras de emergencia, señales de tráfico y elementos similares. Incluye la construcción

NORMAS ISO 9000:

La normas ISO 9000 se centra en los procesos, es decir, en la forma en que se produce, en el lugar de dictar especificaciones para el producto final, estas normas requieren de sistema documentados que permiten controlar los procesos que utilizan para desarrollar la principal norma de esta serie es la ISO 9001 -2008 donde se señalan los requisitos de un sistema de gestión de la calidad para que sea certificable.

PILADORA INECITA



Está ubicada en la vía Flores Km ½ vía Montalvo, abrió sus puertas en el año 1972, comenzó con la compra de cuadrilla y arroz en cascara de los pequeños agricultores, después de cinco años surgió un avance de los cuales llego hacer una empacadora con sus respectivas maquinarias, molinos, hornos, tolvas, bandas, con etiquetas y sellos cumpliendo con las normas de calidad ISO. Actualmente no consta con etiquetado y sellado solo se dedica a la compra y venta de arroz en cascara para luego venderlo como arroz nuevo o arroz envejecido. En la actualidad no consta de norma ISO porque dejo de negociar con empresas del estado.

15.4.2 EMPRESAS INDUSTRIALES DEL CANTÓN BABAHOYO

Orden	Nombre	Dirección
1	Casa del Agricultor "ALEGRÍA"	km.12 vía a Babahoyo- san juan, frente a la hacienda la julia -Babahoyo
2	"AGRIVIB" Agrícola e industrial Villacres Burbano S.A	km. 16 vías a Montalvo - Babahoyo.
3	Piladora ALROSA	km. 1 ½ vía flores
4	RECIPLASTICOS (empresa recicladora de plástico)	Km 2 vía Babahoyo – juan
5	Industria molina montilla	vía Febres cordero
6	Piladora FABASA	km. 2 ½ vía Montalvo. frente a la gasolinera
7	Piladora Olguita "HNOS. AVEROS"	Vía. Montalvo km. 1 1/2, diagonal acrópolis
8	EVARIS S.A. (fábrica equipos para piladoras)	Av. Enrique Ponce Luque, vía a Guayaquil. frente al Sri
9	Piladora MEJÍA COCA "MARÍA JOSÉ"	Vía Montalvo - por la PJ. a pocos metros de (Dismero)
10	Piladora SANTA MARÍA	Km 1 ½ Vía Montalvo. pasando el puente de la represa
11	INGENIO ISABEL MARÍA	entrada por la gasolinera del cruce Chilintomo
12	Unidad Nacional de Almacenamiento(U.N.A.)	km 4 via Babahoyo- Montalvo
13	ECUAVEGETAL S.A.	Km. 7 via Jujan
14	Constructora "ODORISIO "	Km. 3 vía Guayaquil
15	Piladora INECITA	Vía flores km. ½ vía Babahoyo – Montalvo Diagonal al Comercial Dismero

