



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS MODELOS DE EXCELENCIA Y EL ENFOQUE DE GESTIÓN POR PROCESOS” DE LA EMPRESA ECUATORIANA “ECUATRAN S.A.” DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

AUTORA:

MARÍA FERNANDA MAITA ARCOS

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de Titulación presentado por el Srta. María Fernanda Maita Arcos “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS MODELOS DE EXCELENCIA Y EL ENFOQUE DE GESTIÓN POR PROCESOS” DE LA EMPRESA ECUATORIANA “ECUATRAN S.A.” DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, fue revisada y corregida siendo su contenido original en su totalidad, por lo que se autoriza su presentación.

.....

Lic. Iván Patricio Arias González
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

.....

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María Fernanda Maita Arcos, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de Abril del 2016

María Fernanda Maita Arcos

180497672-6

DEDICATORIA

El siguiente proyecto está dedicado a la Virgen de Agua Santa que desde el momento que llegue a esta ciudad me cubrió con su manto, y ha sabido guiarme a mi padre que me enseñó que la responsabilidad en la vida es lo primero y mi madre por ser una mujer única que en todo momento me estuvo apoyado , optimista con mis proyectos, mis hermanos, dándome fuerzas para que no me dé por vencida por más grandes obstáculos se presenten , a mi hijo Johan Fernando el motivo para luchar y día a día ser mejor y aquella familia que hice en esta ciudad mis amigos, que hemos compartido momentos inolvidables.

De manera especial a mi abuelita angelito del cielo por haberme enseñado que la vida se hizo para regalarle una sonrisa todos los días, a pesar que hoy no pudo estar sé que desde el cielo me sigue cuidando.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme regalado la vida y darme la oportunidad de peregrinar en este mundo poniéndome al frente de personas que me han ayudado a crecer y cada día ser mejor.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme brindado la oportunidad de crecer profesionalmente, no solamente académicamente si no éticamente con unos maestros que más que alumnos nos miraron como amigos.

A mi Directora de tesis Lic. Iván Patricio Arias Gonzales por haberme guiado con sus conocimientos al dirigir esta tesis y al Ing. María del Pilar Ramírez por su apoyo incondicional.

TABLA DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación de Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Tablas	x
Indice de Gráficos	xi
Índice de Anexos	xi
Resumen.....	xii
Summary	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema	6
1.1.3 Delimitación de contenido.	6
1.1.4 Delimitación Poblacional.....	6
1.1.5 Delimitación Espacial.	6
1.2 JUSTIFICACIÓN	7
1.3 OBJETIVOS	8
1.3.1 Objetivo General	8
1.3.2 Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.1.1 Antecedentes Históricos	11
2.1.2 Identificación De La empresa	11

2.1.3 Reseña Histórica	11
2.1.4 Misión	12
2.1.5 Visión.....	12
2.1.6 Valores de la Institución	12
2.1.7 Principios Institucionales	13
2.1.8 Slogan	13
2.1.9 La insignia.....	13
2.1.10 Responsabilidad Social.....	13
2.1.11 Objetivo General.....	14
2.1.12 Objetivos Específicos	14
2.1.13 Productos	14
2.1.14 Productos	15
2.1.15 Principales clientes	17
2.1.16 Organigrama Estructural y Funcional.....	18
2.1.17 Matriz FODA.....	20
2.1.18 Oficina y Agencias.....	21
2.1.19 Situación Geográfica.....	23
2.1.20 Marco Legal.....	23
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	25
2.2.1 Calidad.....	25
2.2.2 Evolución de la Calidad.....	25
2.2.3 Objetivo de la Calidad	27
2.2.4 Factores relacionados con la calidad	27
2.2.5 Características determinantes de la calidad y su gestión	28
2.2.6 Orientación de los profesionales de la gestión de la calidad	29

2.2.7 Gestión de Calidad.....	29
2.2.8 Objetivo de la gestión de la calidad	30
2.2.9 Principios generales de la gestión de la calidad.....	30
2.2.10 Norma ISO 9000	31
2.2.13 Modelo de Excelencia Deming.....	32
2.2.14 Modelo de Excelencia de la EFQM	36
CAPITULO III: IDEA A DEFENDER	39
3.1. VARIABLES	39
3.1.1. VARIABLES INDEPENDIENTES	39
3.1.2. VARIABLES DEPENDIENTE.....	39
3.2.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	40
3.3.1 Investigación de Campo.....	40
3.3.2 Investigación Bibliográfica - Documental	40
3.3.3 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.	40
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.4.1 Población	40
3.4.2 Muestra	41
3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
3.5.1 Métodos.....	41
3.5.5 Técnicas	42
3.6 Resultados	42
3.6.5 Tabulación de las Encuestas	42
CAPITULO IV: PROPUESTA	57
4.1 GENERALIDADES	58
4.1.1 Importancia	58

4.1.2 Objetivo.....	58
4.2 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN EL MODELO EFQM	58
4.2.1 La identificación y secuencia de los procesos	58
4.2.2 Descripción de los procesos.....	61
4.2.3 Descripción de las actividades del proceso.....	67
4.2.3.1 Procesos Gobernantes	67
4.2.3.2 Procesos Operativos	73
4.2.3.3 Procesos de Apoyo.....	79
4.2.4 Seguimiento y medición de los procesos	94
4.2.5 La mejora de los procesos	95
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA	98
LINKOGRAFÍA	100
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1 Nomina de productos	15
Tabla 2. 2 Matriz FODA.....	20
Tabla 3. 3 Ecuatran S.A, desarrolla valores, misión, visión, políticas y estrategias.....	43
Tabla 3. 4 Diseño de un modelo de gestión de calidad.....	44
Tabla 3. 5 Identificar, evaluar y administrar los procesos productivos	45
Tabla 3. 5 Ecuatran S.A, trabaja bajo normativa de calidad.....	46
Tabla 3. 7 Los procesos gobernantes, operativos y de apoyo están bien definidos	47
Tabla 3. 8 Existe un manual de funciones	48
Tabla 3. 9 Existen un manual de políticas y procedimientos.....	49
Tabla 3. 10 El personal que labora en la empresa es seleccionado según sus competencias.....	50
Tabla 3.11 Los sistemas informáticos de la empresa Ecuatran S.A, proporcionan información.....	51
Tabla 3. 12 Se investigan las necesidades del cliente	52
Tabla 3. 13 Se presentan los resultados correspondientes al desempeño laboral	53
Tabla 3. 14 diseño de un modelo de gestión de calidad	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 2. 1 Evolución de productos	15
Gráfica 2. 2 Organigrama Estructural y Funcional.....	19
Gráfica 2. 3 Oficina Matriz Ambato	21
Gráfica 2. 4 Agencia Quito	21
Gráfica 2. 5 Agencia Guayaquil	22
Gráfica 2. 6 Agencia Cuenca	23
Gráfica 2. 7 Situación Geográfica.....	23
Gráfica 2. 8 Evolución de la calidad.....	27
Gráfica 2. 9 Estructura del modelo	35
Gráfica 2. 10 Esquemalógico REDER.....	37
Gráfica 3. 11 Ecuatran S.A, desarrolla valores, misión, visión, políticas y estrategias	43
Gráfica 3. 12 Diseño de un modelo de gestión de calidad.....	44
Gráfica 3. 13 Identificar, evaluar y administrar los procesos productivos	45
Gráfica 3. 14 Ecuatran S.A, trabaja bajo normativa de calidad.....	46
Gráfica 3. 15 Los procesos gobernantes, operativos y de apoyo están bien definidos	47
Gráfica 3. 16 Existe un manual de funciones	48
Gráfica 3. 17 Existen un manual de políticas y procedimientos.....	49
Gráfica 3. 18 El personal que labora en la empresa es seleccionado según sus competencias y actitudes	50
Gráfica 3. 19 Los sistemas informáticos de la empresa Ecuatran S.A, proporcionan información.....	51
Gráfica 3. 20 Se investigan las necesidades del cliente.....	52
Gráfica 3. 21 Se presentan los resultados correspondientes al desempeño laboral	53
Gráfica 3. 22 diseño de un modelo de gestión de calidad basado.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. 1 RUC “ECUATRAN S.A”	102
Anexo 1. 2 Información general empresa “ECUATRAN S.A”	106
Anexo 1. 3 Asesoría en línea gama de productos	107
Anexo 1. 4 Catálogo técnico “ECUATRAN S.A”	108
Anexo 1. 5 Lista de clientes.....	111

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo el diseño de modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y enfoque de gestión por procesos lo cual permite establecer los principios y las directrices que permitan a la empresa adoptar de manera efectiva un enfoque basado en procesos para la gestión de sus actividades y recursos, apoyando a la gestión en empresa Ecuatoriana “ECUATRAN S.A.”, de la Provincia de Tungurahua.

Para el desarrollo del Modelo de Gestión de Calidad se utilizaron los modelos de excelencia y enfoque de gestión por procesos que son los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirige e impulsa la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos y los procesos.

La investigación desarrollada será una herramienta de vital importancia para la empresa, servirá, facilitará la planificación, organización, dirección y monitoreo, para determinar el camino adecuado para la consecución de los objetivos estratégicos planteados a corto, mediano y largo plazo ya que permite que sus procesos se lleven a cabo de una manera organizada y controlada, haciéndolos más operativos y efectivos, coadyuvando a un mayor desarrollo organizacional e institucional al realizar procesos internos y externos adecuados que permitan incrementar la rentabilidad al tener clientes satisfechos totalmente en sus requerimientos y dispondrán de una mejor atención, servicios, ambiente agradable y satisfacción por los beneficios percibidos.

Palabras Claves: Modelo de Gestión de Calidad, modelos de excelencia, gestión por procesos.

Lic. Iván Patricio Arias González
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The purpose of this research is to design a Quality Management Model based on excellence models and management approach through processes, which allows establishing the principles and guidelines to enable the company to adopt effectively a process –based approach to the management of its activities and resources by supporting the management of company “Ecuadoriana S.A”, located in Tungurahua Province.

For the development of Quality Management Model used excellence models and management approach through processes that are excellent results in the overall performance of an organization, customers, people and society in which it operates. They are achieved through leadership, that directs policy and strategy which will be achieved through people, partnership, resources and processes. The research developed will be an important tool for the company, besides it will facilitate, the planning, organization, management and monitoring to determine the appropriate way to achieve the defined strategic goals short, medium and long – term because it allows that its processes are carried out in an organized and controlled manner; making them more operational and effective to improve a better organizational and institutional development to perform internal and external processes accurately, increasing profitability to have satisfied customers according to their requirements so that customers will have better services friendly atmosphere and satisfaction with the perceived benefits

Keywords: Quality Management Model, models of excellence, process management.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha desarrollado básicamente con el principal objetivo de realizar el diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y enfoque por procesos para la empresa “ECUATRAN S.A.”, matriz Ambato, provincia de Tungurahua.

ECUATRAN S.A., es una industria nacional constituida en el país el 16 de agosto de 1979, la misma que durante todo este tiempo ha ido mejorando e incrementando la producción de transformadores de distribución de energía eléctrica, creando fuentes y proporcionando servicios a la colectividad.

Actualmente cuenta entre los clientes a un selecto grupo de empresas, tanto privadas como públicas, así como también a un importante número de constructores e ingenieros eléctricos, brindándoles una atención directa y personalizada.

La empresa “ECUATRAN S.A.”, Se creó por la necesidad de que en nuestro país exista una fábrica de transformadores que permita atender a la demanda del sector eléctrico, entregando un producto a buen precio y excelente calidad, para esto se contó con el apoyo inicial de dos socios extranjeros como SBI Y ACEC, esta última proporcionando la tecnología especialmente en transformadores trifásicos.

Posteriormente con el objetivo de fortalecer la empresa se fueron realizando varias capitalizaciones en las cuales los socios extranjeros, decidieron no hacerlo y retirarse de la sociedad, perdiendo porcentualmente su participación, por tanto el accionero Nacional se fue incrementando positivamente, hasta llegar a tener un solo socio extranjero con una participación del 11.3% lo que sirvió para desarrollar una tecnología propia y así cumplir el objetivo propuesto inicialmente.

El presente trabajo se desarrolla en cuatro capítulos con temas que abarcan los componentes de un Modelo de Gestión de la Calidad para que sirva de guía a la alta dirección, los Directivos, socios y terceras partes interesadas a continuación se realiza un breve comentario sobre los mismos.

En el primer capítulo se plantea el problema existente dentro de la empresa en contexto determinando las causas que originan las falencias en la empresa. Seguidamente se justifica la investigación y se plantea los objetivos de la misma los cuales ayudarán a obtener los resultados esperados.

En el segundo capítulo se determinan los antecedentes que dan lugar a la investigación a su vez se fundamenta tanto filosóficamente como legalmente para sustentar la misma posteriormente se categoriza el problema objeto de estudio y se procede a establecerlo teóricamente para tener conocimientos técnicos de cada una de las categorizaciones, mediante este conocimiento adquirido poder establecer una hipótesis y plantear las variables pertinentes para el seguimiento de la investigación.

En el tercer capítulo se establece el enfoque, la modalidad y el tipo de investigación para la obtención de la información necesaria para realizar un estudio más cercano a la realidad se procede a tomar una muestra del total de la población además en este capítulo podemos encontrar la operacionalización de las variables en la misma que se determina las categorías y las técnicas de recolección de información, de igual forma se detalla la manera en que serán tabulados los datos obtenidos.

En el capítulo cuarto se detalla la propuesta, cuyo objetivo es el diseño de un modelo de Gestión de la Calidad, bajo los modelos de excelencia y enfoque por procesos, para establecer los principios y las directrices que permitan a la empresa adoptar de manera efectiva un enfoque basado en procesos para la gestión de sus actividades y recursos, a través del modelo EFQM el cual se realiza cumpliendo análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo con sus respectivos registros y documentos de referencia, todo esto orientado a la satisfacción de los clientes además se encausan los datos obtenidos a las personas involucradas en el movimiento de la empresa los mismos que fueron recolectados y procesados a través de técnicas como la observación, la encuesta, indagación y entrevista, previo al análisis e interpretación correspondiente. Con los resultados obtenidos de la tabulación se procede a aplicar el estadígrafo Chi cuadrado para verificar la hipótesis lo que dio lugar al rechazo de la hipótesis nula indicando que si existe relación entre las dos

variables del objeto de estudio y es factible seguir con la investigación ya que si se brindará solución al problema suscitado en la empresa.

En el capítulo quinto, se describen las conclusiones a las que se llegó mediante esta investigación, que son de vital importancia para que en la empresa diseñe un modelo de Gestión de la Calidad el que permitirá que las actividades se desarrollen bajo directrices que permitan a la empresa adoptar de manera efectiva un enfoque basado en procesos para la gestión de sus actividades y recursos, que tiene como objetivo primordial alcanzar la satisfacción de los clientes y de esta manera solucionar el problema de satisfacción en la empresa “ECUATRAN S.A”

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para la Empresa “ECUATRAN S.A.” un factor muy importante es el recurso humano, las personas constituyen el principal activo de una empresa ya que participan y hacen posible darle vida a la misma. Todos los componentes humanos de una empresa son importantes, cualquiera que sea su nivel jerárquico o la tarea que desempeñen, sin embargo a veces es descuidado por la falta de motivación, capacitación y control por parte de los propietarios y administrador hacia el personal, esto se refleja en la gestión del personal el cual limita a un trabajo sin mediciones de eficiencia.

La Empresa “ECUATRAN S.A.” Tiene un sistema administrativo tradicional, el cual podría migrar hacia un sistema técnico en función de tener como respaldo un personal profesional y capacitado para afrontar este tipo de cambios en la empresa. La empresa carece de procesos unificados, desarrollando un trabajo poco productivo, no ágil e impreciso, lo cual afecta el proceso de producción y comercialización de los productos y conlleva a la mala atención al cliente.

Cabe recalcar que si no se llegan a solucionar a tiempo estos problemas, perjudicará en un futuro el crecimiento y desarrollo de la misma.

En la empresa “ECUATRAN S.A.”, se observa algunos problemas actualmente por no diseñar un modelo de gestión de calidad.

- La empresa “ECUATRAN S.A.”, no cuenta con un modelo de gestión integrado que este orientado a los clientes, el liderazgo, los procesos, el impacto en la sociedad, resultados globales del negocio y la mejora continua lo que ocasiona alejarse de la búsqueda de la excelencia y por ende ser pocos competitivos.
- En la actualidad la empresa “ECUATRAN S.A.”, cuenta con variedad de herramientas y propuestas de calidad así como también de gestión empresarial, que han surgido por la necesidades del entorno globalizado, pero muchas de estas herramientas y

propuestas no constituyen un marco de trabajo que ofrezca una gestión basada en principios de calidad total no recopilan aquellos aspectos que deben ser desarrollados de manera efectiva en un sistema de gestión limitándose a una única perspectiva o enfoque y dejando de lado una gran diversidad de puntos de vistas, lo que dificulta a la empresa conocer los puntos fuertes y aspectos del sistema de calidad que necesitan ser mejorados para avanzar hacia la gestión de la calidad total.

- En la empresa “ECUATRAN S.A”, no existe un manejo administrativo eficiente lo que produce descoordinación entre los procesos administrativos y operativo.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la ausencia de un Diseño de un modelo de Gestión de Calidad que facilite los procesos de todos los departamentos para así tener un buen desempeño en la empresa “ECUATRAN S.A”.

Por lo anterior, es urgente y necesario emprender con la presente investigación en virtud de considerarse de vital importancia para los intereses de la empresa, dados los problemas encontrados en su interior. Este diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y enfoque de gestión por procesos, permitirá que los distintos procesos se lleven a cabo de una manera organizada y controlada, haciéndolos más operativos y efectivos; y, coadyuvando a un mayor desarrollo organizacional y, más allá de eso, serán los propios clientes quienes dispondrán de una mejor atención, mejores servicios, ambiente agradable y satisfacción por los beneficios percibidos.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera el diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos” de la empresa ecuatoriana “ECUATRAN S.A.”, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, incidirá en el mejoramiento del nivel de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos y operativos?

1.1.2 Delimitación del Problema

El tema de investigación se encontrará delimitado de acuerdo a lo siguiente:

1.1.3 Delimitación de contenido.

Campo: Administrativo y Operativo

Área: Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en los modelo de excelencia y enfoque por procesos.

Espacial: Empresa “ECUATRAN S.A” del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

1.1.4 Delimitación Poblacional.

Para el Diseño de un Modelo de Gestión de la calidad basado en el modelo de excelencia y gestión por procesos, la información será recopilada del personal ejecutivo, administrativo y operativo de la empresa “ECUATRAN S.A.”, planta industrial Ambato.

1.1.5 Delimitación Espacial.

Empresa: ECUATRAN S.A.

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Santa Rosa Km. 7 ½ Vía a Guaranda, Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Teléfono: 03-2754188

1.2 JUSTIFICACIÓN

Mediante el diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la excelencia , contribuiremos a correctivos necesarios para una toma de decisiones oportunas en la Empresa “ECUATRAN S.A.” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, a través de encuestas y entrevistas tanto a los clientes como al personal administrativo, que permita cumplir a cabalidad los objetivos cortos, medianos y largo plazo, y por ende al desarrollo tanto de la entidad y a mis fines académicos, ya que dicho diseño contribuirá para realizar mi trabajo de titulación y permitirá seguir cumpliendo con mis objetivos personales y académicos.

Las razones fundamentales que conllevan a plantearse y desarrollar esta investigación sobre el diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la excelencia y enfoque por procesos para la empresa “ECUATRAN S.A.”, de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, buscará aprovechar toda la información existente que involucra el Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad, para adaptarlos a las necesidades y requerimientos de la organización y de esta forma identificar, interpretar e indagar el nivel de satisfacción de los accionista de la empresa .

La presente investigación permitirá aplicar las técnicas e instrumentos metodológicos, consideradas apropiadas para la medición y evaluación de la situación real de la institución al diseñar un modelo de gestión de calidad permitirá obtener resultados con el único fin de dar a conocer si los proceso claves de la empresa se realiza de forma eficiente, eficaz y así ser efectiva en sus operaciones.

El proyecto de investigación contribuirá al desarrollo y aplicación del ejercicio profesional a través de la aplicación de conocimientos y herramientas de gestión evaluando los procesos y detectando falencias en el manejo de recursos, para solucionar los problemas de la empresa y mejorar los aspectos contribuyendo al desarrollo empresarial en su entorno económico y social.

Las razones fundamentales que conllevan a plantearse y desarrollar esta investigación sobre un diseño de gestión de calidad para la mejora continua en los procesos de la empresa

“ECUATRAN S.A.,” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua periodo es de importancia teórica y práctica por cuanto proporciona esquemas y pautas para guiar, conducir y controlar las actividades de la empresa, por la cual la empresa espera alcanzar el cumplimiento de sus objetivos.

Mediante el diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la excelencia , contribuiremos a correctivos necesarios para una toma de decisiones oportunas en la Empresa “ECUATRAN S.A.” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, a través de encuestas y entrevistas tanto a los clientes como al personal administrativo, que permita cumplir a cabalidad los objetivos cortos, medianos y largo plazo, y por ende al desarrollo tanto de la entidad y a mis fines académicos, ya que dicho diseño contribuirá para realizar mi trabajo de titulación y permitirá seguir cumpliendo con mis objetivos personales y académicos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos de la empresa ecuatoriana “ECUATRAN S.A.” del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, para mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos y operativos

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Construir las bases teóricas conceptuales de los modelos de Gestión basados en los modelos de excelencia con el fin de fundamentar los procesos Administrativos de la empresa “ECUATRAN S.A”

- ✓ Aplicar los modelos de excelencia con la finalidad de evaluar el comportamiento de la organización basado en los resultados y en los criterios de la mejora de los procesos.
- ✓ Presentar la propuesta del modelo de excelencia del EFQM basados en un análisis sistemático de funcionamiento de gestión por procesos de la empresa “ECUATRAN S.A”.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La aplicación de los modelos de gestión y el enfoque basado en procesos EFQM en la empresa ECUATRAN S.A. permite establecer los procesos administrativos y operativos, es así que para (MORENO PERALTA, 2007). “Desarrollo de una Metodología de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las Empresas del Sector Eléctrico Ecuatoriano. CASO TRANSELECTRIC S.A.”.(Tesis inédita de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador menciona que:

El tipo de metodología que se use para la implementación del SGC, así como la clase y extensión de la documentación dependerá mucho de cada organización y de cómo afronte los siguientes criterios:

- Tamaño de la organización y tipo de actividad.
- Complejidad de los procesos y sus interacciones
- Competencia del persona

De la misma forma (Vilanova y Martínez , 2008). *Modelo de evaluación y diagnosis de excelencia en la gestión, basado en el cuadro de mando integral y el modelo efqm de excelencia®. Aplicación a las cajas rurales* (tesis inedita doctoral) afirma que :

El Concepto de Calidad. La evolución del concepto de calidad con su incidencia en la historia empresarial sirve de introducción a los premios de calidad Deming y Malcolm-Baldrige. Son éstos antecedentes de los premios europeos a la calidad, evaluados con el Modelo EFQM de Excelencia

2.1.1 Antecedentes Históricos

2.1.2 Identificación De La empresa

La empresa ECUATRAN S.A., se encuentra ubicada en:



País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Tungurahua

Dirección: Santa Rosa Km. 7 ½ Vía

Guaranda, Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Teléfono: 03-2754188

Correo electrónico: seleccion@ecuatran.com

Gerente general: Ing. Diego Lara

2.1.3 Reseña Histórica

ECUATRAN S.A., es una industria nacional constituida en el país el 16 de agosto de 1979, la misma que durante todo este tiempo ha ido mejorando e incrementando la producción de transformadores de distribución de energía eléctrica, creando fuentes y proporcionando servicios a la colectividad.

Se creó por la necesidad de que en nuestro país exista una fábrica de transformadores que permita atender a la demanda del sector eléctrico, entregando un producto a buen precio y excelente calidad, para esto se contó con el apoyo inicial de dos socios extranjeros como SBI Y ACEC, esta última proporcionando la tecnología especialmente en transformadores trifásicos.

Posteriormente con el objetivo de fortalecer la empresa se fueron realizando varias capitalizaciones en las cuales los socios extranjeros, decidieron no hacerlo y retirarse de la sociedad, perdiendo porcentualmente su participación, por tanto el accionero Nacional se fue incrementando positivamente, hasta llegar a tener un solo socio extranjero con una

participación del 11.3% lo que sirvió para desarrollar una tecnología propia y así cumplir el objetivo propuesto inicialmente.

Actualmente cuenta entre los clientes a un selecto grupo de empresas, tanto privadas como públicas, así como también a un importante número de constructores e ingenieros eléctricos, brindándoles una atención directa y personalizada.

2.1.4 Misión

Facilitamos el uso de la energía, con productos, soluciones y servicios de calidad, trabajando conjuntamente con nuestros clientes, mediante un alto compromiso y profesionalismo de nuestro personal, para generar rentabilidad a los accionistas y apoyar al desarrollo de la comunidad.

2.1.5 Visión

Compañía líder en Ecuador y con presencia en la Región Andina, que fabrica y comercializa transformadores y soluciones para distribución eléctrica, atendiendo a sus clientes agregando valor, calidad y tecnología.

2.1.6 Valores de la Institución

Valores éticos que serán respetados en el trayecto a la visión. Reglas que no están sujetas a discusión aún en las circunstancias más extremas.

Elementos fundamentales que constituyen la base de la unión de los miembros de la organización.

- ✓ Compromiso
- ✓ Respeto
- ✓ Lealtad

- ✓ Cumplimiento del Marco Legal
- ✓ Satisfacción del Cliente
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Mejoramiento Continuo

2.1.7 Principios Institucionales

- ✓ Membrecía abierta y voluntaria
- ✓ Control democrático de los miembros
- ✓ Participación económica de los miembros
- ✓ Autonomía e independencia
- ✓ Educación, entrenamiento e información

2.1.8 Slogan

La empresa líder en la fabricación de transformadores de distribución de energía eléctrica del país.



2.1.9 La insignia

'La sinergia es vital para nuestra labor

2.1.10 Responsabilidad Social

“ECUATRAN S.A.”, siempre está comprometido con el desarrollo del país, cumpliendo a cabalidad con su aporte tributario, manteniendo una filosofía socialmente con su entorno y

el correcto cuidado del medio ambiente, buscando siempre el bienestar de sus colaboradores y familias, mediante el aporte constante de capacitación y beneficios sociales agregados .

2.1.11 Objetivo General

Formalizar la identidad de la compañía que queremos proyectar, constituyendo nuestra imagen corporativa frente a nuestros clientes.

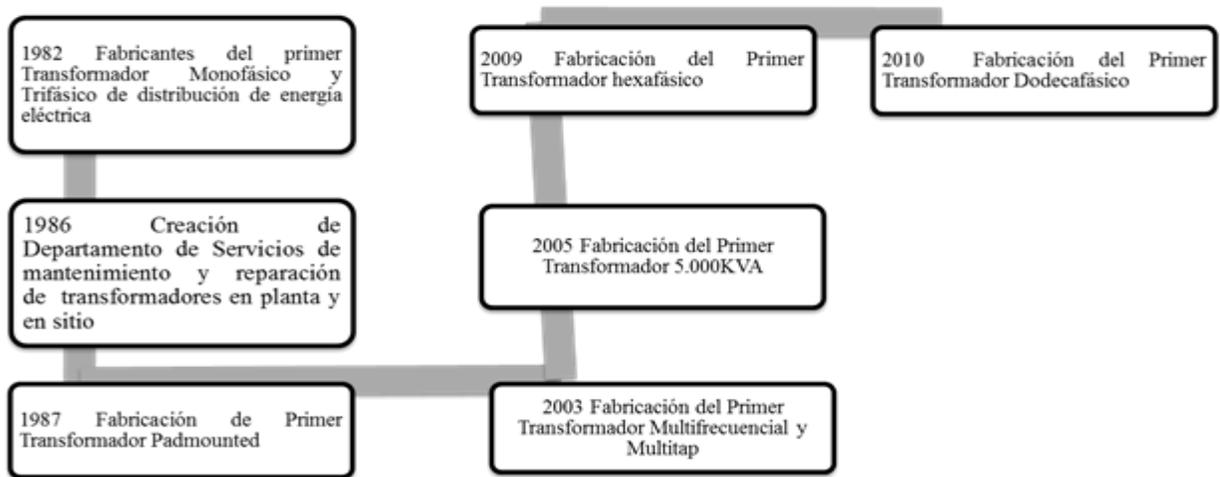
2.1.12 Objetivos Específicos

- ✓ Promover niveles de inversión para la correcta distribución del producto.
- ✓ Desarrollar Ventajas Competitivas para de determinación de buenos incentivos para la compañía.
- ✓ Asegurar la confiabilidad, igualdad y uso generalizado de los materiales eléctricos e instalaciones de transmisión y distribución de los materiales eléctricos.
- ✓ Lograr un crecimiento de la institución al ofrecer productos o servicios adecuados a las necesidades del socio.

2.1.13 Productos

“ECUATRAN S.A.”, industria nacional dedicada a brindar soluciones eléctricas al mercado eléctrico mediante la fabricación de transformadores monofásicos, trifásicos de distribución, autoenfriados, sumergidos, en aceite; aptos para trabajo continuo hasta 3000 msnm y transformadores padmonofásicos y padtrifásicos.

Gráfica 2. 1 Evolución de productos



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

2.1.14 Productos

Tabla 2. 1 Nomina de productos

<p>Transformadores Monofásicos</p>		<p>Sumergidos en aceite, con una variación de temperatura de 65°C sobre la del ambiente, cumpliendo los lineamientos de la norma ANSI/IEEE C57.12.</p>
---	---	--

<p>Transformadores Padmounted monofásico</p>		<p>Sumergidos en aceite dieléctrico, que cumplen lo estipulado en las normas ANSI C57-12.</p> <p>Configuración: Tipo malla o radial de acuerdo a lo solicitado por el cliente.</p> <p>Potencia: Hasta 167 KVA.</p> <p>Niveles de voltaje: Baja tensión hasta 1.2 KV. Media tensión hasta 34.5 KV.</p>
<p>Transformadores Padmounted Trifásico</p>		<p>Sumergidos en aceite dieléctrico, que cumplen lo estipulado en las normas ANSI C57-12.</p> <p>Configuración: Tipo malla o radial de acuerdo a lo solicitado por el cliente.</p> <p>Potencia: Hasta 5000 KVA.</p> <p>Niveles de voltaje: Baja tensión hasta 1.2 KV. Media tensión hasta 34.5 KV.</p>
<p>Transformadores Secos</p>		<p>Fabricamos transformadores auto-enfriados por aire bajo la Norma Std C57.12.01-2005.</p> <p>En el proceso de fabricación, el bobinado para este tipo de transformadores se lo realiza con materiales de clase térmica H (200°C), tales como:</p> <p>NOMEX™ Tipo 410 para el aislamiento entre capas, un papel laminado con altos valores inherentes de resistencia dieléctrica, flexibilidad y resiliencia (absorción de energía), retardante al calor, no sufre combustión en el aire y no se derrite en la presencia de llamas.</p>

<p>Transformadores Trifásicos</p>		<p>Sumergidos en aceite, con una variación de temperatura de 65°C sobre la del ambiente, cumpliendo los lineamientos de la norma ANSI/IEE C57.12.</p> <p>Potencia: Hasta 5000 KVA.</p> <p>Niveles de Voltaje: Baja tensión hasta 1.2 KV. Media tensión hasta 34.5 KV.</p>
<p>Transformadores Trifásicos de media potencia</p>		<p>Transformadores Trifásicos con una Potencia de 5MVA ONAN hasta 6.25MVA ONAF, con voltajes de Distribución hasta 34.5KV.</p>
<p>Transformadores Trifásicos especiales</p>		<p>“ECUATRAN S.A” con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes, ha desarrollado algunos productos que son utilizados principalmente en el sector Petrolero.</p> <p>Estos equipos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformadores Multifrecuenciales (35-90Hz) • Transformadores Multitap (Según Requerimientos del Cliente).

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

2.1.15 Principales clientes

✓ PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A (Ambato)

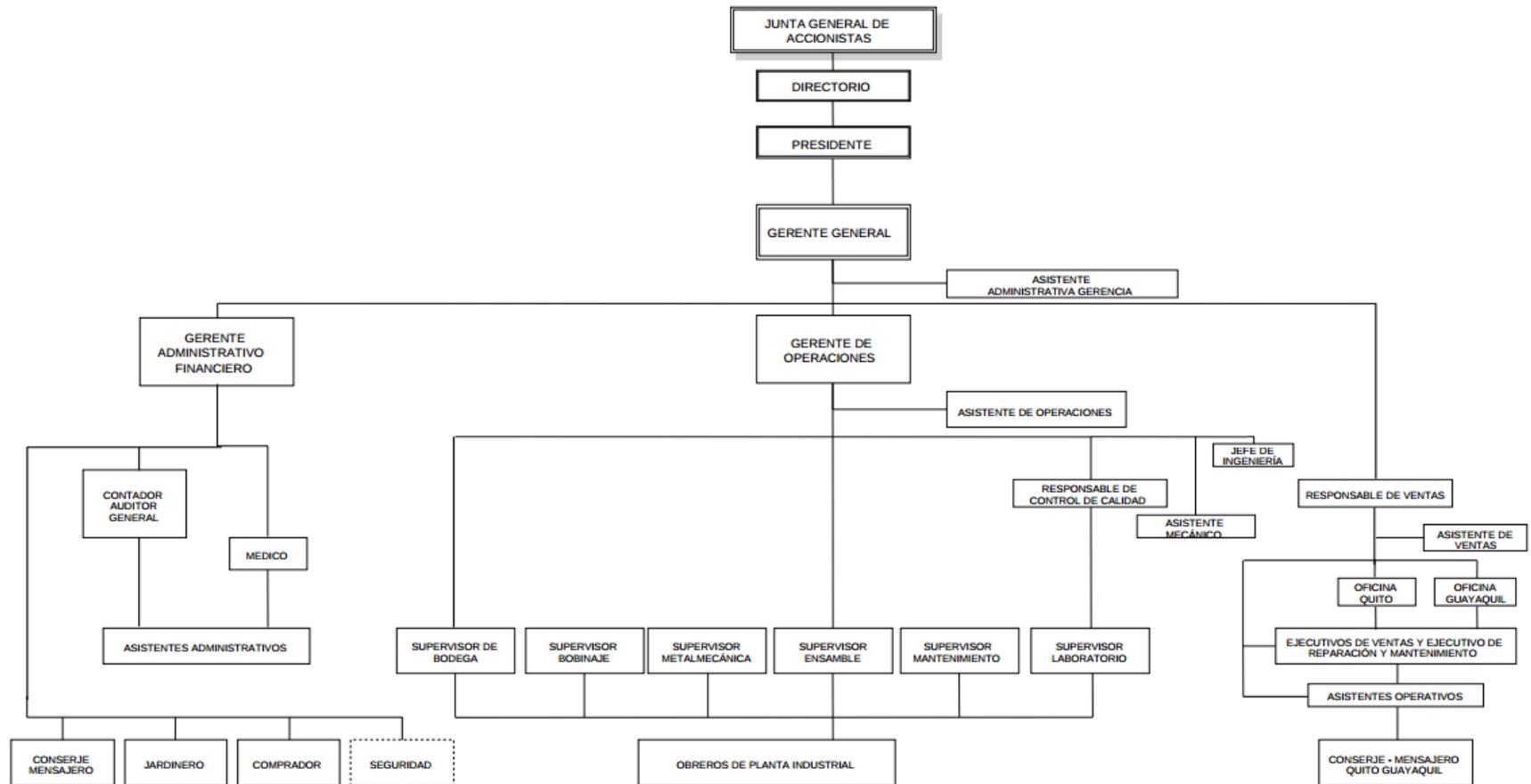
✓ FAIRIS S.A. (Ambato)

- ✓ GELEC S.A (Ambato)
- ✓ CURTIDURATUNGURAHUA (Ambato)
- ✓ INDUSANTARES (Ambato)
- ✓ INDUSTRIA PAPELERA CAICEDO (Ambato)
- ✓ TENERIA CABARO (Ambato)
- ✓ BEBIDAS REFRESCANTES S.A. (Guayaquil)
- ✓ OMARSAS.A. (Guayaquil)
- ✓ ECAPAG-SUBESTACION LA TOMA (Guayaquil)
- ✓ INGENIO LA TRONCAL (La troncal)
- ✓ ARCO ORIENTE (Campo petrolero VILLANO en el oriente Ecuatorino)
- ✓ ARCO ORIENTE (CPF, Oriente Ecuatoriano)
- ✓ ARCO ORIENTE (Campo Petrolero BAEZA)
- ✓ CITY INVESTING (Campo Petrolero TARAPOA Oriente Ecuatoriano)

2.1.16 Organigrama Estructural y Funcional

El organigrama de la empresa es aprobado por el Gerente General y determina las áreas que conforman la empresa. Al frente de cada área hay un Gerente o un funcionario que actúa por delegación del Gerente General.

Gráfica 2. 2 Organigrama Estructural y Funcional



Fuente: Ecuatran S.A.
 Elaborado por: Fernanda Maita

2.1.17 Matriz FODA

Tabla 2. 2 Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Líder en la fabricación de transformadores. ▪ Buena cobertura comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad instalada saturada. ▪ Tiempos de entrega.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestigio en el mercado por su imagen corporativa. ▪ Ejecutivos con experiencia en la industrial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concentración en el sector petrolero por un solo cliente. ▪ Falla de asesoramiento técnico especializado al cliente.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Versatilidad en el proceso de diseño y producción. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal en entrenamiento , sin experiencia
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal comprometido con la compañía. 	
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inversión pública de actual Gobierno en generación eléctrica, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entorno económico y político
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas e incentivos del Gobierno para la producción nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevas reformas tributarias que afecten el mercado en el cual se desarrolla la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de la demanda de transformadores del sector público y privado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejores tiempos de respuesta de la competencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de mercado por indicios de explotación minera. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caída de la demanda de transformadores monofásicos.

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

2.1.18 Oficina y Agencias

Oficina Matriz

La empresa “ECUATRAN S.A.”, oficina matriz se encuentra en la dirección: Santa Rosa Km. 7 1/2 vía a Guaranda, Principal s/n ofrece a todos sus clientes quienes acuden diariamente a solicitar productos y servicios de calidad, los mismos que han demostrado fidelidad, confianza y compromiso con la empresa.

En el departamento de producción de la empresa ECUATRAN S.A., cuenta con el área de bobinaje y núcleos, metalmecánica, ensamblaje, laboratorio, en los mismos que cumplen sus funciones 150 trabajadores.

Gráfica 2. 3 Oficina Matriz Ambato



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Agencia Quito

ECUATRAN S.A en Quito en la dirección Calle Hernando de la Cruz N° 32-112 y Av. Mariana de Jesús cuenta con un cómodo local. Gráfica 2. 4 Agencia Quito



Elaborado por: Fernanda Maita
Fuente: “ECUATRAN S.A”

Agencia Guayaquil

ECUATRAN S.A en Quito en la dirección Calle Hernando de la Cruz N° 32-112 y Av. Mariana de Jesús cuenta con un cómodo local.

Gráfica 2. 5 Agencia Guayaquil



Fuente: Ecuatran S.A.
Elaborado por: Fernanda Maita

Agencia Cuenca

ECUATRAN S.A en Quito en la dirección Calle Hernando de la Cruz N° 32-112 y Av. Mariana de Jesús cuenta con un cómodo local.

Gráfica 2. 6 Agencia Cuenca



Fuente: Ecuatran S.A.
Elaborado por: Fernanda Maita

2.1.19 Situación Geográfica

El presente trabajo de investigación será aplicado en la empresa “ECUATRAN” S.A., en el Cantón Ambato, en el periodo 2014

Gráfica 2. 7 Situación Geográfica



Fuente: Ecuatran S.A.
Elaborado por: Fernanda Maita

2.1.20 Marco Legal

ECUATRAN S.A. se creó con el fin de brindar soluciones eléctricas al mercado nacional, contando inicialmente con el apoyo de dos socios extranjeros que fueron SBI y ACEC, los cuales proporcionaron la tecnología de fabricación, luego con el objetivo de fortalecerse ,incrementó la participación de accionistas y en la actualidad cuenta con un solo socio extranjero, EB NATIONAL INDUSTRY.

La empresa ECUATRAN S.A. consta con toda la documentación legal necesaria para su funcionamiento, permiso ambiental, RUC, uso de materiales peligrosos y combustibles, y además permisos requeridos en la ciudad para abrir sus instalaciones.

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, publicado en el registro oficial N° 116 del 10 de julio del 2000 art, 6 dice:

- ✓ Art.6- Publicidad Prohibida.- quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzca a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor.
- ✓ Art.7 Infracciones Publicitarias.- Comete infracciones a esta Ley el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a:
- ✓ Art.1 País de origen, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;
- ✓ Art.2 Los beneficios y consecuencias del uso del bien o servicio o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito;
- ✓ Art.3 Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contradicciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras.
- ✓ Art.4 Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 CALIDAD

Según la (**Norma ISO 9000**) “manifiesta a la calidad como el grado en el que un conjunto de características cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente” .

La calidad se refiere a diferentes aspectos de las actividades de una organización el producto o el servicio, producción o sistema de prestación del servicio o, bien, que consideran como la filosofía que impregna y satura la empresa”.

Además la calidad se basa en una serie de acciones, gestiones, operaciones, transformaciones en la que intervienen todas las personas de la empresa.

Los conceptos de calidad han sido desarrollados por varios autores, entre ellos:

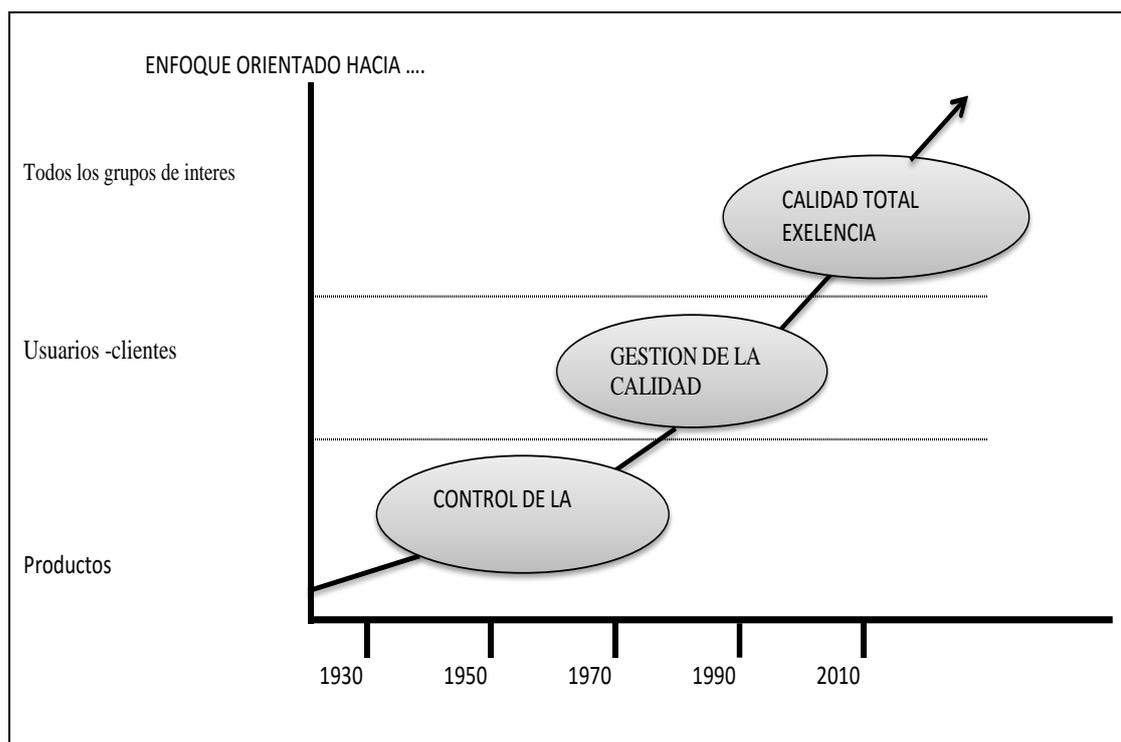
- ✓ Deming Edwards: La calidad no implica lograr la perfección, implica que los productos y servicios cuenten con las características que el usuario ha definido como útiles,
- ✓ Deming entre las diferentes aportaciones cabe destacar dos como los catorce puntos de Deming y el ciclo Deming o PDCA.
- ✓ Juran Joseph: Todas las características del producto que el cliente puede conocer como beneficios para él. La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.
- ✓ Ishikawa Kaoru: Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

2.2.2 Evolución de la Calidad

La evolución ha necesitado una serie de etapas para evolucionar de acuerdo a las demandas de la sociedad a las cuales se hace referencia de manera cronológica

- En los años sesenta se produce un aumento considerable en el consumo lo que provoca investigaciones de mercado por parte multinacionales en las que se intenta satisfacer las necesidades de los consumidores.
- En la década de los setenta se produce una crisis que hace que la producción se enfoque a la reducción de costes y hacia los resultados, donde se intenta involucrar a los trabajadores en actividades de mejora mediante círculos de calidad en pequeños grupos de trabajo.
- En los años ochenta aumenta enormemente la competencia en los países industrializados existiendo pocas diferencias entre unos productos y otros.
- En 1985 la comunidad económica Europea emitió una resolución donde ponía de manifiesto la necesidad de aproximación técnica de las empresas Europeas para la correcta implantación del libre mercado.
- En el año 1987 se adopta en Europa, a través del Comité Europeo de normalización (CEN), la serie de normas ISO 9000 como referencia para la certificación de sistemas de calidad.
- Durante la década de los noventa la globalización en la economía hace que las empresas requieran una visión integradora que busque la excelencia empresarial. Con la creación en Holanda en 1988 Europa foundation for Quality Management (EFQM), las empresas europeas consideran necesario el empleo de un sistema de calidad para la mejora continua de las organizaciones. En 1992 esta organización entrega el premio “Europeo de excelencia empresarial” aparece el concepto gestión de la calidad total o Total Quality Management (TQM).
- Es en nuestra década cuando la calidad entra en los servicios y en las administraciones públicas que comienzan asumir este valor con el mismo énfasis que el sector privado.
- En la época actual se aprecia un incremento en los modelos de gestión de la calidad que se aplican , basados en la filosofía de la calidad total y la mejora continua , donde se asumen compromisos por parte de las organizaciones y se busca satisfacer las demandas de los usuarios , cada más exigentes .

Gráfica 2. 8 Evolución de la calidad



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

2.2.3 Objetivo de la Calidad

Según (La norma ISO 9000:2005) “manifiestan a los Objetivos de Calidad como “algo ambicionado o pretendido relacionado con la Calidad”

La norma ISO 9001:2008 requiere que la Dirección asuma la responsabilidad de “asegurar que se establecen Objetivos de la Calidad”. De este modo, y a diferencia con la Política de Calidad, los Objetivos no deben ser necesariamente definidos por la Dirección, aunque sí tutelados y revisados por ella.

2.2.4 Factores relacionados con la calidad

“Se podría decir que las organizaciones se ven afectadas por cuatro factores fundamentales”.

- **Dimensión técnica:** Engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio
- **Dimensión humana:** Cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas, la calidad no se consigue gracias a los expertos en calidad, sino a la participación activa de todos los miembros de la empresa.
- **Dimensión económica:** Intenta minimizar costos tanto para el cliente como para la empresa.
- **Medioambiental:** las personas cada vez nos preocupamos más por la degradación del medio ambiente: la contaminación de los ríos, el mar, el aire la degradación de la capa de ozono esta situación provoca que estén apareciendo nuevas leyes que permitan un desarrollo sostenible, respetando el medio ambiente.

2.2.5 Características determinantes de la calidad y su gestión

Según (**Jaime Varo; 1993**) manifiesta que hay algunos aspectos relacionados con la gestión de la calidad, que deben establecerse como características de todo modelo de calidad, pautas de adecuación u objetivos a alcanzar:

- Establecimiento de la calidad y su nivel
- Información, educación y motivación
- El liderazgo activo de la dirección.
- Ventaja competitiva.
- Implicación de todos los recursos humanos.
- Los proveedores.
- Ética de la calidad

2.2.6 Orientación de los profesionales de la gestión de la calidad

Según el libro (**James, 1997**) “manifiesta que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplico a la calidad dos significados diferentes características y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad”.

2.2.7 Gestión de Calidad

Según (**Dueñas, 2007**) en línea manifiesta que: Entre los aspectos más importantes que la gestión de la calidad brinda, están:

- Asumir y mantener una imagen corporativa de calidad
- Hacer bien a la primera
- Disminuir los conflictos
- Potenciar las ventajas operativo
- Minimizar las situaciones críticas
- Mejorar el control de los costos

Según (**James, 1997**) menciona lo siguiente: Las organizaciones, independiente de su tamaño, enfrentan demandas respecto a rentabilidad, calidad, tecnología y desarrollo sostenible. Un sistema de gestión eficiente, diseñado a la medida de sus procesos operativo, puede ayudad a enfrentar los desafíos del cambiante mercado global de hoy.

Es el modo en que la dirección planifica, implanta programas y sistemas, y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad.

La gestión de la calidad ofrece los medios por los que las organizaciones pueden proporcionar una participación de sus empleados, satisfacción a los clientes e, igual de importante, competitividad en la organización. La alta dirección debe estar comprometida con la causa de la calidad.

La gestión de la calidad exige:

Valores visibles de la organización principios y normas que deben ser aceptadas por todos.

2.2.8 Objetivo de la gestión de la calidad

Según (**James, 1997**) menciona lo siguiente: La gestión de la calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la calidad necesaria expresada por los clientes.

2.2.9 Principios generales de la gestión de la calidad

“Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas. Es muy importante, cuidar que estos 8 principios se cumplan y hacer que constantemente se encuentren sistemas y herramientas que nos ayuden a mejorar el funcionamiento de estos mismos para hacer más eficientes los procesos.”

Según el libro Gestión de la Calidad (**ISO 9001:2008**) manifiesta que: La ISO 9001:2008 ha sido desarrollada tomando como base los ocho principios de gestión de la calidad que se ofrece en la ISO 9000:2005. (Págs. 18-19)

Los ocho principios 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:

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- **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 de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema 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.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficios aumenta la capacidad de ambos para crear valor

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituye la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de las normas ISO 9000 (Pág. 20)

2.2.10 Norma ISO 9000

La organización internacional de normalización (ISO) es una federación de organismos nacionales de normalización. Los comités técnicos de ISO (ISO/TC) llevan a cabo el trabajo de elaboración de las normas internacionales .todos los organismos miembros interesados en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico tienen derecho a estar representados en dicho comité.

La serie ISO 900(2000) se compone de las siguientes partes:

La norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de calidad.

La ISO 9001 especifica los requisitos de un sistema de calidad que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes.

Su objetivo es aumentar la satisfacción de los clientes

La ISO 9004 es un conjunto de directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de la calidad .el objetivo de esta norma es la mejora de la organización y la satisfacción de las partes interesadas.

La ISO 19011 es una guía para auditar los sistemas de calidad y medio ambiente.

2.2.11 Características de la norma ISO 9000

Algunas de las normas de la familia ISO 9000 constan de requisitos mientras que otras constan de guías. ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 son normas de requisitos. Son modelos de gestión de calidad que se usan con el propósito de asegurar la calidad para crear confianza en la calidad del producto. La ISO9004, es un ejemplo de norma de guía. Las normas de guías son documentos de recomendación. “A continuación se presentan sucintamente las diferentes normas³⁶

2.2.12 Modelos de Gestión de Calidad

Según (James, 1997) menciona lo siguiente: Los modelos de gestión de calidad son un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

2.2.13 Modelo de Excelencia Deming

Antecedentes

Según (Joaquín Martínez ,2002) Menciona una importante contribución al desarrollo de la calidad total ha sido el Premio Deming, de la unión Japonesa de científicos e ingenieros. Fue creado en 1951 a sugerencia de JUSE para estimular el desarrollo de QC (control de calidad) en Japón. Los premios estaban financiados

inicialmente con la donación generosa por Deming de sus derechos sobre las transcripciones de sus conferencias de su curso de QC de ocho días y sobre la traducción al Japón de su libro *Some Theory of Sampling*, junto con otras donaciones.

Aspectos generales

Según (**Joaquín Martínez ,2002**) manifiesta que el premio Deming recompensa a empresas o divisiones operativas que han alcanzado resultados sobresalientes mediante la aplicación inteligente de CWQC (Control de Calidad en toda la Empresa) basada en métodos estadísticos y que se estima que con toda probabilidad seguirán haciendo así en el futuro, donde CWQC se define como la actividad de diseñar , producir y suministrar económicamente productos y servicios de calidad demandada por los clientes, basándose en principios orientados al cliente y con plena consideración del bienestar público. En más de 40 años de existencia del premio Deming, se han introducido muchas modificaciones y mejoras en los criterios del premio y en la administración del premio. El premio Deming no es competitivo; toda empresa cuya solicitud sea aceptada puede ganar. Los evaluadores son seleccionados por JUSE de entre un pequeño grupo de académicos y otros expertos distinguidos asociados con organizaciones no lucrativas, que comparten un enfoque de la gestión de calidad profundamente enraizada básicamente uniforme. Existen varias diferencias entre el premio Deming y el premio Malcolm Baldrige. No hay límites en el número de empresas que puedan recibir un premio Deming cada año. Hay un énfasis mayor en el uso de métodos estadísticos en el Premio Baldrige. La propia empresa decide cuándo va a recibir una evaluación objetiva de si sus actividades han alcanzado el nivel capaz de pasar el examen del Premio Deming.

2.2.14 MODELO DE EXCELENCIA MALCOLM BALDRIGE

El premio Malcolm Baldrige fue creado en 1987 por el congresos de los estados Unidos, como una modificación de la ley de innovación tecnológica de 1980, y es un vehículo de difusión de un estilo de gestión, ya que los ganadores están obligados a compartir sus experiencias .en los últimos años los criterios del premio han evolucionado para cubrir las tendencias actuales de la gestión de la calidad.

Las ideas que forman el conjunto de criterios del premio son.

- Liderazgo
- Planes estratégicos
- Orientación al cliente y al mercado
- Información y análisis
- Orientación al personal
- Gestión de procesos
- Resultados del negocio

Antecedentes

Según (**Joaquín Martínez ,2002**) manifiesta que durante los años ochenta había un interés creciente en Estados Unidos por promover lo que ahora se llama calidad total. Muchos líderes de Estos Unidos creían que un premio nacional de calidad, similar al premio Deming de la unión Japonesa de científicos e ingenieros, ayudaría a estimular los esfuerzos de calidad de las empresas estadounidenses.

Cierto número de personas y organizaciones propusieron tal premio, lo que llevó a una serie de audiencias con el subcomité de ciencias, investigación y tecnología de la cámara de representantes. Por fin, el 6 de enero de 1987, se aprobó la ley 1987 de mejora de la calidad nacional Malcolm Baldrige. La ley fue firmada por el presidente Ronald Reagan el 20 de agosto de 1987 y se convirtió en la ley pública 100-107. Esta ley habilitaba el establecimiento del programa del premio nacional de calidad Malcolm Baldrige

Aspectos generales

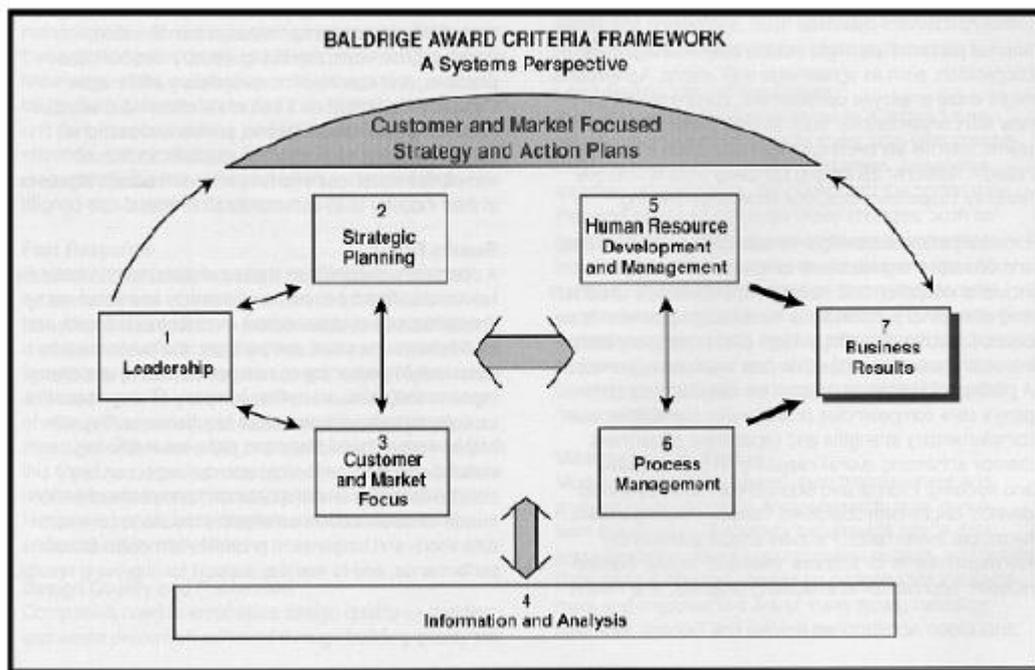
Según (**Joaquín Martínez ,2002**) menciona que el objetivo del premio nacional de calidad Malcolm Baldrige es ayudar a mejorar la calidad y productividad mediante:

- a). Ayuda para estimular a las empresas estadounidenses a mejorar la calidad y productividad por el orgullo de reconocimiento, a la vez que obtienen una ventaja competitiva con el aumento de beneficios.
- b). El reconocimiento de los logros de las empresas que mejoran la calidad de sus productos y servicios y proporcionan un ejemplo para otras.

c). El establecimiento de pautas y criterios que pueden ser usados por organizaciones de negocios, gubernamentales, industriales y otras, en la evaluación de sus propios esfuerzo de mejora de la calidad.

d). la provisión de orientaciones específicas para otras organizaciones estadounidenses que deseen aprender cómo gestionar en pro de alta calidad, poniendo a su disposición información detallada de cómo las organizaciones ganadoras fueron capaces de cambiar sus culturas y alcanzar la eminencia.

Gráfica 2. 9 Estructura del modelo



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Las relaciones dinámicas de los siete criterios se entienden de la siguiente manera: Liderazgo, planificación estratégica, enfoque en el cliente y el mercado representan la triada del liderazgo. Estas categorías se colocan juntas para poner de relieve la importancia de un liderazgo enfocado en la estrategia y en los clientes. Enfoque en los recursos humanos, gestión del proceso, resultados empresariales, representan la triada de los resultados.

Los empleados de una empresa y sus proveedores asociados a través de un proceso clave efectúan el trabajo de una organización que producen los resultados empresariales. Todas las acciones de una empresa apuntan hacia los resultados

empresariales: un conjunto de resultados de rendimiento con los clientes, financieros y no financieros, incluyendo resultados de recursos humanos y de responsabilidad pública. Información y análisis es una categoría crítica para la gestión efectiva y para un sistema basado en hechos que mejore el rendimiento y la competitividad de la empresa. Información y análisis sirven de fundamentos para el sistema de gestión del rendimiento.

2.2.15 Modelo de Excelencia de la EFQM

Antecedentes

Según (Martinez, 2012) “menciona que en la década de los ochenta, las empresas comenzaron a comprender de forma especial que la única forma de sobrevivir consistía en prestar una atención mucho mayor a la calidad. Así la calidad ha llegado a convertirse en el aspecto más competitivo en numerosos mercados. Buena parte de las empresas más importantes de Europa han comprendido el enfoque a la gestión por calidad total y se han embarcado en programas destinados a la mejora. Los enfoques han sido inmediatos: aumento de la competitividad, reducción de costos y un mayor grado de satisfacción de todas las partes interesadas. En reconocimiento a este potencial, en 1987, el presidente de la N. V. Philips Gloeilampenfabrieken, la multinacional holandesa del sector de la electrónica y electrotecnia, se puso en contacto con otros 13 presidentes de otras tantas principales empresas europeas (las 14 empresas fundadoras de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. (EFQM)), con la idea de la creación de un organismo europeo que reforzara la posición de las empresas europeas en el mercado mundial impulsando en ellas la calidad como factor estratégico clave para lograr una ventaja competitiva global. Los 14 presidentes asignaron la tarea de analizar el proyecto a sus directores estratégicos de calidad”.

Aspectos generales

Según (Javier Castro , 2012) manifiesta que la fundación europea para la gestión de la calidad (EFQM) es una organización sin ánimo de lucro. Su misión es impulsar la excelencia en las organizaciones europeas de manera sostenida” .Una de las características fundamentales del modelo EFQM de excelencia es la posibilidad de

desarrollar un proceso de evaluación para medir de alguna manera el grado de aproximación a lo que se considera como excelencia empresarial. En los fundamentos del modelo de excelencia empresarial EFQM, se encuentra un esquema lógico que se denomina REDER y que lo forman cuatro elementos:

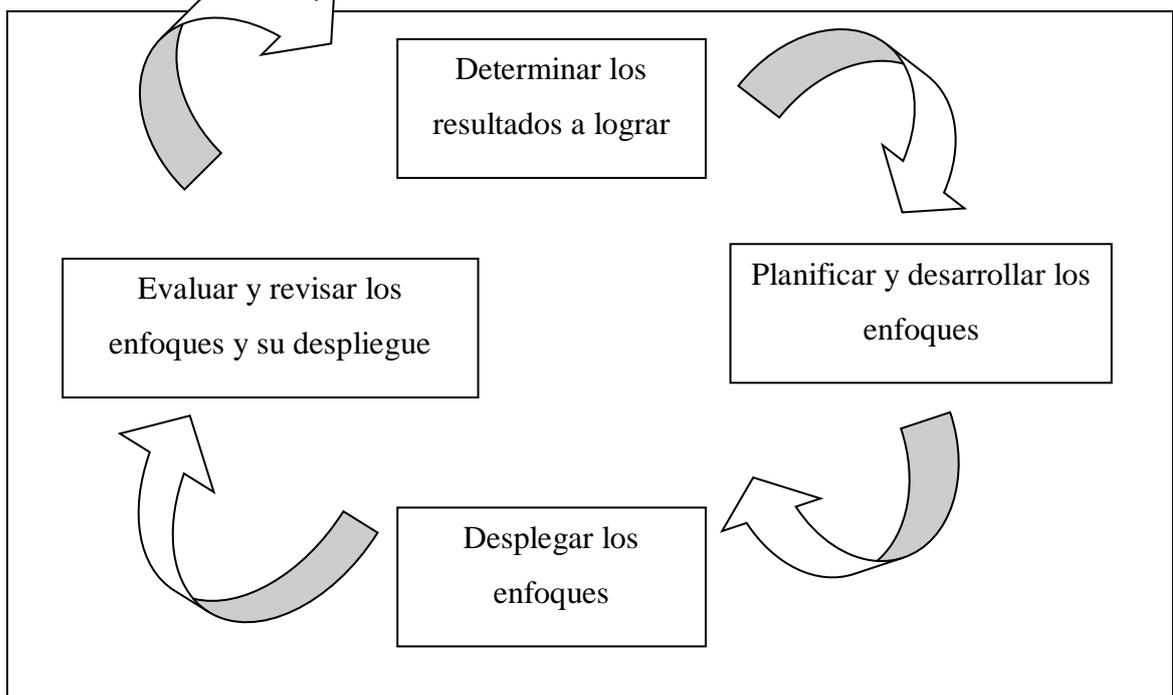
Resultados

Enfoque

Despliegue

Evaluación y Revisión

Gráfica 2. 10 Esquemalógico REDER



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Estructura del modelo

“El modelo EFQM de excelencia es un marco de trabajo estructurado en 9 criterios. Cinco de ellos son agentes facilitadores que referencian lo que hace la organización y cuatro son resultados que trata sobre lo que la organización logra; por lo tanto, los resultados son consecuencia de los agentes facilitadores”. “El modelo se fundamenta en que los resultados excelentes respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, a las personas y a la sociedad se logren mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la

organización, las alianzas y recursos, y los procesos”. Las nueve cajas del modelo representadas muestran los criterios que sirven para evaluar el progreso de una organización hacia la excelencia. Para desarrollar los criterios en detalle, cada uno va acompañado de un número variable de subcriterios, que tienen que considerarse a la hora de realizar una evaluación”. Así, aspectos básicos del modelo EFQM de excelencia incluyen los siguientes: Los agentes facilitadores permite medir como realiza las actividades la empresa. Los resultados miden que consigue la empresa. El modelo se puede utilizar para evaluar la totalidad del negocio, mediante la identificación de fortalezas y áreas susceptibles de mejora, siendo importante su mecanismo de valoración

CAPITULO III: IDEA A DEFENDER

El diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos de la empresa ecuatoriana “ECUATRAN S.A.” permitirá mejorar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos y operativos.

3.1. VARIABLES

3.1.1. VARIABLES INDEPENDIENTES

Modelo de gestión de calidad.

3.1.2. VARIABLES DEPENDIENTE

Nivel de eficiencia, eficacia y efectividad

3.2 MARCO METODOLÓGICO

3.2.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación requiere de un arduo trabajo de campo, utilizando como herramienta fundamental las fuentes primarias para la recolección de la información, teniendo como base una amplia investigación bibliográfica para la construcción de los antecedentes investigativos.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

(Sierra, 2012) “Nos permitirá verificar y comprobar información obtenida en la recolección de datos. La presente investigación necesita de una investigación de campo “Se realiza en el lugar de los hechos donde acontece el fenómeno”

3.3.2 Investigación Bibliográfica - Documental

(AMADOR, 2011) “El objetivo de la investigación documental es elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio y descubrir respuestas a determinados interrogantes a través de la aplicación de procedimientos documentales. Estos procedimientos han sido desarrollados con el objeto de aumentar el grado de certeza de que la información reunida será de enteres para los integrantes que estudia y que además, reúne las condiciones de fiabilidad y objetividad documental.”

3.3.3 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.

La investigación se lo efectuará en la empresa “ECUATRAN S.A”, a través de la descripción exacta de los procesos y actividades que se realizan en la Institución.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Se tomará como población al personal ejecutivo, administrativo y operativo de la empresa “ECUATRAN S.A”.

3.4.2 MUESTRA

El personal que labora en la empresa es de aproximadamente 109 colaboradores de los mismos que tomaremos una muestra.

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos por lo cual citamos las principales técnicas de investigación.

3.5.1 Métodos

3.5.1 Método deductivo.

Este método nos brindara el conocimiento de las principales políticas, planes y estrategias con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general de la compañía.

3.5.2 Método inductivo.

Por medio de este método podré realizar la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio.

3.5.3 Método analítico.

Este método permitirá en la investigación la descomposición o separación de un todo en las diversas partes o elementos que la constituyen, para estudiarlas en forma individual la información que proporcionara la empresa.

3.5.4 Método cualitativa – cuantitativa.

Nos permite obtener información al combinar la metodología de la investigación desde distintos puntos de la realidad social de la empresa.

3.5.5 Técnicas

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos por lo cual citamos las principales técnicas de investigación.

3.5.5.1 Encuestas.

Se la aplicara con el objetivo de obtener información concerniente al desenvolvimiento de las actividades del objeto de estudio, será realizada a todos los empleados de la Institución.

3.5.5.2 Análisis documental.

Se aplicara en el desarrollo de la investigación para analizar los manuales existentes y verificar su aplicación.

3.5.5.3 Entrevista

La entrevista se la realizará al Gerente General, con el fin de obtener información relevante, para realizar el levantamiento de los procesos de Empresa “Ecuatran S.A”.

3.6 RESULTADOS

3.6.5 Tabulación de las Encuestas

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

INSTITUCIÓN: ECUATRAN S.A.

OBJETIVO: Determinar si el Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en los modelos de excelencia y enfoque de gestión por procesos contribuye al logro de los objetivos institucionales.

PREGUNTA N: 1

1.- ¿La empresa “ECUATRAN S.A”, desarrolla valores, misión, visión, políticas y estrategias?

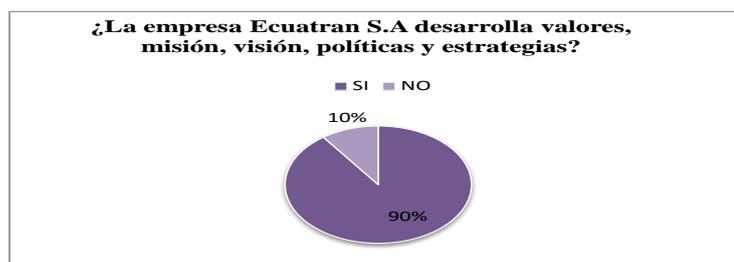
Tabla 3. 1 Ecuatran S.A, desarrolla valores, misión, visión, políticas y estrategias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	90%
NO	11	10%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 1 Ecuatran S.A, desarrolla valores, misión, visión, políticas y estrategias



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

Al realizar las encuestas en la empresa, se pudo determinar que noventa y ocho personas conocen la Norma emitida por la Superintendencia de Compañías sobre el riesgo operativo, lo cual equivale al 90% del total; mientras que once personas desconocen dicha información.

PREGUNTA N: 2

2.- ¿Cree usted que el diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y enfoque de gestión por procesos incidirá en el mejoramiento de los procesos productivos?

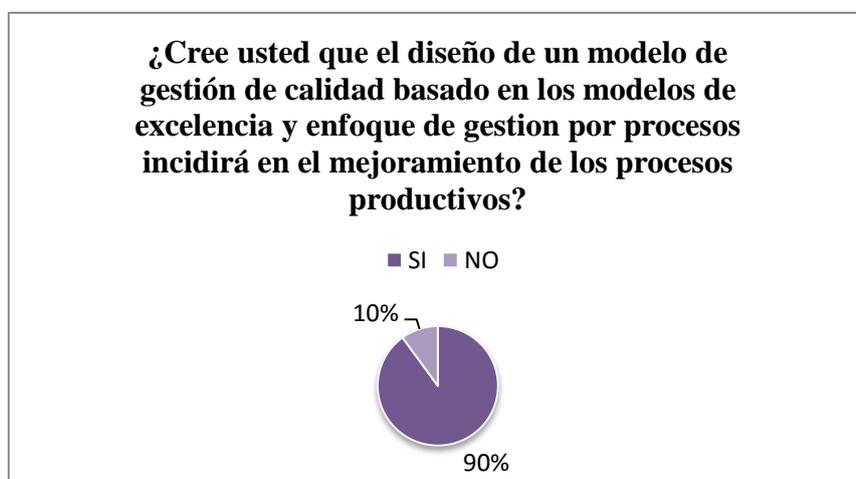
Tabla 3. 2 Diseño de un modelo de gestión de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	90%
NO	11	10%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 2 Diseño de un modelo de gestión de calidad



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

De las 109 personas encuestadas, 98 respondieron que el diseño un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos incidirá en el mejoramiento de los procesos productivos; mientras que 11 encuestados manifiestan que no incidirá en nada.

PREGUNTA N: 3

3.- ¿Cree usted que al identificar, evaluar y administrar los procesos productivos proporcionará crecimiento de la Empresa "ECUATRAN S.A"?.

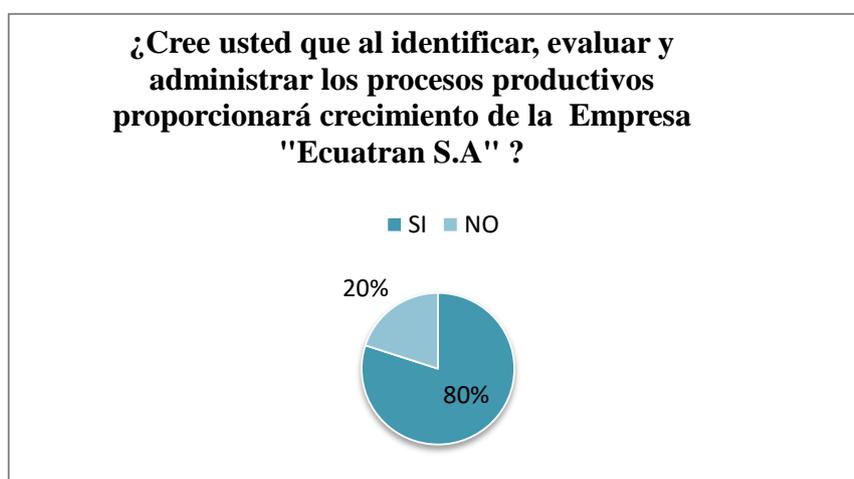
Tabla 3. 3 Identificar, evaluar y administrar los procesos productivos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	80%
NO	22	20%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 3 Identificar, evaluar y administrar los procesos productivos



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

Con respecto a la pregunta 3, el 80% de los encuestados manifiesta que al identificar, evaluar y administrar los procesos productivos proporcionará crecimiento productivo; mientras el 20%, no influye en el crecimiento institucional.

PREGUNTA N: 4

4.- ¿La empresa “ECUATRAN S.A”, trabaja bajo normativa de calidad con la finalidad de contaminación de medio ambiente?

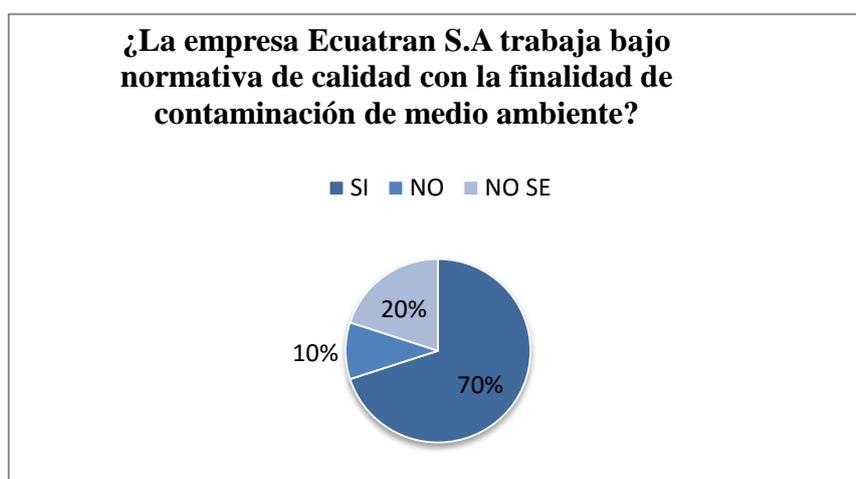
Tabla 3. 4 Ecuatran S.A, trabaja bajo normativa de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	76	70%
NO	11	10%
NO SE	22	20%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 4 Ecuatran S.A, trabaja bajo normativa de calidad



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

El 70% que representa a 76 trabajadores encuestados, conoce las medidas de seguridad que la Institución tiene para salvaguardar sus recursos y productos, el 20% representado por 22 personas manifiesta que la institución no cuenta con seguridad en caso de un siniestro; mientras que el 10% restante desconoce si la empresa posee dichas medidas.

PREGUNTA N: 5

5.- ¿Los procesos gobernantes, operativos y de apoyo están bien definidos en la empresa “ECUATRAN S.A”?

Tabla 3. 5 Los procesos gobernantes, operativos y de apoyo están bien definidos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	90%
NO	11	10%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 5 Los procesos gobernantes, operativos y de apoyo están bien definidos



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

Con respecto a la pregunta 5, del total de encuestados, el 90% representado por 98 personas manifiestan que la empresa tiene bien definidos sus procesos gobernantes, operativos y de apoyo; mientras el 10% considera que no existe jerarquía en la empresa.

PREGUNTA N: 6

6.- ¿Existe un manual de funciones que defina las actividades del personal de la empresa “ECUATRAN S.A”?

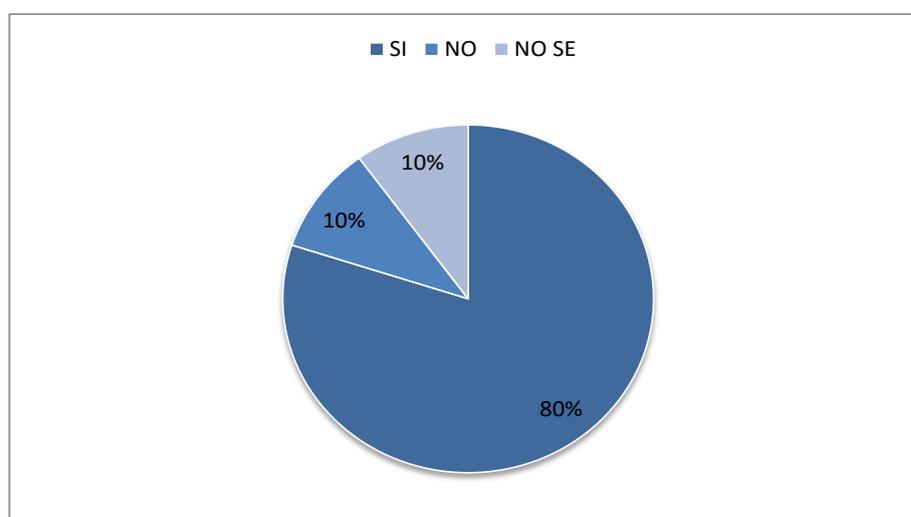
Tabla 3. 6 Existe un manual de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	80%
NO	11	10%
NO SE	11	10%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 6 Existe un manual de funciones



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANÁLISIS

Al aplicar las encuestas, se determinó que del total de 109 encuestados, 87 trabajadores manifiestan que si existe un manual de funciones que defina las actividades en la institución; mientras que 11 personas dicen que no y 11 desconocen.

PREGUNTA N: 7

7.- ¿Existen un manual de políticas y procedimientos que facilite el desarrollo de las actividades de la empresa?

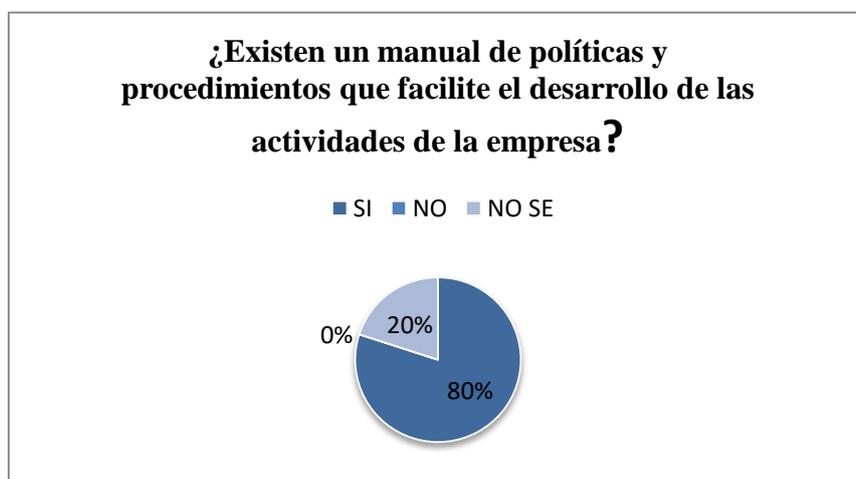
Tabla 3. 7 Existen un manual de políticas y procedimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	80%
NO	0	0%
NO SE	22	20%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 7 Existen un manual de políticas y procedimientos



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

Al realizar las encuestas, el 90% del personal de la institución, manifiesta que existe un manual de políticas y procedimientos que facilita el desarrollo de las actividades en la empresa; mientras el 20% desconocen si existe este documento.

PREGUNTA N: 8

8.- ¿El personal que labora en la empresa es seleccionado según sus competencias y actitudes?

Tabla 3. 8 El personal que labora en la empresa es seleccionado según sus competencias y actitudes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	90%
NO	11	10%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 8 El personal que labora en la empresa es seleccionado según sus competencias y actitudes



Fuente: "ECUATRAN S.A."

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

El 90% del personal encuestada afirma que la institución selecciona a su personal de acuerdo a las competencias y actitudes que los aspirantes poseen; mientras el 10% manifiesta que no se realiza el respectivo proceso para integrar a un funcionario o trabajador a la institución.

PREGUNTA N: 9

9.- ¿Los sistemas informáticos de la empresa “ECUATRAN S.A”, proporcionan información oportuna, confiable y confidencial?

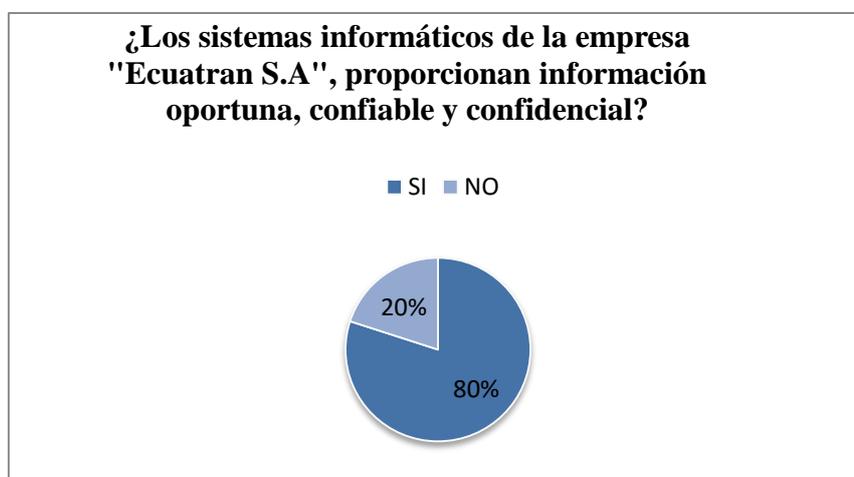
Tabla 3. 9 Los sistemas informáticos de la empresa Ecuatran S.A, proporcionan información

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	80%
NO	22	20%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 9 Los sistemas informáticos de la empresa “ECUATRAN S.A”, proporcionan información



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

Con relación a la Pregunta 9, 87 trabajadores de la institución, representado por el 80% del total de encuestados, afirman que el sistema informático de la institución proporciona información oportuna, confiable y confidencial; mientras que el 20% representado por 22 funcionarios manifiestan que el software y hardware de la empresa mantiene problemas, por lo que no se proporciona información exacta.

PREGUNTA N: 10

10.- ¿Se investigan las necesidades del cliente, tendencias del mercado y empresas de competencia?

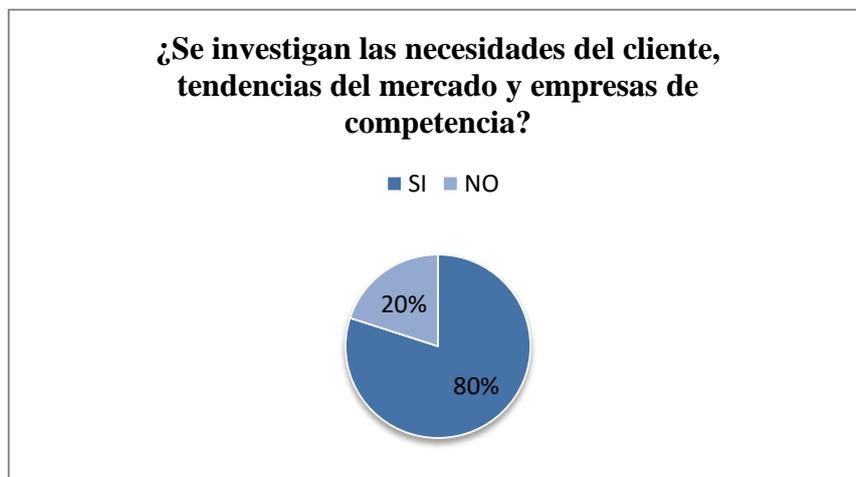
Tabla 3. 10 Se investigan las necesidades del cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	80%
NO	22	20%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 10 Se investigan las necesidades del cliente



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANALISIS

Del total de encuestados en la Institución, 87 trabajadores afirman que el sistema de información de la empresa, emite avisos y alertas cuando se ingresan datos erróneos en los equipos; mientras que 22 trabajadores afirman que al manipular información, solo en algunos casos el sistema detecta errores y emite enunciados de alertas.

PREGUNTA N: 11

11.- ¿Se presentan los resultados correspondientes al desempeño laboral reconocimientos y motivación para el personal?

Tabla 3. 11 Se presentan los resultados correspondientes al desempeño laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	80%
NO	22	20%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 11 Se presentan los resultados correspondientes al desempeño laboral



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANÁLISIS

Con respecto a los encuestados, del 100% de encuestados, el 80% manifiesta que desconoce si se realizan revisiones a los transformadores; mientras el 20% restante afirma que si se realizan los respectivos controles técnicos a los equipos, para minimizar fallas que afecten al servicio que estos prestan.

PREGUNTA N: 12

12.- ¿El diseño de un modelo de gestión de calidad basado, en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos contribuirá como una herramienta de dirección que facilite y mejore la gestión administrativa de la empresa?

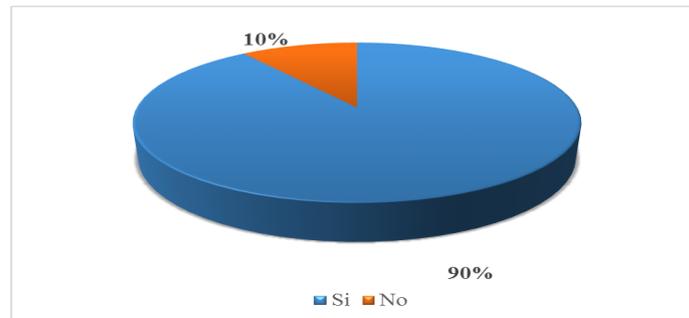
Tabla 3. 12 diseño de un modelo de gestión de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	80%
NO	22	20%
TOTAL	109	100%

Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

Gráfica 3. 12 diseño de un modelo de gestión de calidad basado



Fuente: Ecuatran S.A.

Elaborado por: Fernanda Maita

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados, el 90% manifiesta que el diseño de un modelo de gestión de calidad basado, en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos contribuirá como una herramienta de dirección que facilite y mejore la gestión administrativa de la empresa, mientras que el 10% respondió de manera negativa.

**ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA ECUATRAN
S.A.”**

Ing. Diego Lara

1. ¿Existe incentivo para los obreros, en cuanto al cumplimiento de metas y en calidad de producción?

No aun, no se aplican los incentivos al personal, porque se está dando un cambio en la estructura de autoridades y obreros y por lo tanto la administración no aprueba dentro del presupuesto, el incremento de sueldos a través de comisiones.

2. ¿El tiempo otorgado o tomado para realizar la producción es el adecuado?

Lamentablemente, el tiempo varía de acuerdo a las unidades que solicitan los clientes, hay veces que se tarda más de lo normal, se están haciendo estudios más minuciosos, para evitar problemas dentro del área.

3. ¿Con que Instituciones locales actualmente la empresa “ECUATRAN S.A.”, mantiene relaciones operativas?

Se trabaja y se firman contratos con diferentes Instituciones Locales, Nacionales.

4. ¿Cada cuánto se realizan visitas a la empresa, por parte de los principales directivos y accionistas?

Por lo general realizan vistas cuatro veces por mes

5. ¿Existe evaluación de desempeño de los obreros?

Cada semestre del año se realiza evaluaciones de desempeño al personal, y también se les brinda capacitaciones frecuentes.

6. ¿Se realizan Auditoria de Calidad?

Una sola vez al año.

7. ¿Existen incentivos para los buenos clientes?

Hasta donde tengo entendido si lo realizan, pero de esa información lo pueden ayudar en el área administrativa.

8. ¿Cuándo se daña el Sistema de Información de la Institución que medidas de seguridad se toman?

Existe un Manual de Planes de Contingencia en caso de problemas en los Sistemas de Información, pero no se aplica ese reglamento, ya que los daños son complejos y necesitan de un técnico en Equipos Informáticos.

9. ¿Cuáles son las funciones del Jefe de área de producción?

Dentro de las funciones como Jefe, me toca Supervisar que todo se cumpla de forma organizada, tomo decisiones en el momento que se requieren, velo por la seguridad de los obreros, productos y medio ambiente, y en general toda responsabilidad social.

10. ¿Quién realiza la reclutacion y selección de personal?

La realiza el Jefe de Talento Humano, en coordinación con cada Jefe de área, el tiempo mínimo para que la vacante esté ocupada es de un mes.

CAPITULO IV: PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL MODELO DE EXCELENCIA DEL EFQM Y EL ENFOQUE DE GESTIÓN POR PROCESOS” DE LA EMPRESA ECUATORIANA “ECUATRAN S.A.” DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.



4.1 GENERALIDADES

4.1.1 Importancia

Es de vital importancia para la empresa tener un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos, ya que permite tener un modelo de gestión organizado por procesos y a su vez también a los empleados puesto que podrán conocer la misión, visión y sus respectivas responsabilidades, colaborando así con el cumplimiento de los objetivos de la empresa dando un producto de calidad y satisfaciendo las necesidades de los clientes.

4.1.2 Objetivo

El presente modelo tiene como finalidad establecer los principios y las directrices que permitan a la empresa adoptar de manera efectiva un enfoque basado en procesos para la gestión de sus actividades y recursos.

4.2 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN EL MODELO EFQM

4.2.1 La identificación y secuencia de los procesos

4.2.1.1 Mapa de procesos

El mapa de procesos representa gráficamente la estructura de los procesos de la empresa los cuales deben ser gestionados de manera sistemática para mejorar la satisfacción de los clientes y garantizar la rentabilidad y crecimiento de la empresa.

Los procesos identificados se los clasifica dependiendo de su objetivo y del papel que desempeñan en la organización, así, los procesos están clasificados de la siguiente manera:

Procesos Gobernantes: Gestión gerencial y Gestión de la calidad.

Procesos de realización: Producción y Ventas

Proceso de apoyo: Gestión de talento humano, gestión administrativo-financiero, gestión de operaciones, bodega, bobinaje, metalmecánica, ensamblaje, mantenimiento y laboratorio.



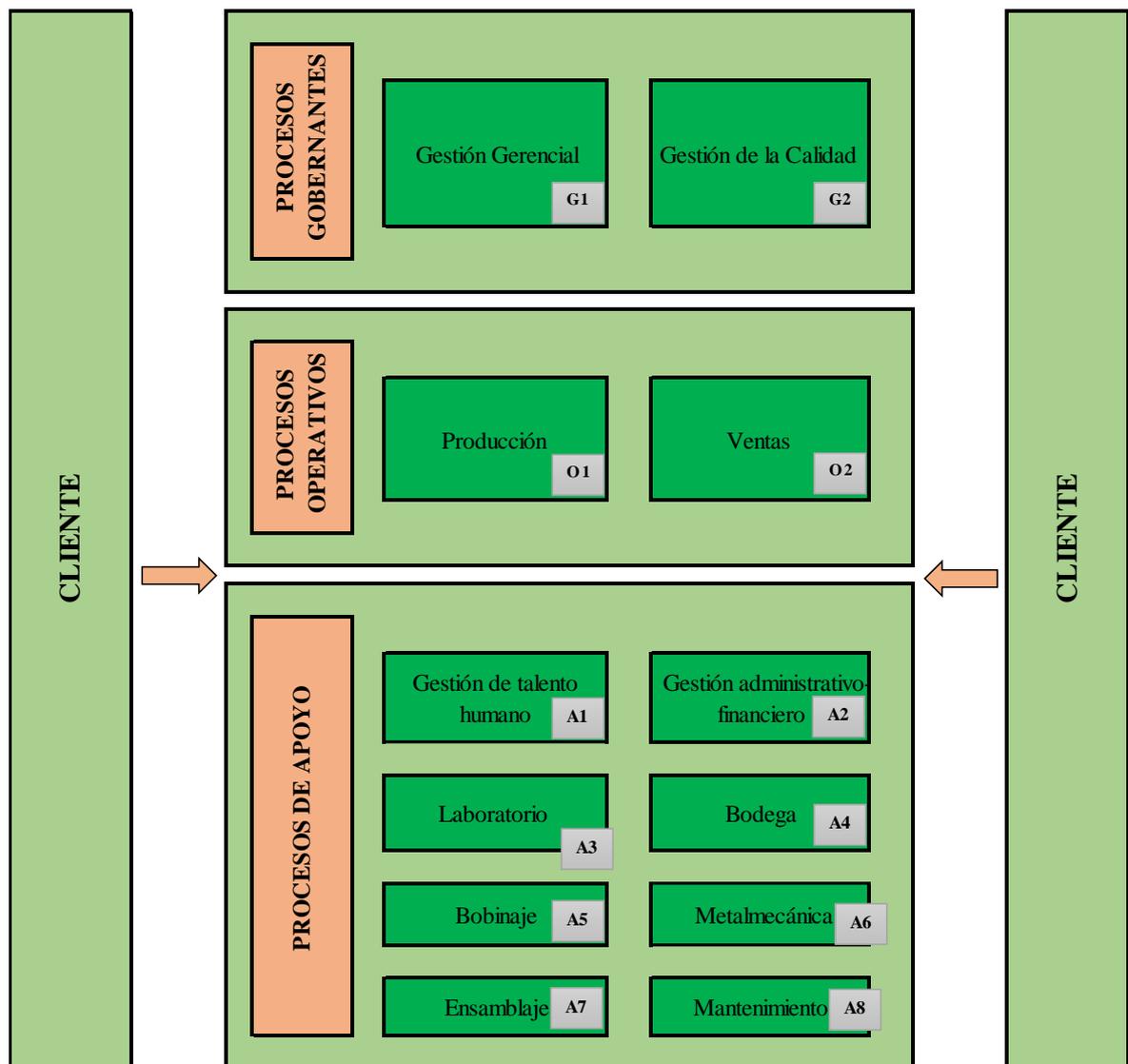
SISTEMA DE GESTIÓN EFQM

Código: EFQM.MAP.PROC. 01

Fecha: 25-12-2015

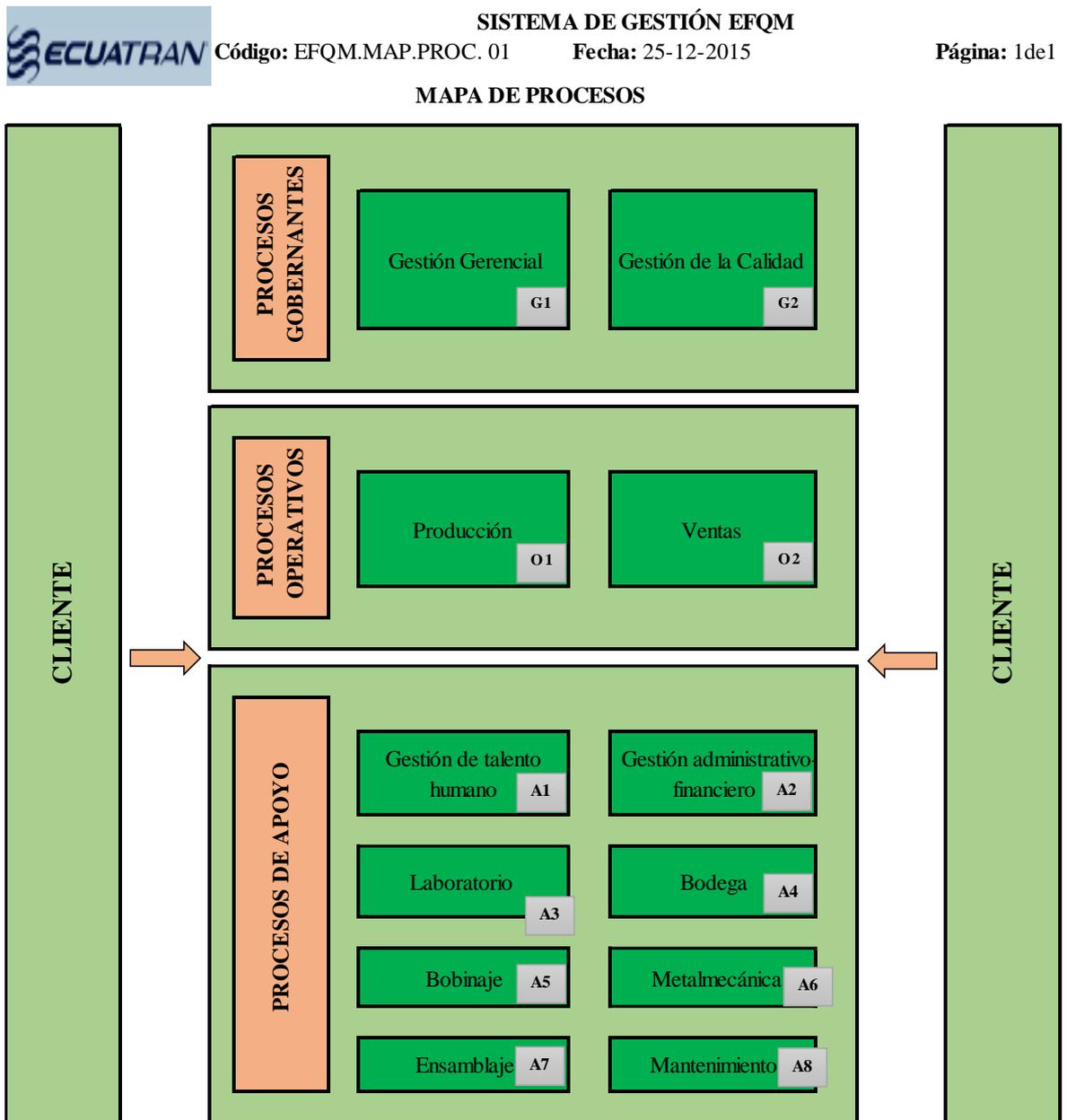
Página: 1 de 1

MAPA DE PROCESOS



4.2.1.2 Inventario de Procesos

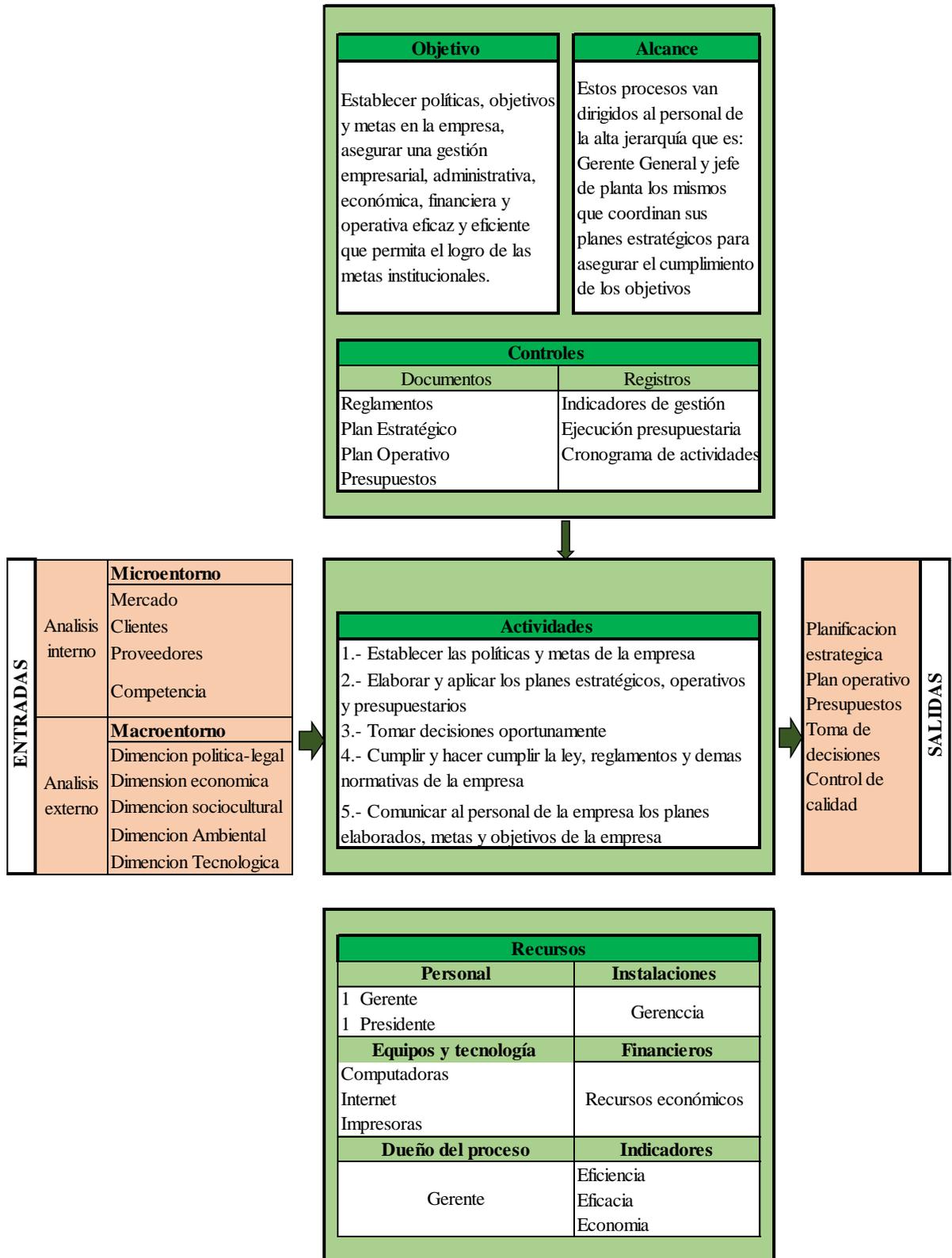
En el inventario de procesos se ha codificado, con la letra **G** para los procesos gobernantes, con la letra **O** para los procesos operativos y con la letra **A** para los procesos de apoyo, de ahí se identifica con un número secuencial de un dígito para los procesos y dos dígitos secuenciales para los subprocessos.



4.2.2 Descripción de los procesos

4.2.2.1 Caracterización de los Procesos Gobernantes

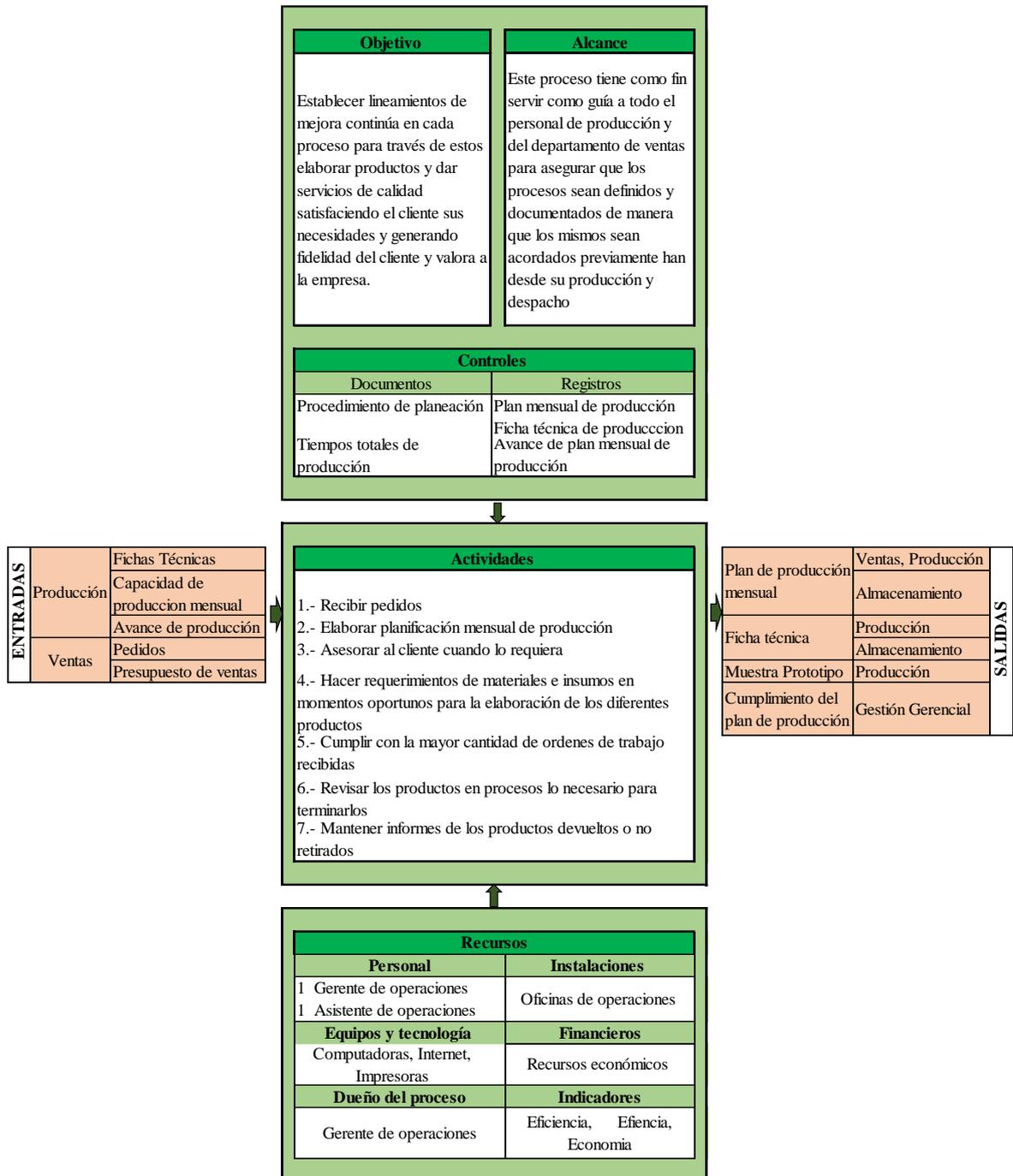
Para establecer la interacción entre los procesos, en la empresa se realizó la caracterización de los procesos gobernantes tomando en cuenta el objetivo y alcance del proceso para delimitar el trabajo a realizar y el ámbito de responsabilidad.



4.2.2.2 Caracterización de los Procesos Operativos

Los procesos operativos son los que se relacionan con las operaciones que se llevan a cabo en cada una de las áreas o departamentos de la empresa.

Entre ellos se común y se encuentran aquellos que generan valor en el cliente es decir asociadas a la cadena de Valor del producto o servicio.



4.2.2.3 Caracterización de los Procesos de Apoyo

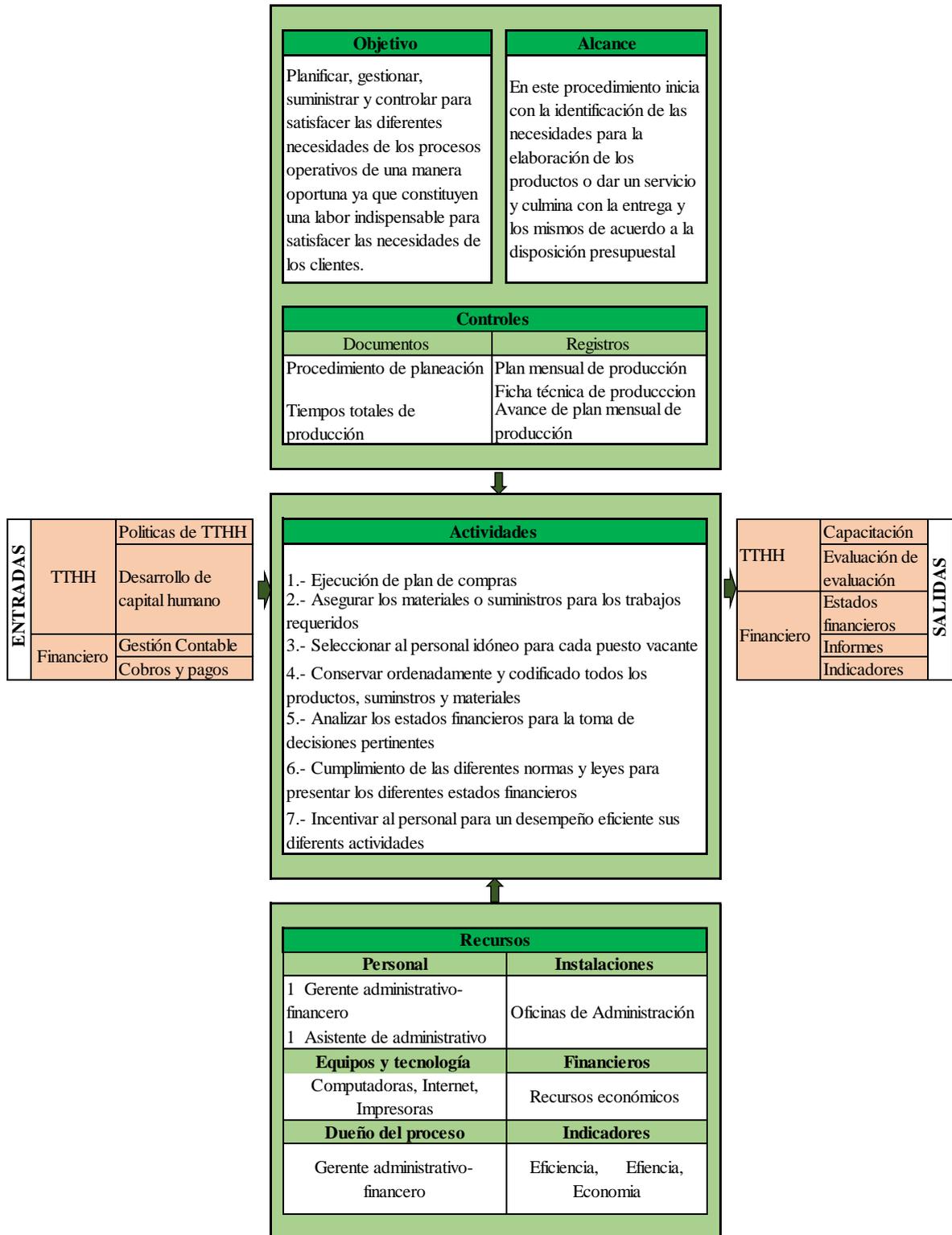
Los procesos de apoyo son los encargados de hacer la entrega de los procesos primarios, consisten en la gerencia del talento humano, de compras, de bienes y servicios, de desarrollo tecnológico, administración de infraestructura empresarial.

PROCESOS DE GESTIÓN APOYO

Código: EFQM.PGA. 01

Fecha: 26-12-2015

Página: 1 de 1



4.2.3 Descripción de las actividades del proceso

4.2.3.1 Procesos Gobernantes

Gestión Gerencial

Los componentes esenciales que constituyen las principales etapas del proceso administrativo en una empresa son: planeación, organización, dirección y control.

✓ Planeación

La función de la planeación busca influir en el futuro, tomando acciones predeterminadas y lógicas en el presente, por lo que representan la esencia de una operación efectiva. Las actividades básicas que involucra la planeación son:

Elaboración de la planeación prospectiva, determinación de objetivos y metas generales y particulares para cada área, preparación de métodos, estrategia, opciones, políticas y procedimientos, formulación de programas y presupuestos, que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas trazadas a corto y largo plazo.

✓ Organización

La organización contribuye a ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa.

Las actividades básicas relativas a la función de organización son:

Asignación de recursos (humanos, financieros, materiales); actividades (cómo); responsables (quién); tiempos (cuándo); determinación de grados de especialización y división del trabajo (comercialización, producción, compras, personal); establecimiento de jerarquías (relaciones de autoridad y responsabilidad); asignación de funciones; determinación de tramos de control; diseño de la estructura organizacional; elaboración de manuales de organización, políticas y procedimientos, entre otros.

✓ **Dirección**

La función de dirección tiene como propósito fundamental impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo que integran la empresa, con el fin de que dichas actividades en conjunto se lleven a cabo conforme a los planes establecidos.

Las actividades básicas que comprenden la función de dirección son:

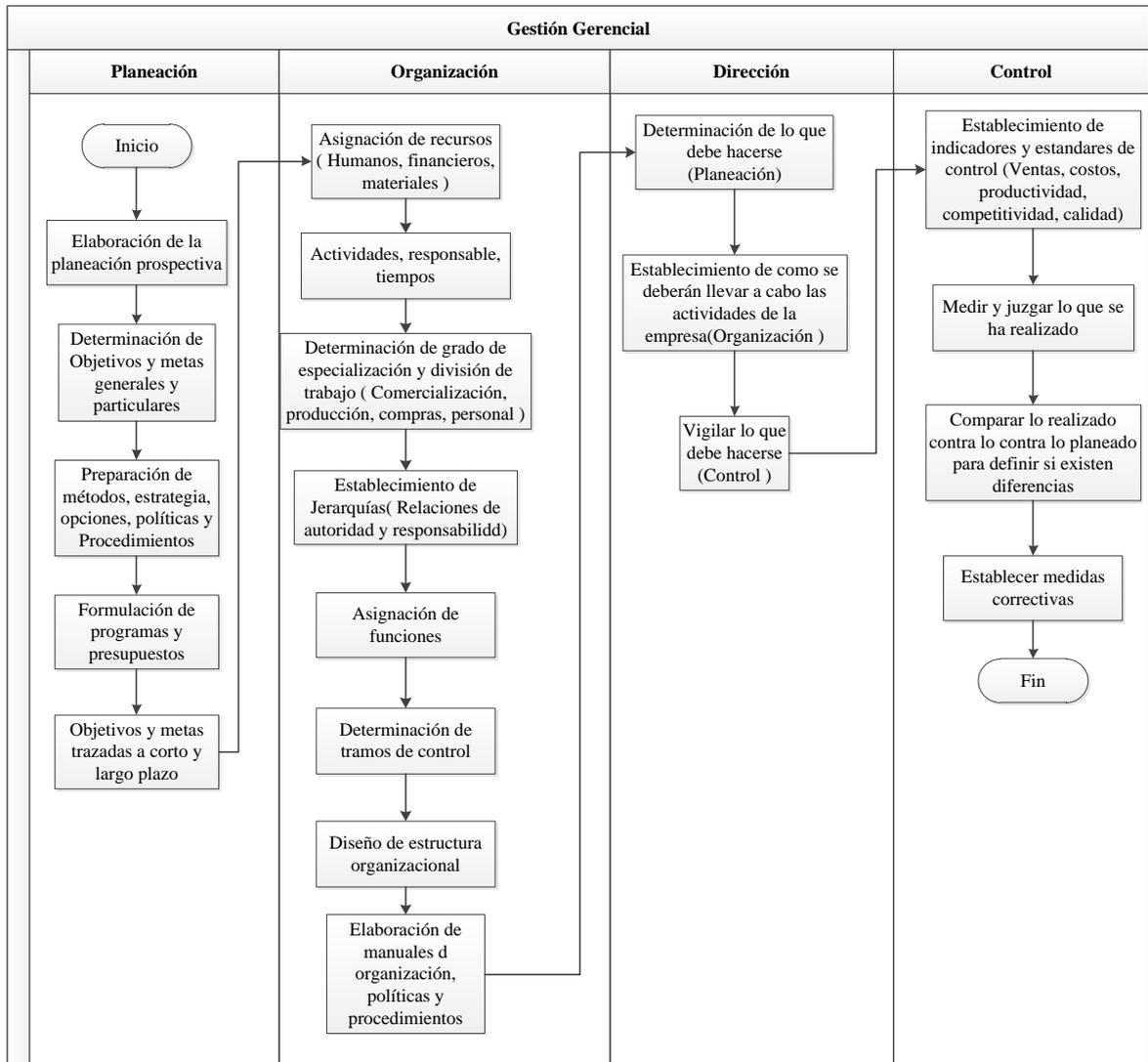
Determinación de lo que debe hacerse (planeación), establecimiento de cómo se deberán llevar a cabo las actividades de la empresa (organización), vigilar lo que debe hacerse (control).

✓ **Control**

El proceso de control contribuye a asegurar que se alcancen los objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados, proporcionando a la empresa la medida de la desviación que los resultados puedan tener respecto a lo planeado.

Las actividades básicas que comprende el proceso de control son:

Establecimiento de indicadores y estándares de control (ventas, costos, productividad, competitividad, calidad); medir y juzgar lo que se ha realizado (análisis de datos estadísticos, informes contables, informes de producción); comparar lo realizado contra lo planeado para definir si existen diferencias (evaluación del funcionamiento, inspección y localización de fallas), y establecer medidas correctivas (ajustes para alcanzar lo planeado).



Gestión de calidad

✓ Identificación de los Requisitos Relacionados con el Material.

Empresa S.A. dispone del procedimiento de gestión comercial por medio del cual se identifican los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos de entrega y documentación a entregar con el material, identificar aquellos requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido, y los requisitos normativos y reglamentarios aplicables al material suministrado.

✓ Revisión de los requisitos Relacionados con el Material

Empresa S.A. dispone del procedimiento de gestión comercial y del procedimiento de planificación de pedidos mediante los cuales se asegura de que los requisitos del producto quedan definidos, que concuerdan con los requisitos del pedido y que se tiene capacidad para cumplir con ellos.

✓ **Requisitos de la Documentación**

La documentación del sistema de calidad de empresa está compuesta por:

Manual, Política y Objetivos de la Calidad, Manual de Organización, Procedimientos documentados, Fichas de procesos, Instrucciones Técnicas, Normativa aplicable al material, Registros.

El control de esta documentación se indica en el procedimiento de gestión de documentos y procedimiento de gestión de registros.

✓ **Acciones Correctivas y Preventivas**

ECUATRAN S.A. ha establecido el procedimiento de gestión de incidencias mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del sistema de gestión de calidad son registradas y corregidas. Posteriormente y basándose en el procedimiento de acciones de mejora, estas incidencias son analizadas para determinar acciones que eviten que las incidencias ocurridas vuelvan a suceder. A través del análisis de las incidencias registradas, de las acciones de mejora propuestas y de las sugerencias tanto del personal de la organización como de los clientes y proveedores, se establecen según el procedimiento anterior las acciones preventivas más adecuadas, que son estudiadas y aprobadas durante las revisiones del sistema de gestión de calidad.

✓ **Auditoría Interna**

ECUATRAN S.A. ha establecido el procedimiento de auditorías internas, en el que se indica la metodología seguida para verificar que el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos internos, del cliente y de la normativa ISO 9001:2000, que se encuentra correctamente implantado y que se mantiene de manera eficaz.

✓ **Control del Producto no Conforme**

ECUATRAN S.A. ha establecido el procedimiento de gestión de incidencias mediante el cual se gestionan las no conformidades e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Los responsables de los distintos procesos del sistema informan acerca de la marcha de los mismos durante las revisiones del sistema de gestión de calidad, donde esta información es analizada con el fin de determinar las acciones de mejora oportunas.

✓ **Satisfacción del Cliente.**

ECUATRAN S.A. como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento con sus requisitos, basándose en la retroalimentación de los mismos y en el análisis de las incidencias detectadas.

✓ **Comunicación con el Cliente.**

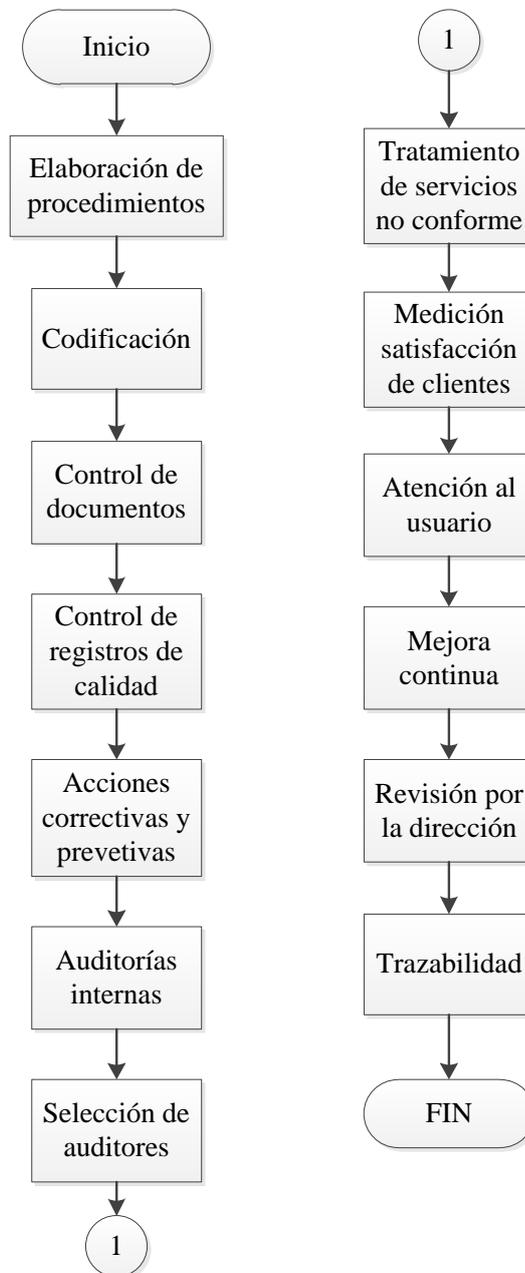
Empresa “ECUATRAN S.A”, dispone de mecanismos para dar información sobre el material, por medio del personal comercial (tanto verbalmente como por escrito en respuesta a ofertas, consultas, pedidos o modificaciones), los catálogos y especificaciones de material, así como la normativa aplicable. Las comunicaciones relevantes que se obtengan tanto de las visitas operativo, como por medio de consultas telefónicas o por escrito, incluidas las reclamaciones y devoluciones, se gestionan por medio del procedimiento de gestión comercial y procedimiento de gestión de incidencias.

✓ **Mejora Continua**

ECUATRAN S.A. tiene como compromiso la mejora continua a partir de las herramientas del sistema: la política y los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por dirección, en la que se determinan principalmente las propuestas de mejora.

✓ Identificación y Trazabilidad

ECUATRAN S.A. dispone de los procedimientos documentados de control de recepción, manipulación, almacenamiento y preservación, corte de material y expedición en los que se establecen los requisitos de identificación del material a lo largo de todo el proceso y los requisitos de trazabilidad a cumplir.



4.2.3.2 Procesos Operativos

Producción

✓ Planificación y Control de Producción

Se llevan a cabo en tres niveles jerárquicos de planificación y control de las actividades de producción de un sistema de producción, donde

a) En el plano estratégico, donde se definen las políticas estratégicas a largo plazo del negocio, participa en la formulación de la Producción Planificación Estratégica, la generación de un plan de producción.

b) En el plano táctico, donde se establecen planes de mediano plazo para la producción, el desarrolla la planificación de la producción principal, obteniendo el Plan Maestro de Producción.

c) A nivel operativo, donde los programas son preparados a corto plazo de la producción y llevó a cabo el seguimiento de los mismos, la elaboración de inventarios el programa de producción, la gestión de secuenciado, emisión y liberación de órdenes de compra, fabricación y montaje, así como realiza vigilancia y control de la producción.

✓ Programación

Programación y planificación de la producción es el primer paso y que para determinar los tipos y cantidades de productos que se fabrican sobre la base de las órdenes recibidas de los clientes y / o previsiones de ventas. Es se realiza la gestión de inventario, emisión de órdenes de producción y programación de órdenes de producción, donde:

a) En la gestión de inventario administra materia prima, siempre se mantiene inventario surtido. Siempre debe estar en contacto con el área de emisión de órdenes, no para inmovilizar recursos financieros.

b) La expedición de las órdenes de producción se utiliza generalmente para crear un programa de producción, gestión de tiempo, así que no se pierda la materia prima para el programa que se ha estipulado.

c) En la programación de las órdenes de fabricación se realiza un análisis, es decir, en qué ocasión se realizará la operación de fabricación.

✓ **Programación**

En esta etapa se determina que la producción comenzará y cuándo terminará, por diferencia, el tiempo que tomará. Con la finalización de esta fase, es posible determinar el patrón de tiempo de las operaciones y de este modo establecer un control de tiempo y aun así asegurar el servicio al cliente final en el período de preguntas de manera óptima.

✓ **Aplicación**

Es por esta fase de la aplicación:

a) Verifique la disponibilidad de materiales, herramientas e instrucciones técnicas para las órdenes de fabricación para ser iniciado, y ponerlos a disposición de los trabajadores

b) La decisión sobre la secuencia de procesamiento de órdenes de fabricación

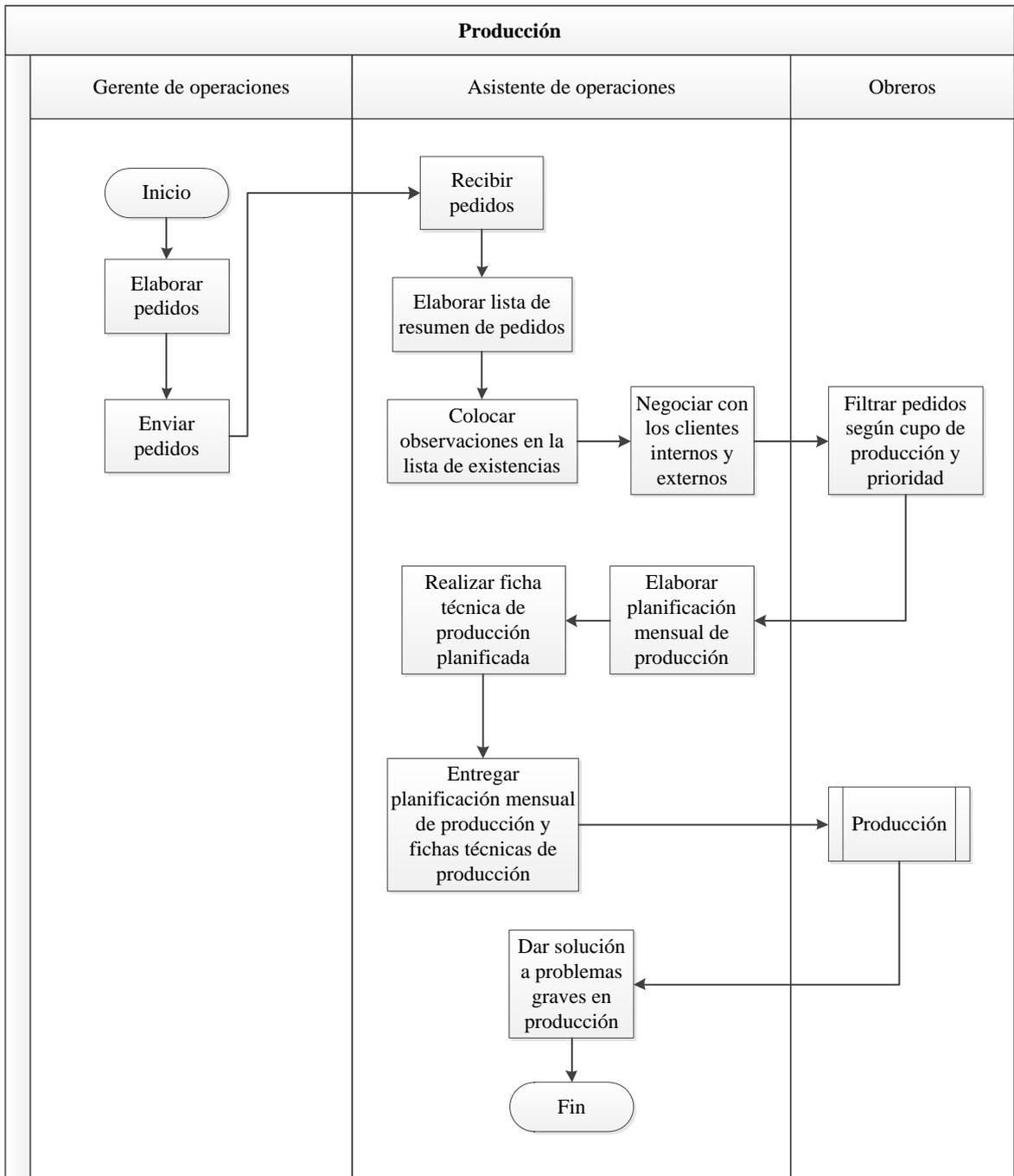
c) la distribución ordenada de los componentes de las vías de los pedidos y de fabricación

d) La recopilación de datos para el control.

✓ **Control**

La quinta fase se corresponde con el control de la producción, que en realidad se debe aplicar desde la primera fase. Es responsable de la supervisión de todos los aspectos de la producción, con vistas a garantizar que los planes sean implementados, pero que está debidamente modificada si es necesario.

Seguimiento y control de la producción se hace una recopilación y registro de datos sobre el empleo y el consumo de maquinaria, hombres y material, y los tiempos de operación. Esta información debe estar disponible tan pronto como el programa de producción se libera, lo que acelera la identificación de las desviaciones entre planeadas y ejecutadas.



Ventas

Recepción de hoja de Trabajo.- El supervisor de los diferentes talleres entregarán las hojas de trabajos o fichas técnicas para el realizar el despacho de los productos o servicios realizados.

Emisión de Guía de Remisión.- Se emite el documento respaldo que es una guía de remisión debidamente numerada y autorizada por el SRI.

Verificación de datos del Cliente.- Se verifica la guía de remisión que contenga todos los datos correspondientes al cliente.

Aprobación de Guía de Remisión.- Si todos los datos están correctos se aprueba la guía de remisión, caso contrario se vuelve hacer la misma.

Entrega de Guía de Remisión.- Se entrega al cliente o transportista la guía de remisión con la firma de recibido conforme.

Inspección de Hoja de Trabajo.- Después del despacho se revisa el llenado de las hojas de trabajo de acuerdo a los tiempos y materiales utilizados

Aprobación.- Si la hoja de trabajo se encuentra bien llenada con todos los datos, se prosigue a la aprobación, caso contrario se devuelve al supervisor para que sea revisado y llenado.

Asignación de precio de materiales.- De acuerdo al trabajo realizado se revisan los precios de los materiales incurridos en la producción, para ello se revisan las solicitudes de compras que hace el departamento de compras de acuerdo al código de cada hoja de trabajo.

Asignación de Costos de Maquinaria.- Anualmente se amortizan la maquinaria de la empresa con esos datos se saca un costo por hora de cada maquinaria utilizada en la producción.

Asignación de costos de mano de obra.- De acuerdo a una base de datos que tiene la empresa se asigna el costo de la mano de obra utilizada por hora.

Inspección de Costos de Producción.- Conjuntamente con el Jefe de Planta se verifica que los precios y costos estén de acuerdo al producto o servicio realizado.

Aprobación.- Si el precio final del costo de producción es el correcto se procede a la aprobación, si los precios no son los correctos se vuelve a costear.

Elaboración de Factura.- Con los precios establecidos se elabora la factura con los datos del cliente correspondiente la hoja de trabajo.

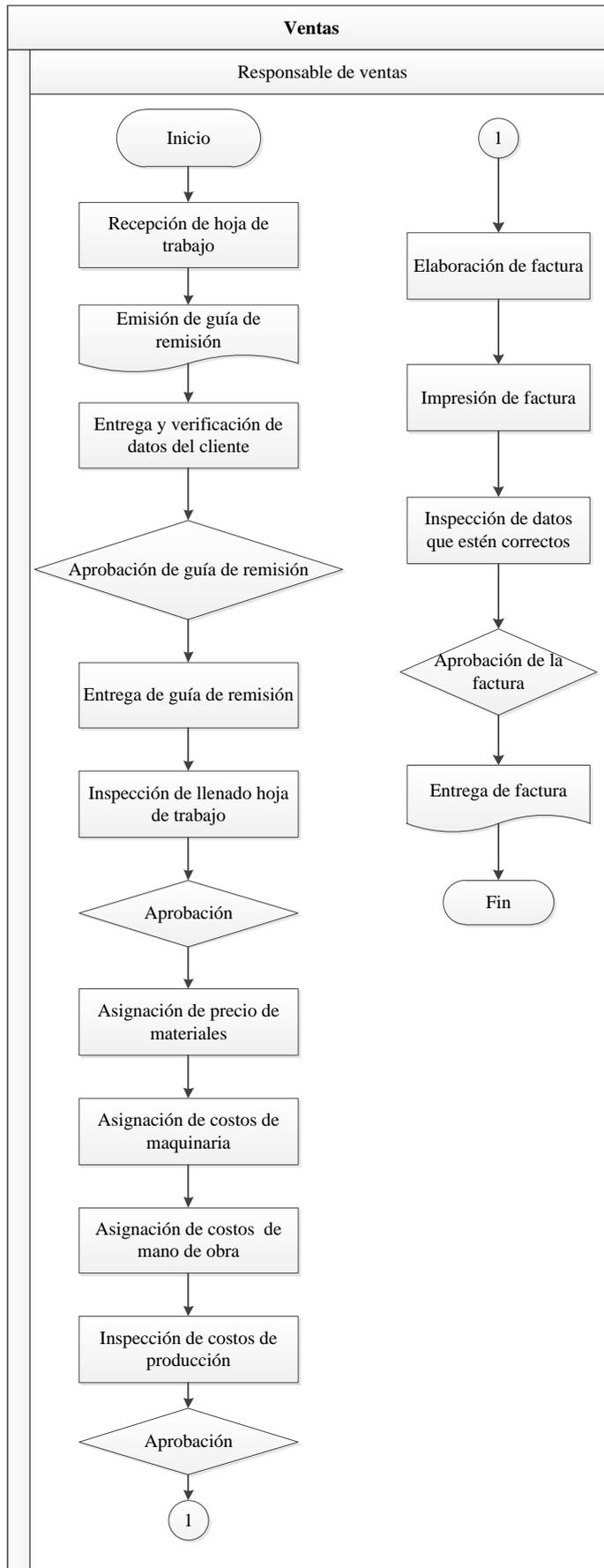
Impresión de Factura.- Se imprime la factura con los códigos correspondientes de producto y del cliente.

Inspección de los datos.- Se verifica que no tenga errores la factura.

Aprobación de Factura.- Se entrega al Jefe de planta las facturas para la aprobación.

Entrega de Factura.- Se envía al mensajero la entrega personalizada de la factura.

Archivar las Copias.- Las copias se archivan con una copia de la guía de remisión en carpetas diferentes de acuerdo a cada taller de la empresa.



4.2.3.3 Procesos de Apoyo

Gestión de Talento Humano: Proceso de selección del personal

El control de estos riesgos le compete al Departamento de Talento Humano de la empresa ECUATRAN S.A y se seguirá el siguiente proceso:

✓ Políticas de requisición de personal

En todos los formularios de requisición de personal deben constar el nombre y la firma del responsable del área solicitante, caso contrario el departamento administrativo (Talento Humano) no receptará la petición realizada.

Toda requisición de personal se deberá presentar al departamento administrativo (Talento Humano), el mismo que tendrá un plazo de tres días para realizar el análisis respectivo sobre la creación de una nueva plaza e informar su respuesta.

La requisición de personal tiene como objetivo cubrir un puesto vacante por renuncia o despido, el departamento administrativo (Talento Humano) tendrá 15 días para reclutar el nuevo personal.

Procedimiento de requisición de personal

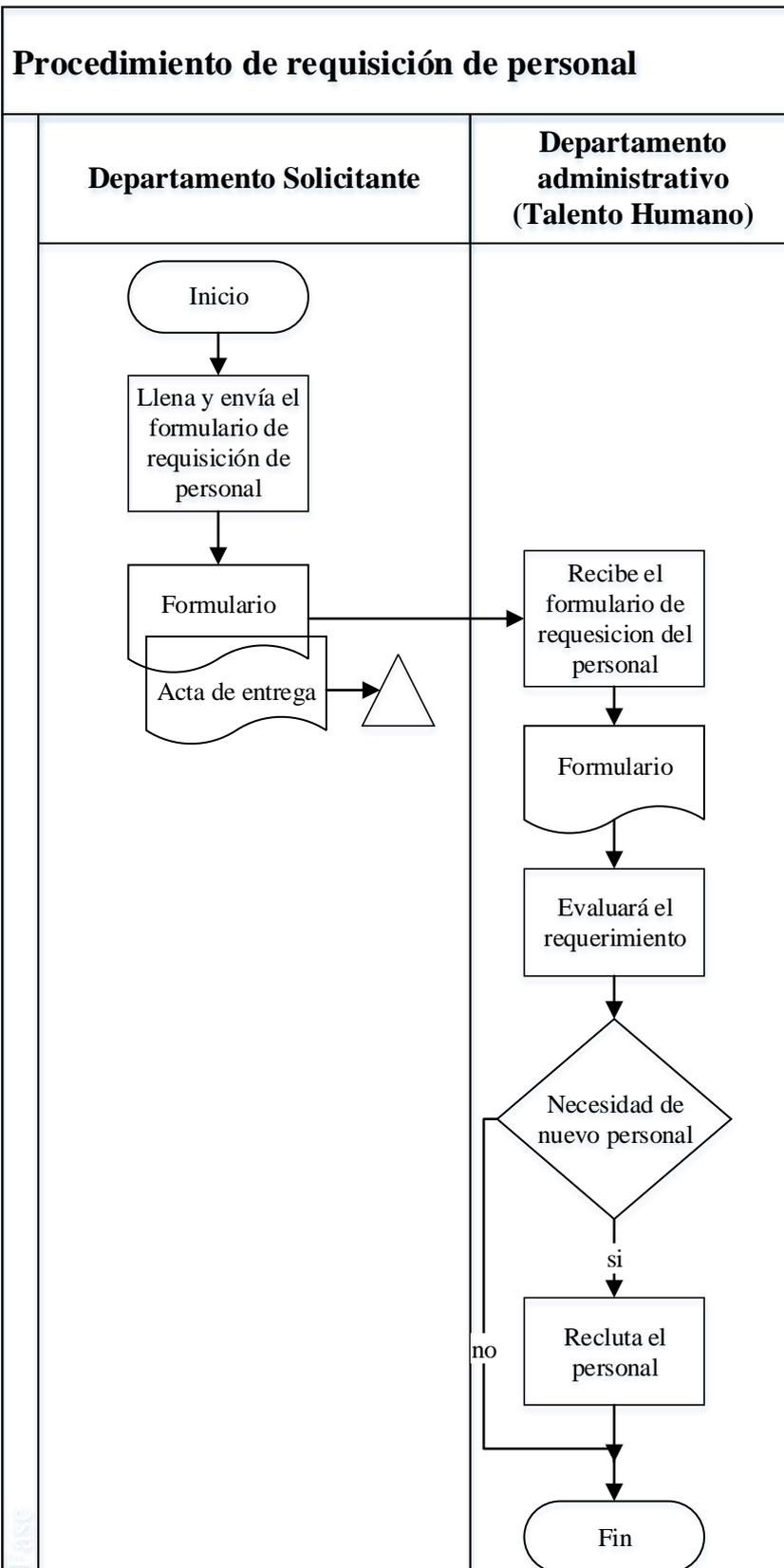
Departamento Solicitante

✓ Llenar el Formulario de requerimiento de personal, en el cual se incluyen datos y competencias que debe reunir el aspirante.

Departamento Administrativo (Talento Humano)

✓ A partir de la fecha de recepción, contará con 3 días laborables para la evaluación de dicho requerimiento.

✓ Una vez aprobada la solicitud, el Departamento Administrativo (Talento Humano) contará con 15 días laborables para reclutar al personal idóneo para que ocupe el nuevo cargo.



✓ **Políticas de reclutamiento de personal**

El reclutamiento de personal se realizará interna y externamente, con un lapso máximo de 15 días después de la fecha de recepción de requerimiento de personal.

Los aspirantes deberán ser analizados de acuerdo al perfil de competencias necesarias para el cargo vacante.

Todo aspirante deberá pasar por un proceso de evaluación previo a su selección, y por ningún concepto se admitirá evadir uno de los puntos establecidos.

- Se realizará reclutamiento interno, de acuerdo al plan de carrera y promoción interna de la empresa “ECUATRAN S.A”, únicamente cuando el empleado tenga al menos un año de prestación de servicios a la empresa, y su perfil se adapte a lo solicitado por el responsable de área.
- Las hojas de vida serán receptadas en la empresa “ECUATRAN S.A”.
- Todas las solicitudes de empleo receptadas por la organización serán evaluadas, aquellas que no fueren enviadas hacia el proceso de selección pasarán a formar parte de la base de datos de la empresa “ECUATRAN S.A”, para una posible selección en el futuro.
- Para poder publicar un anuncio de oportunidad de empleo, el Departamento Administrativo (Talento Humano) deberá haber agotado la búsqueda interna, y pondrá a consideración el número y tamaño de las publicaciones de empleo, quedando éstos a decisión final del área indicada.
- Las vacantes deberán difundirse por el tiempo que sea necesario, a través de anuncios que se publicarán en medios impresos, electrónicos y cualquier otro que así convenga, y permanecerá hasta que las vacantes sean cubiertas.
- Todo anuncio o publicación de empleo, deberá especificar la descripción del puesto, los requisitos que se deben cumplir para dicha vacante, los teléfonos y la dirección a dónde acudir.
- Toda persona que acuda a solicitar trabajo en la empresa “ECUATRAN S.A”, deberá dirigirse al Departamento Administrativo (Talento Humano)

- La asistente de Recursos Humanos, deberá entrevistar a toda persona que haya llenado la solicitud.

Procedimiento de reclutamiento y selección de personal

Asistente/Secretaria (Talento Humano)

- ✓ Colocar anuncios en la Web y por medio de la prensa solicitando personal, con las especificaciones necesarias para el cargo.
- ✓ Entrega solicitud de empleo al aspirante al ingresar a las oficinas de la empresa “ECUATRAN S.A”,
- ✓ Recibe personalmente al aspirante con la solicitud de empleo llena y demás documentos solicitados en el anuncio, entrega al departamento requirente
- ✓ Recibe y revisa expedientes de aspirantes e informe de evaluación y lo entrega al Gerente General.
- ✓ Recibe expedientes de aspirantes e informes de evaluación, archiva expedientes por orden alfabético.
- ✓ Realiza llamada telefónica al aspirante para comunicarle que ha sido seleccionado, se pone de acuerdo la hora y el día que debe presentarse en la empresa “ECUATRAN S.A”,

Aspirante

- ✓ Llena la solicitud de empleo y entrega a la asistente quien le atendió.

Departamento solicitante

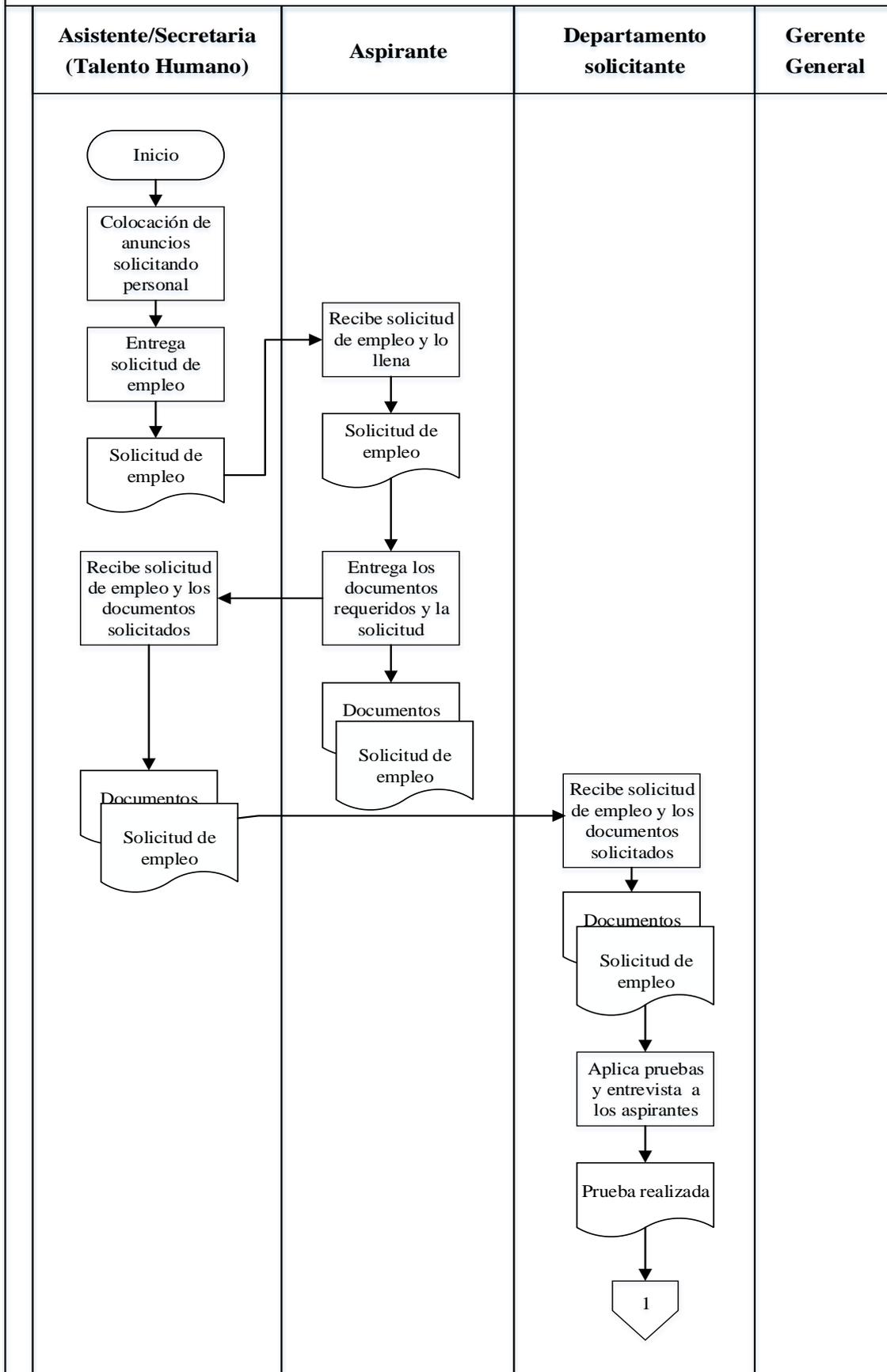
- ✓ Recibe documentos del aspirante con la solicitud de empleo y demás documentos, revisa entrevista al aspirante y determina el tipo de prueba que aplicará (Idoneidad y de Trabajo).
- ✓ Aplica pruebas a aspirantes, clasifica, corrige, digita y emite un informe de evaluación y entrega a la asistente de Talento Humano.
- ✓ Entrega a Talento Humano el expediente del aspirante para su respectivo archivo.

Gerente General

- ✓ Recibe informe y aprueba, entrega al asistente o secretaria (Talento Humano), para su respectivo archivo.

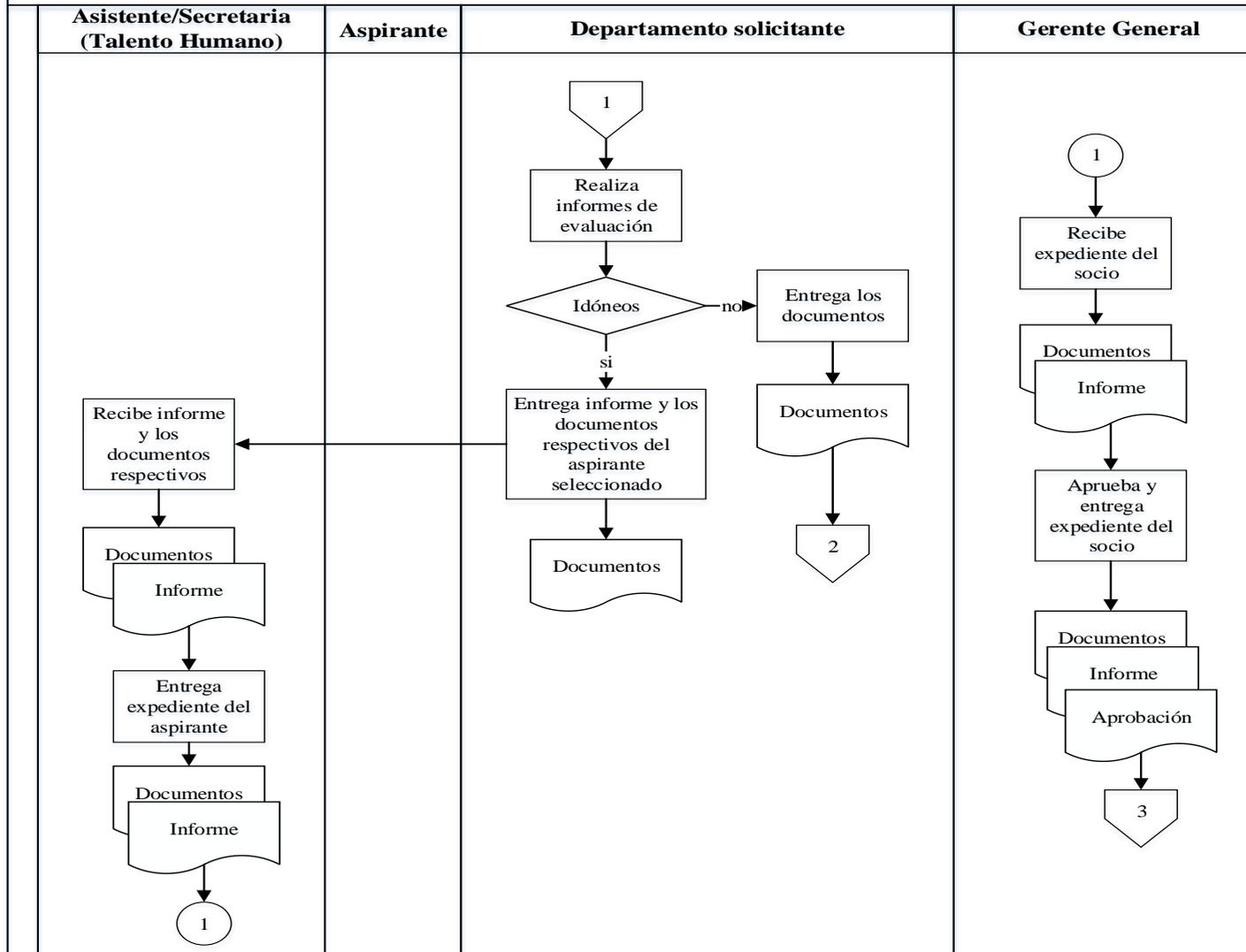
Procedimiento de reclutamiento de personal

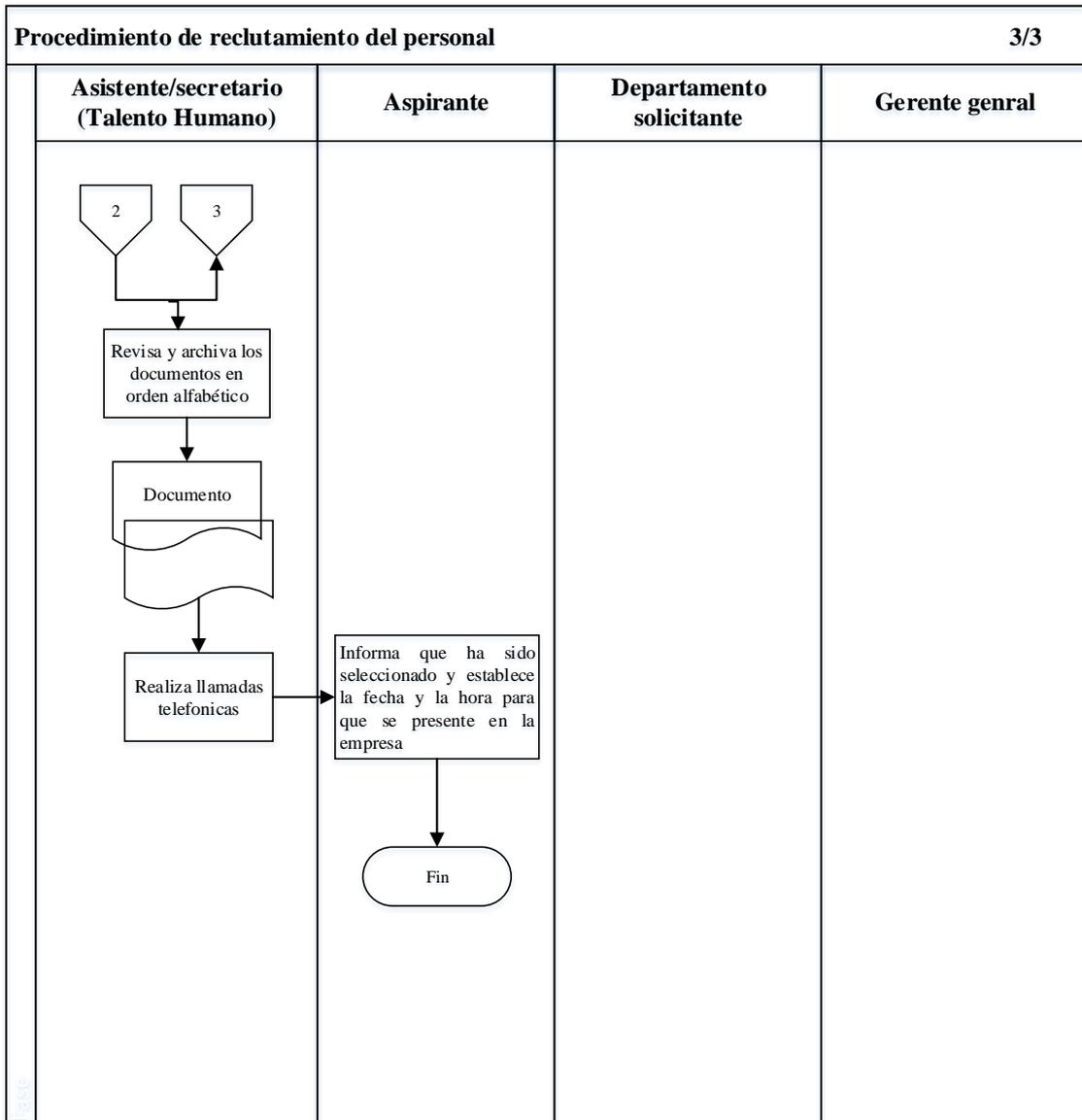
1/3



Procedimiento de reclutamiento de personal

2/3





✓ **Políticas de inducción al nuevo personal**

Se deberá informar a todo el equipo de trabajo de la empresa “ECUATRAN S.A”, el ingreso de un nuevo miembro, el área en el que trabajará y sus funciones.

La inducción al nuevo personal se deberá realizar el primer día de iniciadas las labores en la empresa “ECUATRAN S.A”, por parte de su jefe inmediato.

La inducción será de cinco días laborables, tiempo durante el cual el responsable del área deberá evaluarlo constantemente.

La asistente de Recursos Humanos deberá asegurarse que el personal recién contratado conozca la estructura, atribuciones, política y objetivos de la empresa “ECUATRAN S.A”, así como las funciones y responsabilidades dentro de su puesto de trabajo.

Procedimiento de inducción del nuevo personal

Gerente General

- ✓ Emite la bienvenida al empleado en su primer día de labores

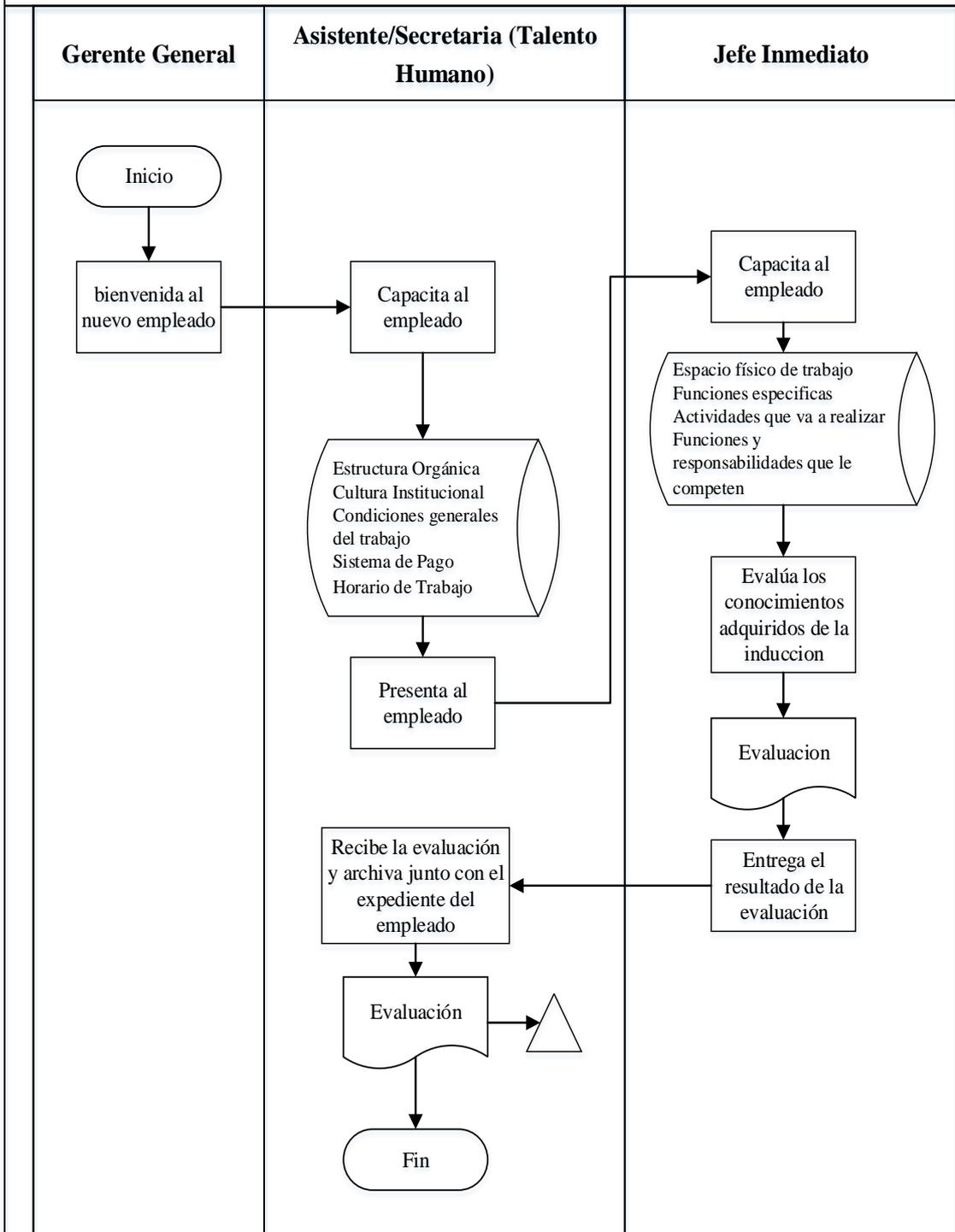
Asistente/Secretaria (Talento Humano)

- ✓ Proporcionar al nuevo empleado capacitación sobre:
 - ✓ Estructura orgánica y cultura organizacional.
 - ✓ Condiciones generales de trabajo, sistemas de pago, horario de trabajo.
- ✓ Presentar al nuevo empleado con su futuro jefe inmediato, quien es el responsable de seguir con la inducción, en la cual lo ubica en su espacio físico de trabajo y explica las funciones específicas del área, enfatizando en las actividades que debe realizar.

Jefe Inmediato

- ✓ Facilitar el acceso al material documental necesario como manuales, procedimientos, instructivos que amplíen la información proporcionada, así como todo lo referente a las funciones y responsabilidades que le competen al puesto.
- ✓ Aplicar las evaluaciones necesarias para valorar los conocimientos adquiridos por el nuevo empleado, y además registra la inducción impartida en el formulario (registro de capacitación).
- ✓ Entregar los resultados de las evaluaciones al Departamento de Talento Humano para su integración al expediente personal.

Procedimiento de inducción del nuevo personal



Gestión Administrativo- Financiero

Compras

Solicitud de requerimiento.- Los supervisores de los diferentes talleres llenan una solicitud de requerimiento de materiales o materia prima.

Verificar lo Solicitado.- El jefe de compras verifica que lo solicitado no se encuentre en la bodega.

Aprobación de Jefe de Compras.- Si todos los datos de lo solicitado están correctos se procede a la aprobación.

Pedir Cotizaciones.- De acuerdo a lo solicitado el jefe de compras revisa los proveedores aptos para solicitar cotizaciones, los mismos que se entregará vía correo electrónico o proformas.

Realizar Solicitud de Compras.- El jefe de compras escoge de todas las cotizaciones tres para armar un documento en el cual van todos los requerimientos con datos de destino y orden de trabajo.

Enviar a 1ra. Aprobación.- con la solicitud realizada, se envía a primera aprobación al **Jefe de Planta.**

Revisión de Solicitud de Compra.- El jefe de planta revisa cada solicitud que contengan las tres cotizaciones por cada material o suministro requerido.

1ra. Aprobación.- El jefe de planta revisa la solicitud de compra y escoge la mejor oferta para la compra.

Enviar a 2da. Aprobación.- El jefe de planta envía al vicepresidente ejecutivo las solicitudes de compras detallando las mejores ofertas para su aprobación.

Revisión de Solicitud de Compra.- El vicepresidente ejecutivo revisa las solicitudes de compra revisando el destino de la misma y su utilización.

Aprobación.- El vicepresidente ejecutivo toma la decisión de compra, caso contrario se indica de los ítems no aprobados para que el jefe de compras vuelva a cotizar.

Realizar Nota de Pedido.- El jefe de compras con la aprobación de compra, realiza una nota de pedido para el despacho de materiales o materia prima.

Enviar al proveedor aprobado.- La nota de pedido se realiza a nombre del proveedor con la mejor oferta, la nota de pedido se envía por correo electrono o con el mensajero de la empresa.

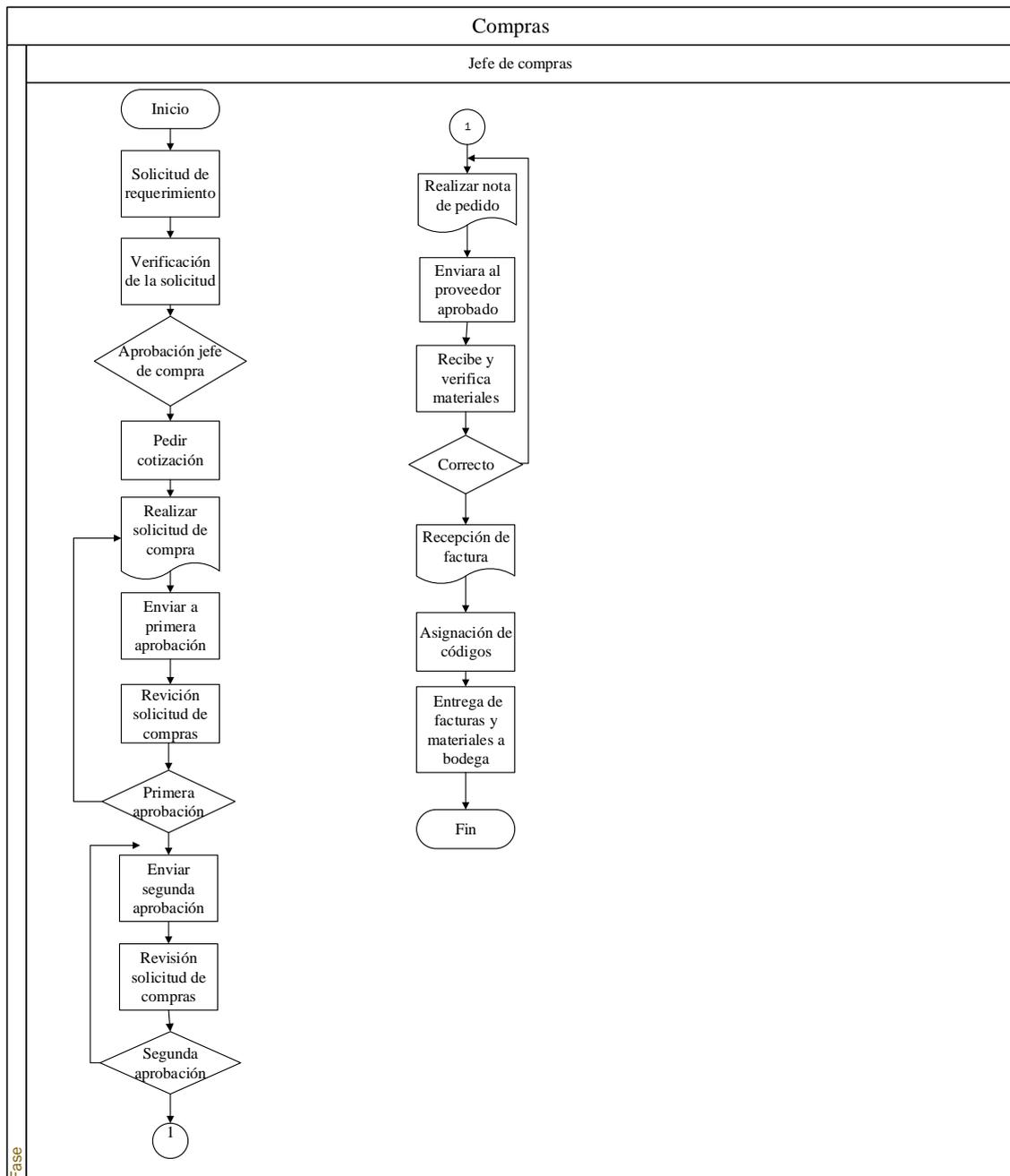
Recibe y verifica materiales.- El proveedor recibe la nota de pedido y verifica el tiempo de cotización y el stock de materiales o materia prima.

Correcto.- Si la nota de pedido esta correcta y si hay en stock lo solicitado se procede al despacho.

Recepción de Factura.- El jefe de compras recibe la factura y verifica que esté de acuerdo con la nota de pedido con los precios iguales a la cotización.

Asignación de Código.- Si los materiales o materia prima adquirida son productos antiguos se busca el código que se tiene en el sistema, caso contrario se solicita la creación de un nuevo código a contabilidad.

Entrega de Factura y Materiales a Bodega.- El jefe de compras entrega personalmente al jefe de bodega la factura con los códigos para el correspondiente ingreso, también se entrega los materiales o materia prima con códigos der acuerdo a la factura para identificarlos en bodega.



Contabilidad

Recepción de Documentos.- El mensajero de la empresa entrega todos los documentos generados por los departamentos de compras, ventas y bodega.

Análisis de Documentos.- Se analizan los documentos que tengan todo el respaldo necesario, también se verifica que cada documento este acorde a su naturaleza.

Clasificación de Documentos.- Se clasifican todos los documentos de acuerdo a la naturaleza, sean contratos, créditos, facturas, órdenes de pago, etc.

Registro de Transacciones.- Con la clasificación de documentos se registran los mismos de acuerdo a las cuentas que intervienen para realizar dicha transacción.

Mayorización de Cuentas.- Con la contabilización de las transacciones, se procede a la mayorización de acuerdo a débitos o créditos realizados.

Verificar Saldos de Mayores.- Se verifica que la transacción se haya registrado y este acorde a lo realizado y se presente un saldo real.

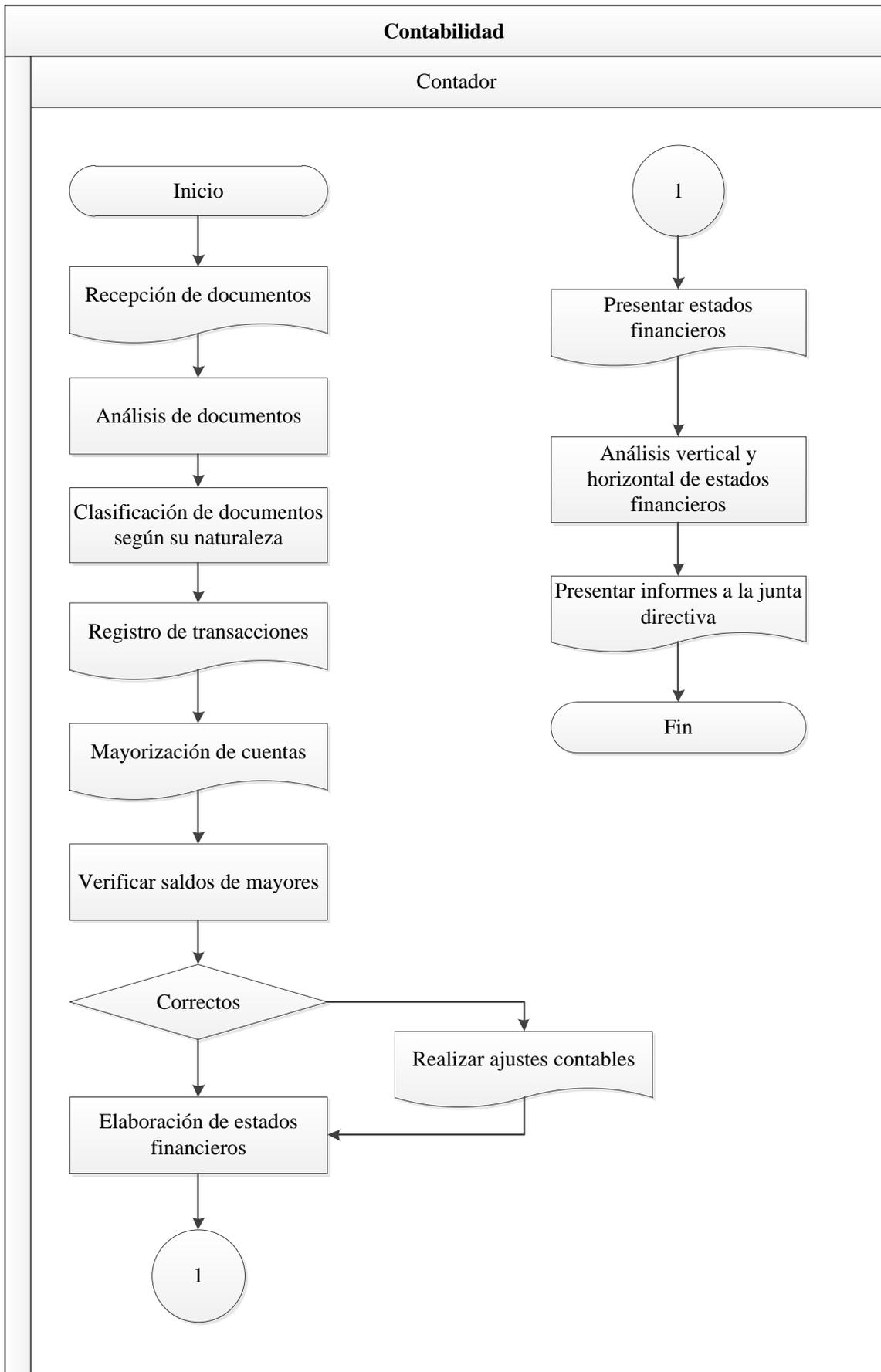
Correcto.- Si es correcto se procede al armar los estados financieros.

Realizar Ajustes Contables.- Si con la mayorización no se obtiene un saldo conciliado, se procede a realizar ajustes contables, con el fin de tener cuadradas las cuentas.

Presentar Estados Financieros.- Con los saldos conformes, se procede a elaborar los estados financieros, es decir Balance general, Estado de situación final, Estado de pérdidas y ganancias, Estado de cambios en el patrimonio neto, Estado de flujos de efectivo, entre otros.

Análisis vertical y horizontal de estados financieros.- Con todos los estados financieros se procede al análisis de forma horizontal comparando con comportamientos de meses anteriores, y análisis de forma vertical ponderando cada cuenta de acuerdo al resultado final.

Presentar informes a la Junta Directiva.- Los estados financieros y los análisis se entregan a la junta directiva para que puedan conocer en qué estado se encuentra en un tiempo real.



4.2.4 Seguimiento y medición de los procesos

Fichas de procesos	Edición	Fecha de revisión
Seguimiento de procesos	1	
MISIÓN DEL PROCESO		
Asegurar la correcta definición y la eficiencia de los procesos del sistema de gestión de calidad de la entidad que mayor influencia tienen sobre la calidad de los productos ofrecidos al cliente		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
Identificación de los procesos de la gestión de calidad Proponer acciones de mejora Elaboración de fichas de procesos Asignación de indicadores de eficiencia Análisis de los resultados de los indicadores		
RESPONSABLES DEL PROCESO		
Responsable de gestión de calidad		
Entradas del proceso	Salidas del proceso	
Información de procesos de gestión de calidad Resultados de los indicadores Aprobados	Fichas de procesos actualizadas Propuesta d acciones de mejora Informe para la revisión del sistema	
PROCESOS RELACIONADOS		
Todos los procesos de gestión de calidad		
RECURSOS/NECESIDADES		
Documentación del EFQM		
REGISTROS/ ARCHIVOS		
Fichas delos procesos de gestión de calidad Informe al seguimiento de los procesos		
INDICADORES		
Número de incidencias por incorrecto diseño de los procesos		
DOCUMENTOS APLICABLES		
procedimientos de seguimiento y medición de procesos		

4.2.5 La mejora de los procesos

Fichas de procesos	Edición	Fecha de revisión
Acción de mejora	1	
MISIÓN DEL PROCESO		
Analizar las incidencias registradas y solucionadas a fin de determinar acciones que eviten que estas vuelvan a suceder en el futuro. Incluye el estudio de las sugerencias del personal así como de aquellas acciones que incidencias potenciales pueden ocurrir.		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
Estudio de las incidencias registradas Aprobación de acciones de mejora estudio de sugerencias del personal Seguimiento de acciones aprobadas Propuestas de acciones correctivas Registro de acciones de mejoras aplicadas Propuesta de acciones preventivas Informe para la revisión del sistema		
Responsables del proceso		
Responsable de gestión de calidad Representante de gerencia Gerencia		
Entradas del proceso	Salidas del proceso	
Registro de incidencias	Acciones de mejora	
Propuestas del personal		
PROCESOS RELACIONADOS		
Gestión de incidencias Revisión y planificación del sistema		
RECURSOS/NECESIDADES		
Base de datos Documentación del EFQM		
REGISTROS/ ARCHIVOS		
Listas de acciones de mejoras aprobadas Ficha de acciones de mejora		
INDICADORES		
Número de acciones correctivas propuestas/aprobadas/ejecutadas Número de acciones preventivas propuestas/aprobadas/ejecutadas		
DOCUMENTOS APLICABLES		
Procedimientos de acciones de mejora		

CONCLUSIONES

Con la realización de la propuesta del Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en los modelos de excelencia de enfoque por procesos en empresa “ECUATRAN S.A”, se llegó a las siguientes conclusiones.

- Se determinó que la empresa “ECUATRAN S.A”, posee un manejo administrativo ineficiente lo que produce descoordinación entre los procesos administrativos y operativo, lo cual no permite brindar productos de calidad, como también una buena atención al cliente y poder cumplir con las expectativas y requerimientos de todo su entorno.
- A través del desarrollo del marco teórico, utilizando las diferentes fuentes bibliográficas se ha sustentado científicamente el modelo de excelencia y el enfoque de gestión por procesos, como una herramienta práctica de auto-evaluación y guía para identificar los procesos deficientes de la empresa “ECUATRAN S.A”.
- Como propuesta de la presente investigación se desarrolló los procesos del sistema de gestión basado en el modelo EFQM, el mismo que contiene la identificación y secuencia, la descripción, el seguimiento y medición y la mejora de los procesos con base en el seguimiento, el mismo que permitirá tener un sistema de gestión organizado por procesos.

RECOMENDACIONES

- Los responsables de los procesos deben evaluar continuamente el cumplimiento de objetivos y de indicadores, evaluar tendencias, comportamientos y tomar decisiones correctivas oportunas para el mejoramiento de los procesos administrativos y operativos.
- El modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos es una herramienta de gestión que permite la medición de logros, fortalezas y mejora también la identificación de oportunidades de la empresa.
- Usar el Modelo de Excelencia Europeo EFQM ofrece muchos beneficios; presta atención a los impactos a través de resultados, vincula lo que hace una organización y los resultados que logra, haciendo hincapié en la forma en que se logran, posibilita la mejora continua, razón por la cual se sugiere utilizar el enfoque planteado en la propuesta de la presente investigación, con los diferentes criterios y subcriterios del modelo EFQM de excelencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Varo J. (1993) ¿Gestión estratégica de la calidad?, 3ª ed. Madrid.
- Pérez A. (2010) Gestión por procesos, 4ª ed., Madrid, Graficas Dehon.
- Palacios L. (2006), “Administración de la Calidad”. México; Trillas Equipo.
- Vértice (2010) Gestión de la calidad (iso 9001/2008): Madrid, Vértice Amazon.
- Sánchez M. y Castro J. (2010) Gestión por Procesos: Madrid: Editorial Amazon.
- Griful, E (2005) Gestión de la calidad. Catalunya: Ediciones de la Universitat Politècnica de Catalunya.
- Heredia Álvaro, J.A. (2001) Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Castelló de la Plana: Editorial Universitat,
- Jaume P (2006) “ Gestión de la calidad Total” : Madrid , Prentice Hall.
- Sangüesa Sánchez, M., et al (2006) Teoría y práctica de la calidad, México: Paraninfo.
- James (2006) Factores relacionados con la percepción de la calidad docente del profesorado universitario; Zaragoza.
- Senlle A. (2005), Excelencia y Calidad, Madrid: Ediciones Gestión 2000.
- Bernal C. (2010). Metodología de la investigación 3ª ed. Bogota: Pearson Educación.
- Lopez, S. (2011), Sistemas de Calidad, Implantación de diferentes sistemas en la organización, Madrid: Gestión 2000.
- Rojas L. (2012). Sistemas de Control de Gestión, Bogota: Ediciones de la U.
- Pereda S., et al (2003). Los perfiles de exigencias en la ocupación del Profesional de Recursos Humanos, Universidad del Norte, N° 12.

- Pérez E. (2004), Los inventarios módulo IV La función productiva, del I Master en DRR.HH. en la empresa, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, UNED, Madrid.
- Senlle, y Vila., (1997), Iso en Empresas de Servicio, Barcelona: Gestión 2000.
- Gutiérrez H. (2005). Calidad total y productividad. 2da ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Rojas, M., (2012), Sistemas de control de gestión. Bogotá, Ediciones de la U.
- Villalba M., (2009) Texto Básico de calidad Total, Riobamba:Espoch.
- Donna, C. (2006). Administración de la Calidad. México: Pearson Educación.
- Montaña, J., (2004) ISO 9001:2000. 2da ed. México.
- Berlinches, C.A. (2002). Calidad. Madrid: Thomson.
- Evans, J. R. (2005). Administración y Control de la Calidad. México: Thomson.
- Gutiérrez, H. (2006). Calidad Total y Productividad.2ª ed. México; Mc- Graw Hill.
- Luzón. (2001). Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos. Madrid: Prentice-Hall.
- Corma F (2005).Aplicaciones prácticas de Modelo EFQM de excelencia en pymes. Madrid: Buenos Aires: Ediciones Díaz de santos, S.A.
- Cobo J. (2014).Criterios del Modelo Europeo de Calidad Total y Excelencia de la EFQM. Madrid; Ediciones Díaz de santos.
- González, Ch. L, (2007).Introducción a la Gestión de la Calidad Madrid; Delta publicaciones universitarias editores.

LINKOGRAFÍA

- Sierra M. (2012). Tipos más usuales de investigación Recuperado de 14-05-2015 <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qBtBekNzZ6UJ>.
- Instituto Andaluz de Tecnología (2009). Guía para una gestión basada en procesos . Obtenido de <http://excelencia.iat.es/files/2012/08/2009.Gestion-basada-procesos-completa.pdf>
- Isotools (2015) los modelos de Gestión y el enfoque basado en procesos Recuperado de 18-01-2016 de <https://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-procesos/>
- Gómez, N. (2009). Política de Calidad según ISO 9001:2008. Recuperado de 04-10-2015:<http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/politica-de-calidad-segun-iso-90012008.html>
- Sierra, M. Tipos más usuales de investigación. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BtBekNzZ6UJ:www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion
- Ecuatran S.A (2014).Emisión de obligaciones I. Recuperado de http://www.bolsadequito.info/uploads/inicio/prospectos/obligaciones/140522151215-fe28bffaaf99626eca3cefc426663153_Ecuatran.pdf

ANEXOS

Anexo 1. 1 RUC "ECUATRAN S.A"

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

SOCIEDADES



SRI
...hacia el fin del país

NÚMERO RUC:	189806138-001		
RAZÓN SOCIAL:	ECUATRAN SA		
ADMINISTRACIÓN:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	TIPICA		
REPRESENTANTE LEGAL:	LARA PABLO DIEGO FERNANDO		
CONTADOR:	PAURRAY NARANJO ZAMBA VANESSA		

FOLIO INSCRIPCIÓN:	31070118	FOLIO CONSTITUCIÓN:	042901879
FOLIO MODIFICACIÓN:	31070118	FOLIO DE ACTUALIZACIÓN:	30070112

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL:
FABRICACIÓN DE TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: SANTA ROSA Barrio: SANTA ROSA C.A. (PRINCIPAL) Municipio: SAN CARLOS VÍA A OLLARANDA (VIA) 7102 (Rafaela) (Municipio) A MEDICAMENTOS METROS DE ESTANDO CENTRAL. Teléfono Trabajo: 03275-1188 Email: ecuatrans@comcast.net Avenida Poma 16-01 2012 Teléfono Trabajo: 03275-0647 Fax: 03275-4095 Teléfono Trabajo: 03275-1188 Teléfono Trabajo: 03275-0118 Email: ecuatrans@comcast.net
ecuatrans@comcast.net
DOMICILIO ESPECIAL:

OBIGACIONES TRIBUTARIAS:

- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA (SOCIEDAD)
- DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

QUITO, -2 MAY 2014

APROBADO

Ec. Nathalie Sulcausti

Firma:

NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 01 al 004	ABIERTOS:	0
JURISDICCIÓN:	REGIONAL CENTRO Y JURISDICCIONES	CERRADOS:	0



SRI Dirección de Autorización y Registro

29 JUL 2014

SRI.gob.ec

29/07/2014

Ec. Natalia Almeida S.A.

CA
0000209



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NÚMERO RUC: 18006138501
RAZÓN SOCIAL: ECUTRAM S.A.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO: ABIERTO NATUR: SOC. MICRO, ACT. DISTRIBUIÓN
NOMBRE COMERCIAL: ECUTRAM NATUR: SOC. COMERCIAL
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEEL RUC/CI: 001
FABRICACIÓN DE TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
ACTIVIDADES DE SERVICIO DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y SISTEMAS ELÉCTRICOS, ELECTROMECÁNICOS Y
ELECTRÓNICOS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y SISTEMAS ELÉCTRICOS, ELECTROMECÁNICOS Y
ELECTRÓNICOS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Paseo de TUNGURAHUA Calle: AMBATO Pasaje: SANTA ROSA Bulev: SANTA ROSA Calle: PASEO DE AMBATO 50
Referencia: A LOS BOSQUES MEJORES DEL ESTADIO CENTRAL Carretera: VÍA A CUANAMBAL Km 107 T. Loja Teléfono Trabajo:
022341251 Móvil: 0994461204 Correo: ecutram@ecutram.com.ec T. Loja Trabajo: 022341251 Fax: 022341251 Teléfono
Trabajo: 022341251 Teléfono Trabajo: 022341251 E-mail: ecutram@ecutram.com.ec E-mail: ecutram@ecutram.com.ec

Nº ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO: ABIERTO NATUR: LOCAL COMERCIAL FEEL RUC/CI: DISTRIBUIÓN
NOMBRE COMERCIAL: ECUTRAM NATUR: SOC. COMERCIAL
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEEL RUC/CI: 001
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA
ACTIVIDADES DE SERVICIO DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y SISTEMAS ELÉCTRICOS, ELECTROMECÁNICOS Y
ELECTRÓNICOS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y SISTEMAS ELÉCTRICOS, ELECTROMECÁNICOS Y
ELECTRÓNICOS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Paseo de TUNGURAHUA Calle: AMBATO Pasaje: SANTA ROSA Bulev: SANTA ROSA Calle: PASEO DE AMBATO 50
Referencia: A LOS BOSQUES MEJORES DEL ESTADIO CENTRAL Carretera: VÍA A CUANAMBAL Km 107 T. Loja Teléfono Trabajo:
022341251 Móvil: 0994461204 Correo: ecutram@ecutram.com.ec T. Loja Trabajo: 022341251 Fax: 022341251 Teléfono
Trabajo: 022341251 Teléfono Trabajo: 022341251 E-mail: ecutram@ecutram.com.ec E-mail: ecutram@ecutram.com.ec

[Handwritten Signature]



Firma del Contribuyente: _____
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Código: LAESTRIBR Lugar de emisión: AMBATO, GUAYAS
Fecha y hora: 2014/05/02 12:52:12



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1890081345901
RAZON SOCIAL: ECUATRAN SA

N.º ESTABLECIMIENTO: 01 DE ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL PSE (PSE ACT. 0100301)
NOMBRE COMERCIAL: ECUATRAN PSE, PSERO PSE, ASERCA
ACTIVIDADES DESCRITAS:
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA
ACTIVIDADES DE DISEÑO DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y MATERIAS ELECTRICAS, ELECTROELECTRONICAS Y ELECTRONICAS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS, ACCESORIOS Y SISTEMAS ELECTRICOS, ELECTROELECTRONICOS Y ELECTRONICOS
DIRECCION ESTABLECIMIENTO:
Financiera GUAYAS COMERCIAL MAQUILADA Paraguarí, TARIJAS delegada: RETEL, Calle AM. FRANCISCO DE ORELLANA 160000
1570 Paraguarí, LIMPIERAS Referencia ABOGADOS DE TUCUCU DEL JARDIN DEL SEN, Calle AM. de 20, 1
BARRIO GARCIA HERRERA ES DEL VALLE LOCAL Y ENFERMERIA TUBAL, BARRIO EL TUBAL, CARRERA 15 DE ABRIL, TUBAL, TUBAL
01003000 PSE, 00010000 PSE, 00010000 PSE

S SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS
DIRECCION DE AUTORIZACION Y REGISTRO
Quito, -2 MAY 2014
APROBADO
Ec. Nathaniel Sulikowski
Firma: _____

[Handwritten signature]
FRANCO CONTRIBUYENTE

SRI Servicio de Rentas Internas
29 de Abril 2014
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usaria: 140010000 Lugar de emisión: AMBATO, MAURICIO Fecha y hora: 09:00:15 AM

Página 4 de 4

SRI.gob.ec

0000212

Anexo 1. 2 Información general empresa “ECUATRAN S.A”

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL EMISOR

2.1. RAZON SOCIAL Y NOMBRE COMERCIAL DEL EMISOR

RAZON SOCIAL: ECUATRAN S.A.
NOMBRE COMERCIAL: ECUATRAN

2.2. NUMERO DE R.U.C.

1890061385001

2.3. DOMICILIO, DIRECCIÓN, TELÉFONO, FAX, PAGINA WEB Y DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO DEL EMISOR Y SUS PRINCIPAL OFICINAS

Domicilio Principal: Ciudad de Ambato, Provincia del Tungurahua, Ecuador.
Dirección: Km. 7 1/2 vía a Guaranda, Calle Principal s/n
Parroquia Santa Rosa – Barrio Santa Rosa
Teléfono: 593 3 3700-100
Fax: 593 3 3700-100
Código Postal: 18-01-0817
Página Web: <http://smart-track.info/ecuatran/>
Correo electrónico: contabilidad@ecuatran.com.ec

2.4. FECHA DE OTORGAMIENTO DE LA ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO MERCANTIL

ECUATRAN S.A. La Compañía ECUATRAN S.A., se constituyó mediante escritura pública otorgada ante el Notario Segundo del Cantón Quito el dieciséis de agosto de mil novecientos setenta y nueve, debidamente inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Ambato, bajo el número cuatro, el cuatro de octubre de mil novecientos setenta y nueve.

2.5. PLAZO DE DURACIÓN

Hasta el 4 de octubre del año 2078.

2.6. OBJETO SOCIAL

El objeto social de la Compañía es la manufactura de equipos y sistemas eléctricos, electromecánicos y electrónicos, tales como: transformadores, motores, balastos y otros similares. La compraventa, distribución, comercialización y exportación de todos los bienes que produce. La compraventa, importación, distribución y comercialización de transformadores, balastos, y, en general, de todo tipo de equipos o sistemas eléctricos, electromecánicos, electrónicos y maquinaria industrial. La compraventa, importación, distribución y comercialización de partes, piezas, repuestos y accesorios para todo tipo de equipos, sistemas eléctricos, electromecánicos, electrónicos y maquinaria industrial. Prestación de servicios de mantenimiento preventivo, instalación, reparación, conexión de redes, puesta a punto de sistemas eléctricos, electromecánicos y electrónicos, tales como: transformadores, motores, balastos y otros similares.

2.7. CAPITAL AUTORIZADO, SUSCRITO Y PAGADO (en dólares de EEUU)

Capital autorizado: USD\$ 1,320.000.00
Capital suscrito y pagado: USD\$ 1,320.000.00

2.8. NUMERO DE ACCIONES, VALOR NOMINAL DE CADA UNA, CLASE Y SERIES

NÚMERO DE ACCIONES :	1'320.000
VALOR NOMINAL DE CADA ACCIÓN :	USD\$ 1,00
CLASE :	Ordinarias y nominativas
SERIES:	No aplica



Ch

Anexo 1. 3 Asesoría en línea gama de productos

Transformadores Otros Productos

Transformadores de Distribución Monofásicos

Transformadores Monofásicos de distribución auto-enfriados, sumergidos en aceite, con una variación de temperatura de 65°C sobre la del ambiente, cumpliendo los lineamientos de la norma ANSI/IEEE C57.12.

Potencia: Hasta 167 KVA.
Niveles de Voltaje: Baja tensión hasta 1.2 KV. Media tensión hasta 34.5 KV.

ASESOR EN LÍNEA ECUATRAN haga clic aquí

Le informa su nuevo y único número de contacto a nivel nacional **(03) 37 00 100**

Anexo 1. 4 Catalogo tecnico "ECUATRAN S.A"

Transformadores
Padmounted
monofásicos - trifásicos

50 KVA
ECUATRAN

ALTA TENSION

25 KVA
ECUATRAN

ECUATRAN^{SA}
ENERGIA INTELIGENTE

La empresa líder en la fabricación de transformadores de distribución de energía eléctrica del país.

3 años
GARANTIA TECNICA

Transformadores monofásicos - trifásicos Padmounted

Los constantes cambios en el mercado eléctrico, ha impulsado el desarrollo de nuevos productos, es así que Ecuatran S.A. ofrece a los constructores una alternativa para el montaje de centros de transformación monofásicos o trifásicos, con sistemas de alimentación primaria subterránea, mediante la utilización de TRANSFORMADORES TIPO PADMOUNTED sumergidos en aceite dieléctrico, autoenfriado que cumplen lo estipulado en las normas ANSI C57-12.

Configuración

Tienen una configuración tipo mala o radial de acuerdo a lo solicitado por el cliente.

Potencia

Transformadores monofásicos hasta 167 KVA

Transformadores trifásicos hasta 5000 KVA

Niveles de voltaje

Baja tensión hasta 1.2 KV

Media tensión hasta 34.5 KV

Proceso de Fabricación

Bobinado y Núcleos

El proceso de bobinado se lleva a cabo con máquinas bobinadoras de control numérico digital, que permiten obtener un mínimo margen de error.

Los devanados de media tensión se fabrican con conductores de cobre, redondo o rectangular esmaltados cuya resistencia térmica y mecánica garantizan el adecuado funcionamiento del transformador, mientras que los de baja tensión son elaborados con láminas de Cobre, de Aluminio y en ciertos casos con conductores rectangulares.

En cuanto al aislamiento utilizamos materias primas de gran calidad, recubiertas con resina epóxica, que permite a la bobina compactarse, brindando de esta forma al transformador gran resistencia mecánica frente a los fenómenos ocasionados por cortocircuitos externos, y que sumado a la alta rigidez dieléctrica, garantizan el aislamiento de la misma.

Los núcleos de nuestros transformadores están constituidos con láminas magnéticas de acero al silicio de grano orientado, con bajo nivel de pérdidas, que capturan y consolidan su campo electromagnético.

Son ensamblados de acuerdo a su tipo: toroidal, apilado o en columnas.

Para recuperar las propiedades de la lámina magnética, modificadas debido a los esfuerzos mecánicos durante el proceso de prensado, los núcleos toroidales se someten a un proceso de recocido en atmósfera de nitrógeno, garantizando de esta forma un nivel de pérdidas óptimo.





En ECUATRAN trabajamos responsablemente para fabricar los mejores transformadores del país.



Ambato: Fábrica Santa Rosa Km. 7 1/2 vía a Guaranda, Principal s/n, Celular: 099-01-911, PBO: 099-01-2704 184, Fax: 099-01-2704 086, Telefax: 099-01-2754 188 / 0754 067 / 2754 167
Bello: Calle Hernando de la Cruz N° 32-112 y Av. Mariana de Jesús, Telf.: 030-2) 2507 519 / 2606 463 / 3003 083 / 3003 133 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Linderoa s/n
Isla: a DICOINTRO Cdr. ASI, Telf.: 099-4) 2829000 / 2829168 Telefax: 099-4) 2826208
Cuenca: Calle Larga N° 1-215 y Miguel Ángel Estrella, Telf.: 099-7) 2645 126 / Santo Domingo: Av. Salcedo y Río Zamora, Telefax: 030-2) 2780 040
e-mail: ecuatran@ecuatran.com / www.ecuatran.com / RENTAS: 1790-ECUATRAN (202087)

e-mail: ventas@ecuatran.com



Venta de Productos y Servicios: **1-700 ecuatran**
Asistencia Presencial: **1-800 ecuatran**
(328287)

Anexo 1. 5 Lista de clientes

LISTA	CODIGO DEL CLIENTE	DIRECCIÓN	CIUDAD
1	EE0001	Av. 10 de Agosto y las Casas (esquina)	Quito
2	EE0002	Chica Narváez y Borrero (esquina)	Ibarra
3	EE0006	Calle Española y Juan José Flores	I. San Cristóbal
4	EE0011	Malecón y Loja	Guayaquil
5	EE0012	Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo	Guayaquil
6	EE0013	Juan Larrea 22-60 y Primera Constituyente	Riobamba
7	EE0017	Marqués de Maenza # 5-44 y Quijano y Ordóñez	Latacunga
8	EE0018	Bolívar y Aurelio Jaramillo	Azogues
9	EE0019	Av. Maxuhle y Av. Pumapungo	Cuenca
10	EE0023	Olmedo No. 08-84 y Rocafuerte	Loja
11	EE0024	La Garzota sector 3 Mz 47	Guayaquil
12	EE0025	Av. Arizaga 1810 y Santa Rosa	Machala
13	EE0026	Malecón y Loja	Guayaquil
14	EE0027	Espejo y Río Cayapas, Barrio Santa Vainas	Esmeraldas
15	EE0028	Av. 12 entre calle 33 y calle 34	La Libertad
16	EE0029	Av. Tsáchila 823 y Clemencia de Mora	Santo Domingo
17	EE0030	Calle Azuay 416 y Sucre (esquina)	Guaranda
18	EE0031	Calle Azuay 416 y Sucre (esquina)	Guaranda
19	EE0032	Nueve de noviembre 202 y general Barona	Babahoyo
20	EE0033	Calle 7 S/N	Manta
21	EE0034	Av. 20 de Junio y Venezuela	Nueva Loja
22	EE0035	La Garzota sector 3 Mz 47	Guayaquil
23	EE0036	NahimIsaíasB. Y Miguel H.Alcívar, Mz 410, Ciudadela Kennedy Norte, Edificio ONYX, 4to Piso	Guayaquil
24	CO0428	InmaconsaMz 33 Solar 11	Guayaquil
25	CO0505	Fernando Meneses N° 23-95 y Av. La Gasca	Quito

26	CO0186	Antipara 921 y Hurtado	Cuenca
27	CO0123	Gil Ramírez Davalos 3-48 y Elia Liut	Guayaquil
28	CO0490	Av. Juan Tanca marengo Km 4.5	Santo Domingo
29	CO0082	Av. Esmeraldas 353 y Collaloma	Fco. de Orellana
30	CO0138	Av. 9 de Octubre y Guayaquil (esquina)	Guayaquil
31	CO0011	Padre Solano 1309 y Garcia Moreno	Quito
32	CO0057	10 de Agosto N. 54-200 y los Pinos	Ambato
33	CO0500	Olmedo 16-103 y Margaritas (Miraflores)	Latacunga
34	CO0239	Av. Amazonas 9-36 y Antonio José de Sucre	Latacunga
35	CO0438	Av. de los Granados E14-28 y José Quero	Quito
36	CO0115	Bolivia 18-08 y Chile	Riobamba
37	CO0435	Valparaiso 506 y Av. Quito	Guayaquil
38	CO0061	Santa María E4-125 y Francisco Pizarro Edif. Salgado, 3er Piso	Quito
39	CO0416	Cdla. El Guayacán Mz A9 Villa 30	Quevedo
40	CO0097	Pío Baroja 630 y Av. Manuelita Saenz	Ambato
41	CO0287	Cdla. Loma de Puengasi, San Isidro, Calle E S6-595 Y Calle M	Quito
42	CO0073	Av. 10 de Agosto y Mariana de Jesús	Quito
43	CO0314	Vicente Cárdenas E6-31 y Japón	Quito
44	CO0202	Cdla. Tolita 2 Mz. 16 V. 17	Esmeraldas
45	CO0130	Rocafuerte No. 11-56 entre Olmedo y Juan José Peña. Edificio Burreo Toledo (planta baja), frente a la Empresa Eléctrica	Loja
46	CO0066	Luis Felipe Borja 56-056	Tulcán
47	CO0174	Av. Gaspar de Villarroel 1179 y Av. 6 de Diciembre	Quito
48	CO0184	Km 1 via Zamborondón	Guayaquil
49	CO0067	Murgeon OE-161 y 10 de Agosto	Quito
50	CO0368	Pedro Moncayo 2512 y Cuenca	Guayaquil
51	CO0327	Av. 12 y Calle 32 (Frente Gasolinera Hernández)	Libertad
52	CO0236	Bolívar 645 y Garcia Moreno	Macachi
53	CO0145	Av. Juan Tanca Marengo Km 1.5 C.C. Sepropisa	Guayaquil
54	CO0413	Luis Urdaneta 304 y Baquerizo Moreno	Guayaquil
55	CO0080	Pablo Vela 338 y Pedro Pablo Vélez	Quito

56	CO0361	Acuarela del Río Mz 1172 Solar 3	Guayaquil
57	CO0285	Av. Tsáchila y Río Yanuncay	Santo Domingo
58	CO0081	Av. Tsáchila 506 y Guayaquil	Santo Domingo
59	CO0090	Garcilaso de la Vega 05-12 y Adolfo Becker	Ambato
60	CO0131	Bolívar 0433 entre Quito e Imbabura. Edif. Bolívar Ofic. 11	Loja
61	CO0135	Av. Universitaria 04-56 e Imbabura	Loja
62	CO0129	Av. Manuel Agustín Aguirre 12-35 y Mercadillo	Loja
63	CF0238	Moscú 380 y República del Salvador	Quito
64	CF2622	KM 7,5 VIA A ATACAMES	Esmeraldas
65	CF1543	Av. Manuel Córdova Galarza s/n Km 1	Quito
	CF2060	Av. NN UU E7-95 y Shyris	Quito
67	CF1386	Av. 9 de Octubre 729 y Boyacá	Guayaquil
68	CF1164	Av. Las Esclusas Solar 9 Primer Pasaje 12C SE Mz. 2009	Guayaquil
69	CF0910	9 de Octubre 729 y Boyacá	Guayaquil
70	CF1321	Av. 20 de Julio y Eloy Alfaro	Lago Agrio
71	CF2593	Av. 6 de Diciembre N26-235 Y Orellana	Quito
72	CF0786	Panamericana Sur Km. 7 1/2 S26-183 y Las Lajas	Quito
73	CF0224	Los Naranjos N44-15 y Av. de Los Granados	Quito
74	CF1966	Av. Shyris N42-10 y Pasaje Eiffel	Quito
75	CF1549	Avenida de la Marina, Puerto Marítimo	Guayaquil
76	CF2452	Av. Naciones Unidas S/N y Av. de Los Shyris	Quito
77	CF0223	Gral. Elizalde 114 y Pichincha	Guayaquil
78	CF1637	Av. Maldonado S28-35 (Guajala)	Quito
79	CF1979	Lulumbamba 1354 y Misión Geodésica	Quito
80	CF1151	10 de Agosto y Pichincha	Guayaquil
81	CF0534	Aloag, km 1 1/2 vía a Santo Domingo	Aloag
82	CF1111	Barrio Santa Elena, Novena Norte entre Napoleón Mera y 10 de Agosto	Machala

83	CF0279	Av. Eloy Alfaro N 40-270 y José Quero	Quito
84	CF2788	Edif Brescia Av. República de El Salvador y Suiza piso 11	Quito
85	CF0511	Av. Barcelona s/n y José Rodríguez Bonín, Urbanización San Eduardo Uno, Edificio El Caimán, 2do. piso	Guayaquil
86	CF1765	Av. Los Ángeles Km 1½ vía Perimetral Isla Trinitaria	Guayaquil
87	CF0002	Av. Naciones Unidas E10-44 y República del Salvador Edif. City Plaza 10mo piso	Quito
88	CF0344	Av. Universitaria 111	Babahoyo
89	CF1766	Km 1 vía a Guapán S/N y Panamericana	Azogues
90	CF0018	Panamericana Norte Km. 20	Lasso
91	CF0143	Veloz 3045 y Juan Montalvo	Riobamba
92	CF1248	Río Coce y Cayapas	Esmeraldas
93	CF1830	Av. Octavio Chacón Moscoso 4-84	Cuenca
94	CF0010	Panamericana Norte Km 10 Parque Industrial Ambato	Ambato
95	CF0432	Av. Tsáchila 613 y Río Pindo	Santo Domingo
96	CF2681	Eloy Alfaro 441 y García Moreno 1er. Piso	Babahoyo
97	CF1072	Km 4 1/2 vía Manta Rocafuerte	Manta
98	CF2695	Los Pájaros y Huertos Familiares 5 tras del Country Club de Liga.	Quito
99	CF2115	Jumandi y Secoya	Shushufindi
100	CF0222	Km. 21 Panamericana Norte, Sector Lasso	Latacunga
101	CF1462	Av. La Prensa OE5-28 y Pasaje Manuel Herrera	Quito
102	CF2822	La Pinta y Rábida 236	Quito
103	CF1815	Av. Amazonas N44-105 y Río Coca Ed. Etecopiso 2.	Quito
104	CF1228	Calle Angamarca, Lote 451 y Cocoma, entrada a la Mena 2	Quito
105	CF1289	Calle Homero López 307 y Olmedo	Esmeraldas
106	CF0386	Av. Diego de Almagro 2033 y Whimper	Quito
107	CF1947	Gerardo González s/n y Sin nombre	Cañar
108	CF0978	Eloy Alfaro y Rocafuerte 1023	Esmeraldas
109	CF1440	Lucas Majano OE3-45 y Brasil	Quito