



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001: 2015, PARA LA EMPRESA CALMATRIZ MULTIMOQUETAS, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2018.

AUTOR:

EDWIN BOLIVAR ARÉVALO COLCHA

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. EDWIN BOLIVAR ARÉVALO COLCHA, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTOR

.....

Ing. José Fernando López Aguirre

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, EDWIN BOLIVAR ARÉVALO COLCHA, 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, 23 de Mayo del 2018

.....

Edwin Bolivar Arévalo Colcha

C.C. 060437071-8

DEDICATORIA

Con profundos sentimientos afectivos, dedico este trabajo de investigación a mis padres, quienes me dieron la vida y me orientaron por el camino del bien. Apoyando siempre mi superación personal, hasta culminar mi carrera profesional. Dedico también con cariño a mis hermanos y mi hija, compañeras inseparables de mis triunfos y caídas, porque me apoyaron de una u otra forma en mis años de estudio. y sin dejar a un lado a cada uno de mis amigos, amigas, compañeras, compañeras y demás personas que he tenido el agrado de conocer y de tratar a lo largo de mis estudios universitarios en la ilustre Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Soy el constructor de mi destino y he concluido mis estudios atravesando todos los obstáculos, por ello este trabajo lo dedico a mí, porque es el peldaño que necesitaba para alcanzar el éxito y la proyección a un fructífero porvenir.

Edwin Bolivar Arévalo Colcha

AGRADECIMIENTO

Al culminar mi carrera, presento mi reconocimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, institución que me brindó la oportunidad de prepararme para servir a la sociedad. Gracias a la FADE, Facultad que desarrolló mis capacidades para el mundo empresarial. A todos y cada uno de los Docentes que, con su profesionalismo, brindaron sus conocimientos fortaleciendo mi formación. Gratitud al Ing. Eduardo Rubén Espín Moya y al Ing. José Fernando López Aguirre, Asesores de este trabajo investigativo que me orientaron durante el proceso de investigación y la elaboración del informe de tesis. Seguro estoy que todos los conocimientos adquiridos serán de utilidad, para proyectarme en la colectividad como un empresario o un buen profesional.

Edwin Bolivar Arévalo Colcha

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del problema	4
1.1.2 Sistematización del problema	4
1.1.3 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1 Administración.....	8
2.2.1.2 Procesos Administrativos	8
2.2.2 Gestión	11
2.2.3 Calidad	11
2.2.3.1 Calidad De Servicio.....	13
2.2.4 Modelos de calidad de servicio.....	15
2.2.5 Sistema de gestión de calidad	15
2.2.6 Importancia del cliente.....	20

2.2.7	Satisfacción de cliente	21
2.2.8	NORMAS ISO 9001:2015	24
2.2.8.1	COMPARACIÓN DE REQUISITOS DE ISO 9001:2008 – ISO 9011:2015	26
2.3	IDEA A DEFENDER	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		35
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	35
3.1.1	Fuentes de información.....	35
3.1.1.1	Primaria.....	35
3.1.1.2	Secundaria.....	36
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.2.1	Investigación Descriptiva	36
3.2.2.	Investigación de Campo.....	36
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.3.1	Población	37
3.3.1.1	Investigación interna.....	37
3.4	Técnicas e instrumentos.....	38
3.5.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1.	TÍTULO	48
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	48
4.2.1.	Introducción	49
4.4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	64
CONCLUSIONES		125
RECOMENDACIONES.....		126
BIBLIOGRAFÍA		127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de calidad en el servicio	14
Tabla 2. Comparación de requisitos de ISO 9001:2008 ISO 9001:2015.....	26
Tabla 3: Análisis FODA empresa Calmatriz Multimoquetas	31
Tabla 4: Matriz de Evaluación de Factores Internos	32
Tabla 5: Matriz de Evaluación de los factores externos	33
Tabla 6: Requisitos de los clientes.....	39
Tabla 7: Solución eficiente	40
Tabla 8: Manual de funciones.....	41
Tabla 9: Procesos	42
Tabla 10: Productos	43
Tabla 11: Comunicación Efectiva.....	44
Tabla 12: Respaldo ante la Garantía de los productos.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Proceso Administrativo	10
Gráfico 2. Proceso Administrativo	18
Gráfico 3. Estructura del sistema de gestión de la calidad ISO 9001- 2015.....	23
Gráfico 4: Requisitos de los clientes.....	39
Gráfico 5: Solución eficiente	40
Gráfico 6: Manual de funciones.....	41
Gráfico 7: Procesos	42
Gráfico 8: Productos	43
Gráfico 9: Comunicación efectiva	44
Gráfico 10: Respaldo ante la garantía de los productos.....	45

RESUMEN

La presente investigación está enfocada en el desarrollo de un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para la empresa Calmatriz Multimoquetas de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, tiene como finalidad implementar criterios de calidad en sus procesos productivos. La metodología utilizada se enfocó en la realización de encuestas a la cartera de clientes de la empresa además de la ejecución de entrevistas a los empleados, y la elaboración de la matriz FODA la misma que permitió conocer la situación actual de Calmatriz Multimoquetas. Se estableció que la empresa no lleva a cabo un enfoque sistemático que mejore su desempeño. La propuesta desarrollada está encaminada en el diseño de un sistema de calidad que permita incrementar la rentabilidad y que los productos comercializados se rijan bajo los estándares de calidad contribuyendo de esta manera a la mejora del posicionamiento en nuevos mercados. Se recomienda a los directivos de la empresa controlar por lo menos una vez al año o cuando se requiera la información plasmada a través del manual de gestión de calidad con el fin de que se cumpla cabalmente con lo estipulado, para que de esta manera la empresa pueda estar cada vez más actualizada al proceso de cambios y mejoras, contribuyendo así al desarrollo de la misma.

Palabras clave: <SISTEMA> <GESTIÓN> <CALIDAD> <CALMATRIZ MULTIMOQUETAS> <RENTABILIDAD>.

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The following investigation's objective is to design a quality management system based on ISO 9001: 2015, for the Calmatriz Multimoquetas Company of the Ambato city, Tungurahua Province, whose purpose is to implement quality criteria in their production processes. The methodology used focused on carrying out surveys of the company's client portfolio, as well as the execution of employee interviews, and the preparation of the FODA matrix, that it allowed knowing the current situation Calmatriz Multimoquetas. It was established that the company does not carry out a systematic approach that improves its performance. The proposal developed is aimed at the design of a quality system that it allows increasing profitability and that marketed products are governed by the quality standards that contribute in this way to the improvement of positioning in new markets. It is recommended that company executives control at least once a year or when the information expressed in the quality management manual, it is required in order to fully comply with the stipulation so that the company can be increasingly updated to the process of changes and better, thus contributing to the development of it.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT SYSTEM> <QUALITY> <FINANCIAL ADMINISTRATION> <CONTINUOUS IMPROVEMENT> <PROFITABILITY>.

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de calidad es considerada una herramienta importante para que una empresa realice los procesos de manera adecuada y oportuna, por lo que el siguiente trabajo de titulación fue diseñado con el fin de mejorar los procesos internos de la empresa y mejorar la satisfacción de los clientes.

En la actualidad las empresas están sujetas al cumplimiento de varias normas y leyes para su funcionamiento las mismas que se ha convertido en un factor importante para el desarrollo empresarial, la calidad es uno de los componentes más eficientes en la empresa debido a que sin ello los procesos y por ende las empresas no generarían un producto y servicio adecuado es por ello la importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad en las organizaciones.

La presente investigación está desarrollada bajo una estructura la cual se compone de cuatro partes especificadas como capítulos los cuales conforman Capítulo I: planteamiento del problema, capítulo II marco teórico, capítulo III marco metodológico, capítulo IV marco propositivos a continuación se detallan cada uno de ellos.

Capítulo I: En este capítulo se determina el planteamiento del problema, en donde se especifica por qué se realizó la investigación cuales fueron las causas que llevaron a desarrollarlo, así como los problemas que actualmente la empresa posee, es decir este capítulo es el punto de partida del desarrollo del tema.

Capítulo II: Este capítulo comprende el desarrollo del marco teórico en donde se plantea las definiciones de las variables en base al tema especificado, así como también los antecedentes investigativos es decir conclusiones o información respaldada de estudios similares, los mismos que ha ayudado a obtener un respaldo para el desarrollo de la propuesta.

Capítulo III: El capítulo tres está determinado el desarrollo de la metodología en donde se especifica el total de población y la realización de la muestra específica, así como también los métodos, instrumentos, y técnicas que fueron utilizadas para el desarrollo de la investigación, finalmente se presenta los resultados y discusión a través de la tabulación de encuestas.

Capítulo IV: En lo que respecta a este capítulo final se detallan el marco propositivo el cual se encuentra desarrollado a través del diseño del sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos estipulados en las normas ISO 9001:2015, para a empresa Calmatriz Multimoquetas de la ciudad de Ambato, y finalmente se termina con las conclusiones y recomendaciones relacionadas al desarrollo del tema.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

En la actualidad la tendencia a la globalización de manera acelerada ha dado como consecuencia un alto estándar de exigencia en el mercado, de la legislación, así como un aumento en la competitividad de las empresas; por ello se ha originado en el ambiente empresarial la necesidad de planear y acoger estrategias que les permitan establecer ventajas eficaces capaces de competir en el mercado; una de estas estrategias ha sido adoptar e implementar criterios de calidad en sus procesos operativos.

La gestión realizada por la empresa Calmatriz Multimoquetas, a nivel general se ha desarrollado de una forma empírica, improvisando de acuerdo a las circunstancias con acciones no planificadas; de manera específica se puede decir que estas acciones se han dado fuera de parámetros de planeación y alineamientos que no van conforme a su visión, por lo tanto, es coherente decir que la ausencia de criterios de calidad en los procesos de la empresa, entorpece llevar a cabo un enfoque sistemático que mejore su desempeño que lo diferencie de sus competidores y beneficie alcanzando sostenibilidad dentro de un mercado caracterizado por ser más competitivo, complejo y dinámico; bajo estos parámetros será posible finalmente incrementar la satisfacción de sus clientes.

El problema que se presenta dentro de esta realidad actual en la empresa Calmatriz Multimoquetas, es la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad, al cual antecede causas como incomprensión de principios de gestión de la calidad, falta de determinación de procesos y sus interrelaciones en términos de valor agregado, e insuficiencia en la determinación de las expectativas y necesidades de sus clientes internos y externos. En consecuencia, genera efectos perjudiciales para la sostenibilidad de la compañía, tales como el uso ineficiente de los recursos, incapacidad para diferenciarse de la competencia, y bajo nivel de satisfacción de sus clientes, lo cual le resta competitividad y mercado.

Para la aplicación del sistema de gestión se espera conocer tanto el entorno interno como externo de la empresa, considerando que el modelo propuesto será aplicable a una

empresa dedicada al sector productivo, la misma que cuenta con un alto nivel de participación en el mercado por lo que se espera incrementar los beneficios económicos, con el fin de beneficiar a los clientes internos y externos de la misma manera permita ser reconocida internacionalmente por medio de sus productos.

Al cumplir la empresa con un sistema de gestión de calidad incrementará la rentabilidad ya que los productos comercializados se regirán bajo los estándares de calidad contribuyendo de esta manera la mejora del posicionamiento en nuevos mercados.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo ayudará a la empresa Calmatriz Multimoquetas, el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015?

1.1.2 Sistematización del problema

¿De qué modo se sustentará la investigación?

¿Cómo será posible el conocer el estado actual en el ámbito de gestión de calidad de la empresa Calmatriz Multimoquetas?

¿Cómo será posible la maximización de la satisfacción de los clientes y la mejora de los procesos de la empresa en criterio de calidad?

1.1.3 Delimitación del problema

El presente proyecto se llevará a cabo en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Barrio American Park, Calle Gregorio Escobedo 04-72 y Villa Orellana, en la Empresa Calmatriz Multimoquetas, de la Ciudad de Ambato, para el período del año 2018.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Es importante conocer que “el diseño y la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una empresa que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”. (ISO 9001, 2015, pág. 11)

En base a lo mencionado es necesario decir que un sistema de gestión de la calidad permitirá a la empresa Calmatriz Multimoquetas, el desarrollo habitual de sus procesos

bajo parámetros establecidos con criterios de calidad, lo que llevará al logro de sus objetivos. Además, su desarrollo se justifica por los beneficios potenciales que aportará un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015, entre los cuales es evidente, la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, así como cumplir con la normativa legal y reglamentos aplicables. Entre otros de los beneficios que obtendrá la empresa mediante la norma son la identificación de oportunidades en todos los procesos de la empresa, así como también permitirá fortalecer la gestión gerencial mediante la participación y apoyo de todos los niveles de la empresa y de esta manera incrementar la satisfacción del cliente como también la mejora en la capacitación y calificación de los empleados.

En adición, la presente investigación se sostiene en la aplicabilidad del conocimiento adquirido durante el proceso académico, ya que el desarrollo de la misma ayudará al enriquecimiento de conocimiento sólido para el ejercicio de la profesión, así como será una herramienta eficaz para futuros procesos de investigación con temas afines.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

“Diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018”.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar el marco teórico que facilite la fundamentación teórica en el desarrollo de la propuesta.
- Determinar la situación actual de la empresa Calmatriz Multimoquetas, en relación a su gestión de calidad.
- Realizar un manual de calidad en la norma ISO 9001:2015 que ha sido de referencia para la aplicación de la norma.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

A continuación, se realizará una investigación bibliográfica de temas afines al presente trabajo de titulación con el objetivo de obtener una mirada global de la metodología a ser utilizada, para ello se tomará el nombre del autor, el tema en mención, una conclusión y una recomendación, las que ayudarán a conocer la factibilidad de las propuestas.

Autor: Lisímaco Fernando Narváez Ruiz

Tema: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA”

Conclusión:

El autor (Narváez, 2016) refiere dentro de lo concluido que:

“... El seguimiento del SGC es de prioritaria aplicación, pues de ello depende que los diferentes equipos de trabajo de SGC vayan generando los registros y evidencias de las tareas que realizan siempre en apego a la aplicación de sus procedimientos y de esta manera lograr un cambio de actitud y cultura de trabajo que aporte al mejoramiento continuo y a la densificación temprana de dificultades potenciales”

Recomendación:

Así mismo el autor (Narváez, 2016) refiere dentro de sus recomendaciones lo siguiente:

“... Luego de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el área de Tecnologías de la Información inicie las acciones respectivas para alcanzar la certificación ISO, que implica la verificación por parte de un organismo competente e imparcial, de que el área de Tecnologías de la Información tiene la conformidad de la aplicación de la norma ISO 9001: 2015”

Así mismo dentro del mismo criterio de investigación se pudo encontrar el siguiente estudio;

Autor: Catherine García Avendaño, Julián David Espinel Garzón

Tema: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA EL PROYECTO CURRICULAR DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS CON FINES DE ACREDITACIÓN.”

Conclusión:

Según sus autores (García & Espinel, 2016), se concluye que:

“El diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, contribuye al proceso de acreditación del proyecto curricular al organizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el desarrollo de las funciones que presta el proyecto curricular, además de identificar y describir las personas que intervienen y tienen responsabilidades en las distintas actividades y tareas existentes en el proyecto.”

Recomendación:

Según sus autores (García & Espinel, 2016), recomiendan lo siguiente:

“El siguiente paso para cumplir a cabalidad las expectativas de esta monografía es la implementación, divulgación y sensibilización del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015, de este modo poder establecer comité de calidad o auditorías internas, para mantener una revisión periódica de los procesos y la documentación evitando riesgos y discrepancias en la ejecución.”

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Se realiza la fundamentación teórica partiendo desde criterios básicos de conocimiento, para proseguir con conocimientos de especialidad trascendentales para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

2.2.1 Administración

En la administración, la teoría sólo ocupa un espacio muy reducido, esta solo existe acompañada de la técnica. En la administración la técnica es la principal fuente que ayuda a llevar a cabo y poner a prueba los descubrimientos de la ciencia.

En el estudio administrativo se analiza a las empresas y las organizaciones su funcionamiento, evolución, crecimiento y conducta.

Citando a Hermida, Serra y Kastika dice que es imposible considerar a la administración como un arte, porque en ella ni las vivencias ni las interpretaciones subjetivas de la realidad tienen cabida. (Hermida, Kastika, & Serra, 2007, pág. 32)

(Perez & Gardey, 2012), citando a Henry Sisk Mario “... la administración es la fusión de todos los recursos que se poseen a través de un esquema planificado, un proceso formado por: planeación, dirección y control, y cuyo objetivo es lograr aquello que la compañía se proponga como meta” pag.23.

En la técnica de la administración es primordial comprender los recursos que se poseen para saber encontrar los objetivos más adecuados en base a ellos y desenvolver un trabajo administrativo eficiente. Cabe destacar que posee principios, leyes y procedimientos que sirven para una conducta racional de las organizaciones.

2.2.1.2 Procesos Administrativos

Generalidades:

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. La administración es el proceso por el cual se lleva a cabo la planeación, empresa, dirección y control y busca el logro de los objetivos organizacionales establecidos.

“El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de las empresas, en la cual se ejecutan dirección y control para darle seguimiento a los procesos administrativos” (Gutierrez & Velasco, 2009, pág. 33).

Etapas

Mecánica: Por lo cual se puede decir que es la fase donde realiza la estructura principal de la misma empresa. (Gutierrez & Velasco, 2009, pág. 10)

- Planeación
- Organizacional

Dinámica: Por lo cual se puede definir que es la fase donde se realiza ejecución con eficiencia y eficacia de la misma empresa. (Gutierrez & Velasco, 2009, pág. 10)

- Integración.
- Dirección.
- Control.

De acuerdo a Münch (2010) se determina el número de etapas que constituyen el proceso administrativo:

Planeación

Es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

Empresa

Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. (Münch , 2010)

Integración

Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.

Dirección

Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la compañía.

Control

Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.

A continuación, un gráfico para una mejor ejemplificación del proceso administrativo:

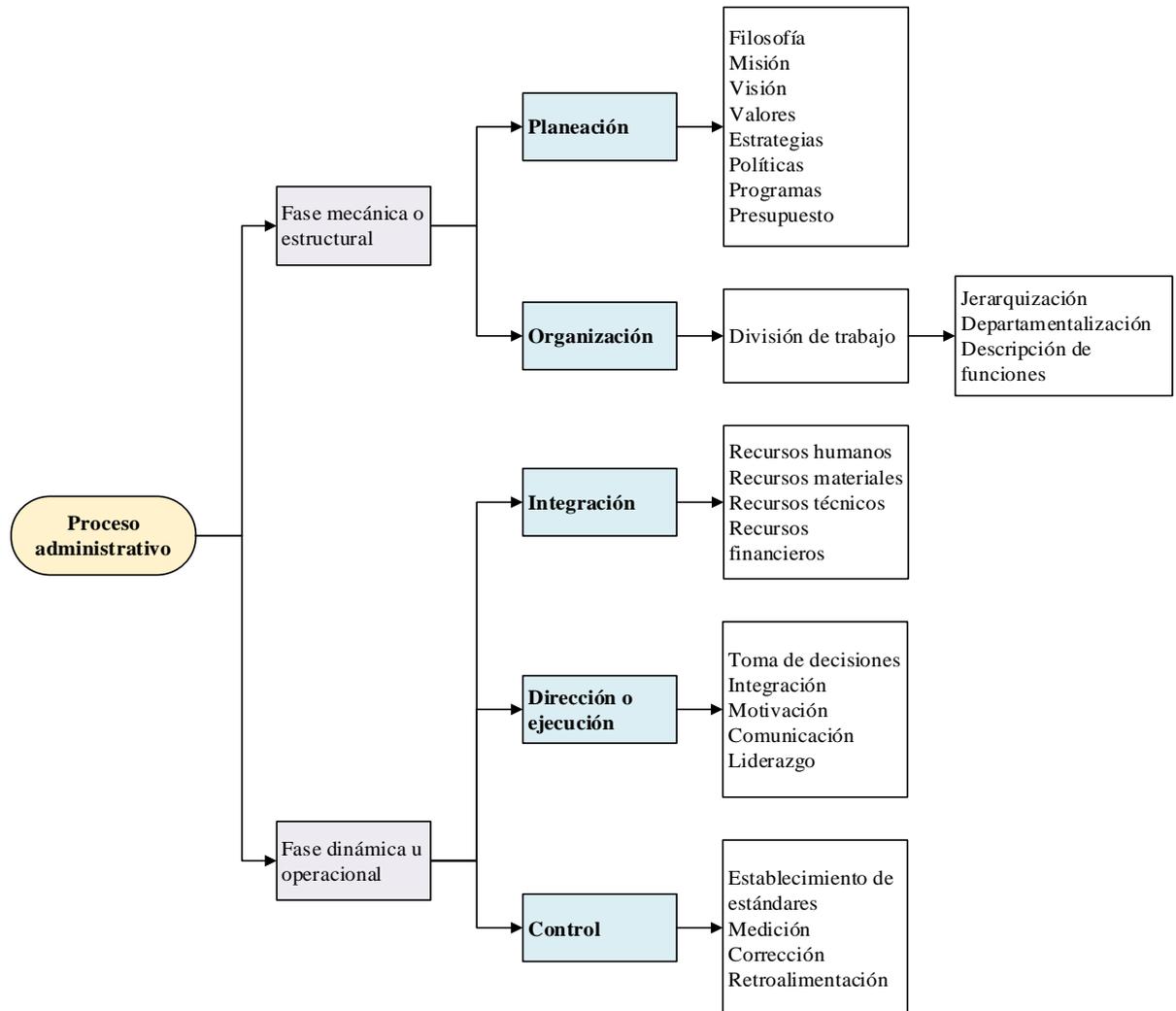


Gráfico 1. Proceso Administrativo

Fuente: (Münch , 2010)

2.2.2 Gestión

Definición

Es la segunda función de una empresa después del proceso de planeación, la cual basada en este, dirige los recursos y ejecuta las acciones que llevan al logro de los objetivos que ya están trazados (Bachenheimer & Valencia, 2014, pág. 65)

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. (Loza, 2011, pág. 23)

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control (Loza, 2011)

2.2.3 Calidad

La calidad es un tema que está en constante crecimiento, en la actualidad es necesario mantener un nivel adecuado de calidad durante la realización de cualquier producto o servicio, ahora ya no es común ni suficiente el solo desarrollar productos de una buena manera, si no también que estos alcancen un nivel excelente de calidad. Así mismo existen una variedad de definiciones de calidad, dependiendo del área de estudio o trabajo. La definición de calidad ha sido gran tema de debate, los pensadores que han sobresalido en cuanto a este tema son los que se mencionará a continuación.

Philip Crosby

“Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento.”
Citando a Philip Crosby (Armendáriz, 2010, pág. 6)

Joseph Juran

“Calidad es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.” Citando a Joseph Juran (Armendáriz, 2010, pág. 6)

Kaoru Ishikawa

“Calidad Total es cuando se logra un producto, es económico, útil & satisfactorio para el consumidor” Citando a Kaoru Ishikawa (Armendáriz, 2010, pág. 6)

De acuerdo al análisis de estos conceptos establecidos, la calidad es un conjunto de acciones que conllevan a el cumplimiento de exigencias, mismas que servirán para que cualquier producto o servicio posea calidad en el diseño, cumplimiento de expectativas, seguridad en el producto, además tomando en cuenta que, si las expectativas del cliente en cuanto a precio y satisfacción son cumplidas, cualquier producto o servicio que mantenga estas características, poseerá calidad.

Así la calidad contempla diferentes facetas mismas que son:

Inspección

Verificación de todos los productos de salida, es decir, después de la fabricación y antes de que sean distribuidos hacia los clientes. Aquellos productos que no cumplen las especificaciones o son defectuosos, debe ser rechazados (Cuatrecasas, 2010).

Control del producto

Este tipo de control emplea conceptos estadísticos o técnicas basadas en el muestreo de los productos salientes. Aunque supone una reducción de las tareas de inspección, no deja de ser un simple control de los productos de forma estadística (Cuatrecasas, 2010).

Control de proceso

En esta etapa la calidad de los productos ya no se controla únicamente al final del proceso, sino que éste se verá sometido a un control a lo largo de dicha cadena de

producción para evitar los defectos o el incumplimiento de las especificaciones de los productos.

Gestión de la calidad total

La calidad se convierte en un concepto que engloba a toda la empresa y que involucra a todos los estamentos y áreas de la empresa, bajo este entorno surge la gestión de la calidad total como una nueva revolución o filosofía de gestión en busca de la ventaja competitiva y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes (Cuatrecasas, 2010).

En los desarrollos más recientes correspondientes a esta etapa aparecen técnicas como Despliegue de las Funciones de Calidad QFD, Diseño Estadístico de Experimentos DEE y el Análisis Modal de Fallos y Efectos AMFE, que permiten introducir la calidad antes de llevar a cabo el proceso.

2.2.3.1 Calidad De Servicio

En función de la satisfacción de cada una de las necesidades apuntadas, existen tres tipos de calidad, de acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de ellas según (Pérez, 1994):

Calidad requerida. - Nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.

Calidad esperada. - Satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.

Calidad subyacente. – Relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene.

Se define, pues, calidad de servicio como el “gap existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido”.

Las características más relevantes de los servicios de calidad se enlistan en la siguiente Tabla 1:

Tabla 1: Características de calidad en el servicio

Descripción
Un servicio es más un proceso que un producto.
Un servicio casi nunca se puede almacenar.
El servicio no se puede inspeccionar o supervisar de manera rígida o inamovible, como ocurre con un producto.
No se puede predeterminedar de antemano la calidad final de un servicio.
La materia prima fundamental de casi todo proceso de servicio es la información.
Los servicios como resultado ocurren o suceden, no permanecen, tienen un principio y un fin de en el tiempo, son finitos en función del consumo o su demanda.
Los servicios se basan en la confianza entre las personas.
En el sector servicios, cuando menos alguno sino es que varios, de los trabajadores que lo generan o producen, tienen trato directo con el cliente o consumidor final.

Fuente: (Schiffmany Lazar, 2001) Comportamiento del Consumidor 7ª ED.

Elaborado por: Edwin Arévalo, 2018

Resulta entonces que la información y la interacción humana son las principales materias primas a transformar en un proceso de trabajo que genere un servicio y los que determinan la calidad del mismo. El cliente de la misma manera existe una diversidad de definiciones sobre lo que es un cliente alguno son más técnicas que otras, sin embargo, en general se piensa que el cliente es la persona que solicita el servicio. Existen dos tipos de clientes los externos que son los consumidores finales y los internos que son los trabajadores de una empresa La satisfacción de ambos es fundamental para la empresa. (Aguilar & Vargas, 2010, pág. 22).

2.2.4 Modelos de calidad de servicio

Al analizar la teoría existente sobre los modelos de calidad de servicio, es importante considerar los aportes de las dos grandes escuelas de conocimiento: nórdica y norteamericana. (Salazar, 2016, pág. 32)

La escuela nórdica está liderada por las contribuciones de (Grönroos, 1985). Estos aportes se fundamentan en modelos basados en las tres dimensiones de la calidad de servicio. Al realizar la medición de la calidad de servicio, el punto de partida es la opinión del cliente, encargado de evaluar si el servicio recibido coincide con el esperado. Esta escuela se ha enfocado en el concepto de calidad de servicio sin buscar evidencias empíricas que la respalden, siendo ésta una debilidad de este modelo por lo que no es muy aplicado por los investigadores. (Grönroos, 1994, pág. 65-67)

En tanto, la escuela norteamericana, liderada por los aportes realizados por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) autores del modelo SERVQUAL, creado como resultado de investigaciones hechas en diferentes empresas de servicios. El modelo precisa la calidad de servicio como la brecha existente entre las expectativas y percepciones del cliente.

Investigaciones posteriores, enfocaron la investigación de la calidad de servicio sobre la actitud del consumidor ante el servicio recibido, es decir estudiaron la actitud que se genera a partir de la percepción del consumidor respecto de la prestación del servicio. En este sentido, se estudiar la calidad de servicio desde un enfoque particularmente psicológico.

2.2.5 Sistema de gestión de calidad

Hace ya varios años se aplicaba la gestión para medir la calidad de un producto cuando este se encontraba en la etapa final de su fabricación, sin tomar en cuenta componentes importantes como lo son los clientes y peor aún a los procesos previos, por tanto, la calidad se definía con la actividad de comprobar si existía o no defectos en los productos. (Santana, 2009, pág. 78)

Posteriormente surge el control estadístico de calidad, que se realizaba en muestras representativas de lotes de productos durante el proceso productivo. Las tendencias posteriores indican que el objetivo de la calidad afecta a todos los miembros de la empresa. Esta idea adquiere impulso con el establecimiento de normas internacionales como marco para la garantía de la calidad.

La gestión de la calidad tiene un impacto estratégico en la empresa ya que representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente. Transformándose en un método que va más allá de evitar reclamos por parte de los clientes insatisfechos, sino que se mueve en un contexto de proactividad en donde se detectan los errores antes de que se produzcan y también de mejora continua de la calidad de todos los procesos de la empresa. (Santana, 2009, pág. 78)

La calidad, y su gestión en las empresas, han evolucionado siguiendo una secuencia de fases que de forma general a continuación se presenta, sin ignorar que todas las fases o etapas en el movimiento de la calidad son, en la actualidad, de mayor o menor aplicación dependiendo del tipo de empresa de que se trate y del país donde se refieran:

1. Inspección

La inspección nace como consecuencia de la división y especialización del trabajo, y que configuró el modelo de producción convencional en el que cada trabajador efectúa la tarea asignada y, a continuación, entrega el resultado al siguiente trabajador según la secuencia de actuaciones que se llevan a cabo durante el proceso de transformación.

El concepto de gestión de la calidad incluye la inspección con la finalidad de confirmar que el sistema de calidad funciona según lo previsto, esto es, impedir que al cliente se le proporcionen productos o servicios inadecuados.

Se asumen planteamientos de gran trascendencia tales como la adopción de un conjunto de especificaciones que han de medirse, examinarse o verificarse de forma metódica. La mayoría de las características de los productos se inspeccionan por muestreo y

aplicando técnicas estadísticas en el análisis y evaluación de los resultados. (Santana, 2009)

2. Control estadístico del proceso

Un avance respecto a la anterior etapa lo constituye el control estadístico del proceso, (Santana, 2009) citando a Gómez Dorta (2001) dice que este consiste en anticiparse y actuar sobre el proceso de fabricación cuando aparecen los primeros síntomas de la existencia de defectos. Para ello se controla el proceso utilizando técnicas de muestreo estadístico, que indican si el proceso está o no bajo control.

Este control es considerado una herramienta de mejora continua de la calidad, y se orienta a la obtención de piezas y productos con una dispersión mínima respecto de su valor objetivo. Ya no sólo preocupa que las características de calidad se cumplan en la prestación del servicio al cliente, sino que se exige una gestión de los procesos normalizada que garantice a los clientes que recibirán el servicio esperado. De hecho, el control de la calidad se traslada a las distintas etapas de la fabricación, a través del cumplimiento de una normativa y de las técnicas estadísticas de control de los procesos productivos (Santana, 2009 pág. 81).

3. Control integral de calidad

La inspección y el control de procesos no resultan suficientes, es necesario garantizar la calidad en contacto con los clientes. Para ello, el enfoque que se da a la calidad considera la cadena de producción completa, desde el diseño al mercado, ya que hay que incorporar la voz del cliente en el desarrollo del producto. Se considera que la calidad del producto no tan sólo depende de la fabricación, sino del propio proyecto, las compras, los requisitos de los clientes, la asistencia al cliente entre otros elementos.

La gestión de calidad integral engloba todas las áreas de la empresa relacionadas con el proyecto, las cuales han de tener bien definidas sus misiones y responsabilidades en relación con la calidad. Ha de existir, además, un autocontrol con el fin de que cada trabajador disponga de medios para controlar aquello que produce, y se responsabilice de la calidad obtenida. Por otra parte, la coordinación de todas las anteriores actuaciones forma parte del ámbito de responsabilidad de la dirección. (Santana, 2009, pág.82)

Etapas de la calidad

En épocas antiguas se registra que la calidad ha existido en todos sus ámbitos, ya que desde el simple hecho de la elaboración de algo para satisfacer una necesidad humana ya sea comida, ropa, o resguardo se generan parámetros o procesos que se van formando a partir de las necesidades. Existen ciertas etapas que se deben cumplir con la finalidad de que se genere una buena calidad entre ellas se encuentran; Planificar, ejecutar, verificar, ajustar. Para comprender mas sobre este tema se presenta a continuación una gráfica.



Gráfico 2.Proceso Administrativo

Fuente: (Münch , 2010)

Elaborado por: Edwin Arévalo

Mediante la utilización del liderazgo y las acciones, la dirección de una empresa debe implementar y crear un ambiente en el que el personal se encuentre plenamente involucrado en el sistema de Gestión de Calidad, lo que quiere decir que todos se encuentren comprometidos a mejorar los procesos, y de esta manera se pueda operar eficazmente.

Según las (ISO 9001:2000) el papel que debe desempeñar la dirección consiste en:

- Establecer y mantener una política de calidad y asegurarse que se definen los objetivos de calidad de la empresa, medible y coherente con dicha política.

- Comunicar la política y los objetivos de calidad en el seno de la empresa para aumentar la concienciación, la motivación y la participación del personal.
- Asegurarse de que la empresa está plenamente orientada a satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Asegurarse de que se identifican y desarrollan todos los procesos necesarios para cumplir con estos requisitos y para alcanzar los objetivos de calidad definidos.
- Asegurarse de que se ha establecido, implantado y mantenido un SGC eficaz para alcanzar los objetivos de calidad definidos.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos necesarios. *f* Revisar periódicamente el SGC.
- Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de calidad y sobre las acciones de mejora.

Revisión del Sistema por la Dirección

La revisión de un sistema consiste en realizar la mejora continua, representando las oportunidades con que la dirección permite tomar decisiones y conciencia del nivel de calidad que suministra los clientes. Es una de las grandes oportunidades para mejorar la eficiencia en los procesos entendiendo en si el avance en tres fases que son:

- Idoneidad: ¿sigue siendo acorde con su finalidad?
- Adecuación: ¿sigue siendo suficiente?
- Eficacia: ¿sigue logrando los resultados deseados?

Por ello, se aconseja que la revisión del sistema por la Dirección se aparte de los problemas puntuales globales para adoptar una perspectiva general del SGC. La Dirección tiene que analizar las tendencias importantes y decidir sobre ellas. Se aconseja no perder el tiempo durante la revisión del SGC discutiendo una y otra vez sobre problemas relativamente insignificantes. La revisión del sistema será más útil si se analiza la evolución del sistema para obtener una visión general del conjunto clara, en vez de limitarse a revisar una lista de pequeños detalles.

Así mismo se aconseja analizar en la revisión por la Dirección otros elementos como podrían ser los requeridos en el punto 8.4 de la norma, referente al análisis de datos, como, por ejemplo:

- Necesidades de formación
- Problemas de proveedores
- Necesidades y mantenimiento de equipos
- Ambiente de trabajo y la gestión de la infraestructura.

2.2.6 Importancia del cliente

2.2.6.1 ¿Quién es el cliente/ público usuario?

Se le asigna esta denominación aquella persona impulsada por un interés personal o colectivo de alguna razón, que tiene la elección de recurrir a una empresa en busca de un producto o servicio, o simplemente de acudir a otra empresa institucional. (Pineda, Estrada, y Parra, 2012, pág. 244)

A esta persona la encontraremos no sólo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, (Cerón y Catani, 2013, pág. 52) que buscan satisfacer una necesidad. (Pineda et al., 2012, pág. 244-245)

2.2.6.2 Factores que influyen en las expectativas del cliente o público

Lo que corresponde a los factores influyentes en las expectativas según Cerón y Catani (2013) describen los siguientes parámetros: (Horovitz y JurguensPanak, 1993, pág. 13-15)

- a) Eficiencia:** ¿Se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando?
- b) Confianza:** ¿La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla?

- c) **Servicialidad:** La servicialidad es una añadidura, definitivamente, se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada, lo que lo describo como el valor agregado.
- d) **Interés personal:** Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia, inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierte en una relación de aprecio.
- e) **Confiability:** Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la empresa institucional.

2.2.7 Satisfacción de cliente

La satisfacción de los clientes es el resultado de ofrecer los bienes y servicios que se ajustan o exceden a sus necesidades. Las necesidades y expectativas de los clientes se conocen como "calidad esperada" y es la que el cliente asume que debería recibir del producto. El productor identifica la calidad esperada y diseña el producto transformando la calidad esperada en especificaciones, dependiendo de la calidad del diseño, el producto reflejará, en mayor o menor grado, la calidad esperada. (Arias, 2012, pág.45)

El cliente cuando adquiere el producto estima con su calidad percibida si existe diferencia entre la calidad actual del producto y lo que esperaba.

Calidad Percibida = Calidad Actual - Calidad Esperada

Existen 3 tipos de expectativas del cliente con relación al servicio:

- a) Lo que el cliente desea del servicio. Esto es lo que les gustaría recibir es decir su expectativa.
- b) Lo que el cliente espera obtener de una forma realista. Esto es lo que se piensa que debería proveer el servicio.
- c) Lo que el cliente piensa que necesita.

Para gestionar la calidad del cliente se deberán tener en cuenta los siguientes principios:

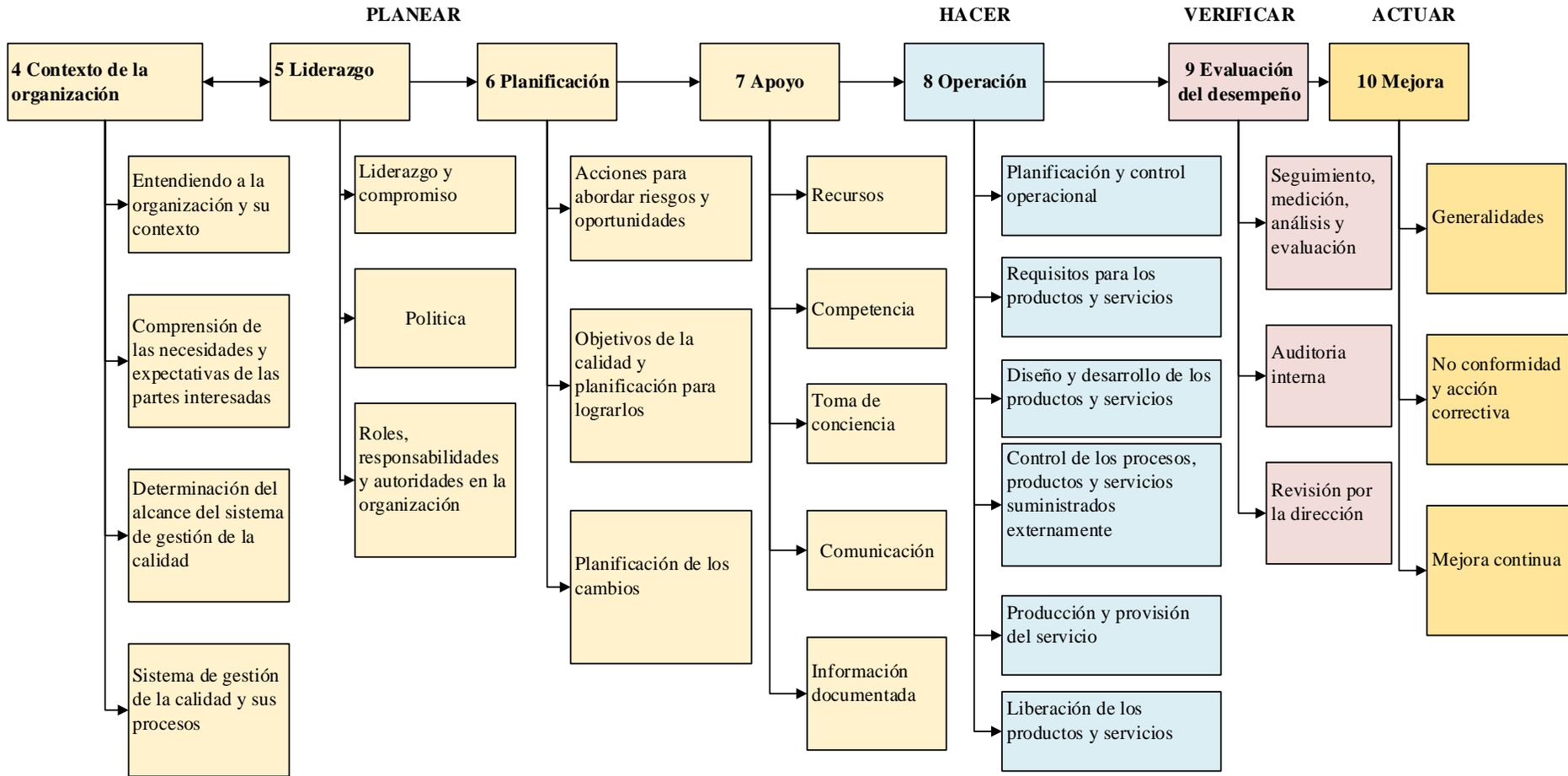
1. Cómo percibe el cliente el servicio, lo cual depende de expectativas conscientes y suposiciones inconscientes.
2. El cliente es influenciado por el cambio de expectativas y por el cambio en los servicios.
3. Un cliente está insatisfecho cuando su experiencia con el servicio es menor que sus expectativas o suposiciones.
4. Las expectativas o suposiciones del cliente pueden estar relacionadas con un ideal, o en relación con servicios similares, o que piensa que necesitan.
5. La reducción o eliminación de la insatisfacción del cliente no incrementa necesariamente la satisfacción.
6. La percepción de la calidad por el cliente es algo más que la satisfacción del mismo y esta, a su vez, es más que la ausencia de insatisfacción. (Arias, 2012, pág. 47)

Las organizaciones que tienen éxito se caracterizan por disponer de alguna de las siguientes características:

Conocen las necesidades y perspectivas de sus clientes a corto, mediano y largo plazo, utilizan de forma sistemática procesos para obtener la información procedente de los clientes mediante:

- Investigaciones primarias: grupos focales, entrevistas y encuestas.
- Investigaciones secundarias: vigilancia de competidores.
- Conducta de clientes para comprobar rendimiento de productos.
- Retroalimentación de clientes a partir del personal de la empresa.
- Conocen y comprenden las uniones que existen entre la voz de cliente y los procesos de diseño, producción y entrega del producto.
- Establecen compromisos con sus clientes que potencian la lealtad y la confianza con sus productos y servicios.
- Disponen de un sistema de gestión efectivo de las relaciones con el cliente, mediante el cual el cliente puede encontrar una fácil asistencia, realizar comentarios, quejas y recibir una inmediata resolución de sus comentarios.
- Miden regularmente la satisfacción de sus clientes, comparan estos resultados con los de sus competidores y utilizan esta información para realizar mejoras internas. (Arias, 2012 pág. 48)

Gráfico 3. Estructura del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015



Fuente: (British Standards Institution, 2015)
Elaborado por: Edwin Arévalo

2.2.8 NORMAS ISO 9001:2015

La ISO 9001: 2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una empresa necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan al cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. (Sánchez, 2014)

Cuando algún requisito (s) de la norma ISO 9001: 2015 no se puede aplicar debido a la naturaleza de una empresa y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

La puesta en práctica de la ISO 9001:2015 permite la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad (SGC) y los procesos de la empresa. A su vez, esto mejora la capacidad de las operaciones para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Al mejorar los sistemas de gestión de calidad de una empresa, se podrá aumentar positivamente su rentabilidad. Si se demuestra que se está realmente comprometido con la calidad de los productos y servicios, se podrá transformar la cultura empresarial, ya que, como resultado, los empleados entenderán la necesidad de mejorar continuamente. (Sánchez, 2014)

La norma ISO 9001:2015 se basa en siete principios de gestión de calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso del personal
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de las relaciones

Es importante saber que la ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de

administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Además, los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Existen más de 640.000 empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001. (Sánchez, 2014)

A continuación, se detalla cada uno de los principios del sistema de gestión de calidad
Enfoque al cliente:

El cliente es parte esencial de la empresa, por lo tanto la institución debe brindar un servicio que sobrepase las expectativas del mismo

Liderazgo:

Los líderes de las organizaciones encaminan al cumplimiento de objetivos y metas organizacionales a través del trabajo en conjunto del personal que conforma la empresa.

Compromiso del personal:

El compromiso es el valor agregado del personal, ya que a través de este se muestra el nivel de responsabilidad y cumplimiento en las funciones que desempeñan, así también en el nivel de atención que otorgan al cliente

Enfoque a procesos:

Las actividades que se realizan en la empresa, forman parte de un proceso por lo tanto se relacionan formando así un sistema, que se enfoca en conseguir resultados de manera eficiente y eficaz.

Mejora: Los cambios que se dan en la empresa, constituyen elementos claves para determinar si existe o no mejora en los procesos y resultados

Toma de decisiones basada en la evidencia:

Las decisiones que se vayan a tomar deben orientarse a mejorar ciertos aspectos de la empresa, por lo tanto, las decisiones deben ser fundamentadas por lo que el análisis y la

evaluación de la información requerida constituyen una de las herramientas más favorables para el cumplimiento de los mismos.

Gestión de las relaciones:

Las relaciones tanto con el cliente, personal, proveedores entre otros permiten el éxito sostenido en la empresa.

2.2.8.1 COMPARACIÓN DE REQUISITOS DE ISO 9001:2008 – ISO 9011:2015

Tabla 2. Comparación de requisitos de ISO 9001:2008 ISO 9001:2015

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación 1.1. Generalidades
2. Referencias normativas	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Contexto de la empresas	4. Sistema de gestión de la calidad
4.1. Comprensión de la empresa y de su contexto	4. Sistema de gestión de la calidad
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4. Sistema de gestión de la calidad
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	1.2. Aplicación
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4. Sistema de gestión de la calidad 4.1. Requisitos generales
5. Liderazgo	5. Responsabilidad de la dirección
5.1. Liderazgo y compromiso	5.1. Compromiso de la dirección
5.2. Política	5.3. Política de calidad
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la empresa	5.5. Responsabilidades, autoridad y comunicación
6. Planificación	5.4. Planificación 5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad 8.5.3. Acción preventiva
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	5.4.1. Objetivos de la calidad
6.3. Planificación de los cambios	5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad
7. Apoyo	6. Gestión de los recursos
7.1. Recursos	6. Gestión de los recursos
7.2. Competencia	6.2. Recursos humanos 6.2.1. Generalidades 6.2.2. Competencia, formación y toma de

	conciencia
7.3. Toma de conciencia	6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia
7.4. Comunicación	5.5.3. Comunicación interna
7.5. Información documentada	4.2. Requisitos de la comunicación 4.2.1. Generalidades 4.2.2. Manual de calidad 4.2.3. Control de los documentos 4.2.4. Control de los registros
8. Operación	7. Realización del producto
8.1. Planificación y control operacional	7.1. Planificación de la realización del producto
8.2. Requisitos para los productos y servicios	7.2. Procesos relacionados con el cliente
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	4.1. Requisitos generales 7.4. Compras 7.4.1. Proceso de compras
8.5. Producción y provisión del servicio	7.3. Diseño y desarrollo 7.5. Producción y prestación del servicio
8.6. Liberación de los productos y servicios	8.2.4. Seguimiento y medición del producto 7.4.3. Verificación de los productos comprados
8.7. Control de salidas no conformes	8.3. Control del producto no conforme
9. Evaluación del desempeño	8. Medición, análisis y mejora
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8. Medición, análisis y mejora 8.2. Seguimiento y medición
9.2. Auditoría interna	8.2.2. Auditoría interna
9.3. Revisión por la dirección	5.6. Revisión por la dirección
10. Mejora	8.5. Mejora
10.1. Generalidades	8.5.1. Mejora continua
10.2. No conformidad y acción correctiva	8.3. Control del producto no conforme 8.5.2. Acción correctiva
10.3. Mejora continua	8.5.1. Mejora continua 8.5.3. Acción preventiva

Fuente: (Jhonson, 2015)

Elaborado por: Edwin Arévalo, 2018

Los requisitos actuales de la Norma ISO 9001:2015 se mencionan a continuación:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la empresa
5. Liderazgo

6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Objeto y campo de aplicación

De acuerdo con la (ISO 9001, 2015) en este parámetro básicamente se especifican los requisitos necesarios para el sistema de gestión, de manera que:

- Se demuestra la capacidad de proporción de productos y servicios, satisfaciendo las necesidades de los clientes
- Aspiración a incrementar el nivel de satisfacción de los clientes, mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad

Referencias normativas

Constituyen aquellos documentos que servirán como base para consultas de aplicación de las normas, y es así que dicha referencia normativa es la ISO 9000:2015 *Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario* (ISO 9001, 2015)

Términos y definiciones

Puede ser definido como un glosario de términos que se va a utilizar durante el diseño del sistema de gestión de calidad, para lo cual se utilizará la ISO 9000:2015 (ISO 9001, 2015)

Contexto de la empresa

Según se determina en la (ISO 9001, 2015) este requisito es definido como aquel que permite clarificar de manera oportuna la información de la empresa, a la que se planea realizar la aplicación del modelo de gestión. Por lo tanto, es el punto de partida para iniciar con el diseño del sistema requerido, y a su vez este parámetro se subdivide en:

- Comprensión de la empresa
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Liderazgo

Hace referencia a que la alta dirección tiene mayores responsabilidades ya que debe ser participe en cada actividad que se proponga en el modelo de gestión; es decir debe generar el ejemplo para los colaboradores encaminando al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de manera conjunta (ISO 9001, 2015). Dentro de este requerimiento se encuentran aspectos tales como:

- Liderazgo y compromiso
- Política
- Roles, responsabilidades y autoridades de la empresa

Planificación

Al haber definido los riesgos y oportunidades de la empresa, se procede a realizar la planificación para aprovechar las oportunidades y minimizar riesgos, dentro de este proceso se encuentran los siguientes elementos:

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- Planificación de los cambios

Apoyo

El análisis del soporte existe para el cumplimiento de metas y objetivos es primordial, por lo tanto, se muestran elementos que permitirán el correcto desarrollo del requerimiento en mención:

- Recursos
- Competencia
- Toma de conciencia
- Comunicación
- Información documentada

Operación

Uno de los requisitos más completos de las ISO 9001:2015 es este, debido a que se abordan los principales requerimientos de los procesos interés e incluso externos, por lo

tanto es una manera de gestionar el cambio planeado y futuros imprevistos. De igual manera este requisito cuenta con varios parámetros que son mencionados a continuación:

- Planificación y control operacional
- Requisitos para los productos y servicios
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Producción y provisión del servicio
- Liberación de los productos y servicios
- Control de salidas no conformes

Evaluación del desempeño

Para dar cumplimiento a este requisito la empresa debe en analizar y determinar los momentos adecuados para realizar los respectivos controles, y supervisiones; la evaluación permite conocer el avance y resultados alcanzados; dentro de este parámetro existen elementos como:

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección

Mejora

En un mundo en el cambio es constante y no siempre se dan las cosas de acuerdo a las planificaciones realizadas, es necesario analizar los cambios que se han dado en el transcurso de la aplicación del modelo del sistema de gestión que maneja la empresa. Para dar cumplimiento a lo mencionado, se establecen lineamientos que deben ser presentados, y estos son:

- Generalidades
- No conformidad y acción correctiva
- Mejora continua

Análisis FODA

La matriz FODA permite evaluar los problemas actuales de la empresa de manera interna y externa de una empresa y está compuesto por los factores de las competencias como son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, las mismas que proporcionan un esquema para la toma de decisiones. La matriz FODA puede ser empleada en pequeñas medianas y grandes empresas con el fin de realizar una evaluación exhaustiva y fomentar las estrategias adecuadas.

A continuación, se realizará un estudio de los factores internos y externos de la empresa Calmatriz Multimoquetas de la ciudad de Ambato con el fin de conocer los problemas que están afectando a la misma.

Tabla 3: Análisis FODA empresa Calmatriz Multimoquetas

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Diversidad de productos Ubicación estratégica de la empresa. Amplia dimensión de la empresa Amplia cartera de clientes Capacidad de respuesta Liderazgo y capacidad de los directivos	Tecnología Posicionamiento en nuevos mercados Recuperación de la economía del país Mejora en los procedimientos internos Aplicación de Normas de calidad Variedad de productos
DEBILIDADES	AMENAZAS
Mala dirección estratégica Falta de determinación de procesos Uso ineficiente de recursos Bajos estándares de calidad Insatisfacción de cliente Ineficiencia en la determinación de las expectativas Falta de capacitación a los empleados Sobreutilización y obsolescencia de la maquinaria Capital de trabajo mal utilizado	Productos sustitutos Aumento de precio de insumos Tendencias desfavorables en el mercado

Elaborado por: Edwin Arévalo

FODA ponderado

Después de haber realizado el análisis de los factores internos y externos de la empresa se ha considerado realizar la evaluación de cada factor para lo cual es necesario la utilización de la matriz de Evaluación de factores interno (MEFI) y la evaluación de los factores externos matriz (MEFE) por lo que se ha considerado la siguiente calificación:

Alto	5
Medio	3 - 4
Baja	1 - 2
Nula	0

Tabla 4: Matriz de Evaluación de Factores Internos

FACTORES	PESO	CALIF.	TOTAL, PONDER.
FORTALEZAS			
Diversidad de productos	0,11	4	0,44
Ubicación estratégica de la empresa.	0,10	3	0,30
Amplia dimensión de la empresa	0,09	3	0,27
Amplia cartera de clientes	0,08	4	0,32
Capacidad de respuesta	0,09	4	0,36
Liderazgo y capacidad de los directivos	0,07	5	0,35
Subtotal	0,54		2,04
DEBILIDADES			
Mala dirección estratégica	0,06	2	0,12
Falta de determinación de procesos	0,05	1	0,05
Uso ineficiente de recursos	0,04	2	0,08
Bajos estándares de calidad	0,06	1	0,06
Insatisfacción de cliente	0,05	1	0,05
Ineficiencia en la determinación de las expectativas	0,05	1	0,05
Falta de capacitación a los empleados	0,05	2	0,10
Sobreutilización y obsolescencia de la maquinaria	0,06	2	0,12
Capital de trabajo mal utilizado	0,04	2	0,08
Subtotal	0,46		0,71
Total	1,00		2,75

Elaborado por: Edwin Arévalo

Interpretación

Una vez realizado el análisis ponderado de los factores internos se puede diferenciar que la Fortalezas son mayores que las debilidades en cuanto a su promedio total, lo que conlleva a determinar que la empresa necesita afrontar las debilidades con el fin de crear estrategias en base a la gestión de la calidad. El total ponderado de las estrategias están enfocadas en un peso ponderado de 2,04 contra 0,71 de las debilidades lo que indica que el medio ambiente interno de Calmatriz Multimoquetas es favorable.

Tabla 5: Matriz de Evaluación de los factores externos

FACTORES	PESO	CALIF.	TOTAL, PONDER.
OPORTUNIDADES			
Tecnología	0,12	4	0,56
Posicionamiento en nuevos mercados	0,11	5	0,55
Recuperación de la economía del país	0,13	3	0,39
Mejora en los procedimientos internos	0,12	5	0,60
Aplicación de Normas de calidad	0,09	5	0,45
Variedad de productos	0,10	3	0,30
Subtotal	0,67		2,85
AMENAZAS			
Productos sustitutos	0,10	3	0,30
Aumento de precio de insumos	0,11	2	0,22
Tendencias desfavorables en el mercado	0,10	3	0,30
Subtotal	0,31		0,82
Total	1,00		3,67

Elaborado por: Edwin Arévalo

Interpretación

El análisis realizado a los factores externos de la empresa, oportunidades y amenazas, muestran que las oportunidades pesan más que las amenazas, lo que quiere decir que la empresa Calmatriz Multimoquetas debe hacer uso de las oportunidades actuales, para mitigar los impactos que puede tener las amenazas sobre la empresa.

La suma del total de la matriz es de 3,67 superando el promedio que es de 2.5; en cuanto al peso ponderado de las oportunidades es de 2,85 y el de las amenazas de 0,82; la empresa debe buscar la fijación de estrategias que le permitan mejorar los niveles de efectividad de la gestión realizada tanto interna como externamente.

2.3 IDEA A DEFENDER

El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 aportará al desarrollo de la empresa Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, en el período 2018.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizarán las siguientes modalidades de investigación:

Bibliográfica – Documental: Se utilizará este tipo de investigación para obtener información referente a estrategias, objetivos, metas, proyectos y todo lo relacionado con el modelo la gestión de calidad, lo cual permitirá desarrollar el marco teórico para sustentar científicamente la exploración; además servirá para tener una idea clara de la importancia y las ventajas que tiene el estructurar dicho modelo y la incidencia en la mejora de la empresa.

La información que servirá de base para la elaboración del diseño del modelo de gestión de calidad se encuentra en libros, revistas especializadas, monografías, archivos e internet y en la propia empresa objeto de estudio.

Hermenéutica: La investigación está enfocada a un hecho real del cual se pretende interpretar y mejorar los procesos que la empresa en la actualidad realiza con el fin de realizar un análisis crítico de los hechos e interpretarlos de acuerdo a los enfoques del sistema de calidad. En otras palabras, la modalidad de investigación hermenéutica permitirá comprender los procesos del sistema de gestión de calidad para enfocarlos en la propuesta de la presente investigación.

3.1.1 Fuentes de información

Las principales fuentes de información que se han utilizado en el transcurso del desarrollo del trabajo de titulación son:

3.1.1.1 Primaria

Se obtuvo la información primaria o cruda mediante visitas de campo, entrevistas y aplicación de encuestas.

3.1.1.2 Secundaria

Para el presente trabajo de titulación se ha requerido del uso de la información secundaria disponibles en revistas científicas, trabajos de investigación con temas afines, páginas web especializadas fiables, libros con temas afines actualizadas en lo medida de lo posible y e-books como Routledge Taylor & Francis Group.

Todas las informaciones secundarias utilizadas están debidamente citadas según determina la Norma APA sexta edición, desarrolladas por la Asociación Americana de Psicología, que indica requerimientos específicos de trabajos científicos en lo referente a contenido, estilo, edición, citación, referenciación, presentación de tablas y figuras, etc.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Descriptiva

Para el autor (Arias, 2012), la Investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (pag.24)

En tal contexto, para el presente trabajo, tras aplicar una serie de encuestas, la investigación descriptiva consentirá recoger una serie de datos para posteriormente resumir y analizarlos minuciosamente, con el fin de extraer generalizaciones explicativas que contribuirán a la finalización del presente estudio.

3.2.2. Investigación de Campo

Según los autores, (Palella & Martins, 2012), definen a la Investigación de Campo:

Como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88)

En tal medida, esta investigación será de campo, debido a que, para levantar la información que servirá de base, para el desarrollo del modelo de gestión de calidad basado en las Normas ISO 9011:2015 será necesario estar presente de forma directa con la realidad en la cual se desenvuelve la empresa, tanto con su talento humano y con los procesos que se dan dentro de la empresa.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

3.3.1.1 Investigación interna

Para el presente proceso investigativo se tomará en cuenta el número total de trabajadores con los que cuenta la empresa Calmatriz Multimoquetas, mismos que suman un total de 8 colaboradores. Para lo cual no se aplicará ninguna forma de muestreo debido al número reducido de trabajadores encontrado.

3.3.1.2 Investigación externa

Población

En este caso la cartera de clientes es de un total de 1550 usuarios de Calmatriz Multimoquetas mismos que son la población.

Muestra

El método que se utilizará en este proyecto es la modalidad de muestreo aleatorio simple que es la modalidad más conocida y que alcanza mayor rigor científico. Garantiza la probabilidad de elección de cualquier elemento y la independencia de selección de cualquier otro.

En el proceso del muestreo aleatorio se utilizará la fórmula de cálculo del tamaño de la muestra conociendo la población, en este caso la población son todos los clientes de Calmatriz Multimoquetas. Con un margen de error del 0,05%, y nivel de confianza del 50%.

La muestra se calculará con la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Valor Z curva normal (1,96)

P= Probabilidad de éxito (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso (0,5)

N= Población 1550

E= Error muestral (5%)

Resultado:

n= 308 encuestas a aplicar.

3.4 Técnicas e instrumentos

En el presente proyecto se utilizarán:

- Encuestas: para la presente investigación se utilizará un instrumento que está dirigido a la cartera de clientes los mismos que se presentan en el anexo #1.
- Entrevista: este es un instrumento que ayuda a la recolección de datos importantes, para el desarrollo de propuesta está basado en la realización de preguntas abiertas para los empleados de la empresa.
- Además, se realizará un análisis FODA, con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa mediante la aplicación de las matrices EFE y EFI.

3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Los productos que entrega la empresa Calmatriz Multimoquetas resumen los requisitos que usted como cliente desea?

Tabla 6: Requisitos de los clientes

Opciones	Frecuencia	%
SI	59	19%
NO	249	81%
TOTAL	308	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edwin Arévalo

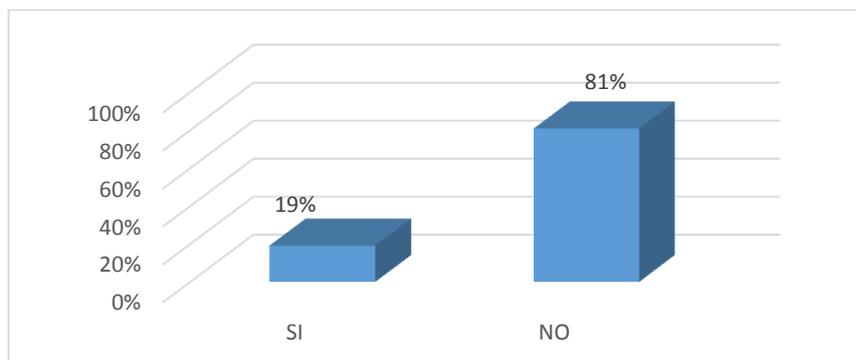


Gráfico 4: Requisitos de los clientes

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Edwin Arévalo

Análisis

Del total de personas encuestadas respondieron que en un 19% si se encuentran satisfechos con los productos y servicios que la empresa ofrece a sus clientes, mientras que el restante correspondiente al 81% no se encuentra satisfecho con los productos que recibe.

Interpretación

La mayor parte de clientes encuestados no se sienten conformes con los productos que reciben es decir las necesidades que tienen no son establecidas de acuerdo a los requerimientos que se plantea a la empresa debido a la falta de capacitación y atención adecuada a las sugerencias que determina el cliente.

2. ¿La empresa le ofrece una solución eficiente ante los problemas que usted tiene?

Tabla 7: Solución eficiente

Opciones	Frecuencia	%
SI	27	9%
NO	281	91%
TOTAL	308	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edwin Arévalo

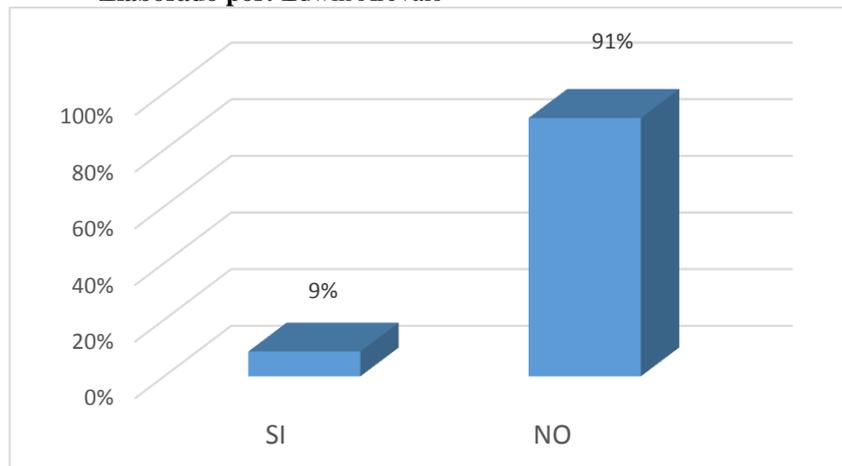


Gráfico 5: Solución eficiente

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Edwin Arévalo

Análisis

Del total de encuestas realizadas que correspondieron a 308, el 9% de respuestas se enfocan a que los clientes si reciben una respuesta rápida y eficiente ante los requerimientos realizados a la misma, mientras que el 91% determinado por un porcentaje mayor establece que no se le ofrece una solución eficiente ante los requerimientos realizados.

Interpretación

Una empresa depende de sus clientes ya que son ellos el pilar fundamental para que la misma funcione, sin embargo, al no otorgar una eficiente solución ante los problemas que se demande se suele perder preferencia debido a que sus sugerencias no son atendidas de manera oportuna y eficiente, es por ello que es necesario que la empresa Calmatriz Multimoquetas hacia quien está dirigida la investigación cuente con un sistema de gestión de calidad.

3. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?

Tabla 8: Manual de funciones

Opciones	Frecuencia	%
SI	72	23%
NO	236	77%
TOTAL	308	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Edwin Arévalo

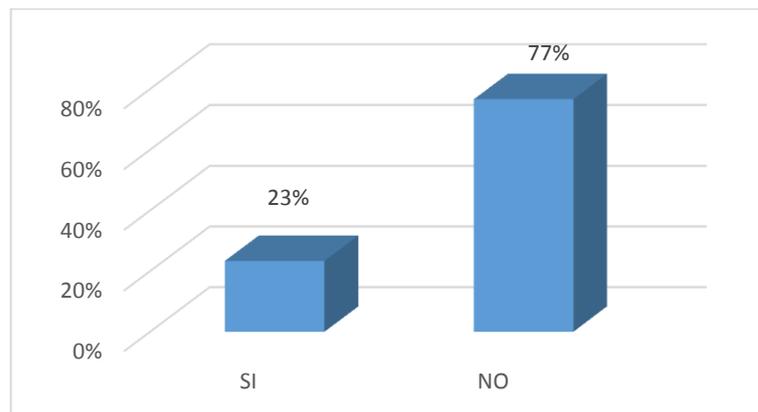


Gráfico 6: Manual de funciones
Fuente: Tabla 8
Elaborado por: Edwin Arévalo

Análisis

Del total de encuestas realizadas el 77% de clientes indica que la empresa no cuenta con un manual de funciones debido a ello los clientes no reciben un buen trato es decir las funciones no se encuentran acorde a las necesidades y tan solo el 23% de respuestas se enfocan a respuestas positivas considerando que la empresa si cuenta con un manual de funciones.

Interpretación

En una empresa es necesario que la atención brindada hacia los clientes se lo realice de una manera adecuada tomando en cuenta las dudas que el cliente realice, con el fin de que el mismo se sienta satisfecho con la atención, pero para ello es necesario que la empresa cuente con un manual de funciones que le permita conocer hacia donde están enfocadas sus actividades y de qué manera deben ser cumplidas.

4. ¿Considera usted que se encuentran bien definidos los procesos dentro de la empresa Calmatriz Multimoquetas?

Tabla 9: Procesos

Opciones	Frecuencia	%
SI	112	36%
NO	196	64%
TOTAL	308	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edwin Arévalo

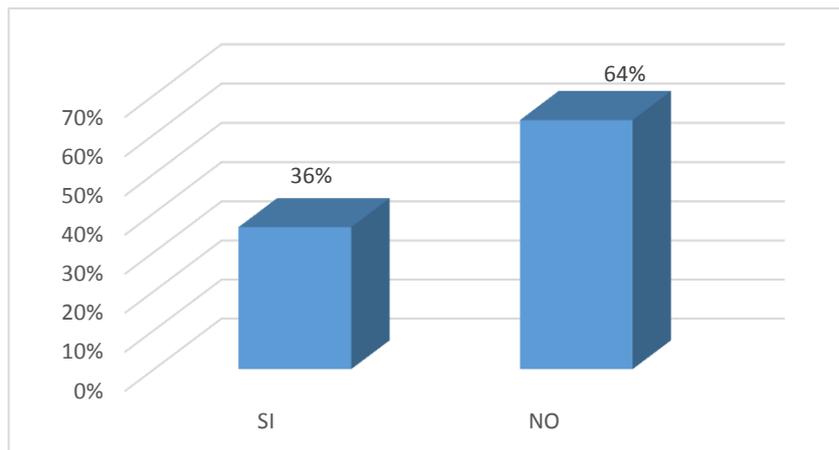


Gráfico 7: Procesos

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Edwin Arévalo

Análisis

Del total de encuestas realizadas correspondientes a un total de 308, el 36% considera que los procesos de la empresa si se encuentran bien definidos, así mismo existe un 64% que considera lo contrario.

Interpretación

La empresa Calmatriz Multimoquetas, en la actualidad no se enfoca a realizar las actividades frente a las necesidades que presenta, la misma debido a la falta de una planificación ante un flujo de procesos que permita realizar las actividades de manera eficiente y oportuna por lo que se ve necesario que las la empresa considere la realización de los mismos.

5. ¿Los productos y servicios que entrega la empresa satisfacen sus necesidades?

Tabla 10: Productos

Opciones	Frecuencia	%
SI	79	26%
NO	229	74%
TOTAL	308	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edwin Arévalo

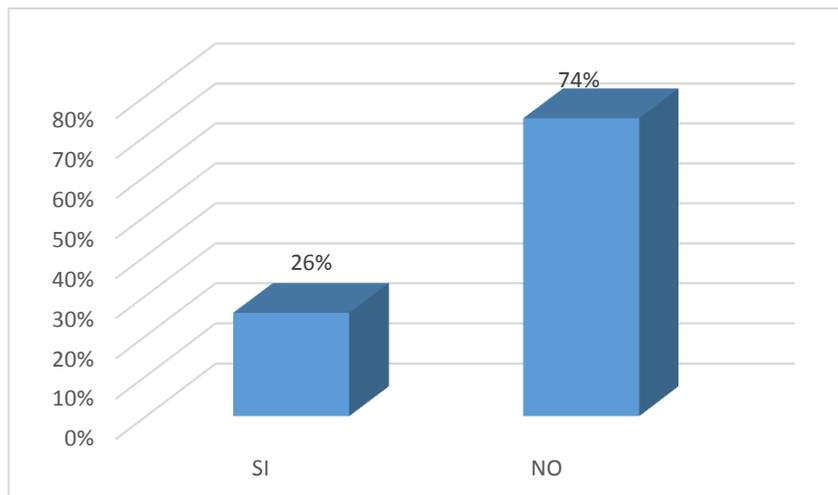


Gráfico 8: Productos

Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Edwin Arévalo

Análisis

Como se puede observar en la Gráfica # 8 un equivalente del 26% de los clientes respondieron que los servicios y productos que ofrece la empresa cumplen con las expectativas y necesidades, en cambio un 74% indica lo contrario.

Interpretación

En opinión de los clientes sobre los productos y servicios en una mayor parte muestran su insatisfacción, esto se debe a la demora en la atención o la calidad del producto que no es eficiente, siendo uno de los principales de la empresa debido a que no cuenta con las Normas de calidad por lo que es necesario se tome en cuenta el estudio de la presente investigación.

6. ¿Usted como cliente se siente satisfecho con el servicio que le entrega la empresa Calmatriz Multimoquetas?

Tabla 11: Comunicación Efectiva

Opciones	Frecuencia	%
SI	63	20%
NO	245	80%
TOTAL	308	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Edwin Arévalo

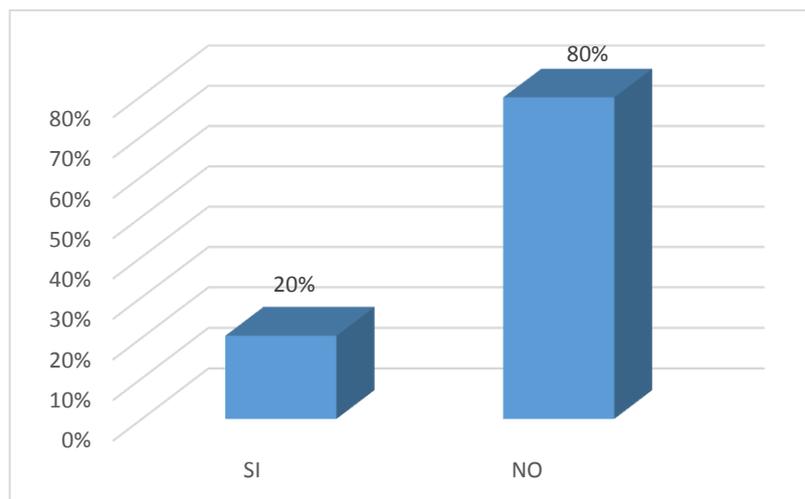


Gráfico 9: Comunicación efectiva

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Edwin Arévalo

Análisis

Los clientes externos de la empresa Calmatriz Multimoquetas, en las encuestas realizadas supieron responder que el 80% en su mayor parte se encuentran insatisfechos ante el servicio que le entrega la empresa por diversos factores así también un porcentaje mínimo expresado por el 20% respondió lo contrario.

Interpretación

La percepción que tiene la mayor parte de los clientes de la empresa es negativa debido a que no existe una atención en el servicio oportuna efectiva causando de esta manera la insatisfacción dejando de lado las recomendaciones sobre el boca a boca y disminuyendo así la cartera de clientes.

7. ¿Calmatriz Multimoquetas, le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?

Tabla 12: Respaldo ante la Garantía de los productos

Opciones	Frecuencia	%
SI	54	18%
NO	254	82%
TOTAL	308	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Edwin Arévalo

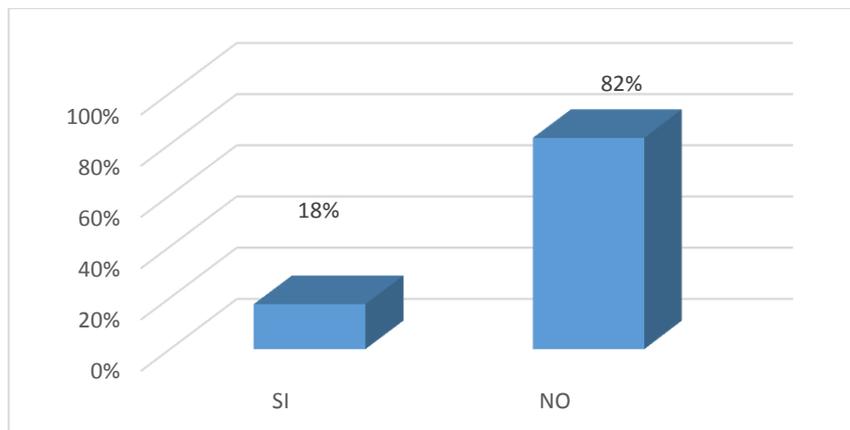


Gráfico 10: Respaldo ante la garantía de los productos
Fuente: Tabla 11
Elaborado por: Edwin Arévalo

Análisis

El 82% de los clientes supieron indicar que la empresa brinda una garantía de los productos y servicios que reciben como también proceden eficazmente para dar solución a los requerimientos, mientras que el 18% opina lo contrario.

Interpretación

Considerando las respuestas efectuadas la empresa en la actualidad no cumple en 100% con la garantía de las productos y servicios brindados por lo que es necesario se aplique en todos sus ámbitos para mejorar las respuestas de los clientes.

Análisis e interpretación de la entrevista	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Existe el debido conocimiento de la empresas y de su contexto?	La empresa cumple con todos los requerimientos por ende se conoce los objetivos planteados a corto y largo plazo por los cuales se desea llegar a tener un eficiente reconocimiento en el mercado.
2. ¿Se identifica, comprende y satisface plenamente las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	En la mayor parte de los casos las necesidades son atendidas plenamente de acuerdo a los requerimientos siempre y cuando estén al alcance de los directivos y de quienes puedan cumplirlas.
3. ¿Cómo se organizan las actividades?	Las actividades se las realiza de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando en la empresa, ya que no existe un cronograma especificado para las mismas.
4. ¿Existe liderazgo y compromiso de la alta dirección hacia la aplicación del enfoque a gestión de la calidad en la compañía, a través de establecimiento de política y objetivos de calidad?	La gestión de calidad en la empresa se la lleva de acuerdo los servicios y productos que se ofrece a los clientes, es decir se mantiene un enfoque empírico debido que no existen políticas y objetivos que permitan regir a una aplicación de enfoque de calidad.
5. ¿Existe planificación de un sistema de gestión de la calidad que incluye acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación de los cambios?	La empresa no cuenta en la actualidad con un sistema de gestión de calidad lo que acarrea a que los procesos no se los realice bajo alguna norma lo que ha dificultado a la empresa crecer en el mercado nacional.
6. ¿Cómo se determina, proporciona y gestiona los recursos necesarios para lograr los resultados deseados?	La gestión de recursos necesarios para la empresa se lo determina según las necesidades que se presenten en el momento, de acuerdo a los requerimientos de los

	clientes sin antes realizar una planificación.
7. ¿La compañía planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?	La planificación ante los requerimientos de los productos se lo realiza empíricamente ya que no existe el control debido a que no se conoce sobre el producto que el cliente requiere siendo uno de los problemas más comunes ya que los clientes se sienten insatisfechos con la atención.
8. ¿Cómo se realiza el seguimiento de los resultados?	En la empresa no se toma en cuenta el seguimiento a los resultados ya que dentro de la planificación de la empresa no se maneja las normas adecuadas sobre la gestión de la calidad.
9. ¿Se determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	La empresa confía en la experiencia que tiene el empleado por lo que no existe se realiza ningún tipo de capacitación sobre la atención al cliente, de ser el caso los problemas son resueltos por directivos de la empresa.

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Edwin Arévalo

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA CALMATRIZ MULTIMOQUETAS, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2018”.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La siguiente propuesta está realizada en base a un diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015, la misma contribuye al desarrollo de la mejora de los procesos de la empresa con el fin de apoyar a la maximización de la satisfacción.

En la actualidad las empresas en su mayor parte se han propuesto diseñar sistemas de gestión que permita obtener beneficios y la misma sea satisfactoria para la generación de valor agregado a los productos. Es por esta razón que Calmatriz Multimoquetas desea cumplir con todos los requerimientos que determine la satisfacción del cliente, bajo las normas de calidad, poniendo énfasis en la utilización de los reglamentos que se basan para asegurar la estabilidad de la empresa, ante un entorno cada vez más cambiante.

Para el desarrollo de la propuesta se ha tomado en cuenta las normas ISO 9001: 2015, las mismas que se encuentran orientadas a las reglas que se deben establecer bajo los modelos de normalidad y el manejo adecuado de los recursos.

La realización del diseño de sistema de gestión será basada bajo una guía metodológica, de acuerdo al contexto organizacional de Calmatriz, se realizará un análisis del direccionamiento para determinar la semejanza entre los procesos que se muestran diariamente, además el conocimiento en los procesos que actualmente son desarrollados para la generación del producto ya que en los últimos tiempos se ha visto enfrentada la empresa a un sin número de problemas. El manual de sistema de gestión debe ser basado bajo los siguiente:



4.2.1. Introducción

La presente propuesta determina los requisitos necesarios que un sistema de gestión de calidad establece de acuerdo a las normas ISO 9001: 2015, mediante un diseño de nivel alto. La estructura se encuentra determinada bajo los parámetros de procesos básicos que permitan a la empresa contribuir con el desarrollo de los mismos. Su desarrollo se ha basado bajo la generación de diez procesos bajo sus normativas e interacciones, los primeros cuatro pasos o procesos de la estructura del sistema de gestión hacen referencia a las generalidades de donde se requiere aplicar la norma, así como el contexto de la empresa, y los términos y definiciones que son adecuados para la interpretación, entre los siguientes seis puntos se presenta cada uno de los requisitos que son necesarios para la realización.

Las revisiones del presente documento pueden ser realizadas en base a un consentimiento de los directivos de la empresa. Las revisiones, actualizaciones y correcciones que sean necesarias se las puede cumplir de la manera en que sea necesario ya sea total o parcial, siempre y cuando se dé a conocer cuáles fueron sus cambios, para que la última edición sea estructurada como válida para la empresa.

1. Objeto y campo de aplicación

El presente manual es desarrollado con el objetivo de mejorar los procesos y dar valor agregado a los mismos demostrando de esta manera la importancia de mejorar los productos para la satisfacción de cliente, considerando así la satisfacción y el manejo adecuado de los recursos. Contribuyendo de esta manera al logro de los objetivos de la empresa mediante la obtención de mejoras en los procesos y la estabilidad de todos los colaboradores determinado bajo el mundo tan cambiante y dinámico en la que actualmente se enfrenta la empresa.

En lo que respecta a la aplicación dentro del campo investigativo, el presente manual se encuentra estructurado bajo áreas funcionales, sistemas internos, y quienes forman parte

del interés de la estructura del sistema de gestión en este caso los directivos de Calmatriz Multimoquetas, y de quienes contribuyan a la revisión y modificación del mismo bajo ciertos parámetros de aceptación.

2.Referencias normativas

El presente diseño basado en el sistema de gestión de calidad está determinado bajo el modelo normativo de las ISO 9001:2015, es por ello que se utiliza documentos de referencia los mismos que son importantes para la aplicación del mismo como es ISO 9000, sistemas de gestión de calidad fundamento y vocabulario.

- SRI
- Patente
- Bomberos

3.Términos y definiciones

- **Acción correctiva:** es aquella que se toma para eliminar las causas de algo con que no se está de acuerdo a través de su investigación. Se lo realiza con la finalidad de detener los efectos.
- **Calidad:** nivel en el que diversas características inesperadas cumplen con las diferentes características. Las características representan algo diferente.; y en cuanto los requisitos se entiende aquello por los que se establece bajo un reglamento de obligatoriedad.
- **Cliente:** es aquella persona que recibe un producto o servicio por parte de una empresa con la finalidad de satisfacer sus necesidades y requerimientos.
- **Eficacia:** determinación de las actividades existente entre los resultados obtenidos y los recursos que fueron utilizados.
- **Sistema de gestión de calidad:** el sistema de gestión de calidad está determinado bajo ciertas actividades mediante las que una empresa cumple con los objetivos a través del desarrollo de procesos y la utilización de recursos para obtener los resultados necesarios y que al principio fueron planteados. De igual manera tramita

las actividades y pasos a seguir mediante una proporción de valor para medir la eficiencia de los resultados por las personas a quienes beneficie.

- **ISO:** Empresa Internacional de Normalización.
- **Organismo:** es un término utilizado para dentro de las ISO con la finalidad de cubrir cualquier empresa la misma que pueda necesitar de un diseño basado en el sistema de gestión.
- **Partes interesadas:** Persona o grupo de personas que presenten o tengan un mismo interés en la mejora continua y el éxito de una empresa, estos pueden ser propietarios, directivos, personal accionistas representantes entre otros.
- **Manual:** Documento utilizado para plasmar la información tanto operativa y administrativa de las organizaciones, con la finalidad de proporcionar lineamientos como procesos, operaciones.
- **Objetivo de calidad:** Es un elemento que se encuentra determinado en le SGC, el mismo que es coherente y medible ante las políticas de calidad.
- **Manual de sistema de gestión de la calidad:** Es un documento en el cual se especifica los requisitos que son necesarios para el SGC de Calmatriz Multimoquetas, de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001: 2015.
- **Política de la calidad:** intenciones generales de una empresa, las cuales se encuentran identificadas con la calidad, las mismas que se encuentran formuladas por los directivos, así como el detalle de los procesos operativos básicos, y los recursos especificados como necesarios para cumplir con los objetivos basados en la calidad.
- **Procesos:** una serie de pasos o actividades que están relacionados, las mismas que convierten los elementos de entrada en resultados.
- **Infraestructura:** es un sistema de instalaciones de las cuales se basa una empresa para su funcionamiento.
- **Riesgo:** Es aquel que se encuentra basado en los efectos de incertidumbre, este efecto puede ser planteado de manera negativa o positiva para la empresa. Por otro lado, el riesgo recae en el estado parcial de ineficiencia en los procesos relacionados con la empresa.

- **Gestión:** son actividades que se encuentran determinadas con la finalidad de controlar y dirigir una empresa.
- **Efectividad:** Es la relación existente entre los resultados obtenidos y los objetivos planteados.
- **Evidencia objetiva:** aquellos datos que proporcionan sobre la información de la existencia y veracidad de algo.

4. Contexto de la empresa

4.1 Comprensión de la empresa y su contexto

Determinación del requisito:

- Establecer las cuestiones externas e internas que son necesarias para cumplir con el propósito y la dirección estratégica que afecta la capacidad para el logro de resultados que se prevé para la gestión de la calidad.
- Desarrollar la evaluación mediante un seguimiento sobre las cuestiones que se genere de manera interna y externa.

Para que se genere el cumplimiento del requisito planteado se ha visto factible utilizar metodologías, que son identificadas como un aporte analítico y a su vez permita proveer de información clara y suficiente tanto de los aspectos internos y externos para lo cual se ha utilizado una matriz FODA, con el fin de comprender la situación actual a la que se enfrenta.

La información designada determinación del contexto de la empresa, se encuentra identificada mediante el código SGC-0.4.1 – C.E., la cual se presenta a continuación.

4.1.1. OBJETIVO

Establecer los factores internos y externos de la empresa que son importantes para el cumplimiento de los objetivos a través de la dirección estratégica, con el fin de mejorar el logro de los resultados a través de un sistema de gestión de calidad.

4.2. PROCEDIMIENTO

Entrada

Factores internos y externos de la empresa.

Actividades

- ✚ Considerar cuestiones que surgen del entorno, mediante el análisis PEST.
- ✚ Realizar el análisis de los factores internos
- ✚ Desarrollar la matriz FODA, matriz de evaluación a través de los factores internos, matriz de evaluación de los factores externos.

Salidas

Considerar cuestiones relativas al proceso de comprensión de la empresa.

4.3. ANÁLISIS PEST	
Factores externos	Estado
Políticos	
✚ Temas sobre el medio ambiente y ecológico	A
✚ Acuerdos comerciales con países europeos	O
Económicos	
✚ La deuda externa	A
✚ Disminución de las tasas arancelarias por las importaciones	O
✚ Tasa de desempleo	A
Socio- culturales	
✚ Exigencia en altos estándares de calidad para la producción	A
✚ Altos niveles de ingreso a la educación superior	A
✚ Calidad de la vida	O
Tecnológicas	
✚ Acceso a la tecnología de información y comunicación	O
✚ Ciclo de vida y velocidad de obsolescencia tecnológica	A
Nota: A= (Amenazas) O=(oportunidad)	
4.4. ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS	
Factores Internos	Condición

Personas:	
+ Personas con alto grado de responsabilidad	F
+ Falta de programas para capacitación	D
+ Alto nivel de vida	F
Gestión	
+ Falta de planificación de los procesos	D
+ Incertidumbre en la ausencia de enfoque al cliente.	D
+ No se toma en cuenta el sistema de gestión de calidad	D
+ Funciones específicas y claras	F
Infraestructura	
+ Ubicación estratégica	F
+ Lugar amplio	F
Cultura	
+ Generación de la innovación	F
+ Generación de un estilo participativo	F
Nota: F =(fortalezas) D= (debilidad)	

4.5. MATRIZ FODA

	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> + Diversidad de productos + Ubicación estratégica de la empresa. + Amplia dimensión de la empresa + Amplia cartera de clientes + Capacidad de respuesta + Liderazgo y capacidad de los directivos 	ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> + Tecnología + Posicionamiento en nuevos mercados + Recuperación de la economía del país + Mejora en los procedimientos internos + Aplicación de Normas de calidad + Variedad de productos
	DEBILIDADES		AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> + Mala dirección estratégica + Falta de determinación de procesos + Uso ineficiente de recursos + Bajos estándares de calidad + Insatisfacción de cliente + Ineficiencia en la determinación de las expectativas 		<ul style="list-style-type: none"> + Productos sustitutos + Aumento de precio de insumos + Tendencias desfavorables en el mercado

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Falta de capacitación a los empleados ✚ Sobreutilización y obsolescencia de la maquinaria ✚ Capital de trabajo mal utilizado 		
--	--	--	--

4.6. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)

FACTORES	PESO	CALIF.	TOTAL, PONDER.
OPORTUNIDADES			
Tecnología	0,12	4	0,56
Posicionamiento en nuevos mercados	0,11	5	0,55
Recuperación de la economía del país	0,13	3	0,39
Mejora en los procedimientos internos	0,12	5	0,60
Aplicación de Normas de calidad	0,09	5	0,45
Variedad de productos	0,10	3	0,30
Subtotal	0,67		2,85
AMENAZAS			
Productos sustitutos	0,10	3	0,30
Aumento de precio de insumos	0,11	2	0,22
Tendencias desfavorables en el mercado	0,10	3	0,30
Subtotal	0,31		0,82
Total	1,00		3,67
<p>El total considerado a través del análisis de los factores externos representa un promedio de 3,67 el mismo que indica que la empresa se caracteriza por encontrarse en una posición externa fuerte es decir las oportunidades son mayores por lo que la empresa se encuentra haciendo frente a las amenazas dando valor y aprovechando las oportunidades.</p>			
<p>Nota: La calificación de 1 a 4, la eficiencia con la que se responde a las estrategias actuales Alto= 5; Medio = 3-4; Baja= 1-2; Nula: 0</p>			

4.7. MATRIZ DE EVALUCIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI)			
FACTORES	PESO	CALIF.	TOTAL, PONDER.
FORTALEZAS			
Diversidad de productos	0,11	4	0,44
Ubicación estratégica de la empresa.	0,10	3	0,30
Amplia dimensión de la empresa	0,09	3	0,27
Amplia cartera de clientes	0,08	4	0,32
Capacidad de respuesta	0,09	4	0,36
Liderazgo y capacidad de los directivos	0,07	5	0,35
Subtotal	0,54		2,04
DEBILIDADES			
Mala dirección estratégica	0,06	2	0,12
Falta de determinación de procesos	0,05	1	0,05
Uso ineficiente de recursos	0,04	2	0,08
Bajos estándares de calidad	0,06	1	0,06
Insatisfacción de cliente	0,05	1	0,05
Ineficiencia en la determinación de las expectativas	0,05	1	0,05
Falta de capacitación a los empleados	0,05	2	0,10
Sobreutilización y obsolescencia de la maquinaria	0,06	2	0,12
Capital de trabajo mal utilizado	0,04	2	0,08
Subtotal	0,46		0,71
Total	1,00		2,75
<p>El promedio establecido en la matriz de factores internos está representado por un total de 2,75 el mismo que indica que la empresa mantiene una posición interna fuerte ya que se encuentra por encima del promedio considerado de 2,50; es decir Calmatriz Multimoquetas hace frente a las debilidades a través de las fortalezas.</p>			
4.8 SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA			
<p>La información plasmada mediante la tabla se dará seguimiento y revisión por lo menos una vez al año, o cuando esta se considere necesaria, cada mes de diciembre para realizar algún cambio designado a mejoras tanto internas como externas.</p>			

4.9. RESPONSABLE

Las personas responsables de modificar, difundir, utilizar la información determinada está compuesta por la alta dirección de la empresa.

ELABORADO POR

Sr. Edwin Arévalo

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Acerca del requisito

Determinar las partes interesadas y los requisitos pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.

Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

La empresa genera como fundamental requisito para la realización de los productos conocer las partes interesadas para que de esta manera se puede determinar de forma positiva o negativa el rendimiento de la toma de decisión de la empresa, para lo cual se plantea la utilización la documentación sustentada bajo el código SGC-0.4.2-P.I. y mediante los planteamientos determinados a través de los requisitos.

4.2.1 OBJETIVO

Realizar el seguimiento y la revisión sobre las partes interesadas y sus requerimientos para el diseño del sistema de gestión de calidad.

4.2.2 COMO REALIZAR

Entradas

-  Conocimiento de la razón de ser de la empresa
-  Procesos de la empresa
-  Partes interesadas de empresas similares.

Actividad

- ✚ Detallar sobre las partes interesadas para el sistema de gestión de calidad
- ✚ Determinar sobre las partes interesadas

Salidas

- ✚ Conocimiento de las partes interesadas.

4.2.3 DETERMINAR LAS PARTES INTERESADAS



- ✚ **Directivos:** La alta dirección en una empresa es la encargada de direccionar, guiar, dirigir y controlar a todos quienes conforman parte de la misma incluyendo las funciones que son específicas sobre su actividad económica, de los directivos depende la marcha general de la empresa, y que la misma funcione de manera eficiente cumpliendo con todas las necesidades.

Los directivos son aquellos que se encuentran en contacto directo con los trabajadores las decisiones próximas a ejecutarse en la empresa son tomados por los directivos y son quienes consideran la importancia de llevarla a cabo.

- ✚ **Clientes:** Es aquella persona que forma parte fundamental de una empresa ya que sin los mismos la empresa no existiera, los clientes son considerados como una

persona natural o jurídica que realiza una actividad llamada compra en donde el mismo consume recurso o servicios por las empresas a cambio de la entrega de una cantidad económica.

✚ **Proveedores:** los proveedores son quienes abastecen a las empresas de los productos que requieren las mismas para que puedan ser comercializadas a través de su actividad económica, es decir un proveedor se encarga de suministrar lo necesario para que la empresa o persona pueda suministrar lo necesario para un fin.

✚ **Empleados:** Son considerados como el sustento importante de la empresa ya que de ellos depende su funcionamiento, es una persona encargada de realizar las actividades en una empresa a cambio de una retribución económica.

4.2.4. ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

Para el desarrollo del análisis de las partes interesadas se ha visto necesario utilizar información documentada a través de la metodología investigativa ante la tipificación y análisis de las partes interesadas” el mismo que se encuentra detallado en el formato SGC-0.4.2.-P.I. el cual contine los pasos que se debe estructurar para el análisis.

PARTES INTERESADAS	INTERACCIÓN	REQUISITOS IMPLÍCITOS O LEGALES		PROCESOS DEL SGC	
	Proceso con el que interacciona	Necesidades	Expectativas	Impactar al SGC	Ser impactado por el SGC
1°. Cliente	Atención al cliente. Gestión de ventas	Toma de orden con precisión Llegada a tiempo de los productos Todos los productos cumplan con las especificaciones necesarias Facilidades de pago	Adquisición de productos que mejoren las expectativas del cliente. Seguridad en el traslado de la mercadería.	Altos niveles en la atención al cliente y mejora continua de los requerimientos	Beneficios en la calidad de atención, y los productos ofertados.
2°. Empleados	Gestión de procesos financieros y humanos Gestión de ventas	Formación bajo instrucciones claras y eficientes Pago de sueldos a tiempo y precisos Oportunidades de ascensos Resolución de quejas Capacitación sobre el manejo de maquinaria Dotación de materiales para la ejecución del trabajo	Proceso de entrenamiento Proceso de nómina Seguridad en la estabilidad laboral Desarrollo de personas capacitadas y con alto grado de responsabilidad Alto nivel de responsabilidad en el cumplimiento de leyes laborales.	Eficiencia en el desarrollo de cada uno de los procesos.	Cumplimiento de las leyes dando como resultado mejorar las expectativas esperadas.
3°. Proveedores	Gestión de procesos financieros	Órdenes de compra Pago puntual de las facturas	Alto nivel de credibilidad y crecimiento en ventas.	Materia prima de calidad. Entrega oportuna de mercadería	Proceso de cuentas por pagar
4°. Directivos	Administración	Información actualizada para la	Responsabilidad en la	Los procesos bajo	La falta de

	adecuada del proceso de gestión del sistema de calidad, gestión de calidad, talento humano.	toma de decisiones. Ventaja Competitiva Logro de los objetivos	participación de decisiones eficientes para la empresa. Tendencia de mejora en las actividades de la empresa.	normas de apoyo, responsabilidad, eficiencia son determinantes de mejora para el SGC.	responsabilidad en el proceso puede hacer retardar en la toma de decisiones para la empresa.
PARTES INTERESADAS	ANÁLISIS DE RESULTADOS			COMPROMISO	
	Influencia	Impacto	Resultado de análisis		
1°. Clientes	Alta	Baja	Satisfacción del cliente	Actualización constante de requisitos	
2°. Empleados	Baja	Alta	Mejora continua	Otorgación de funciones	
3°. Proveedores	Alta	Alta	Monitoreo	Participación	
4°. Directivos	Baja	Alta	Cumplimiento de planificación	Eficiencia sobre procesos	
4.2.5. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN La información plasmada mediante la tabla se dará seguimiento y revisión por lo menos una vez al año, o cuando esta se considere necesaria, cada mes de diciembre para realizar algún cambio designado a mejoras tanto internas como externas.			4.2.6. RESPONSABLE Las personas responsables de modificar, difundir, utilizar la información determinada está compuesta por la alta dirección de la empresa.		

Elaborado por: Edwin Arévalo

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Acerca del requisito:

Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Es necesario que la empresa establezca los límites y la aplicabilidad de sistema el mismo será acatado bajo el código SGC-0.4.3-D.A. en donde se establece el alcance.

4.3.1. OBJETIVO

Aplicación de límites mediante el sistema de gestión de calidad para el alcance.

4.3.2. CÓMO HACER

Entradas

- + Conocimiento de la razón de ser de la empresa
- + Procesos de la empresa
- + Productos que ofrece la empresa

Actividad

Realización de reuniones.
Solicitud bajo el termino de expertos.
Conocer lo límites.

Salidas

Razonamiento de las normas bajo su aplicación.
Generación de documentos bajo la norma del alcance.
Requisitos de las normas.

4.3.3. DETERMINAR LIMITES

4.3.3.1.Productos

Producción y comercialización al por mayor de multimoquetas para vehículos.
Clasificación Única Internacional de Industrias CIU: 4651.01.01.

4.3.3.2. Partes interesadas

- ✚ Clientes
- ✚ Personal
- ✚ Proveedores
- ✚ Empresa Calmatriz Multimoquetas

4.3.3.3. Procesos

- ✚ Planificación
- ✚ Gestión de evaluación financiera
- ✚ Evaluación de recursos

4.3.4 DETERMINAR APLICABILIDAD DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- ✚ Verificar el cumplimiento de los requerimientos y especificación técnicas para la realización del producto.
- ✚ Recepción formal del producto.
- ✚ Caracterizaciones señas para la elaboración.
- ✚ Diseño y desarrollo de productos

4.4.4. DECLARACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Verificar la información señalada bajo SGC.0.4.3. D.A

En la empresa Calmatriz Multimoquetas el alcance que se determina por el sistema de gestión de calidad, es el diseño, la producción y comercialización de multimoquetas para autos con excelente calidad, en donde incluye procesos como atención al cliente, Gestión de recursos humanos, gestión financiera. Mediante la declaración se establecen todo lo requisitos establecidos en la norma los cuales están constituidos por:

- ✚ Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- ✚ Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- ✚ Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- ✚ Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.

- ✚ Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- ✚ Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos
- ✚ Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- ✚ Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

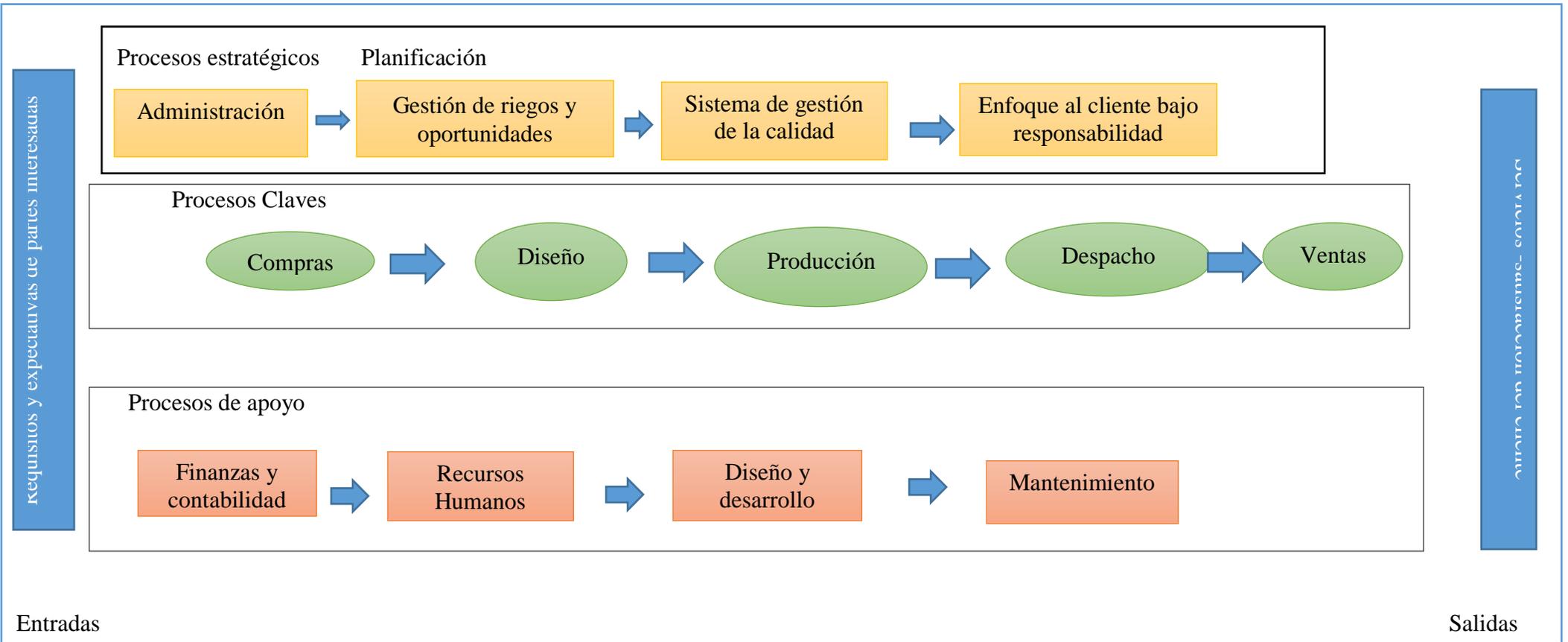
Acerca del requisito:

La compañía debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.

La empresa se encuentra estructurada bajo varios procesos, los mismos que deben ser gestionados mediante un sistema, a través de la generación de secuencias e interacciones, así como los pasos, límites. La realización eminente de este sistema es denominado enfoque de sistemas para una gestión. Como resultado para la generación del requisito se ha considerado el desarrollo de ciertas acciones importantes las mismas que deben ser enfocadas, bajo la información de un sistema de procesos y de calidad, a través del código SGC-0.4.4.-CP, y la información plasmada sobre los pasos a seguir.

CÓDIGO: SGC-0.4.4. C.P.	CALMATRIZ MULTIMOQUETAS “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS”.	VERSIÓN: 01
----------------------------	--	-------------



Elaborado por: Edwin Arévalo

CÓDIGO: SGC-0.4.4. C.P.	CALMATRIZ MULTIMOQUETAS “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS”.	VERSIÓN: 01
1. Proceso: ADMINISTRACIÓN	2. Responsables y autoridades: GERENTE	3. Tipo: ESTRATÉGICO
4. Propósito: Guiar a la empresa, hacia la consecución de la visión empresarial, objetivos empresariales, grupales y personales y crear una cultura organizacional solida enmarcada en la calidad de servicio, honestidad y reciprocidad que contribuyan a la sostenibilidad de la misma.		
5. Entradas	6. Actividades	7. Salidas
Comprensión del contexto de la empresa. Comprensión de los requisitos de las partes interesadas con énfasis en los clientes.	Implantar el SGC y Proceso administrativo: Planear, Organizar, Integrar, Dirigir y Controlar	Logro de resultados Bienestar para las partes interesadas, Aseguramiento de supervivencia.
8. Recursos Personas, infraestructura, información, modelos administrativos.	9. Criterios y métodos (para asegurar la operación eficaz y el control) Gestión basada en procesos, sistema de gestión de la calidad, conocimiento y cumplimiento estricto de las leyes, responsabilidad social.	
10. Indicadores de desempeño Estados financieros, rotación del personal, cuota de mercado	11. Riesgos y oportunidades Factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos.	

Elaborado por: Edwin Arévalo

CÓDIGO: SGC-0.4.4. C.P.	CALMATRIZ MULTIMOQUETAS “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS”.	VERSIÓN: 01
1. Proceso: PLANIFICACIÓN	2. Responsables y autoridades: GERENTE	3. Tipo: ESTRATÉGICO
4. Propósito: Establecer objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		
5. Entradas	6. Subproceso	7. Salidas
Comprensión del contexto de la empresa. Comprensión de los requisitos de las partes interesadas con énfasis en los clientes. Estructura organizacional. Procesos del sistema. Recursos financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos y oportunidades. • Objetivos de la calidad. • Gestión de cambios. 	Riesgos y oportunidades determinados y plan de acciones para tratarlos. Objetivos de calidad determinados y planificación para lograrlos.
8. recursos Información, infraestructura.	9. Criterios y métodos (para asegurar la operación eficaz y el control) Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades Infor. documentada SGC-4.4.A-H.2A1	
10. Indicadores de desempeño Riesgos controlados. Oportunidades abordadas. Cumplimiento de objetivos de calidad.	11. Riesgos y oportunidades No disponer de información adecuada de riesgos y oportunidades. Conocimiento insuficiente en tema de SGC. Compromiso del personal con la empresa. Equipo multidisciplinario.	

Elaborado por: Edwin Arévalo

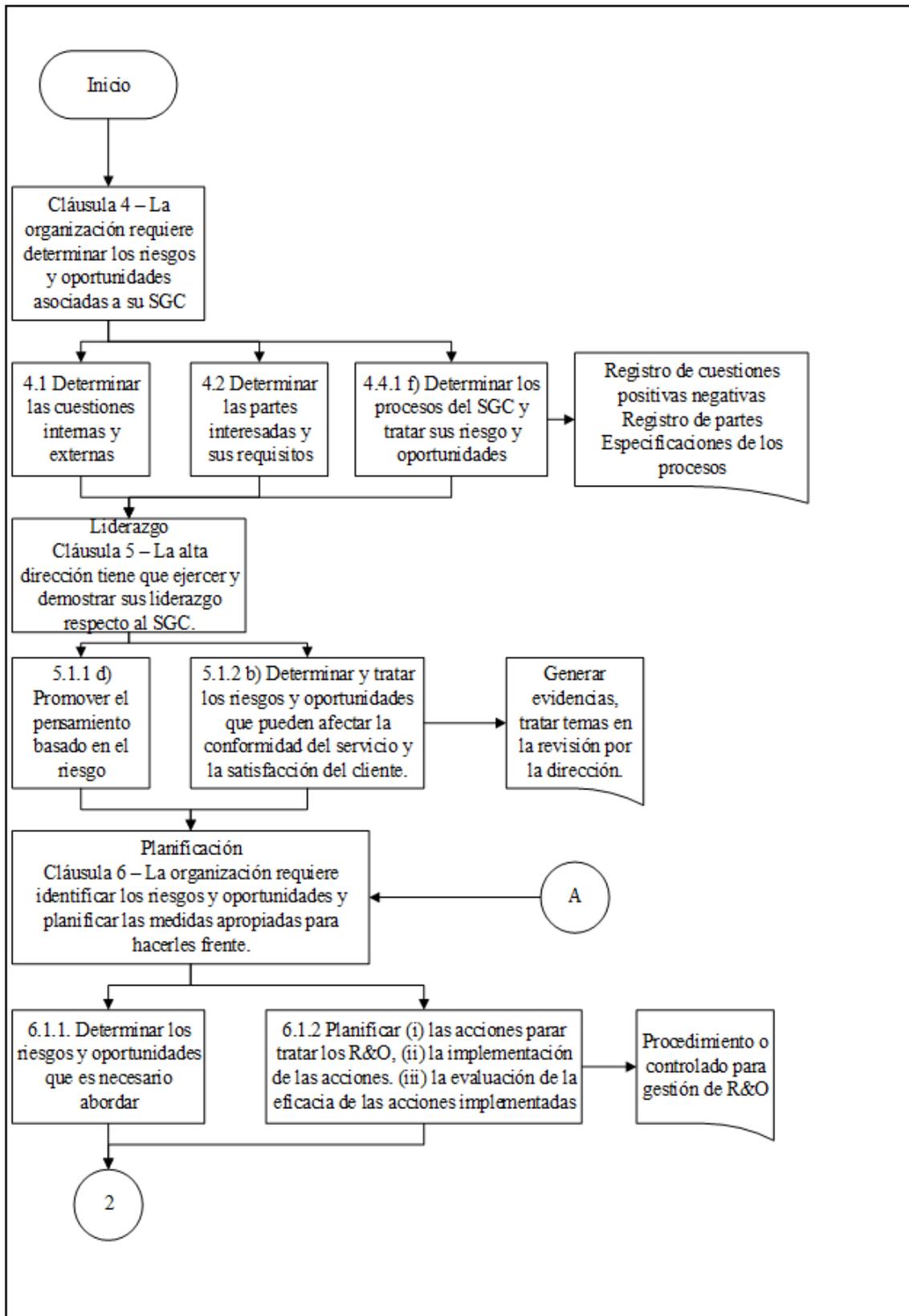
CÓDIGO: SGC-0.4.4. C.P.	CALMATRIZ MULTIMOQUETAS “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS”.	VERSIÓN: 01
1. Proceso: LIDERAZGO Y COMPROMISO	2. Responsables y autoridades: GERENTE	3. Tipo: ESTRATÉGICO
4. Propósito: Integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la , asegurar que el sistema de gestión logra resultados previstos y asignar recursos necesarios. Además, comunicar la importancia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la toma de conciencia y la participación de los colaboradores		
5. Entradas	6. Subproceso	7. Salidas
Mapeo de procesos de la empresa. Dirección estratégica de la compañía. Organigrama y descripción de puestos. Principios de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque al cliente. • Política de calidad. • Ejecución de sus Roles, responsabilidades y autoridades. 	Integración de la política de calidad, objetivos y requisitos de la norma aplicables. El SGC logra los resultados previstas. Mejora continua del SGC
8. Recursos Infraestructura, personal.	9. Criterios y métodos (para asegurar la operación eficaz y el control) Descripción y perfil de competencias de la alta dirección SGC.5.1.LC.	
10. Indicadores de desempeño Implementación del SGC en un periodo de 6 meses.	11. Riesgos y oportunidades Comunicación interna ineficiente de políticas y objetivos de calidad. Resistencia al cambio en la compañía. Compromiso del personal con la compañía. Equipo multidisciplinario.	

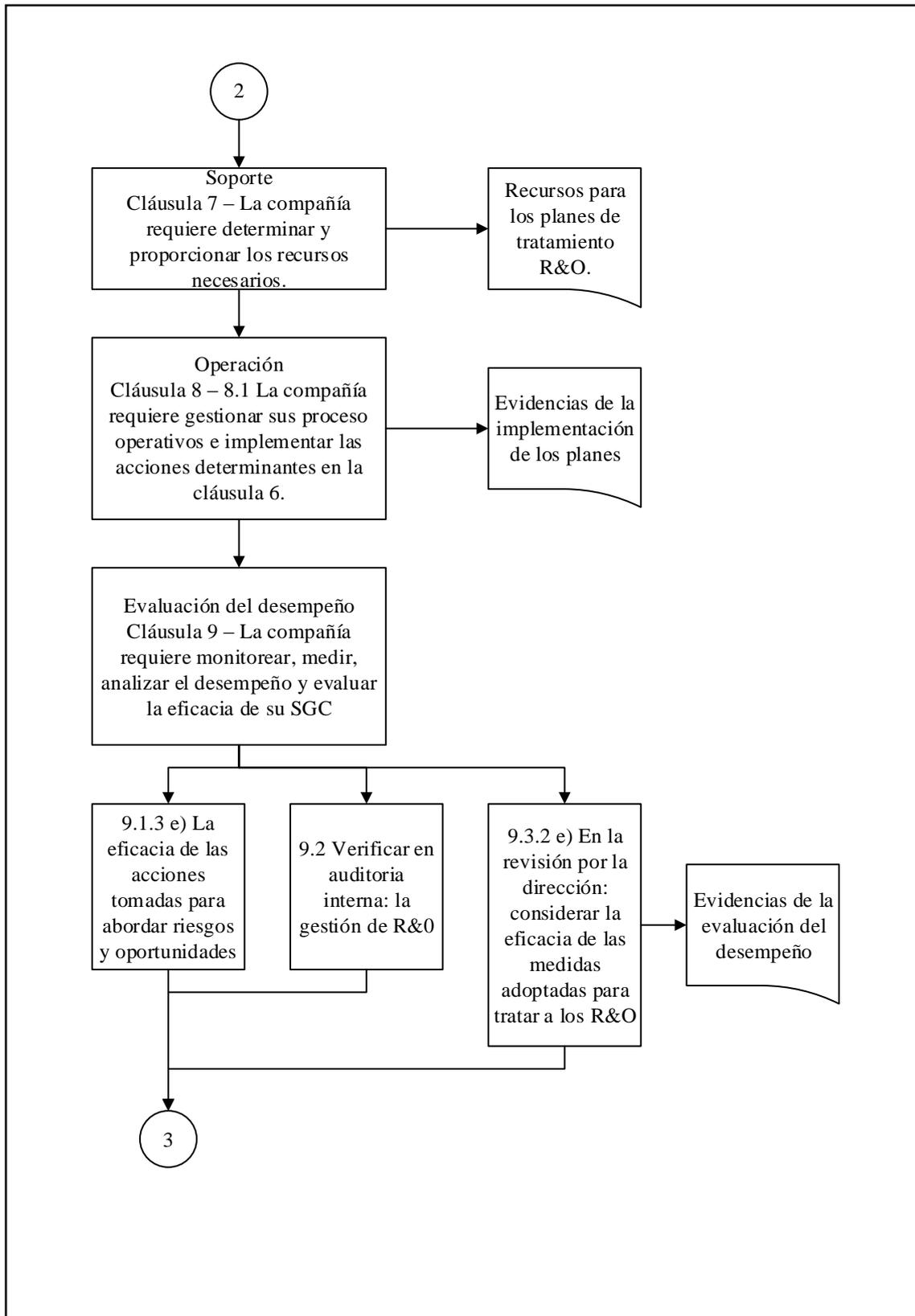
Elaborado por: Edwin Arévalo

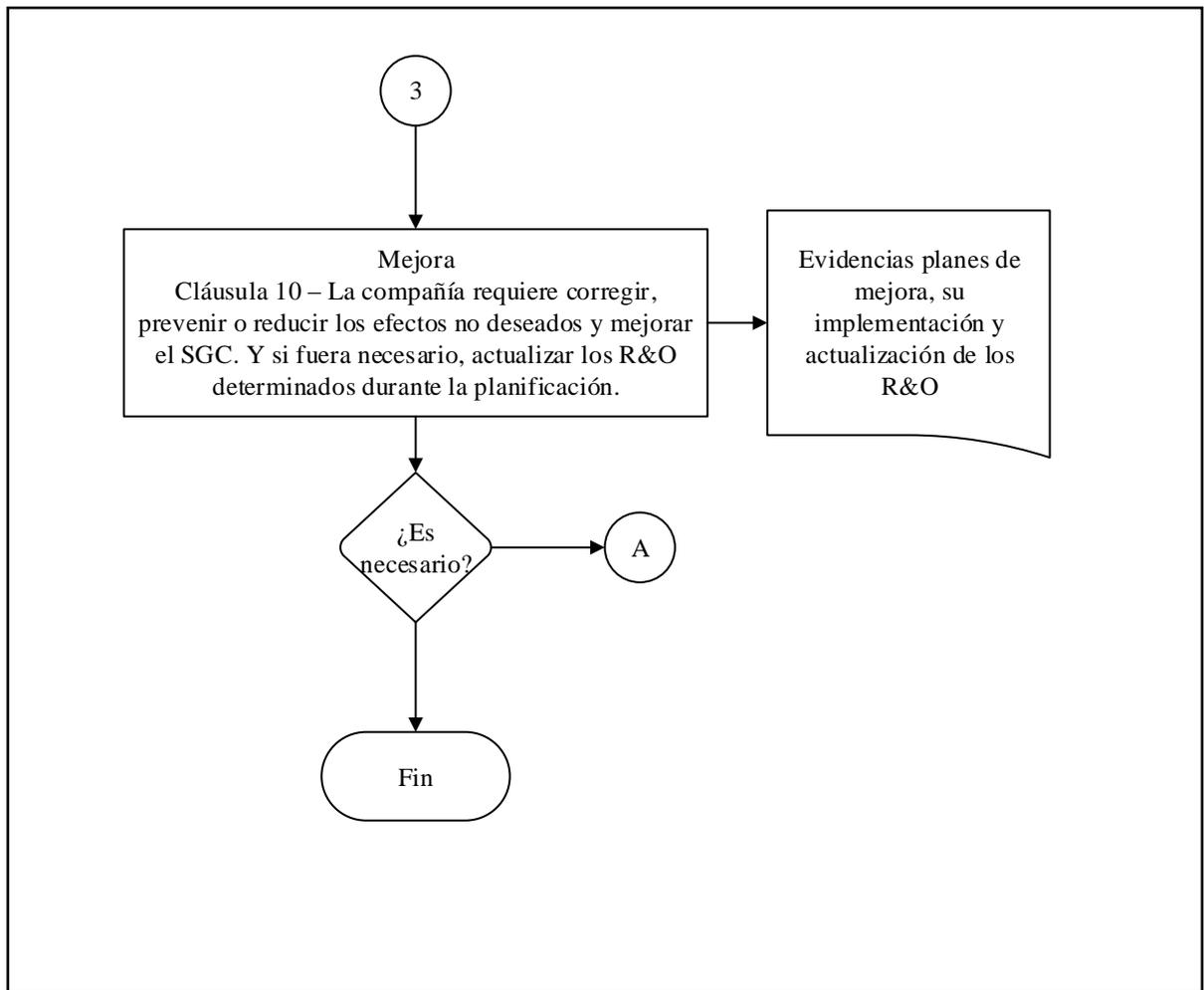
CÓDIGO: SGC-0.4.4. C.P.	CALMATRIZ MULTIMOQUETAS “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS”.	VERSIÓN: 01
1. Proceso: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL SGC	2. Responsables y autoridades: Jefe de Talento Humano	3. Tipo: ESTRATÉGICO
4. Propósito: Determinar qué, cómo y cuándo ha de ser supervisado, medido, analizado y evaluado. Asegurar que el sistema de gestión de la calidad se ajusta a los requisitos de la empresa, así como a la norma, y se ha implantado y mantenido con éxito. Analizar si el sistema de gestión de la calidad es apropiado, adecuado y eficaz.		
5. Entradas Información de los procesos. Requerimientos sobre el monitoreo y la medición. Requerimientos sobre el análisis y la evaluación.	6. Subproceso <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente. • Análisis y evaluación. • Auditorías interna y externa. • Revisiones. 	7. Salidas Evaluación del desempeño y la eficacia de SGC. Percepción del cliente del grado en que se cumplen sus requisitos. Programas de auditoría documentados y ejecutados. Mejoras en la eficacia y desempeño del SGC.
8. Recursos Infraestructura, personal, técnicas estadísticas	9. Criterios y métodos (para asegurar la operación eficaz y el control) Procedimientos de auditoría, programas de auditoría	
10. Indicadores de desempeño 95 % de Conformidad con los requisitos del SGC.	11. Riesgos y oportunidades Comunicación interna ineficiente de políticas y objetivos de calidad. Resistencia al cambio en la compañía. Compromiso del personal con la compañía. Equipo multidisciplinario.	

Elaborado por: Edwin Arévalo

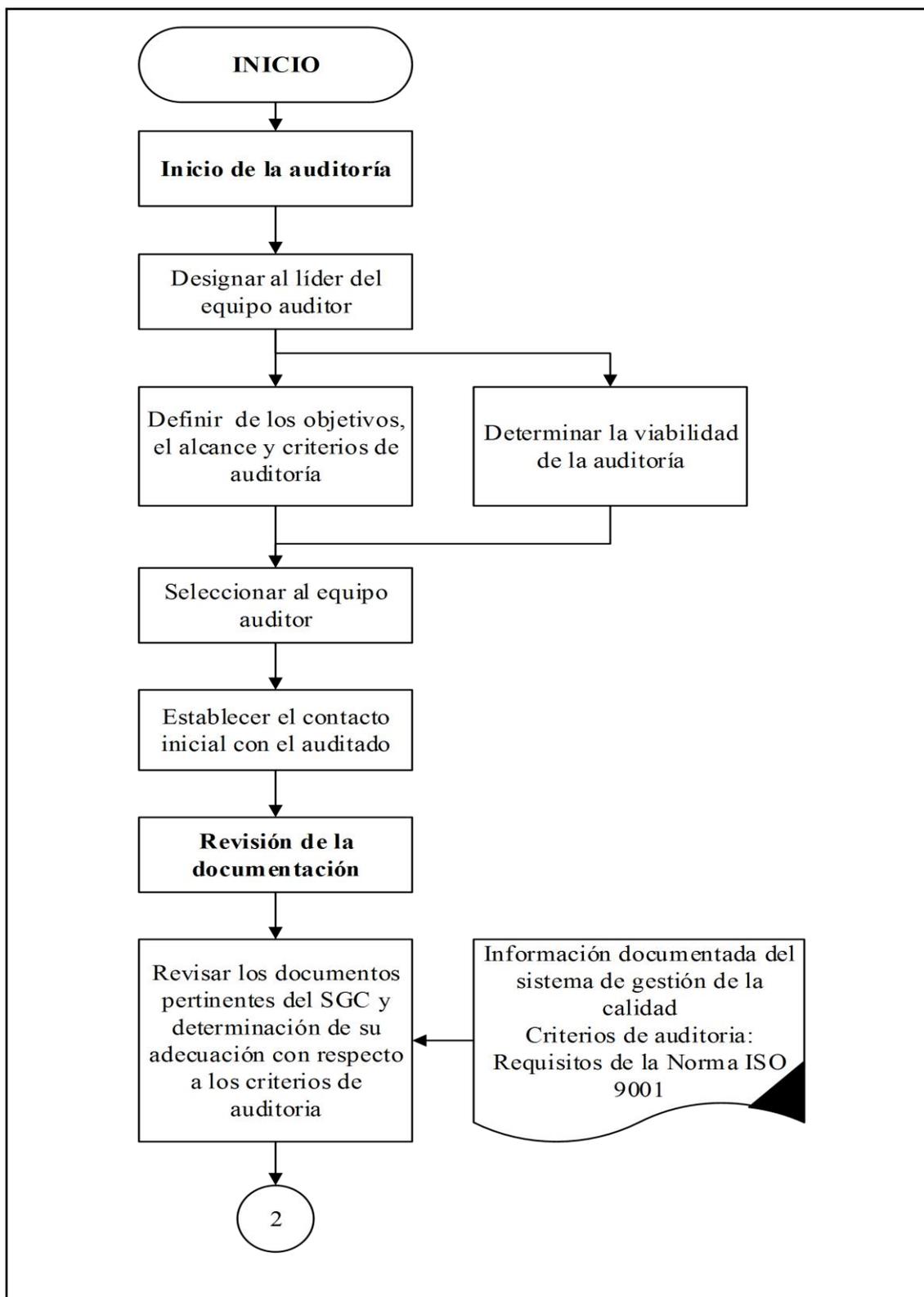
DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN

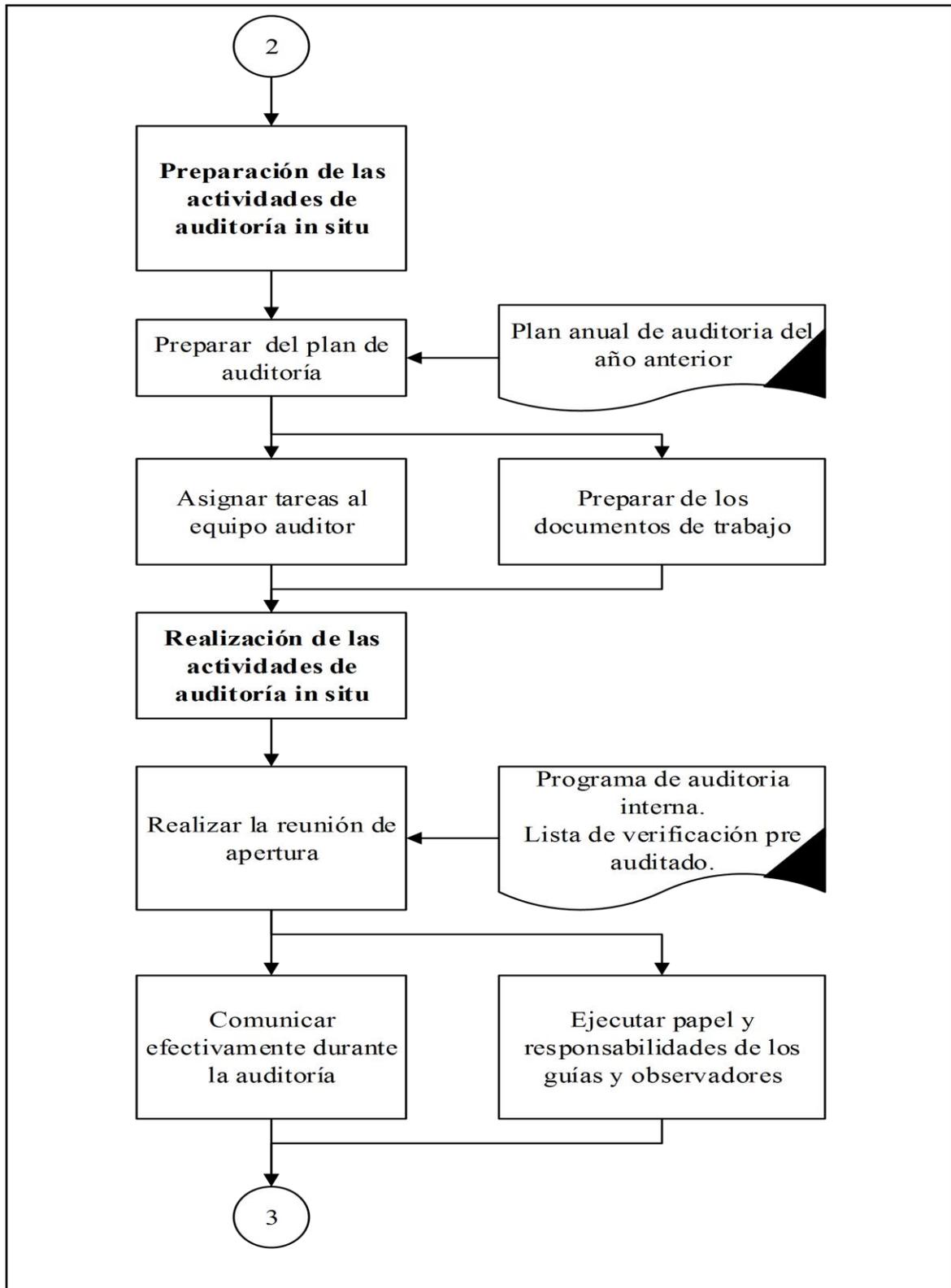


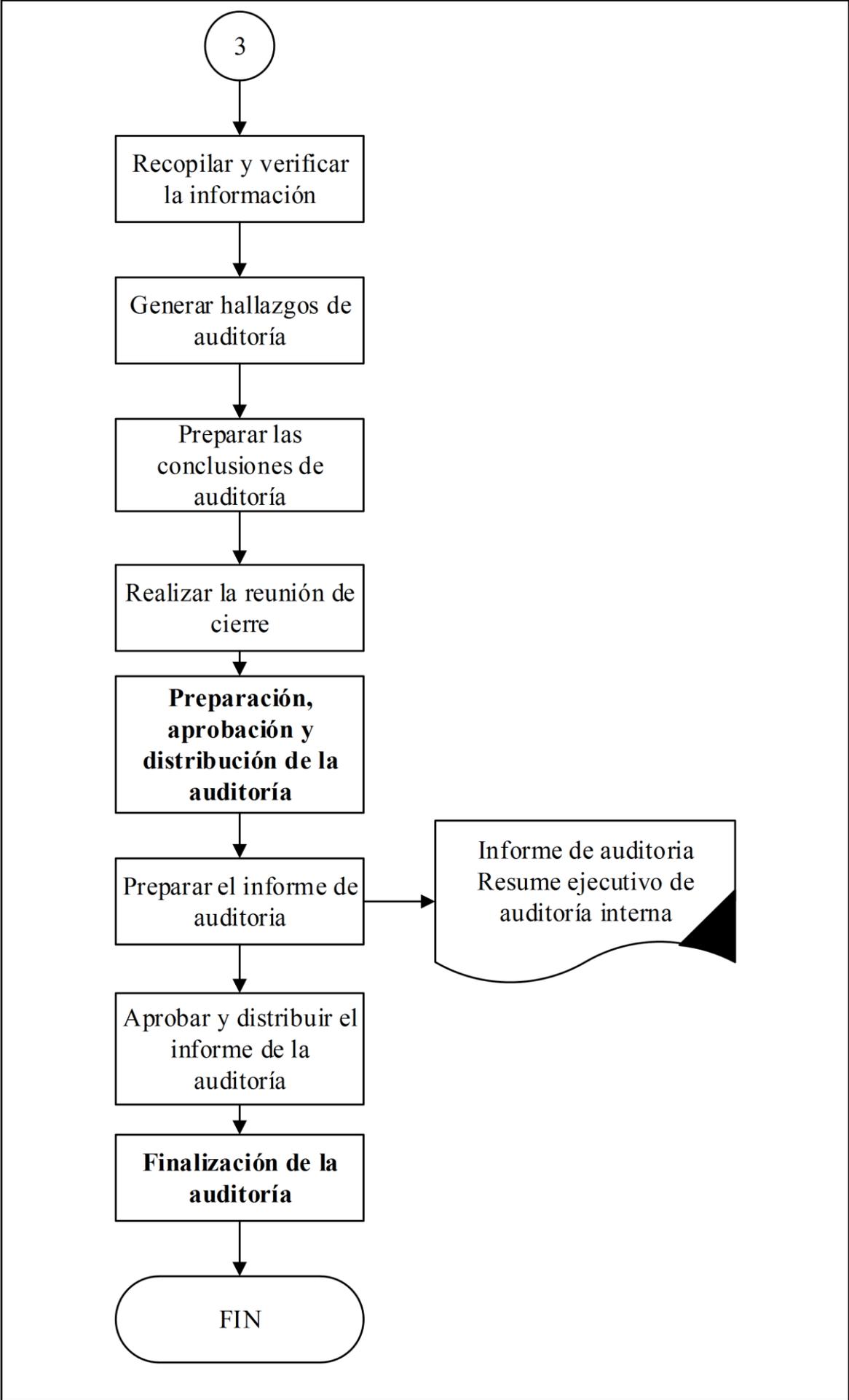




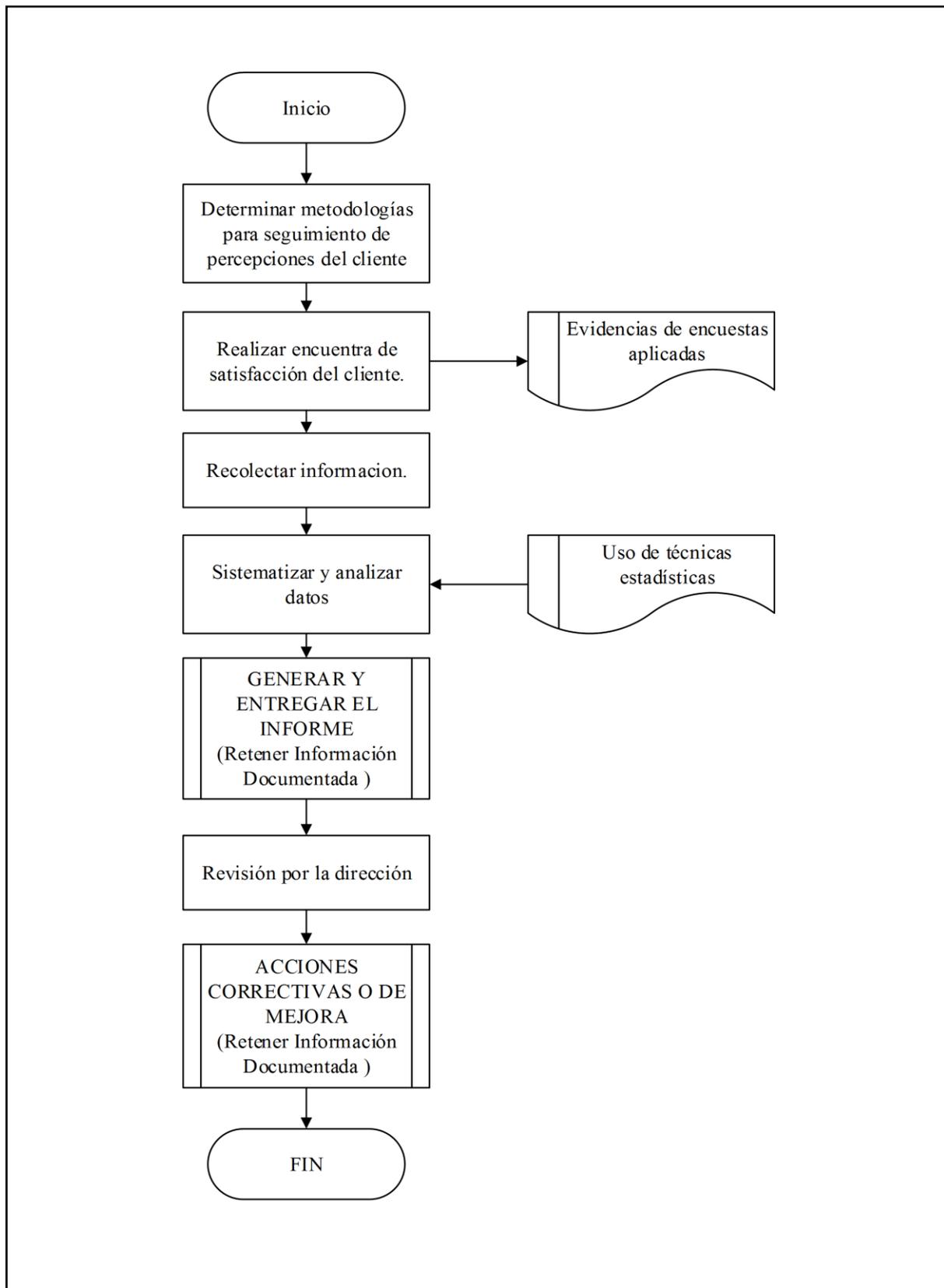
DETERMINACIÓN DE PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA







FLUJO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

Acerca del requisito:

La alta dirección de la compañía debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y al enfoque al cliente

Con respecto al enfoque de liderazgo determinado en las Norma ISO expresa que está estructurada bajo la alta dirección como de los directivos de cada proceso de un sistema dentro de lo cual se enfoca en la responsabilidad de asumir las actividades a las cuales se encuentra enmarcado el sistema de gestión de calidad.

Los directivos de la empresa tienen la responsabilidad de llevar a cabo la dirección de todos los procesos dentro y fuera de la empresa de manera eficiente bajo la responsabilidad de dirigir al grupo de personas que formen parte de la empresa para generar procesos transparentes e inequívocos.

En Calmatriz Multimoquetas, la alta dirección se encuentra representada por el dueño de la empresa que en este caso vendría a ser el gerente general, el mismo es el encargado de tomar acciones bajo sus responsabilidades ante el mando de funciones y control eficiente de quienes forman parte de la empresa, la información se encuentra bajo el respaldo de una información documentada ante el detalle y perfil de los puestos a través de código SG.C.-0.5.1.L.C.

5.1. INFORMACIÓN BÁSICA

PERFIL DEL PUESTO	
Puesto: GERENTE GENERAL	Nivel: EJECUTIVO
Formación: Ingeniero en Administración de empresas.	Experiencia laboral: Experiencia en la rama de manufactura y la dirección de empresas de 6 años.
DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
Naturaleza del puesto: Dirigir los procesos mediante el cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la empresa, a través de una cultura organizacional encaminada en el manejo adecuado de	

todos los colaboradores.

FUNCIONES ESENCIALES

- ✚ Organizar, controlar las funciones delgadas dentro del proceso administrativo.
- ✚ Cumplir con todas las leyes estipuladas para el funcionamiento de la empresa con el fin de obtener resultados positivos en beneficio para toda la empresa.
- ✚ Verificar y establecer el desempeño en el acatamiento de todas las necesidades requeridas por los clientes.
- ✚ Establecer los objetivos a corto y largo plazo para llevar con éxito la aplicación de actividades.
- ✚ Mejorar el desempeño de todos los departamentos administrativos y financieros para obtener buenos resultados.
- ✚ Determinar políticas de calidad con el fin de cumplir los requisitos de las partes interesadas para mejorar el principio del contexto estratégico.
- ✚ Establecer estrategias oportunas para mejorar las actividades dentro de la empresa, contribuyendo a la mejora continua.
- ✚ Generar procesos que identifiquen el riesgo ante la generación de manuales.
- ✚ Controlar los recursos de la empresa para mejorar el sistema de calidad.
- ✚ Dirigir y apoyar a los colaboradores que forman parte de la empresa a realizar con eficiencia sus actividades, a través de generación de capacitaciones.
- ✚ Controlar otras actividades que se encuentren dentro el proceso para generar liderazgo, en la responsabilidad de cada área.

5.1.1 COMPETENCIA

APTITUDES	GRADO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				
Pensamiento crítico	x			
Extrovertido	x			
Comunicación	x			
Compromiso	x			
Principios	x			
Dirección	x			
Iniciativa	x			
DE GESTIÓN:				

Liderazgo	X			
Trabajo en equipo	X			
Convenio	X			
Manejo de recursos	X			
Manejo adecuado de procesos de contratación	X			
Capacidad de negociación	X			
Dirección del cliente	X			
Toma de decisiones	X			
Manejo adecuado de riesgos	X			
RELACIONES DEL PUESTO				
Sector Financiero Sector administrativo Junta directiva Sector de producción Departamento de ventas.				

Elaborado por: Edwin Arévalo

5.2. POLÍTICA DE LA CALIDAD

Acerca del requisito:

La alta dirección de la compañía debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad, y comunicarse y entenderse dentro de la compañía.

A través de la empresa los directivos determinan y emplean la política relacionada con la calidad la misma que se encuentra basada en estrategias de la empresa, para o cual se ha desarrollado los diferentes requisitos implementado por el sistema de gestión basado en el código SGC-0.5.2-P. L, el cual se encuentra a disponibilidad de las partes interesadas.

5.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD

Calmatriz Multimoquetas, está altamente comprometida en satisfacer las necesidades de los clientes a través de la mejora de la productividad, considerando la atención a pequeñas y grandes empresa que requieran de los productos fabricados. Los

colaboradores son el eje principal para cumplir con los procesos y decisiones manejando en base al sistema de mejora continua.

5.3. RELACIONES CON LAS RESPONSABILIDADES

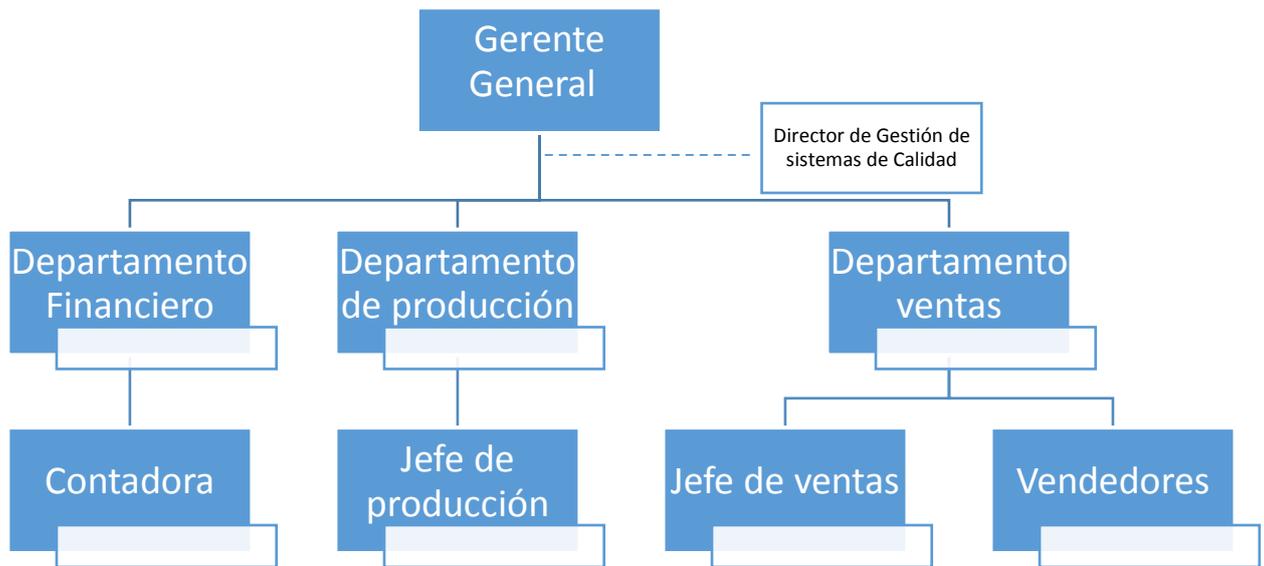
Acerca del requisito:

La alta dirección de la compañía debe asignar la responsabilidad y autoridad que requieren los procesos para operar con eficacia.

La dirección es determinada como el líder del manejo responsable de la empresa, para lograr con el cumplimiento de los objetivos va estrechamente relacionado con el liderazgo, así como con la capacidad y ayuda de personas conocedores del tema, para poder dar cumplimiento los planes planteados.

La cláusula se encuentra regida en base a las autoridades, como responsables el surgimiento de la empresa, por lo que mediante el requisito se determina la siguiente información.

- ✚ Estructura de un nuevo organigrama
- ✚ Matriz de responsabilidad y autoridad
- ✚ Detalle y perfil de puestos



MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

OBJETIVO

Establecer y fijar las responsabilidades que necesitan los procesos para ser realizados eficientemente.

		ROLES				
		GERENTE GENERAL	CAJERA	CONTADOR	JEFE DE VENTAS	JEFE DE PRODUCCIÓN
PROCES	Administración	R				
	Planificación de sistema de gestión de la calidad	R				

Nota:

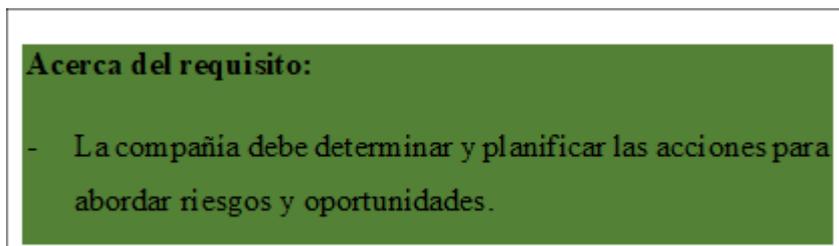
R= Responsabilidad y autoridad.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos					R
Liderazgo y compromiso	R				
Evaluación de desempeño del SGC	R				
Gestión de compras		R			
Entrega de mercadería				R	
Gestión de ventas					
Gestión de recursos			R		
Gestión financiera			R		
Gestión de talento humano	R				
Información documentada					R

Elaborado por: Edwin Arévalo

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS



La empresa tiene la obligación de establecer los riesgos y las oportunidades para el manejo adecuado de los procesos. Es necesario considerar lo que estipula la norma ya que es importantes tomar en cuenta que una oportunidad puede verificar dejar de lado el proceso del riesgo para de esta manera mejorar y tener un efecto positivo ante los resultados que se desea esperar.

Mediante la siguiente información a través del código SGC-0.6.1. A.R. se da con el cumplimiento del requisito.

1. DETERMINACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Identificación del riesgo de la empresa	VALORACIÓN DE RIESGOS					
	Clasificación P = Probabilidad del riesgo (1 a 5)	Clasificación C = Consecuencia del riesgo (1 a 5)	I = Índice de riesgo $P \times C = I$ (1 a 25)	Evaluación de riesgo (01-08) (09-16) (17-25)	Tipo de acción	Acción referencia
Que la recesión económica del país no supere este año, la cual se traduce en descenso de la inversión, aumento de tasa de empleo, consecuentemente disminución del nivel de gastos de la población.	4	3	12	Medio	4	RO01
Que continúe indefinidamente la vigencia de medida de sobretasa arancelaria para salvaguardar el equilibrio de la balanza de pagos, que para nuestro sector va de 15 a 45 %. Resolución No. 51 Administración de Aduanas del Ecuador	5	3	15	Medio	4	RO02
La población local y regional se ha adaptado rápidamente a la era de información en que vivimos.	5	1	5	Bajo	4	RO03
Constante innovación de bienes tecnológicos, en consecuencia, genera una obsolescencia acelerada.	5	3	15	Medio	4	RO04
Incremento en el costo de la materia prima	4	4	16	Medio	4	RO05
Nuevos requisitos para el mantenimiento de la empresa en el mercado.	4	5	20	Alto	4	RO06
Nuevo competidor en el mercado con mayor presupuesto y publicidad	5	5	25	Alto	4	RO07
Pérdida de clientes por insatisfacción, en consecuencia, disminución grave de ingresos.	3	5	15	Medio	4	RO08

2. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

(Para riesgos con calificación de índice de riesgo Medio y/o Alto)

No. de referencia	Descripción de la acción	Persona asignada	Fecha de terminación	Fecha de revisión
RO01	Determinar la venta directa sin intermediarios	Jefe de ventas	Juni. 2018	Juni. 2018
RO02	Mejorar el precio de venta al público estimando el porcentaje de descuento	Jefe de ventas	Juni. 2018	Juni. 2018
RO03	Determinar un nuevo mercado meta en la ciudad de Riobamba	Gerente general	Agos. 2018	Agost.2018
RO04	Manejar adecuadamente los inventarios de entrada y salida de mercadería Manejar adecuadamente el precio de adquisición de materia prima Vender los productos que no tienen salida a un menor costo. Utilizar adecuadamente la materia prima sin dejar desperdicios de los mismos.	Jefe de ventas Contabilidad Jefe de ventas Jefe de producción	Enero. 2018	Enero.2018
RO05	Contratar a personas que sepan del manejo adecuado de la maquinaria.	Gerente general	Sep. 2018	Sep. 2018
RO06	Establecer nuevas instituciones financieras que otorguen créditos a tasas bajas.	Gerente general	Octu. 2018	Oct. 2018
RO08	Aplicación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Gerente general Director SGC	Dic. 2018	Dic. 2018

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La compañía debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes o los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

La empresa Calmatriz Multimoquetas, debe considerar llevar un objetivo adecuado para el manejo eficiente de los esfuerzos, sin embargo, estos esfuerzos pueden ser considerados en grandes cantidades. Los requisitos estipulados para este requerimiento se encuentran estipulados bajo el siguiente código SGC-0.6.2.-O.C. para empezar con el desarrollo de la cláusula se ha considerado mencionar la misión y visión de la empresa el mismo que fue diseñado en el año 2014.

MISIÓN

Ser una empresa líder en el diseño, producción y comercialización de plantas de zapatos como moquetas para vehículos con excelente calidad, utilizando materias primas de primera, con mano de obra calificada para brindar comodidad, confiabilidad y confort a nuestros clientes.

VISIÓN

En el 2018 llegar a consolidarse como una empresa líder a nivel nacional en la comercialización de plantas de zapatos como moquetas para vehículos, con sucursales propias de distribución, reconocida por sus productos a través de la calidad e innovación con tecnología de punta garantizando durabilidad del producto y el mejoramiento continuo.

6.2.1. Determinar objetivos

Se ha desarrollado los objetivos basados en la calidad, para todas las funciones que se encuentran formadas en la empresa, la misma se encuentra evidenciada en el código SGC-0.6.2.1-D.O.

DTERMINAR OBJETIVOS			
Funciones	Nivel	Objetivos de calidad	N. Referencia
Gerente general:	Ejecutivo o estratégico	<ul style="list-style-type: none">- Alcanzar 10% de crecimiento sostenible en los próximos cinco años.- Aumentar al 35% la participación en el mercado local para 2019.- Disminuir al 9% la tasa de rotación del personal anual.	<ul style="list-style-type: none">- OC01- OC02- OC03
Director del sistema de gestión de la calidad:	Asesor externo	<ul style="list-style-type: none">- Lograr conformidad en un 95% con los requisitos del sistema de gestión de calidad de la Norma Internacional ISO 9001 hasta febrero de 2018.	<ul style="list-style-type: none">- OC04
Departamento financiero:	Apoyo	<ul style="list-style-type: none">- Disminuir en un 5% los costos de ventas.	<ul style="list-style-type: none">- OC05
Departamento de ventas:	Operativo	<ul style="list-style-type: none">- Alcanzar 90% de satisfacción plena de los clientes, a través del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas para septiembre 2017.	<ul style="list-style-type: none">- OC06
		<ul style="list-style-type: none">- Lograr el crecimiento en ventas de 10% anual.	<ul style="list-style-type: none">- OC07

6.3. CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Acerca del requisito:

Cuando la compañía determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada

De acuerdo al contexto de la empresa, se considera que el cambio constante que se realiza en cuanto al sistema dinámico es eficiente, por lo que es necesario que la estructura que se realice se encuentre sujeta a cambio es decir sea flexible, con el fin de que según se vaya cambiando el contexto esta baya adaptándose con la misma rapidez.

Mediante la implementación del sistema de gestión de calidad, se preverá una planificación, y se determinará cualquier cambio para el manejo de la información documentada bajo el código SGC. -0.6.3-C.S., para ello es necesario hacer uso un formulario en donde se pueda plasmar los respectivos cambios realizados.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

Acerca del requisito:

La compañía debe determinar y proporcionar los recursos-necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La empresa tiene como obligación establecer y facilitar todos los recursos que sean necesarios para mejorar, implementar, manejar el SGC, de manera importante los recursos son quienes prevalecen seguir la normas que rigen a la empresa para cumplir con todos los objetivos propuestos, ya que el mismo dota de elementos tangibles e intangibles para cumplir con lo que se ha planteado.

A continuación, se determina los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de calidad.

7.1.1. Personas

Acerca del Dispositivo

La compañía debe determinar y proporcionar las personas que sean necesarias, para la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.

Para el establecimiento de personas necesarias para el sistema de gestión de calidad, la empresa considerará el manejo de cláusulas estipuladas en el desarrollo del documento, para la implantación de SGC, es necesario el requerimiento de las siguientes personas.

- ✚ Gerente General
- ✚ Director del sistema de gestión de calidad
- ✚ Contadora

- ✚ Jefe de Producción
- ✚ Jefe de ventas
- ✚ Vendedores
- ✚ Obreros

CALMATRIZ MULTIMOQUETAS PERFIL DEL PUESTO	
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
1.1. Puesto: GERENTE GENERAL	1.2. Nivel: EJECUTIVO
1.3. Formación: Ingeniero en Administración de empresas	1.4. Experiencia laboral: 10 años en gerencia general o puestos directivos.
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
Guiar a la empresa, hacia la consecución de la visión empresarial, objetivos empresariales, grupales y personales y crear una cultura organizacional sólida enmarcada en la calidad de servicio, honestidad y reciprocidad.	
3. FUNCIONES ESENCIALES	
- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad	
<u>Planificar:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el giro comercial del negocio, portafolio de productos o servicios - Determinar márgenes y comisiones - Determinar el personal requerido para la empresa - Determinar políticas y reglamentos - Crear un sistema que garantice la veracidad de la información 	<u>Organizar:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Estructurar la documentación guía de la empresa manuales, procedimientos - Estructurar los niveles jerárquicos con obligaciones y responsabilidades - Definir los presupuestos que regirán para cada ejercicio económico - Toma decisiones para la resolución de problemas.
<u>Dirigir:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar el proceso de Selección del personal - Participar en la elaboración de los 	<u>Controlar:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar la planificación presupuestaria, proyectos de la empresa

presupuestos anuales, revisarlos y aprobarlos. - Revisión y aprobación de los documentos	- Evaluar mensualmente el avance económico de la empresa. - Evaluar el desempeño de los colaboradores
4. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO
	Muy alto Alto Normal Bajo
FUNDAMENTALES:	
Compromiso con la empresa	x
Proactividad	x
Comunicación interpersonal	x
Orientación a la mejora continua	x
Orientación a principios, métodos y procedimientos	x
Dominio de distintas normas de gestión	x
Gestión y mitigación de riesgos	x
DE GESTIÓN:	
Liderazgo	x
Trabajo en equipo	x
Negociación	x
Aprovechamiento de recursos	x
Conocimiento de los procesos de la empresa	x
Conocimiento de los requisitos legales de la empresa	x
Orientación al cliente y otras partes interesadas	x
Conocimiento de los productos y servicios de la empresa	x
Gestión de riesgos relacionados con el sector de la empresa	x
5. RELACIONES DEL PUESTO	
Director del SGC. Departamento financiero. Departamento de servicio técnico. Departamento de venta.	

CALMATRIZ MULTIMOQUETAS PERFIL DEL PUESTO	
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
1.1. Puesto: DIRECTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1.2. Nivel: ASESOR
1.3. Formación: - Master en dirección y gestión de la calidad. - Conocimientos específicos en la Norma ISO	1.4. Experiencia laboral: - 2 años en implementación del sistema de gestión de la calidad.
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	

<ul style="list-style-type: none"> - Administrar, coordinar y gestionar el Sistema de Gestión de Calidad de Calmatriz Multimoquetas, velando por el adecuado cumplimiento de los requisitos de SGC especificados en la norma internacional ISO 9001 establecidos para este efecto. 						
3. FUNCIONES ESENCIALES						
<ul style="list-style-type: none"> - Proveer al gerente general informe acerca del desempeño del sistema de gestión de la calidad. - Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SGC. - Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del SGC. - Tomar acciones con los responsables de los responsables de procesos para controlar la correcta ejecución de los procesos del SGC. 		<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar la correcta ejecución de los Encargados de procesos, de los procedimientos de control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad y control del servicio no conforme. - Supervisar en forma directa el SGC en su conjunto, dar apoyo al gerente general de Procesos en el desarrollo de sus funciones y coordinar todas las acciones que permitan el normal funcionamiento del SGC. - Monitorear el óptimo cumplimiento de los plazos comprometidos en el SGC. 				
4. COMPETENCIA			GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
			Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:						
Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015, ISO 19001:2009			x			
Planeación y empresa			x			
Pensamiento analítico			x			
Pensamiento conceptual				x		
Preocupación por orden y calidad			x			
Busque de información			x			
DE GESTIÓN:						
Liderazgo			x			
Trabajo en equipo			x			
Negociación			x			
Aprovechamiento de recursos			x			
Conocimiento de los procesos de la empresa			x			
Conocimiento de los requisitos legales de la empresa			x			
Orientación al cliente y otras partes interesadas			x			

Conocimiento de los productos y servicios de la empresa	x			
Gestión de riesgos relacionados con el sector de la empresa	x			
5. RELACIONES DEL PUESTO				
Gerente general Departamento financiero. Departamento de servicio técnico. Departamento de venta.				

CALMATRIZ MULTIMOQUETAS PERFIL DEL PUESTO	
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
1.1. PUESTO: CONTADORA	1.2. NIVEL: APOYO
1.3. FORMACIÓN: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD CPA	1.4. EXPERIENCIA: 2 AÑOS
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
- Organizar la contabilidad de la empresa Calmatriz Multimoquetas, según las políticas de la misma de acuerdo a principios y normas generalmente aceptadas.	
3. FUNCIONES ESENCIALES	
<u>Registrar:</u> - Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la empresa. - Preparar y presentar informes anuales sobre la situación financiera que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente.	<u>Analizar:</u> - Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la empresa en materia de control interno. - Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido

<ul style="list-style-type: none"> - Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden gubernamental y nacional, a los cuales la empresa está obligada. - Revisar planillas de pagos y flujos de efectivo - Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. - Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. 	<p><u>Interpretar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar los informes financieros aprobados por la gerencia a la Junta Directiva, Revisor Fiscal y los asociados, y otros en temas de su pertinentes. - Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de Economía Solidaria
--	--

4. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				
Manejo de recursos financieros	x			
Planificación	x			
empresa de sistemas		x		
Juicio y toma de decisiones	x			
Pensamiento analítico	x			
Normativa legal	x			
DE GESTIÓN:				
Gestión de inventarios y tributaria	x			
Trabajo en equipo	x			
Negociación	x			
Aprovechamiento de recursos	x			
Orientación al cliente y otras partes interesadas	x			
Gestión de riesgos relacionados con su área	x			
5. RELACIONES DEL PUESTO				
Gerente general				
Auxiliar contable				
Departamento de servicio técnico				
Departamento de venta				

CALMATRIZ MULTIMOQUETAS PERFIL DEL PUESTO					
1. INFORMACIÓN BÁSICA					
1.1. PUESTO: JEFE DE PRODUCCIÓN		1.2. NIVEL: OPERATIVO			
1.3. FORMACIÓN: INGENIERO EN LA RAMA DE SISTEMAS		1.4. EXPERIENCIA: 4 AÑOS			
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:					
- Proporcionar de manera adecuada la producción de moquetas a través de la utilización adecuada de los recursos.					
3. FUNCIONES ESENCIALES					
Producción:		Garantías:			
<ul style="list-style-type: none"> - Controlar la elaboración de los productos - Determinar el total de la producción - Revisión de los productos terminados 		<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de los requerimientos de los clientes. - Control adecuado de los procesos 			
<ul style="list-style-type: none"> - Control de stocks en la gestión de almacenes - Gestión de los recursos materiales - Innovación y diseño de productos. 		<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades y especificaciones del producto. - Diagnóstico de la maquinaria y equipo - Cantidad de personal necesario 			
4. COMPETENCIA		GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
		Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:					
Procesos		x			
Planificación		x			
Habilidades en resolución de problemas			x		
Inglés nivel C1		x			
Sistemas operativos		x			
Diseño			x		
DE GESTIÓN:					
Gestión de recursos		x			
Fundamentos de sistemas digitales			x		
Arquitecturas y protocolos		x			
Trabajo en equipo		x			
Pensamiento analítico		x			
Orientación al cliente		x			
5. RELACIONES DEL PUESTO					
Contadora auxiliar contable Departamento de ventas					

**CALMATRIZ MULTIMOQUETAS
PERFIL DEL PUESTO**

1. INFORMACIÓN BÁSICA					
1.1. PUESTO: JEFE DE VENTAS		1.2. NIVEL: OPERATIVO			
1.3. FORMACIÓN: INGENIERO COMERCIAL O CARRERAS AFINES		1.4. EXPERIENCIA: 2 AÑOS			
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:					
- Gestionar adecuadamente las ventas y aumentar el porcentaje de participación de mercado. Asegurar altos niveles de satisfacción del cliente.					
3. FUNCIONES ESENCIALES					
<u>Planificar:</u>		<u>Asesorar:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> - Mantener contacto estrecho con los clientes brindando un servicio de excelencia. - Incrementar las ventas a través de la búsqueda de clientes nuevos. - Visitar a los clientes cumpliendo con el plan de viajes y visitas establecido. - Elaborar cotizaciones. - Dar seguimiento a los pedidos de los clientes. - Elaborar planes a corto y mediano plazo - Determinar procesos de control de inventario 		<ul style="list-style-type: none"> - Dar asesoría a clientes sobre los productos - Dar a conocer las ofertas de productos. - Supervisar el personal a cargo - Manejar tiempos de entrega del pedido - Participar en eventos para dar a conocer el servicio - Actualizar documentación de clientes - Realizar seguimiento, medición y análisis de la satisfacción del cliente 			
<u>Acerca de producto y servicio:</u>					
Ingresar al sistema facturas de ventas, con la verificación del producto entregado.					
Actualizar precios de venta.					
Solicitar reposición de productos.					
Comunicar nuevos productos disponibles en el mercado.					
Entregar cotizaciones					
4. COMPETENCIA		GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
		Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:					
Pensamiento analítico		x			
Pensamiento conceptual		x			
Preocupación por orden y calidad			x		
Busque de información		x			

DE GESTIÓN:	x			
Liderazgo	x			
Trabajo en equipo				
Negociación	x			
Aprovechamiento de recursos	x			
Orientación al cliente	x			
Cultura de excelencia en el servicio	x			
Criterios de calidad				
5. RELACIONES DEL PUESTO				
Clientes Contadora y auxiliar contable Gerente general Director del sistema de gestión de la calidad				

CALMATRIZ MULTIMOQUETAS PERFIL DEL PUESTO					
1. INFORMACIÓN BÁSICA					
1.1. PUESTO: VENDEDOR		1.2. NIVEL: OPERATIVO			
1.3. FORMACIÓN: INGENIERA EN MARKETING O CARRERAS AFINES.		1.4. EXPERIENCIA: 2 AÑOS			
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:					
- Promover y atender a los clientes de una manera profesional, con un énfasis en la calidad, orientación al cliente y excelencia en el servicio.					
3. FUNCIONES ESENCIALES					
<ul style="list-style-type: none"> - Atender a los clientes de una manera profesional, con un énfasis en la calidad de servicio - Estudiar la situación del cliente, confirmando la posibilidad de obtención del crédito solicitado - Asegurar la venta de productos y servicios de la empresa. - Realizar cotizaciones a clientes. 		<ul style="list-style-type: none"> - Cuadre diario de Caja. - Desarrollar una escucha activa y dar una argumentación adecuada para fidelizar a los clientes. - Las demás actividades sugeridas por su jefe inmediato superior. - Mantener confidencialidad sobre nuestro cliente, gestión de cartera. 			
4. COMPETENCIA		GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
		Muy alto	Alto	Normal	Bajo

FUNDAMENTALES:				
Comunicación efectiva	x			
Pensamiento analítico	x			
Pensamiento conceptual	x			
Preocupación por orden y calidad		x		
Busque de información	x			
DE GESTIÓN:	x			
Proactividad	x			
Anticipación a los requerimientos de los clientes.				
Trabajo en equipo		x		
Negociación	x			
Aprovechamiento de recursos	x			
Orientación al cliente	x			
Cultura de excelencia en el servicio	x			
Criterios de calidad				
5. RELACIONES DEL PUESTO				
Clientes Contadora y auxiliar contable Gerente general Director del sistema de gestión de la calidad				

CALMATRIZ MULTIMOQUETAS PERFIL DEL PUESTO	
6. INFORMACIÓN BÁSICA	
6.1. PUESTO: OBREROS	6.2. NIVEL: OPERATIVO
6.3. FORMACIÓN: BACHILLER	6.4. EXPERIENCIA: 6 MESES
7. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:	
- Elaborar los productos específicos que la empresa requiera de acuerdo a los requerimientos de los clientes.	
8. FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar los cortes del material de acuerdo a la producción requerida. - Utilizar adecuadamente la maquinaria de corte y costura. - Especificar lo moldes de acuerdo a 	<ul style="list-style-type: none"> - Empacar el producto terminado - Contabilizar el total de productos realizados. - Cumplir con las actividades sugeridas por el jefe de producción

los diseños especificados. - Realizar la limpieza del lugar de trabajo	- Supervisar que la maquinaria se encuentre en buen estado.
9. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO
	Muy alto Alto Normal Bajo
FUNDAMENTALES:	
Comunicación efectiva	x
Pensamiento analítico	x
Pensamiento conceptual	x
Preocupación por orden y calidad	x
DE GESTIÓN:	
Proactividad	x
Trabajo en equipo	x
Puntualidad	x
Aprovechamiento de recursos	x
Cultura de excelencia	x
Criterios de calidad	
10. RELACIONES DEL PUESTO	
Clientes Jefe de Producción Gerente general Director del sistema de gestión de la calidad Jefe de ventas	

7.1.2. Financieros

El recurso financiero es importante para dar cumplimiento con el sistema, es importante conocer cómo funciona el dinero de la empresa, en cuanto a los gastos e inversiones realizadas en la empresa, con el manejo adecuado del recurso económico se puede llegar a mejora los resultados.

Mediante la siguiente tabla se plantea el presupuesto para el manejo del SGC.

- ✚ Presupuesto para establecer e implementar el SGC.
- ✚ Presupuesto para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad.

1. PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SGC													
Cuentas	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Subtotal
Servicio de consultoría externa	600	600	600	600									2400
Curso de capacitación ISO 9001	850												850
Adquisiciones de normas	400												400
Curso de capacitación auditorías internas ISO 19001					300								300
Software para gestión del sistema de gestión del SGC y su documentación	600												600
Relacionados con cumplimientos legales y reglamentarios	200												200
Costos adicionales de personal	265	265	265	265									1060
2. PRESUPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.													
Auto evaluación anual anexo a ISO 9004					20								20
Programa de mejora					780								780
Auditoria interna						500							500
Revisión por la dirección con asesores					400								400
Formación auditores internos					450								450
Licenciamiento del software del sistema de control de la información documentada					90	90	90	90	90	90			540
Relaciones con clientes, encuestas de terceros.					220							220	440
Relación con proveedores externos													0
Introducción de la gestión del riesgo en todos los procesos													0
TOTAL, ANTES IMPREVISTOS													9380
MAS IMPREVISTOS 5%													469
INVERSIÓN FINAL SGC													9849
<i>Nota: valores expresados en dólares americanos</i>													

7.1.3. Infraestructura

Acerca del requisito:

La compañía debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

La empresa para dar cumplimiento con lo planteado mediante el requerimiento, cuenta con una fábrica la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en las calles Gregorio Escobedo 04-72 y Villa Orellana, la fábrica actualmente cuenta con los siguientes materiales para la fabricación de moquetas.

- ✚ Planta baja: dos locales comerciales dedicados a la venta de moquetas para automóviles, una oficina de cobranza, un cuarto de bodega.
- ✚ Planta alta: un área destinada para la fabricación de moquetas, un área de mezclado, área de reciclado, área de empaque.
- ✚ 1 máquina de mezclado
- ✚ 1 máquina de vulcanizado

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Acerca del requisito:

La compañía debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

La empresa debe cumplir con ciertas normas para la producción de moquetas las mismas deben ser estructurados bajo requerimientos de los empleados, con el fin de que se pueda mejorar el ambiente físico donde se labora. Mediante la importancia de este requerimiento se ha realizado la siguiente información basado en el código SGC. - 0.7.1.3. A.O.P.

1. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES AMBIENTALES DEL PROCESO	
<u>Físicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Acceso a la luz solar ✚ Cambio de ambiente visual ✚ Espacios físicos adecuados ✚ Factores humanos y ergonomía. 	<u>Sociales:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Elección de espacios. ✚ Compromiso del personal.
<u>Psicológicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Reconocimiento al trabajo bien hecho y logro de metas. ✚ Satisfacción con el trabajo. 	<u>Ambientales:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Confort térmico y temperatura. ✚ Control de ruido. ✚ Calidad del aire interior.
2. APROVISIONAMIENTO PARA EL MEDIO AMBIENTE	
2.1. Verificaciones a las condiciones del ambiente de operación del proceso	
<u>Responsable:</u> Responsables de cada departamento	<u>Frecuencia:</u> Se hace mensualmente
2.2. Plan de reacción para aprovisionar y mejora el ambiente	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cultura de trabajo en equipo y participación, ✚ Inspecciona el medio ambiente considerando los factores determinados. ✚ Recopila evidencias del estado del ambiente. ✚ Señala oportunidades de mejora. ✚ Determina las acciones para mejorar las oportunidades detectadas. ✚ Planifica tiempos, costos y responsables para la mejora. ✚ La alta dirección es responsable de firmar las órdenes de compras necesarias. ✚ Se revisa la efectividad de las acciones implementadas. 	
2.3. Gestión de recursos financieros para aprovisionar el ambiente de trabajo	
<u>Responsable de definir y solicitar:</u> Directores de cada departamento.	<u>Responsable de autorizar:</u> Gerente General
3. MANTENIMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE	
El mantenimiento de las condiciones, elementos y variables que forman parte de este proceso son responsabilidad del líder del proceso en colaboración con el líder de mantenimiento de la infraestructura.	
4. CONSIDERACIONES	
Elementos a considerar en la formación de un medio ambiente adecuado para los procesos:	
- Confort	- Control de ruido

<p>El confort térmico se crea a través de la combinación correcta de la temperatura, el flujo de aire y la humedad. Se requiere una combinación de estos elementos para la comodidad física en el lugar de trabajo.</p>	<p>La clave está en permitir a la gente el controlar el ruido mediante el acceso a dispositivos que cancelen el ruido o con el uso de aislamiento acústico cuando sea necesario.</p>
<p>- Cambio y variabilidad sensorial Las personas también prefieren el cambio sensorial y la variabilidad. La falta de estimulación visual durante el día puede aburrir los sentidos y afectar la capacidad de un trabajador a permanecer alerta.</p>	<p>- El hacinamiento Cuando la gente se siente rodeada de gente, a menudo se sienten estresados, lo que influye en la satisfacción de los lugares de trabajo.</p>
<p>- El acceso a espacios físicos adecuados Las personas necesariamente requieren de espacios grandes, donde se pueda abordar tranquilamente se pueda realizar el manejo adecuado de las herramientas.</p>	<p>- Calidad del aire interior Los lugares de trabajo saludables son un foco de atención para las organizaciones de hoy. La salud de la fuerza de trabajo puede afectar los costos de la seguridad de la salud en el trabajo y la productividad, evite todo aquello que pueda contaminar el aire del ambiente de trabajo.</p>
<p>- Color Utilice el color de manera estratégica para promover comportamientos deseados y reacciones psicológicas, en cuestiones de espacios de trabajo para las personas las preferencias personales de la alta dirección no cuentan mucho.</p>	<p>- Compromiso de los empleados Existe una correlación directa entre el compromiso de los empleados, la satisfacción de los trabajadores y los ambientes de trabajo bien diseñados. Esto afecta a la productividad y la innovación.</p>

7.2. TOMA DE CONCIENCIA

Acerca del requisito:

La compañía debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la compañía tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de

Lo que
el
presente

requisito plantea es la responsabilidad de dar a conocer a los empleados de la empresa sobre cómo se puede ayudar a cumplir con los objetivos, bajo el manejo adecuado de los recursos y el conocimiento de las responsabilidades a través de la generación de políticas. Para esto se toma distintos procesos y lineamientos a seguir a través del código de SGC-0.7.3. T.C.

OBJETIVO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
Establecer la importancia de la calidad en la empresa.	
ALCANCE	
El proceso se encuentra bajo el cumplimiento en todos los procesos designados en la producción y administración.	
RESPONSABLE	
La persona responsable de establecer estos métodos es el gerente conjuntamente con personas que sepan del tema.	
FRECUENCIA DE REVISIÓN	
El siguiente método es designado para su observación cuando este lo requiera o por lo menos una vez por año.	
DESARROLLO	
No.	Actividad
	Capacitación requerida al nuevo personal.
1	El encargo del manejo del sistema de gestión de calidad debe efectuar informes acerca de los últimos boletines de la empresa.

2	La estabulación de noticias a través de los tableros de avisos corresponde únicamente al encargado del sistema de gestión de calidad.
3	Toda la información debe tener un cronograma en donde conste la fecha de colocación y la fecha de retiro.
4	Es necesario que todos los directivos promuevan el estímulo de la calidad a través de los procesos.
5	Para la realización de actividades pueden incluir capacitaciones, charlas, incluir platica.

CUESTIONARIO PARA REFORZAR LA CONCIENTIZACIÓN DE LA CALIDAD

Para que el proceso sea eficiente es necesario que se plantee un cuestionario el mismo que sea designado para los colaboradores con el fin de obtener información valiosa

<p>¿Qué entienden ustedes de la Política de la Calidad de la empresa?</p> <p>¿Qué se hace para asegurar que lo que se afirma en la Política de Calidad realmente sucede?</p> <p>¿Cuáles son los objetivos de calidad de su empresa?</p> <p>¿Cuáles son los objetivos de la calidad de su proceso / departamento?</p> <p>¿Cómo sabes que se cumplan estos objetivos?</p>	<p>¿Cómo se miden la calidad y la productividad en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Qué procedimientos / Instrucciones / registros sigues?</p> <p>¿Qué mejoras ha notado en la empresa en los últimos 12 meses?</p> <p>¿Hay algún cambio que usted pueda recomendar que ayudaría a mejorar la calidad y la productividad?</p> <p>¿Qué sugerencias de mejora de la calidad y productividad realmente ha presentado usted a su líder?, ¿Puede dar ejemplos?</p>
---	--

7.3. COMUNICACIÓN

Acerca del requisito:

La compañía debe determinar la comunicación interna y externa pertinente al sistema de gestión de la calidad.

La comunicación en la empresa es efectuada tanto vertical como horizontal, tomando en cuenta las jerarquías, respetando la cadena de valor. La comunicación mediante la

información generada en la empresa debe ser llevada de manera transparente, con el fin de que se obtenga excelencia en el cumplimiento de los objetivos. Es necesario que se gestione o se transmita de una manera adecuada en el manejo de las funciones para obtener respuestas productivas.

Para dar cumplimiento con el requisito se ha planteado la siguiente matriz.

FORMULARIO PARA ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Proceso relacionado:	Responsable del proceso:	Información documentada relacionada: No. de referencia:
-----------------------------	---------------------------------	--

<i>No Ref.:</i>	<i>Descripción de la etapa del proceso</i>	<i>Suceso</i>	<i>Qué informar</i>	<i>A quien informar</i>	<i>Quién debe informar</i>	<i>Medio a utilizar</i>	<i>Cuando</i>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
.....

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Acerca del requisito:

La compañía debe *planificar*, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

Los productos elaborados por la empresa deben regirse a una planificación para posteriormente ser controlado bajo los requerimientos de las necesidades de los clientes, y de los procesos que se deban cumplir. Para ello se plantea lo siguiente mediante le siguiente código SGC.0.8.1. P.C.

PROCESOS NECESARIOS PARA LA PROVISIÓN DEL PRODUCTO			
Proceso	Acciones	Métodos de control	Responsable
Gestión de compras	Acciones de Procedimientos:  SGC4.4PRCD3  SGC4.4PRCD5	Productos acordes al pedido	Jefe de producción
Diseño y elaboración de moquetas para todo tipo de vehículo.	Acciones de Procedimientos:  SGC4.4PRCD7	Producto 100% elaborado con materia prima de calidad.	Jefe de producción
Gestión de ventas	Acciones de Procedimientos:  SGC4.4PRCD3  SGC4.4PRCD6	= < 5 % de no conformidad = > 95% de cumplimientos requerimientos del cliente	Jefe de ventas

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS

A continuación, se establece los requerimientos efectuados por los clientes para con el producto.

REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS	
Productos que elabora la empresa	Requisitos
Diseño y producción de moquetas para vehículo pequeños grandes y medianos.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Productos de calidad ✚ Facilidad de pago ✚ Seguridad en transacción ✚ Adecuación del uso
Distribución y venta de productos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 3 días promedio para la entrega del producto. ✚ Disponibilidad transporte propio. ✚ Seguridad en el cuidado del producto. ✚ Satisfacción del cliente.
<p>1. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS</p> <p>Es necesario que la información documentada se la revise por lo menos una vez cada año y se encuentre bajo el responsable del director de calidad.</p>	
<p>2. RESPONSABLE</p> <p>La persona responsable de editar, revisar, difundir la información generada es el directivo en cargo del sistema de gestión de calidad.</p>	

8.3. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL PRODUCTO

1. PRODUCCION Y PROVISION DEL PRODUCTO	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Contacto con los clientes ✚ Determinación de los requisitos ✚ Provisión de producto 	<p>RESPONSABLE</p> <p>Jefe de ventas</p>
2. IDENTIFICACIÓN Y DISEÑO	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Identificación del origen de la materia prima ✚ Proveedor de materia prima 	

<ul style="list-style-type: none"> ✚ Diseño ✚ Trazado ✚ Vulcanizado ✚ Empaque ✚ Detalle de ventas en facturas numeradas. ✚ Actas de entrega y conformidad
3. PROPIEDAD PERTENECIENTE DE LOS CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Recibir orden de pedido ✚ Determinación de tipo de diseño, color. ✚ Asignación del producto que desea adquirir ✚ Emisión de factura ✚ Entrega del producto
4. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Conocimiento de la satisfacción del cliente con el producto. ✚ Seguimiento

8.4. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

La conformidad hace referencia al cumplimiento de los requisitos que el cliente establece para la elaboración del producto, en cuanto a la inconformidad es lo contrario de lo descrito, es por ello que la salida de un producto que se encuentre dentro del rango de inconformidad debe ser identificado, separado y posteriormente verificado para generar la corrección que sea necesaria.

1. OBJETIVO		
Determinar y controlar las salidas inconformes.		
2. PROCESO		
Entradas	Actividad	Salida
Salidas no conformes de los productos.	Identificación y trazabilidad para las salidas no conformes detectados.	Salidas de productos no conforme identificadas. Aplicación de acciones para

Salidas no conformes hacia el cliente	<p>Determinación de las acciones de tratamiento para las salidas no conformes.</p> <p>Acciones de verificación para las salidas no conformes corregidas.</p> <p>Retención de información documentada</p>	<p>corregir las salidas no conformes.</p> <p>Información al cliente.</p> <p>Registro de la naturaleza de las salidas no conformes y acciones tomadas.</p> <p>Registro de las verificaciones y las autoridades implicadas.</p>
---------------------------------------	--	---

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La evaluación del desempeño está basada en el seguimiento, la medición, análisis y evaluación la cual establece las siguientes generalidades:

- a) Qué necesita
- b) Métodos de seguimiento
- c) Cuando se deben llevar
- d) Cuando se deben analizar

9.1.1. Generalidades

La evaluación del desempeño en Calmatriz multimoquetas, se encuentra enfocada en el seguimiento del desempeño a través de factores como la evaluación, la medición y el análisis, con la respectiva mejora de la gestión de calidad. Es necesario llevar a cabo este proceso ya que proporciona a las personas involucradas una nueva y mejor perspectiva en los resultados.

Para que la empresa determine a que se establece estas medidas se plantea lo siguiente:

CALMATRIZ MULTIMOQUETAS

MEDICIÓN DEL ANÁLISIS Y MEJORA EN BASE A LOS INDICADORES

Nivel	Indicador	Fórmula	Aplicación	INTERPRETACIÓN
VENTAS	crecimiento en ventas	$\frac{\textit{ventas año actual}}{\textit{ventas años anteriores}} \times 100$	$\frac{18571,80}{4022,11} \times 100$ =4,61%	De acuerdo a la aplicación del indicador el crecimiento de venta con relación a años anteriores disminuyó considerablemente, debido a que la empresa no cuenta con sistema de calidad.
	participación en el mercado local	$\frac{\textit{cantidad de productos elaborados}}{\textit{cantidad de productos vendidos}} \times 100$	$\frac{35200}{34000} \times 100$ = 1,03%	La participación en el mercado de la empresa representa un promedio mínimo ya que no todos los productos son vendidos y son establecidos dentro de los inventarios.
	Porcentaje de pedidos	$\frac{\textit{\# de pedidos completos}}{\textit{total de pedidos}}$	$\frac{1290}{1000} = 1,29$	De acuerdo a los resultados obtenidos existe un porcentaje bajo sobre los pedidos que se realizan a la empresa.

RECURSOS HUMANOS	Tasa de rotación del personal	(# de empleos inicio de periodo - # de empleos final de periodo) / periodo de tiempo	$\frac{8-10}{12} = 0,16$	En el último periodo la empresa ha rotado el personal de manera mínima ya que el promedio máximo es considerado de 11 trabajadores.
OPERATIVO	Conformidad en el sistema de gestión	(# de procesos - # de procesos realizados) / periodo de tiempo	$\frac{20-15}{12} = 0,41$	A través de la aplicación del sistema de gestión se considera mejorar el cumplimiento de los requisitos ya que en la actualidad los procesos realizados representan un porcentaje bajo.
	Satisfacción del cliente	$\frac{\# \text{ de clientes}}{\# \text{ de clientes satisfechos}} \times 100$	$\frac{1550}{1100} \times 100 = 1,40\%$	La satisfacción del cliente depende en gran parte de la atención oportuna y de los productos de calidad que se ofrezca al cliente.

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA A QUÉ ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Qué	Métodos	Cuando	Responsable
Conformidad de los productos	Análisis de requisitos del cliente	Empezando de: Junio-2018 Semestral	Gerente general Director del SGC
Los objetivos y la política de calidad	Seguimiento las metas. Alcanzado vs. Planificado	Empezando de: Junio-2018 Semestral	Gerente general Director del SGC
El desempeño de los procesos	Análisis de # de acciones correctivas Análisis en términos de agregadores de valor	Empezando de: Junio-2018 Semestral	Líderes de cada proceso, generalmente jefes departamentales
La satisfacción de los clientes	Encuestas al cliente y técnicas estadísticas Retroalimentación del cliente	Empezando de: Junio-2018 anual	Gerente general
La eficacia del sistema	Auditoria interna Revisión por la dirección	Empezando de: Junio-2018 Anual	Alta dirección

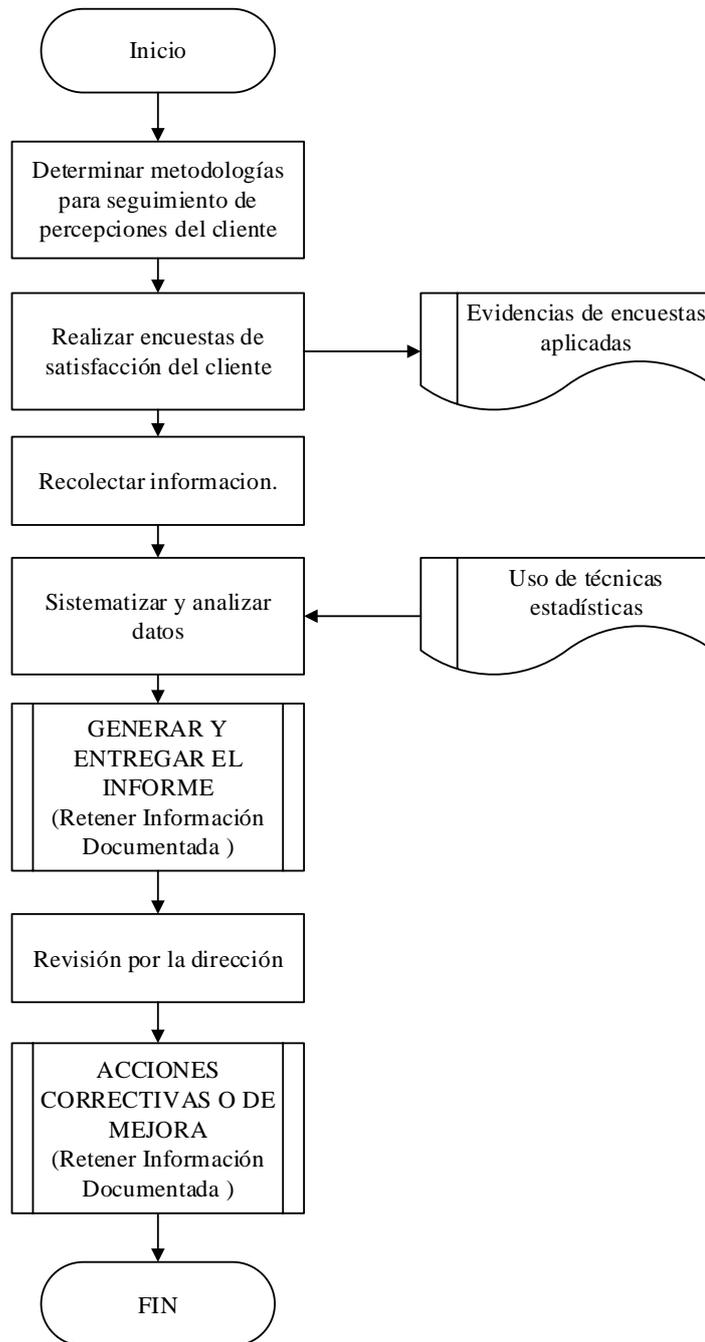
9.1.2. Satisfacción del cliente

Acerca del requisito:

La empresa debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La empresa debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Los clientes son los ejes centrales de una empresa es por ello que se debe verificar y conocer que se encuentren conformes con los productos otorgados, ya que es sumamente importante para la empresa ofrecer productos que se encuentren dentro del rango de las necesidades ya que sin ellos la empresa no seguiría en el mercado, para hacer frente a lo estipulado en esta cláusula es necesario la implantación de la siguiente información.

PROCESO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



9.2. AUDITORIA INTERNA

Acerca del requisito:

La compañía debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad

La auditoría interna es considerada como una herramienta para conocer el desempeño del sistema de gestión de calidad, lo que se requiere conocer a través de una auditoría interna es la efectividad que se tiene la Calmatriz Multimoquetas ante el cumplimiento de la Norma ISO 9001, los requisitos de los clientes como los propios de la empresa.

Para el proceso de cumplimiento de este requisito la empresa determina a través de información los siguientes procesos.

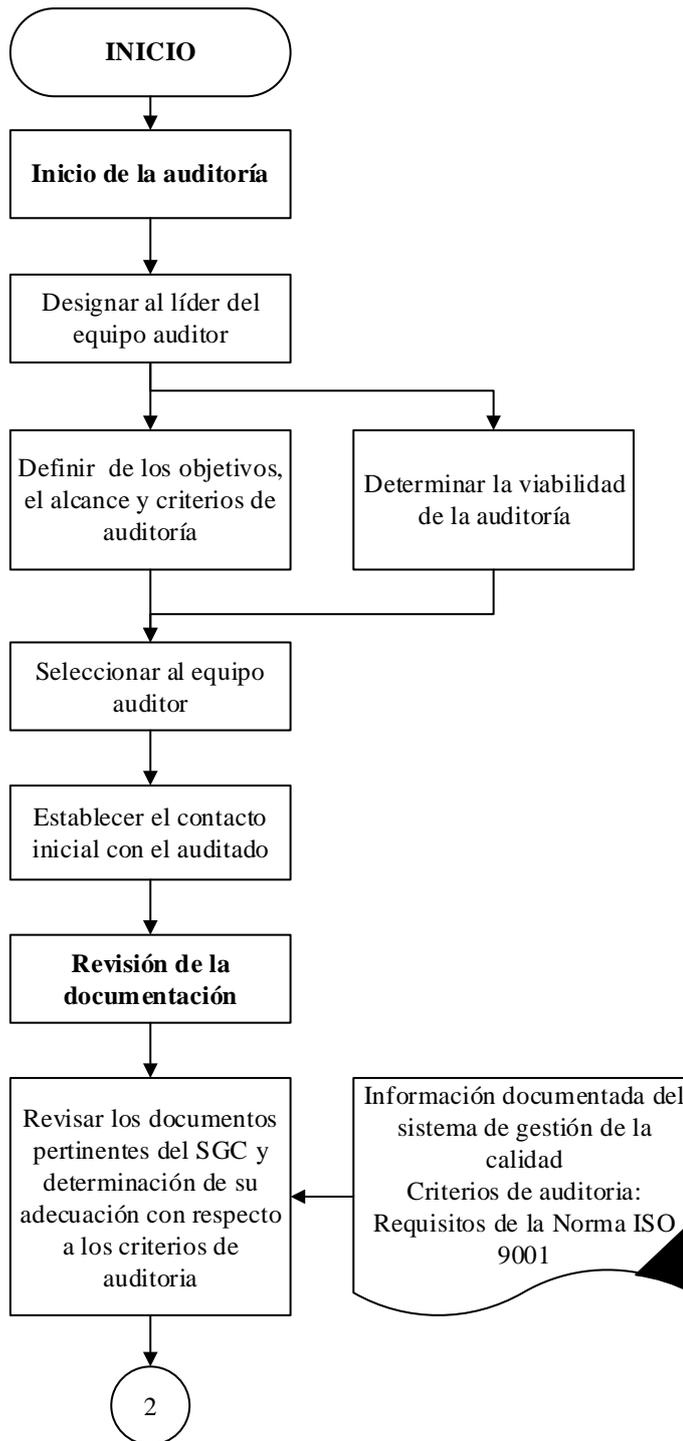
PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA	
OBJETIVO	
Determinar la metodología a seguir para la realización de la auditoría interna.	
ALCANCES	
Su aplicación es estructurada ante las auditorías internas del sistema de gestión de calidad, de Calmatriz Multimoquetas.	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	
SGC	Sistema de gestión de la calidad
AT	Alta dirección.
Auditoría interna	Proceso sistemático, independiente y documentado que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen eficazmente las disposiciones previamente establecidas en el sistema de gestión de la calidad.
Auditor	Persona con las competencias para efectuar una auditoría
Auditor líder	Persona responsable de dirigir el proceso de auditoría
No conformidad (NC)	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. Puede ser real o potencial.
No conformidad Real (NCR)	Desviación que ya ocurrió respecto del cumplimiento de un requisito y que puede comprobarse mediante una evidencia objetiva.

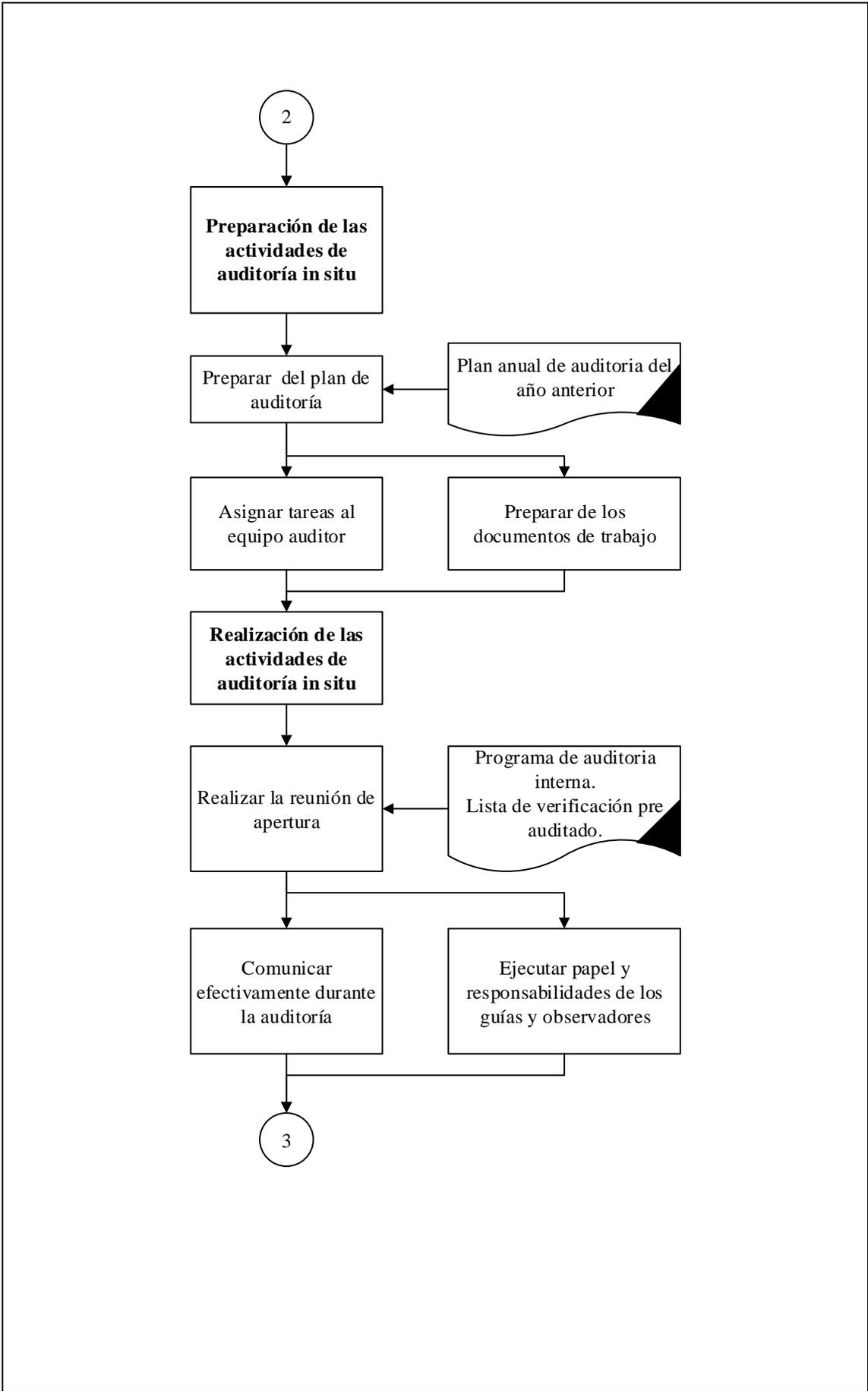
No conformidad potencial (NCP)	Posibilidad de que ocurra una desviación respecto del cumplimiento de un requisito, pero que todavía no ha ocurrido y por ello no existe evidencia objetiva que permita demostrarlo.
Observación (OBS)	Situación encontrada sin evidencia clara del incumplimiento de un requisito.
Oportunidad de mejora (OM)	Situaciones conformes que son factibles de mejorar; permitiendo de este modo la mejora del proceso o del sistema de gestión de la calidad.

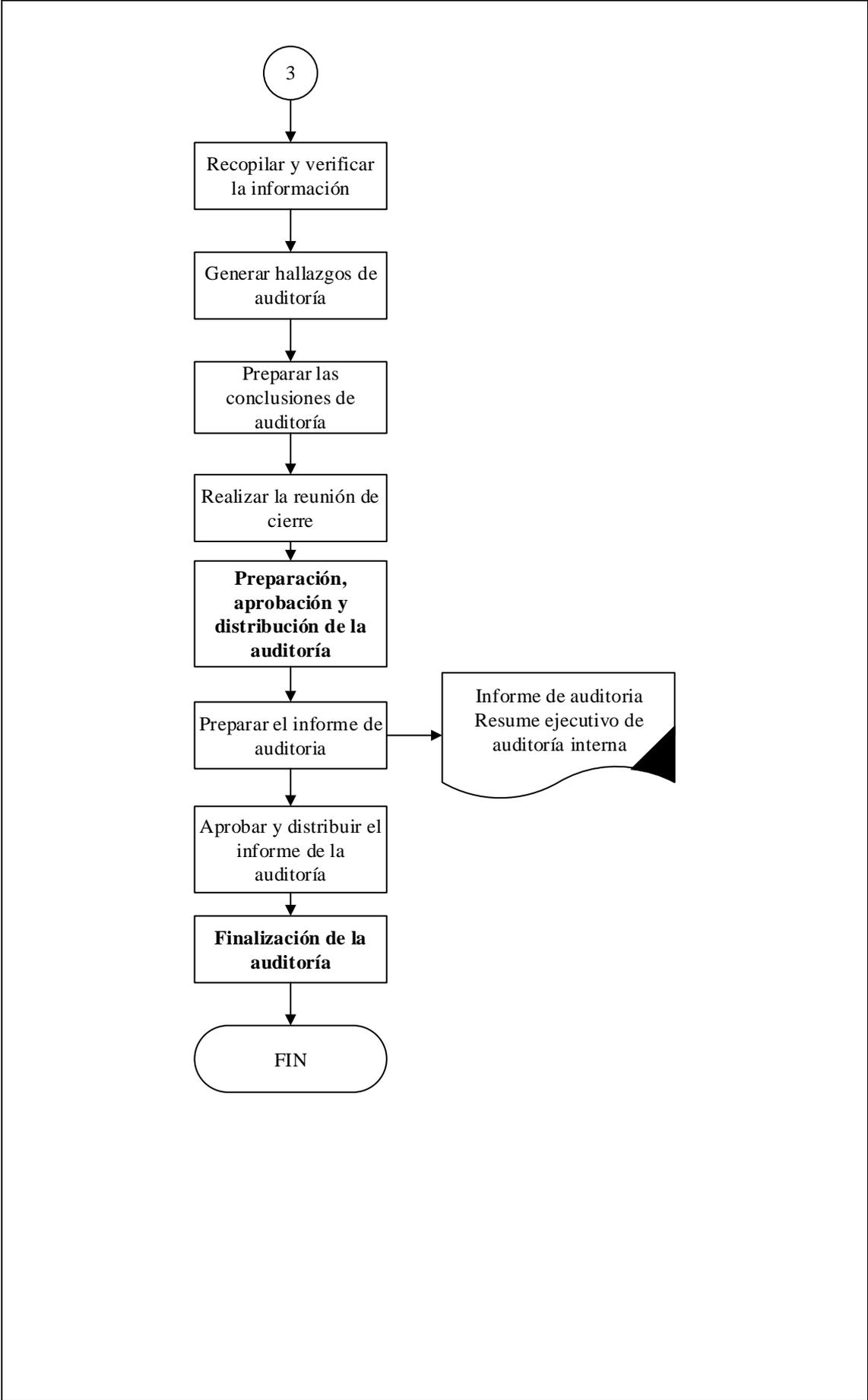
1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PARA AUDITOR LIDER

- ✚ Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la empresa y los resultados de las auditorías previas;
- ✚ Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- ✚ Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la
- ✚ Imparcialidad del proceso de auditoría;
- ✚ Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.
- ✚ Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA







10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

Es necesario que la empresa Calmatriz Multimoquetas identifique las oportunidades de mejora, para efectuar cualquier tipo de acción para efectuar el desempeño del cliente y la satisfacción del mismo.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Acerca del requisito:

- 🚩 La compañía debe reaccionar ante la conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla; hacer frente a las consecuencias;
- 🚩 Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.

En la empresa las acciones correctivas son acciones que generan la eliminación acerca de la causa, con el fin de prevenir la recurrencia. A continuación, se detalla la implementación de la siguiente información para realiza las acciones correctivas.

ENTRADAS Y SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
OBJETIVO
Establecer un método para identificar las no conformidades detectadas y potenciales que pudieran presentarse en el SGC, determinar las causas de las mismas e implementar acciones correctivas y preventivas.
ALCANCE
El presente procedimiento se inicia cuando se encuentra una No Conformidad detectada o potencial. Se aplica a todos los productos, servicios, procesos y actividades definidas dentro del Sistema de Gestión Integral
RESPONSABLE

Gerente general Jefes departamentales Director del SGC
DEFINICIONES
<p>No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado.</p> <p>Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable</p> <p>Nota: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda,</p>
REFERENCIAS NORMATIVAS
ISO 9001:2008 ISO 22000:2005

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS	VALOR
<p>Detectar las inconformidades ante la evidencia de tendencias o señales de alarma, ante Incidentes. Incumplimiento de un requisito legal.</p> <p>Auditorías realizadas</p>	<p> Auditor</p> <p> Colaboradores</p>	01/06/2018	<p> Humano</p> <p> Tecnológico</p>	\$1500,00
<p>Recibir el reporte de no conformidad, especificando la fecha, código, el área y proceso donde se origina la no conformidad y una descripción de la No Conformidad.</p>	<p> Director del SGC</p>	30/06/2018	<p> Humano</p> <p> Tecnológico</p>	\$2000,00
<p>Identificar y analizar las causas de la no conformidad, en este punto puede involucrar a los colaboradores de las distintas áreas de la empresa según se requiera.</p> <p>Determinar el Plan de Acción</p> <p>Realizar una evaluación de riesgos previa a la implementación.</p>	<p> Director del SGC</p> <p> Responsable de Área</p>	16/07/2018	<p> Humano</p> <p> Tecnológico</p>	\$700,00
<p>Añade al Registro “Acción Correctiva y/o Preventiva” toda la información antes</p>	<p> Director del SGC</p>	30/07/2018	<p> Humano</p>	\$500,00

recabada (Causas de la No Conformidad y Plan de Acción)			✚ Tecnológico	
Realiza una reunión con el personal pertinente a su puesto, para informales sobre el Plan de Acción y las distintas Líneas de Acción a desarrollar. Supervisa que todas las líneas de acción planificadas sean implementadas. Registra cualquier observación (buena o mala) que derive del desarrollo de las líneas de Acción en el registro “Acción Correctiva y/o Preventiva”	✚ Responsable del área	1/08/2018	✚ Humano ✚ Tecnológico ✚ Materiales	\$600,00
Verificación del Plan de Acción	✚ Coordinador del SGI ✚ Auditor Interno	15/09/2018	✚ Humano ✚ Tecnológico ✚ Materiales	\$250,00
Registra y archiva todas las acciones correctivas y preventivas realizadas, añadiendo la información de estas en el registro “Acciones de Mejora Realizadas.	✚ Coordinador del SGI	1/10/2018	✚ Humano ✚ Tecnológico ✚ Materiales	\$500,00
TOTAL				\$6050,00

CONCLUSIONES

- ✚ La presente investigación ha permitido diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018.
- ✚ El desarrollo del marco teórico sirve para la fundamentación que facilite el diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018.
- ✚ El desarrollo metodológico ha identificado las diferencias que tiene la empresa en cuanto al trabajo en procesos y el sistema de la calidad.
- ✚ La elaboración del manual de calidad con la fundamentación de la NORMA ISO 9001:2015 sirve de herramienta para la implantación del sistema de gestión de calidad en la empresa Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018.

RECOMENDACIONES

- ✚ El diseño del sistema de gestión de calidad ISO9001:2015 es una alternativa que servirá a la empresa Calmatriz Multimoquetas para mejorar su producción tomando en cuanto las necesidades de sus clientes.
- ✚ Implementar las directrices de la NORMA ISO 9001:2015 con el fin de mejorar los procesos y de esta manera generar valor agregado a los productos y servicios. de la empresa la Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018.
- ✚ Definir los procesos que se ajustan al sistema de gestión de calidad y realizar la implementación “SGC” entre los colaboradores de la empresa la Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018.
- ✚ Aplicar el manual en todo su conjunto y actualizar permanentemente y someterlo a la mejora continua que se vaya proponiendo en la Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J., & Vargas, J. (2010). *Servicio al cliente*. México: Network de Psicología.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme C.A.
- Armendáriz, J. (2010). *Calidad*. 2ª . ed. Madrid: Paraninfo.
- Bachenheimer, H., & Valencia, L. (2014). *Definición de términos administrativos*. Cali: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad Javeriana.
- British Standards Institution. (2015). *Documento técnico introducción al anexo SL la nueva estructura de alto nivel para todas las futuras normas de sistemas de gestión*. Londres : Secretaría central de BSI.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación*. Barcelona: Profit editorial inmobiliaria S.L.
- Enrique, A., & Morales, F. (2010). *Propuesta de un modelo teórico práctico para la gestión integral de comunicación empresarial*. Obtenido de <http://www.aeic2010malaga.org/upload/ok/26.pdf>
- Fernández, M. (2012). *Gestión de la comunicación en las organizaciones*. . Madrid: Ariel comunicación.
- Fundación Empresa y Sociedad. (2010). *Estudio Responsabilidad Corporativa. Una propuesta para un entorno empresarial más eficiente y socialmente comprometido*. Madrid.
- Galicia, B. (2012). *Manuales Practicos de la PYME. Como elaborar el plan de comunicación*. Madrid: Galicia SA.
- García, C., & Espinel, J. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la ntc iso 9001:2015 para el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad distrital francisco josé de caldas con fines de acreditación*. (Tesis de pregrado Universidad Distrital Francisco José de Caldas) . Obtenido de: <http://repository.udistrital.edu.co/>

bitstream/11349/3346/1/Garc%C3%ADaAvenda%C3%B1oCatherineLizeth2016.pdf

- Gómez, D. (2012). *Gestión de la comunicación en las organizaciones*. Madrid: Ariel.
- Grönroos, C. (1985). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gutierrez, B., & Velasco, J. (2009). *Procesos administrativos*. México: Universidad de México.
- Hermida, Kastika, & Serra, &. (2007). *Administración y estrategia, teoría y práctica*. Buena Aires: Ediciones Macchi.
- ISO 9001. (2015). *Introducción a las normas ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Jhonson, P. (2015). *ISO 9001:2015 vs. ISO 9001:2008* . Recuperado de <http://www.pjr.mx/downloads/ISO%209001%20Cross%20reference%20matrix%20SP.pdf>
- López, R. (2010). *Comunicación y relaciones públicas: radiografía del sector* . Madrid: ADECEC.
- Loza, P. (2011). *Incidencia De La Gestión Administrativa*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte .
- Münch , L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Narváez, L. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) para el área dde tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana:(Trabajo de proyecto tecnico Universidad Politécnica Salesiana)*. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad de servicio y sus implicaciones para la investigación futura*, 44-60.
- Pardo, R. (2012). *El director de comunicación, perfil de una nueva figura. Estrategias de comunicación*. Zamora: Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. Madrid: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC.
- Perez, J., & Gardey, A. (2012). *Administración*. Obtenido de <http://definicion.de/administracion/>
- Sampieri, R. (2007). *Fundamentos de metodología de investigación*. México: McGraw-Hill.

Anexo 1. Modelo de Encuesta

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INGENIERÍA DE EMPRESAS

ENCUESTA

Objetivo: Determinar su nivel de satisfacción con la calidad de servicio de Calmatriz Multimoquetas.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una (x) “una sola opción”.

PREGUNTAS CERRADAS:

1. ¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física de Calmatriz Multimoquetas?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	

2. ¿Considera usted que Calmatriz Multimoquetas, cuenta con personal calificado y experimentado?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

3. ¿El personal de Calmatriz Multimoquetas, demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

4. ¿El personal de Calmatriz Multimoquetas, demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

5. ¿Calmatriz Multimoquetas, les ofrece productos y servicios acordes a sus expectativas y necesidades?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

6. ¿El personal de Calmatriz Multimoquetas, mantiene una comunicación efectiva y rápida sobre temas relevantes con sus clientes?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

7. ¿El personal de Calmatriz Multimoquetas, es rápido y eficiente en suplir sus requerimientos y necesidades?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

8. ¿El personal de Calmatriz Multimoquetas, demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

9. ¿Calmatriz Multimoquetas, le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

10. ¿El personal de Calmatriz Multimoquetas, demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

“Agradecemos su tiempo”.

Anexo 2. Modelo de Entrevista

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INGENIERÍA DE EMPRESAS

ENTREVISTA

**“GUÍA DE ENTREVISTA” PARA DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

Objetivo: Determinar el nivel actual de cómo se encuentran los elementos claves del sistema de gestión de la calidad.

CUESTIONARIO:

1. ¿Existe debido conocimiento de la empresa y de su contexto?

.....

2. ¿Se identifica, comprende y satisface plenamente las necesidades y expectativas de las partes interesadas?

.....

3. ¿Cómo se organizan las actividades?

.....

4. ¿Existe liderazgo y compromiso de la alta dirección hacia la aplicación del enfoque a gestión de la calidad en la compañía, a través de establecimiento de política y objetivos de calidad?

.....

5. ¿Existe planificación de un sistema de gestión de la calidad que incluye acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación de los cambios?

.....

6. ¿Cómo se determina, proporciona y gestiona los recursos necesarios para lograr los resultados deseados?

.....

7. ¿La compañía planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?

.....

8. ¿Cómo se realiza el seguimiento de los resultados?

.....

9. ¿Se determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?

.....