



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la
satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de
Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.”**

Autora: Benavides Gavilanes, Maritza Eugenia

Tutora: Dra. Cruz Lazcano, Mary Elizabeth Ph. D.

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Mary Elizabeth Cruz Lazcano, con cédula de identidad N°1802467462, en mi calidad de tutora del proyecto de investigación sobre el tema: “**EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVA ISO 9001-2008 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CÁMARA NACIONAL DE CALZADO (CALTU) DE LA CIUDAD DE AMBATO.**”, desarrollado por Maritza Eugenia Benavides Gavilanes, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por H. Consejo Directivo de la Facultad

Ambato, Enero del 2017

EL TUTOR



Dra. Mary Elizabeth Cruz Lazcano Ph. D.

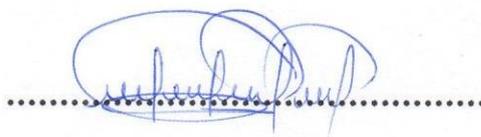
C.I. 1802467462

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Maritza Eugenia Benavides Gavilanes, con cédula de identidad N° 1805020052, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVA ISO 9001-2008 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CÁMARA NACIONAL DE CALZADO (CALTU) DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Enero del 2017

AUTORA



Maritza Eugenia Benavides Gavilanes

C.I. 180502005-2

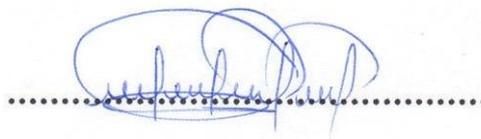
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Enero del 2017

AUTORA



Maritza Eugenia Benavides Gavilanes

C.I. 180502005-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVA ISO 9001-2008 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CÁMARA NACIONAL DE CALZADO (CALTU) DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, elaborado por Maritza Eugenia Benavides Gavilanes, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero del 2017



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Ing. María del Carmen Gómez

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Jeanette Moscoso

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico Dios quien por su infinito amor y misericordia que me ha permitido cumplir cada una de mis metas.

A mis padres por ser mis guías y protectores quienes se esfuerzan día a día para que yo llegara a plasmar mis objetivos profesionales, por ser mi pilar fundamental e inspiración y enseñarme valores basados en los principios de la humildad y sencillez que me hacen crecer como persona muy humana y honesta y de grandes sueños y anhelos para el convivir en la sociedad. Como no dedicarles también este esfuerzo a mis hermanos por permitirme crecer con ellos compartiendo alegrías y tristezas, triunfos y fracasos, a la vez apoyándonos incondicionalmente en cada momento. A mis familiares por sus consejos y palabras de aliento, a mis compañeros y amigos por brindarme una amistad sincera y un afecto leal

A todos a quienes han confiado y confían en mis capacidades.

Maritza Benavides G.

AGRADECIMIENTO

A dios por protegerme durante todo esta trayectoria y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres, por su esfuerzo, sacrificio y fatiga por enseñarnos el valor del trabajo y la responsabilidad, pero sobre todo por su amor y por encomendar nuestra familia en las manos de Dios.

A la Universidad Técnica de Ambato y sus docentes, quienes acompañándome en mi carrera universitaria supieron compartir su conocimiento y contribuirá mi formación profesional.

A mi tutor de tesis quien acertadamente dirigió el presente trabajo investigativo realizando valiosos aportes que permitieron su exitosa culminación.

A la cámara nacional de calzado, por la apertura y apoyo brindado durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mis hermanos, familia y todas las personas que de una u otra forma han contribuido e impulsado la realización de este trabajo.

Maritza Benavides G.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FAULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:“EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVA ISO 9001-2008 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CÁMARA NACIONAL DE CALZADO (CALTU) DE LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTORA: Maritza Eugenia Benavides Gavilanes

TUTORA: Dr. Mary Elizabeth Cruz Lazcano Ph.D.

FECHA: Enero 2017

RESUMEN EJECUTIVO

Con el proceso de globalización, las empresas enfrentan la problemática de cumplir con estándares de calidad y mejorar su gestión, por exigencias de mercados de exportación o por demandas de clientes, lo que exige implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad, por ello se analiza el tema con el objetivo de identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 influye en la satisfacción de los clientes, considerando que actualmente el país atraviesa una crisis financiera agravada por un sin número de empresas que ofertan productos si cumplir con estándares de calidad. El proyecto se basó en la investigación descriptiva y de campo considerando a 6 empresas asociadas a la CALTU, de las cuales 3 cuentan con certificación ISO 9001:2008 y 3 carecen de ella, a las mismas se les aplicó una encuesta, permitiendo concluir que las empresas con certificación han logrado mayor satisfacción de los clientes y reconocimiento en el mercado. Es por ello que se propone un Modelo de diagnóstico del control de la gestión

de calidad para las empresas asociadas a la CALTU, con el propósito de fortalecer el desarrollo industrial como una herramienta competitiva.

PALABRAS DESCRIPTORAS: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, INDUSTRIA DE CALZADO, NORMA ISO9001-2008, MEJORA CONTINUA.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
CAREER OF ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: “THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON ISO 9001-2008 AND CUSTOMER SATISFACTION IN ASSOCIATES TO THE NATIONAL CHAMBER OF FOOTWEAR (CALTU) OF AMBATO CITY”

AUTHOR: Maritza Eugenia Benavides Gavilanes

TUTOR: Dr. Mary Elizabeth Cruz Lazcano Ph.D.

DATE: January 2017

ABSTRACT

With the process of globalization, companies face the problem of meeting quality standards and improving their management, due to the demands of export markets or customer demands, which requires implementing and certifying a quality management system. The subject is analyzed in order to identify how the quality management system based on the ISO 9001-2008 regulation influences customer satisfaction, considering that the country is currently experiencing a financial crisis aggravated by a number of companies Which offer products if they meet quality standards. The project was based on the descriptive and field research, considering 6 companies associated to the CALTU, of which 3 have ISO 9001: 2008 certification and 3 lack it, a survey was applied to them, allowing the conclusion that Certified companies have achieved greater customer satisfaction and recognition in the market. That is why it proposes a diagnostic model of the control of quality management for the companies

associated with the CALTU, with the purpose of strengthening industrial development as a competitive tool.

KEYWORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, CUSTOMER SATISFACTION, FOOTWEAR INDUSTRY, ISO9001-2008 STANDARD, CONTINUOUS IMPROVEMENT.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINATES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema	2
1.2. Descripción y formulación del problema.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.3. Análisis crítico	8
1.2.4. Prognosis.....	8
1.2.5. Formulación del Problema	9
1.2.6. Preguntas Directrices	9
1.2.7. Delimitación del Objeto de Investigación.....	9
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos	11

1.4.1 General.....	11
1.4.2 Específicos.....	11
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes Investigativos.....	11
2.2 Fundamentación científico- técnica	16
2.2.1 Marco Conceptual Variable Independiente.....	19
2.2.2 Marco Conceptual Variable Dependiente	46
2.3 Hipótesis	62
2.4 Señalamiento de variables.....	62
CAPÍTULO III	63
METODOLOGÍA	63
3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación	63
3.1.1 Modalidad de la Investigación	63
3.1.2 Enfoque de la investigación	63
3.1.3 Nivel de investigación.....	64
3.2 Población y muestra	64
3.2.1 Población.....	64
3.2.2 Muestra	65
3.3 Operacionalización de las variables	68
3.4 Plan de Recolección de información.....	71
3.5 Plan de procesamiento de la información	72
CAPÍTULO IV	73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	73
4.1 Principales resultados.....	73
4.2 Verificación de la hipótesis.....	97
4.3 Limitaciones de estudio	100
4.4 Conclusiones	101
4.5 Recomendaciones	102
Propuesta de solución	103
BIBLIOGRAFÍA	121
ANEXO	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. 1: Modelo de sistema de gestión de calidad basado en procesos.....	3
Gráfico 1. 2: Principales Zonas de Producción de Cuero y Calzado del Ecuador	5
Gráfico 1. 3: Árbol del problema	7
Gráfico 2. 1: Red de Categorías Conceptual.....	16
Gráfico 2. 2: Constelación de ideas V. Independiente	17
Gráfico 2. 3: Constelación de ideas V. Dependiente	18
Gráfico 2. 4: Requisitos generales en SGC ISO 9001:2008	27
Gráfico 2. 5: Responsabilidad de la dirección	30
Gráfico 2. 6: Esquema de diseño y desarrollo	37
Gráfico 2.7: Causas y consecuencias de la Insatisfacción	56
Gráfico 4.1: La empresa cuenta con un sistema de calidad	74
Gráfico 4. 2: Certificación de la Norma ISO 9001:2008	75
Gráfico 4. 3: El SGC ayuda a la mejora continua de la Empresa	76
Gráfico 4. 4: Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.....	77
Gráfico 4. 5: Documentos que describen los proceso de producción	78
Gráfico 4. 6: Conocimiento de las Políticas de Calidad	79
Gráfico 4.7: Responsabilidades frente al Sistema de Gestión de la Calidad	80
Gráfico 4. 8: Medio de comunicación sobre el SGC	81
Gráfico 4. 9: Conocimiento sobre el Manual de Calidad.....	82
Gráfico 4. 10: Objetivos establecidos en el área de trabajo	83
Gráfico 4. 11: Se cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo y equipamiento adecuado.....	84
Gráfico 4. 12: Ambiente laboral adecuado	85
Gráfico 4. 13: Los productos cumplen con especificaciones técnicas que requiere el cliente	87
Gráfico 4. 14: Cumplimiento de los productos con las características de calidad....	88
Gráfico 4. 15: Satisfacción de necesidades	89
Gráfico 4. 16: Calificación del servicio brindado por la empresa	90
Gráfico 4. 17: Recomendación de productos de la empresa	91
Gráfico 4. 18: Inconvenientes en cuanto a la calidad.....	92

Gráfico 4. 19: Forma de recepción y entrega de pedidos.....	93
Gráfico 4. 20: Respuestas a problemas, reclamos y quejas y entrega de pedidos	94
Gráfico 4. 21: Solución frente a productos defectuosos	95
Gráfico 4. 22: Manejo de sistemas de calidad basados en la norma ISO 9001:2008	96
Gráfico 4. 23: Chi-cuadrado.....	99
Gráfico 4. 24: Sistema de Gestión de Calidad	105
Gráfico 4. 25: Perfil del diagnóstico	119

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 2. 1: Clases de índices de gestión	50
Tabla 3. 1: Población de estudio.....	65
Tabla 3. 2: Número de trabajadores encuestados por empresa	66
Tabla 3. 3: Número de clientes encuestados por empresa	67
Tabla 3. 4 Operacionalización Variable Independiente	69
Tabla 3. 5 Operacionalización Variable Dependiente.....	70
Tabla4. 1: La empresa cuenta con un sistema de calidad.....	73
Tabla 4. 2: Certificación de la Norma ISO 9001:2008	74
Tabla 4. 3: El SGC ayuda a la mejora continua de la Empresa	75
Tabla 4. 4: Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa	76
Tabla 4. 5: Documentos que describen los proceso de producción	77
Tabla 4. 6: Conocimiento de las Políticas de Calidad.....	78
Tabla 4. 7: Responsabilidades frente al Sistema de Gestión de la Calidad	79
Tabla 4. 8: Medio de comunicación sobre el SGC	80
Tabla 4. 9: Conocimiento sobre el Manual de Calidad.....	81
Tabla 4. 10: Cumplimiento de los objetivos establecidos en el área de trabajo	83
Tabla 4. 11: Se cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo y equipamiento adecuado.....	84
Tabla 4. 12: Ambiente laboral adecuado	85
Tabla 4. 13: Los productos cumplen con especificaciones técnicas que requiere el cliente	86
Tabla 4. 14: Cumplimiento de los productos con las características de calidad.....	88
Tabla 4. 15: Satisfacción de necesidades	89
Tabla 4. 16: Calificación del servicio brindado por la empresa.....	90
Tabla 4. 17: Recomendación de productos de la empresa	91
Tabla 4. 18: Inconvenientes en cuanto a la calidad de los productos	92
Tabla 4. 19: Forma de recepción y entrega de pedidos.....	93
Tabla 4. 20: Respuestas a problemas, reclamos y quejas.....	94
Tabla 4. 21: Solución frente a productos defectuosos	95
Tabla 4. 22: Manejo de sistemas de calidad basados en la norma ISO 9001:2008 ..	96

Tabla 4. 23: Frecuencias observadas.....	99
Tabla 4. 24: Cálculo del chi-cuadrado	100
Tabla 4. 25: Cuestionario del sistema de control de calidad.....	106
Tabla 4. 26: Instrucciones para aplicar la herramienta	117
Tabla 4. 27: Resultados del prediagnóstico	118

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo diagnosticar como la certificación de las Normas ISO 9001:2008 de las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de Ambato influye en la satisfacción de los clientes, considerando que el sistema de gestión de calidad bajo esta normativa se basa en la mejora continua y el cumplimiento de los requerimientos del cliente para con ello satisfacer sus necesidades y expectativas.

La investigación se encuentra estructurada de la siguiente forma:

Capítulo I: En esta primera parte se describe y plantea el problema de investigación en los diferentes campos como es a nivel mundial, nacional y local, además de ello se determina la justificación para realizar el proyecto investigativo y se detallan los objetivos a cumplir con el desarrollo del trabajo.

Capítulo II: En esta apartado se realiza la recopilación teórica de los conceptos y teorías más importantes para el desarrollo de proyecto, además se plantea la hipótesis a ser comprobada.

Capítulo III: Comprende la metodología para realizar la investigación, es decir el enfoque, nivel de investigación, además, se define población y su respectiva muestra exacta a ser investigada y la manera en la que se va a procesar la información.

Capítulo IV: Se detallan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores y clientes de las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de Ambato, además se incluye la comprobación de la hipótesis, como también las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó una vez aplicada la encuesta y finalmente se presenta la herramienta de diagnóstico y control de un sistema de gestión de calidad propuesta como solución al problema.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

“EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMATIVA ISO 9001-2008 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CÁMARA NACIONAL DE CALZADO (CALTU) DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

1.2. Descripción y formulación del problema

1.2.1. Contextualización

Hoy en día vivimos en un mundo globalizado, a medida que avanza la innovación, los consumidores se vuelven más exigentes a la hora de adquirir un producto o servicio, los cuales se identifican por su duración, su funcionalidad, su comodidad ya sea en su uso y costo, es por eso que las empresas deben ser rigurosas en los procesos de fabricación de los productos para dotarles del mínimo detalle del que puede depender su aceptación o no en el mercado. Se exige y exigimos calidad según (Juran, 2001) “Calidad es el conjunto de características de un producto y servicio en el que confiere la aptitud necesaria para satisfacer e incluso superar las necesidades y expectativas del cliente o usuario”

Para una mejor gestión empresarial a nivel mundial se crearon las normas ISO las mismas que generan los lineamientos para una mejor calidad de los productos o servicios.

La historia ISO comenzó en 1946, cuando los delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional para facilitar la coordinación internacional y la unificación de las normas industriales. (Rivas L. A., 2016, pág. 2).

Una de las características principales de la sociedad en la que estamos inmersos es la alta competitividad de las empresas, es por ello que en los países industrializados, las empresas han optado un sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO

9001:2008 que ayuda al fortalecimiento institucional definiendo un nuevo concepto de estructura organizativa, al afirmar que toda la organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados y basados en calidad para establecer mejora continua y determinar así, si las disposiciones se llevan a cabo y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

Esta norma ofrece herramientas de gestión que permiten definir las políticas empresariales y los objetivos de calidad de las empresas, monitorear y medir el desempeño de sus procesos y características de los productos y fomentar la mejora continua dentro de la organización.



Gráfico 1. 1: Modelo de sistema de gestión de calidad basado en procesos
Fuente: Norma ISO 9001-2008

La implementación de un sistema de gestión de la calidad acorde a la norma ISO 9001 es una oportunidad para las organizaciones para estructurarse, ordenarse, enfocarse en las necesidades del cliente, identificar costos de no calidad e iniciar el trayecto del mejoramiento continuo que le permita llegar a la excelencia operacional, y desde allí a la innovación.

“La norma internacional ISO 9001 permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados.” (Mesquida & Cabestrero, 2010, pág. 34)

Un sistema de calidad permite a cada integrante de la planilla de una empresa saber que espera de su trabajo, como realizar sus tareas cuando hacer su trabajo, a su vez, permite obtener un resultado predecible y confiable. Por tanto un sistema de calidad tiene como objetivo principal que la empresa funcione en total sincronía, de forma que esta puede asegurar que sus productos y servicios estén sujetos a especificaciones y cumplan unos estándares de calidad fijados previamente. (Fontalvo & Vergara, 2010, p. 10)

Es importante también mencionar que la ISO 9001 acaba de ser actualizada. “Las organizaciones certificadas tienen tres años posteriores a la publicación de la norma ISO 9001:2015” según menciona la (Organización Internacional de Normalización, 2015) para ajustar a este nuevo cambio.

Debido a las exigencias de mercados de exportación y la constante demanda de clientes, las empresas se encuentran obligadas a cumplir con ciertos estándares de calidad y mejorar su gestión, para lo cual es necesario implementar y certificar un sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001.

El Ministerio de Industrias y Productividad (2015) una vez recibido el certificado de Calidad de la ISO 9001 indica que esta norma es la herramienta de gestión de calidad más completa y conocida a nivel mundial, pues ha entregado más de 1,1 millones de certificaciones en 187 países, resaltando que en el Ecuador existen 1369 organizaciones que poseen dicha certificación.

En el mercado ecuatoriano, se está dando de a poco la adopción de un sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001 en la medida que firmas certificadoras hacen bien su trabajo, las empresas del Ecuador van perdiendo el temor por costos, más aún cuando estas analizan todo lo que pueden lograr una vez certificadas.

Es así que en los últimos años a nivel provincial se ha puesto mucho énfasis por parte de las organizaciones en lo que se refiere a la calidad, mejoramiento continuo y la implementación de sistemas de gestión de la calidad para las empresas privadas y

públicas, con el fin de lograr un objetivo en común que es la satisfacción de sus clientes.

Las empresas locales que han logrado la certificación ISO 9001:2008, deben centrarse en el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, con la finalidad de aumentar la productividad mejorando los procesos de producción, capacitando y calificando a los empleados, con esto lograr superar las expectativas y necesidades de los clientes.

La Industria del Calzado en Ecuador es un sector importante en la economía, siendo Tungurahua, Imbabura, Azuay y Cotopaxi, las provincias con mayor producción en la región Sierra. (Flacso, 2011)

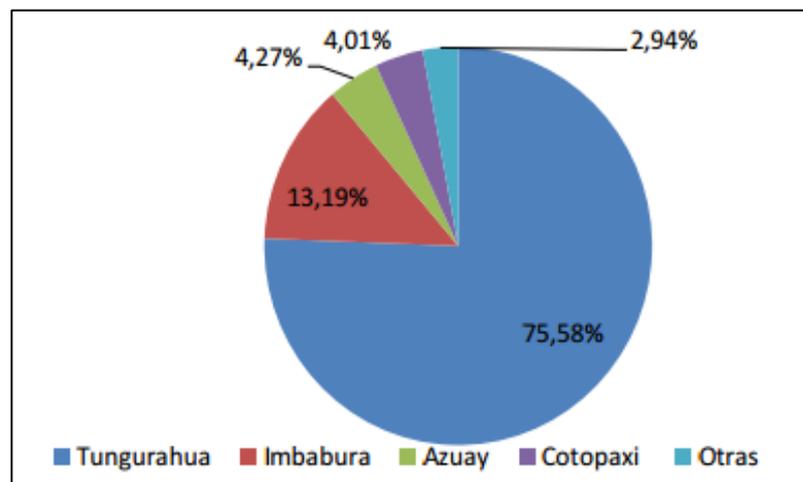


Gráfico 1. 2 Principales Zonas de Producción de Cuero y Calzado del Ecuador
Fuente: Asociación Nacional de Curtidores del Ecuador

La provincia de Tungurahua es considerada zona de gran impacto industrial, debido a que la producción manufacturera-industrial de la provincia es la más desarrollada de la región y muy importante para el país. (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, 2011)

Según datos del Censo Económico 2010, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en el país, existen 870 establecimientos que se dedican a la producción de zapatos.

De ahí que en la Cámara nacional de calzado (CALTU), se concentran el 50% de los productores del país. Siendo esta una institución sólida con representatividad nacional que agrupe socios altamente competitivos de la cadena del cuero y calzado, contando con alianzas estratégicas con organismos de cooperación, que permita a sus socios participar en eventos internacionales y posicionar sus productos en mercados externos.

Para el mejoramiento del comercio y la calidad de la producción de zapatos se creó la Cámara nacional de calzado (CALTU). Además podemos identificar que se encuentran plenamente comprometidos con la calidad de sus productos logrado mayor productividad optimizando recursos y lo más importante mejorando la calidad y la satisfacción al cliente.

La Cámara nacional de calzado (CALTU), cuenta actualmente con 35 empresas entre pequeñas, medianas y grandes y tiene como finalidad establecer la Ciudad del Calzado en Cunchibamba, al norte de Ambato, en la cual se podrá exhibir los procesos productivos para los turistas, con esto fortalecer la producción, la comercialización y el turismo para beneficio de los productores, comerciantes y demás gremios que se desenvuelven en torno al calzado.

En la entrevista realizado a la Dra. Lilian Villavicencio (2014) por Diario El Telégrafo se manifiesta lo siguiente:

En 2003 se formó la Cámara de Calzado de Tungurahua por iniciativa de un grupo de empresarios, liderados por Calixto Peñaloza. En 2006 subió a la presidencia Milton Peñaloza y en 2008, se formó la Caltu y asumí la presidencia. La integran 67 empresas a nivel nacional.

En un dialogo entablado entre mi persona y el director ejecutivo de CALTU, Ing. Luis Montero, expresa que la Cámara Nacional de Calzado busca manifestar el talento nacional e incentivar la creatividad, innovación y diseño, a través de las creaciones y presentaciones de trabajos en calzados, con la finalidad de generar empleo en el sector que los caracteriza. Además manifiesta que en la provincia de Tungurahua tres empresas asociadas a esta Cámara cuentan con la Certificación ISO 9001:2008, las cuales son: Plasticaucho Industrial S.A, Incalsid Cía. Ltda. y Vecachi.

1.2.2. Árbol de problemas

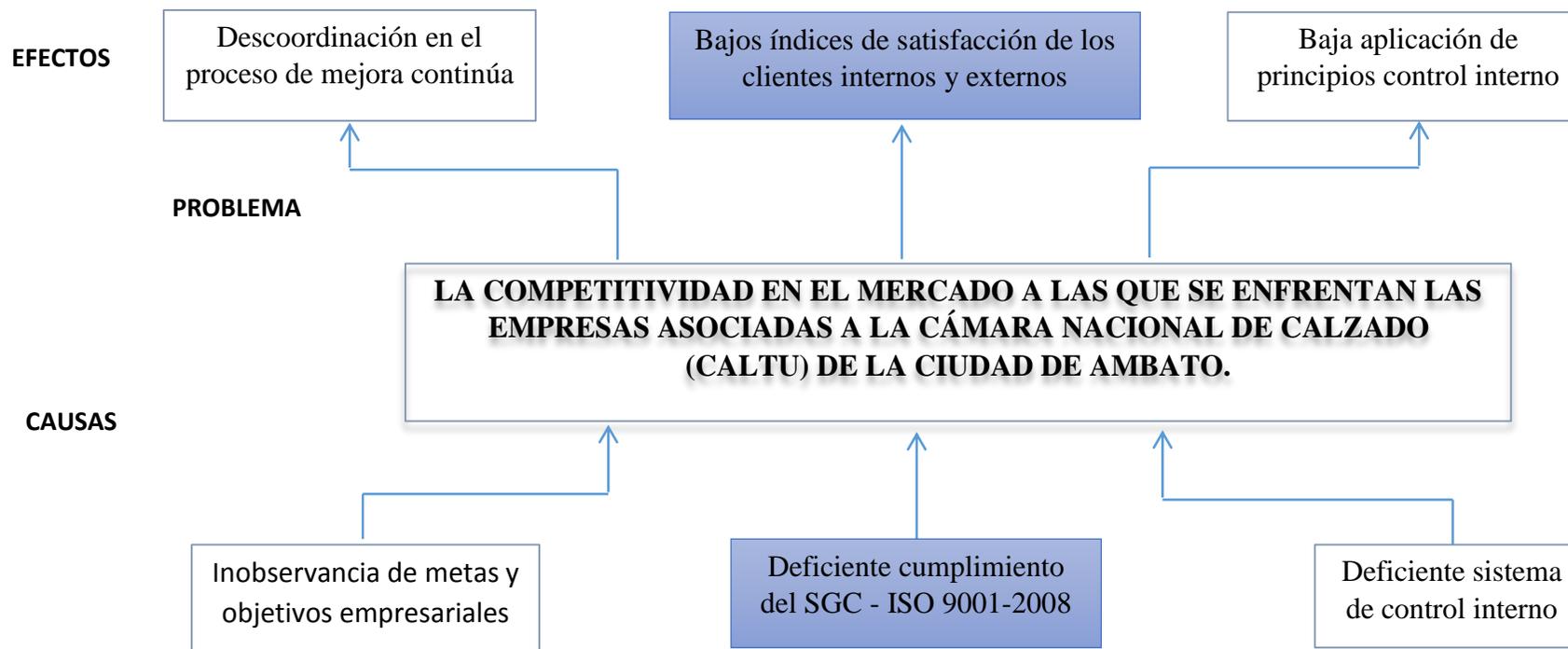


Gráfico 1. 3 Árbol del problemas
Elaborado por: Benavides, M, (2016)

1.2.3. Análisis crítico

La inobservancia de metas y objetivos empresariales claramente nos llevan a no sobresalir frente a la competencia, pues cada una de las estaciones de trabajo están regidas por el tipo de producto que se está elaborado y sobre todo con una cantidad de producción y al dejar de lado estas deficiencias tienen como efecto una descoordinación en el proceso de mejora continua.

El deficiente cumplimiento del sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001 – 2008 refleja como efecto principal los bajos índices de satisfacción de los clientes tanto internos como externos, dejando así a la organización rezagada y en un nivel inferior a las empresas que forman parte de la competencia.

El deficiente sistema de control interno, al no encontrarse enmarcado bajo los principios de auditoría del sistema de gestión normalmente aceptados y de las normas internacionales de auditoría y de aseguramiento tiene como efecto una baja aplicación de principios de control interno, lo que acarrea problemas en la organización, disminuyendo de esa manera el poder de competitividad en el mercado.

1.2.4. Prognosis

En el caso de que no se dé una solución a los problemas ocasionados por la competitividad en el mercado a las que se enfrentan las empresas asociadas a la cámara nacional de calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato, se percibirá en un corto plazo el decrecimiento en sus ventas ya que la competencia está constantemente innovando nuevas líneas complementarias y con ello alcanzar la satisfacción plena del cliente, un decrecimiento de las mismas en mercados locales bajaría notablemente su producción lo que tendría como efecto principal pérdidas económicas y por ende el cierre de la misma.

Es por ello que se desprende la necesidad de mejorar la calidad del producto y servicios para que las empresas pueda recuperar su prestigio y encaminarse en la ruta de un crecimiento sostenido en base a la confianza de sus clientes y generar mayor competitividad así como en mercados locales y globales.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 influye en la satisfacción de los clientes de las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado de la ciudad de Ambato?

1.2.6. Preguntas Directrices

- ¿Cómo influye el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 en la satisfacción de los clientes asociados a la cámara nacional de calzado (CALTU)?

- ¿Qué provoca el incumplimiento en el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 en la satisfacción de los clientes asociados a la cámara nacional de calzado (CALTU)?

- ¿Cuál es la estrategia para intervenir en el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 para mejorar la satisfacción de los clientes asociados a la cámara nacional de calzado (CALTU)?

1.2.7. Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Administrativo

Área: Calidad Total

Aspecto: Gestión de Calidad

Temporal: La investigación se realizará en el Período Mayo – Diciembre 2016.

Espacial: Se realizará en las empresas asociadas a la cámara nacional de calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.

1.3 Justificación

El presente proyecto investigativo tiene como propósito fundamental identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 afecta a la satisfacción de los clientes de las empresas asociadas Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato, determinando los aspectos indispensables y particulares que ejecutan cada una de las empresas al generar su producto elaborado, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Es de interés desarrollar esta investigación, ya que actualmente el país vive momentos de crisis financiera en todos los campos empresariales por diferentes esquemas políticos, principalmente por la falta de control de mercado, ya que se han incrementado un sin número de empresas que ofertan productos elaborados que no cumplen con los estándares de calidad establecidos, esto genera poca inversión y abaratan costos a las entidades que ofertan mencionados productos; tal es el caso en la industria del calzado en el cual vamos enfocar el presente proyecto investigativo.

Es importante tomar en cuenta que al desarrollar este proyecto se pretende encontrar las vulnerabilidades técnicas y de campo de las entidades que fabrican calzado ya que las mismas no tendrán un impacto de calidad favorable para el cliente quien no se verá beneficiado ni cumplirá con las expectativas que genera dicha inversión al adquirirlo. Esto es desfavorable para la empresa porque no cumple con las expectativas de quienes consume dicho producto, esto conlleva a la reducción de ventas y crecimiento de la empresa por la falta de calidad en sus productos elaborados.

Razón por la cual se debe tomar en cuenta las normas y estándares nacionales como la Norma INEN e internacionales como la ISO 9001:2008 que promueven la acogimiento de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGC para de esta manera aumentar la satisfacción de los clientes a través del cumplimiento de sus exigencias, impulsando su desarrollo. Para el funcionamiento eficaz de una organización es importante establecer y gestionar diversas actividades correspondidas entre sí, a fin de aplicar la filosofía de las normas y estándares que se establecen para cada producto elaborado, incidiendo en un producto de calidad que conllevarán a crecer como empresa en el mercado nacional e internacional.

Finalmente, se procederá al desarrollo del tema investigativo, aplicando todos los conocimientos tanto en el campo científico, teórico y práctico, como también aprovechando la información y las facilidades que brinda la Cámara Nacional de Calzado, que ayudarán al cumplimiento de los objetivos propuestos en el mismo.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 influye en la satisfacción de los clientes de las empresas asociados a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Específicos

- Evaluar la aplicación del sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 en las empresas asociadas Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.
- Definir como se miden la satisfacción de clientes de las empresas asociadas Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.
- Proponer la medida de los resultados en la satisfacción del cliente del sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 en las empresas asociadas Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo de la presente investigación se ha recolectado información bibliográfica de libros, tesis, revistas científicas, etc., que tienen relación con las variables del trabajo a realizar.

Entre los trabajos encontrados se menciona la investigación realizado en la Universidad Técnica de Ambato por el **Autor:** Córdova (2012), con el tema: “La gestión de la calidad de servicios y su impacto en la satisfacción de los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., de la ciudad de Ambato”, en el cual se plantean el siguiente objetivo: a) “Diagnosticar los procesos actuales de gestión de calidad de la COAC. “KULLKI WASI Ltda.”.

En el proceso investigativo de este trabajo se utilizaron fuentes como la lectura científica que constituye los libros de Gestión de la Calidad, satisfacción del cliente, marketing, informes de investigación, revistas e internet, además de una encuesta aplicada a los clientes externos de la cooperativa. Una vez procesados los datos se obtuvo la siguiente conclusión: a) “Con base en la investigación se pudo concluir que una parte significativa de clientes se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la Cooperativa; sin embargo no hay que descartar que un considerable número de personas no se encuentran satisfechos, esto denota que existen tipo de falencia al momento de brindar el servicio. También se considera que no todos los clientes piensan que el servicio es ágil y oportuno en la realización de las transacciones.”

El informe investigativo contribuye con el presente trabajo pues prescribe los procesos de gestión de calidad incluyendo los elementos de una organización que interactúan a través de la planeación, organización, dirección, control y que contribuyen al logro de la calidad y con ello la satisfacción de cliente.

Además se menciona el trabajo investigativo realizado en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, por los **Autores:** Kure Segura & Ponce (2011), con el tema: “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en Base a la Norma ISO 9001:2008,

para una Empresa de Alimentos”, realizado en la ciudad de Guayaquil, plantea el siguiente objetivo: a) Diagnosticar el estado actual de la empresa, analizando los métodos y procesos existentes, basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

En esta investigación es de tipo descriptiva, cuali-cuantitativa en la cual se describe y analiza las características de la empresa destinada para la investigación y los modos en que se aplica la Norma ISO 9001:2008. Una vez analizado la información concluyen lo siguiente: a) Mediante la documentación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, la Empresa, cuenta a partir de ahora con las herramientas básicas para llevar a cabo un enfoque basados en sistema de gestión de la calidad, que permite un crecimiento continuo a través del transcurrir de su operación, lo que permite generar más confianza a sus directivas y clientes.

El trabajo investigativo aporta al presente pues muestra como las norma ISO 9001:2008 aseguran la calidad y ello puede ser empleado para el diseño y desarrollo de productos mediante el acatamiento de requisitos que un fabricante debe cumplir para estar en capacidad de diseñar, confeccionar y de instalar sus productos con los niveles de calidad establecidos en las normas.

Se menciona el trabajo investigativo realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por el **Autor:** Camacho Navas (2007), con el tema: “Alineación del Procedimiento de Diseño de Calzado de la Empresa Dogo Industrial, con los Requerimientos de la Norma ISO 9001:2008”, realizado en la ciudad de Ambato, plantea el siguiente objetivo: a) Establecer responsabilidades, cadena de actividades predecesoras y actividades críticas en el procedimiento de diseño.

Las técnicas de recolección de datos se basaron principalmente por la observación directa por parte del investigador y la bibliografía seleccionada por la misma, tales como el manual de calidad, Manual de procesos y procedimientos, documentos de trabajo, registros informes de auditorías internas de la empresa, para llegar a la siguiente conclusión: a) Un proceso bien organizado es un proceso controlado y medible. Las innovaciones sobre el área de diseño de calzado, adoptan actividades

sistematizadas y medibles en cuanto al tiempo de ejecución de los proyectos, la cantidad de productos nuevos desarrollados y los recursos utilizados para este fin.

El informe investigativo presentado tributa al presente al orientar sobre la calidad en el proceso y procedimientos del calzado acorde a las ISO 9001:2008 y con ello lograr identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios, sociedad) para lograr ventajas competitivas y hacerlo de manera eficiente.

Según el trabajo investigativo realizado en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, por el **Autor:** Velez (2010), con el tema: “Modelo de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008, Orientado a Mejorar los Resultados de Negocio”, realizado en la ciudad de Monterrey, plantea el siguiente objetivo: a) Proponer un modelo de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, orientado a mejorar los resultados del negocio.

La presente investigación presenta una metodología mixta con un enfoque cualitativo y cuantitativo, con la finalidad de obtener datos de las dos variables de estudio, adicional se realizó entrevistas personales, análisis de documentos, para llegar a la siguiente conclusión: a) El requisito de “Análisis de datos” contenido en la norma 9001 obliga a la organización a profundizar en la identificación de causas de los problemas y la localización de oportunidades de mejora, para posteriormente establecer actividades para incrementar el nivel de desempeño.

El trabajo de investigación planteado muestra como el sistema de calidad se orienta a mejorar los resultados del negocio brindando una idea clara de que ISO 9001:2008 promueve el acogimiento de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGC, que permita el incremento en la satisfacción del cliente.

El trabajo investigativo realizado en la Universidad de Chile, por el **Autor:** Droguett (2012), con el tema: “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”, realizado en la ciudad de Santiago, plantea el siguiente objetivo: a)

Identificar las principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, y conocer las exigencias de los clientes.

El presente trabajo investigativo realiza una investigación de campo, con la finalidad de analizar los datos obtenidos del estudio de satisfacción de clientes realizado en la empresa, con esto determinar la siguiente conclusión: a) Al estudiar individualmente cada uno de los procesos de servicio presentes en la industria se mostró cómo los impulsores de satisfacción o insatisfacción son bastante diferentes en ambos casos. Por un lado, en el proceso de ventas, es posible ver cómo la evaluación de la experiencia de servicio depende en una gran proporción de la evaluación que hace el cliente del desempeño del vendedor, jugando un rol clave la capacidad del mismo para cumplir compromisos y la preocupación que tiene por las necesidades del cliente.

La investigación antes mencionada hace notar la importancia que tiene la satisfacción de los clientes ya sea al adquirir un producto o servicio conforme a sus expectativas y mediante eso conseguir el crecimiento de cualquier negocio.

El trabajo investigativo realizado en la Universidad Politécnica de Valencia, por los **Autores:** Hostalet, Escriche, & Domenech (2014), con el tema: “Actualización del Sistema de Gestión de Calidad en una Industria Alimentaria Basado en ISO 9001, Implementación y Análisis de la Mejora de la Satisfacción de los Clientes.”, realizado en la ciudad de Valencia, plantea el siguiente objetivo: a) demostrar la mejora en la satisfacción de los clientes de una empresa alimentaria, basándose en la implantación de la ISO 9001.

La metodología del presente trabajo investigativo es de carácter cuantitativo, motivo por el cual se analiza estadísticamente los datos obtenidos en los resultados de las encuestas, para plantear la siguiente conclusión: a) Las medidas de mejora tomadas durante el periodo comprendido entre 2012 y 2013 han permitido reorientar las acciones que desarrolla la empresa y mejorar la satisfacción general de los clientes. No obstante, los resultados de 2013 indican que se puede seguir mejorando por lo que será imprescindible trabajar por la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

El trabajo investigativo citado da a notar que las medidas para determinar la calidad no solo deben ser implementadas y aplicadas sino que requieren medidas de mejoras

constantes para orientar las acciones de la empresa hacia su crecimiento que satisfaga adecuadamente las necesidades de los clientes.

El trabajo de investigación realizado en el CENTRUM Católica Graduate School Pontificia presentado por los **Autores:** Benzaquen & Convers (2015), con el tema: “El ISO 9001 y la Administración en las empresas de Colombia”, que tienen como objetivo: a) Identificar si las empresas colombianas con certificación ISO 9001 tienen mayor nivel de calidad con aquellas con no están certificadas.

Se aplicó un cuestionario con la finalidad de conocer el nivel de implementación de la TQM en las empresas que están constituidas en Colombia, para llegar a la siguiente conclusión: a) Los resultados confirman que las empresas con certificación ISO 9001 tienen mejor desempeño en los factores TQM analizados en el estudio comparadas con empresas no certificadas. Este resultado en la muestra resalta la importancia y los efectos positivos de la certificación en el nivel de calidad de las empresas colombianas.

Dicho estudio es relevante para el desarrollo del presente trabajo investigativo pues asevera que las empresas con certificación ISO 9001 tienen mejor desempeño que aquellas que no posee la certificación, guiando de esta manera el sistema de gestión de calidad basado en las ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la cámara nacional de calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato, donde se pretende incluir a empresas de calzado certificadas y otras fuera de la norma y con ello establecer diferencias de calidad y satisfacción de clientes.

A continuación se presenta el trabajo de investigación publicado en la revista científica Redalyc, presentado por los **Autores:** Gonzáles & González (2009), con el tema: “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad con un Enfoque de Ingeniería de la Calidad”, realizado en la ciudad de la Habana, plante al siguiente objetivo: a) Determinar las características de calidad del producto incluido en el alcance del SGC, a partir de las necesidades de los clientes.

Según los autores mencionan que se plantearon herramientas como encuestas, revisión de documentos, entrevistas, lluvia de ideas y trabajos en grupo, para llegar a la siguiente conclusión: a) Mediante el modelo propuesto se puede lograr la participación

del personal de las diferentes áreas de la empresa en el diseño del SGC a través de las entrevistas y la circulación de documentos.

El último informe investigativo coadyuva con el presente, al enfocarse en las necesidades de los clientes para poder obtener criterios que guíen acciones basadas en un sistema de gestión que dirija y controle una organización con altos estándares de calidad para de esa forma asegurar su funcionamiento y control en todo momento.

2.2 Fundamentación científico- técnica

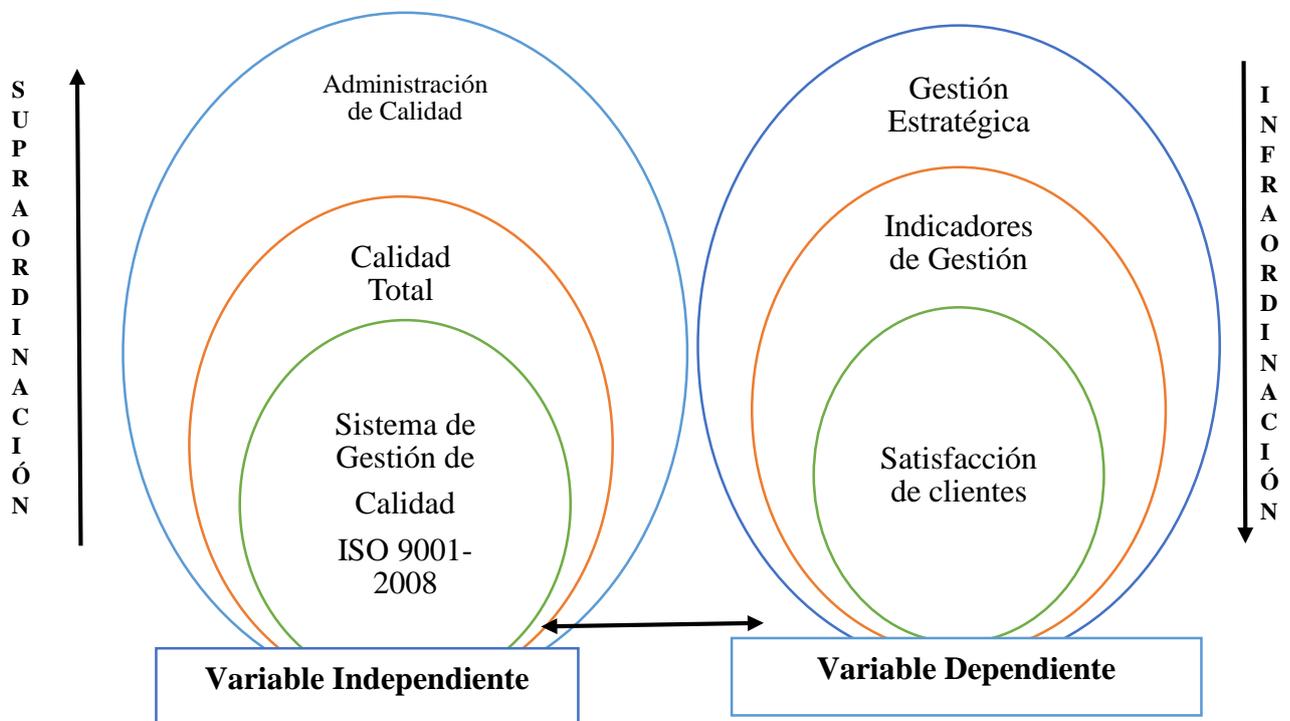


Gráfico 2. 1 Red de Categorías Conceptual
Elaborado por: Benavides, M (2016)



Gráfico 2. 2 Constelación de ideas V. Independiente
Elaborado por: Benavides M. (2016)

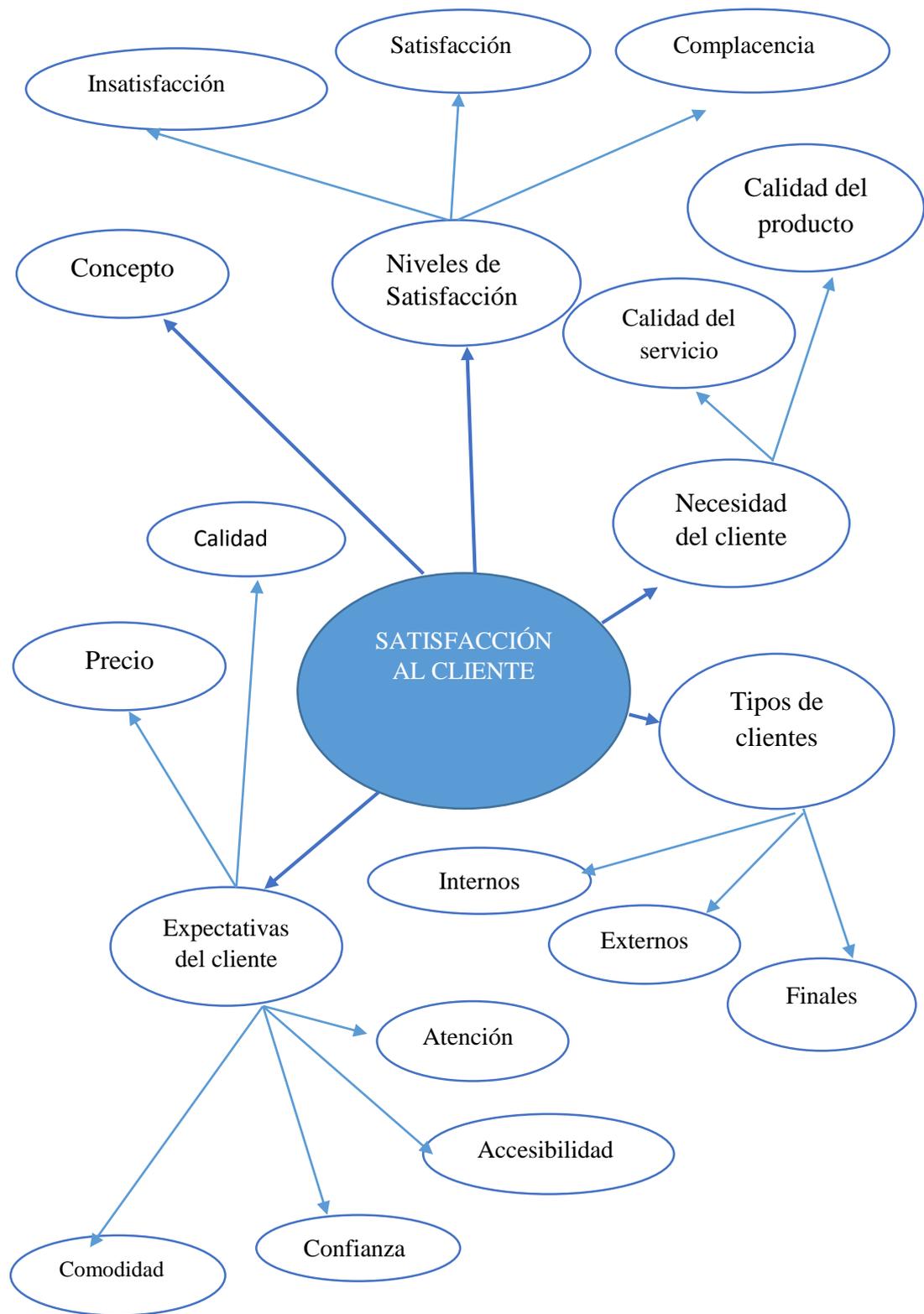


Gráfico 2. 3 Constelación de ideas V. Dependiente
Elaborado por: Benavides M. (2016)

2.2.1 Marco Conceptual Variable Independiente

Historia de la Calidad

Las organizaciones en general, buscan mejorar sus productos o servicios, con el fin de acrecentar su productividad, competitividad y alcanzar reconocimiento, y de esta manera garantizar su supervivencia y crecimiento en el mercado, es así como uno de los mecanismos que mayores resultados ha proporcionado es la implantación de una dirección basada en la calidad. (Torres, Ruiz, Solís, & Martínez, 2012)

El origen de la calidad de acuerdo a lo que explica Torres, Ruiz, Solís, & Martínez, (2012) ha evolucionado, pues inicialmente se hablaba de inspección hasta conseguirse actualmente la gestión de calidad total o excelencia. La inspección se dio desde 1450, año en que data la primera evidencia de un inspector, así posteriormente en 1920, se procuró detectar defectos en el producto terminado donde la calidad era vista como una resolución de problemas, es decir, que se enfocaban solo en el producto final donde la inspectoría revisaba lo que el producto terminado debía cumplir para la salida al mercado. Consecutivamente en el año 1920, procede una etapa de control, donde dicha calidad no solo era vista en el producto final sino también en el proceso de producción, así se obtuvo evidencia no solo de defectos en el producto final sino que se logró identificar las causas del mismo para poder tomar decisiones asertivas.

Alrededor de 1960, los aportes de autores como Joseph Juran y Kaoru Ishikawa llevaron a que la calidad fuese percibida como una responsabilidad de toda empresa. Por un lado Joseph Juran infundió la trilogía de la calidad donde destacó la planificación de la calidad, el control de la misma y la mejora continua para con ello conseguir cambios ventajosos y permanentes en un negocio. Y Kaoru Ishikawa quien establece el círculo de calidad donde señala claramente que la participación en un círculo de calidad es voluntaria, que la formación y el trabajo dentro de un proyecto se debe realizar a costa del tiempo de empresa, la sistemática de trabajo gira en torno al líder del grupo pero que los proyectos de mejora puede iniciar tanto directivos como trabajadores al estar relacionados con tareas propias y finalmente que la selección de un proyecto para su ejecución efectiva corresponderá a la dirección con acuerdo del círculo de calidad. (Torres, Ruiz, Solís, & Martínez, 2012)

Los avances en cuanto al tema de la calidad fueron muchos, tanto así que la calidad se ha convertido en una estrategia para alcanzar una ventaja competitiva entre las empresas en donde la coordinación y organización es la clave para resolver los problemas de forma activa y establecer acciones preventivas para aseguramiento de la calidad.

Administración de la Calidad

De acuerdo al criterio de Summer (2006) “Los sistemas de administración de la calidad conjuntan los ingredientes necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea.” (p.35). Dichos sistemas son capaces de adaptarse a los cambios con la finalidad de satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes.

Además Blandón Navarro (2011) manifiesta que

“El objetivo de la administración o gestión de la calidad es el mismo que el del aseguramiento: se busca garantizar la calidad de los productos por la vía de asegurar la calidad de los procesos. Es decir, si el proceso funciona correctamente, el producto deberá ser el esperado. Con esta idea desplegada a todos los procesos de la empresa, los productos generados (finales o intermedios), deberán satisfacer a sus respectivos clientes (externos o internos).”(p. 4)

Con ello se establece que la administración de la calidad se enfoca en la participación de todos los miembros de una organización, con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente a largo plazo, además de beneficiar a todos los miembros de la organización como a la sociedad. Algunas de las normas que utilizan de fundamento las organizaciones eficientes para mejorar sus procesos y sistemas, y establecer la estructura de su sistema de administración de la calidad, mantener registros y utilizar técnicas de calidad son:

- ISO 9000 y QS 9000: es un conjunto de normas sobre gestión de calidad, que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), mismas que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad

orientada a la producción de bienes o servicios. Y en cuanto a las QS 9000; son requisitos del sistema de calidad de la industria automotriz para obtener estándares más altos y mejores productos.

- Programas como Seis Sigma: metodología de mejora de procesos, que está enfocada a la reducción de la variabilidad de los mismos, consiguiendo reducir o incluso eliminar defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente
- Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige: Se origina en los Estados Unidos con el objetivo de evaluar la excelencia en la gestión de la empresa enfocándose principalmente en el cliente y su satisfacción
- Premio Deming: creado en Japón y examina cómo se determinan las políticas de dirección de calidad, y además la manera en las que son transmitidas a través de todos los sectores de la empresa.

La creación de normas, reglamentos, programas o premios permiten mejoras en las empresas, pues su crecimiento está basado en la calidad total, al ser “una filosofía administrativa de metodología operativa, constituida por un conjunto de métodos y herramientas para el mejoramiento y administración de los procesos” (Villafaña, 2010, p.5), que permite identificar y resolver problemas involucrando a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a un menor costo.

Calidad Total

Para Perugachi (2004)

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial; tomado una empresa como una maquina gigantesca, donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el funcionario del más bajo nivel jerárquico están comprometido con los objetivos empresariales”(p. 85).

Esta abarca todos a todas las actividades de la empresa, poniendo como prioridad al cliente interno y externo para la mejora continua.

La calidad total comprende una serie de principios diseñados para habilitar a todas las asociaciones para una mejora continua de los procesos de la organización con la meta de encontrar y superar las expectativas del cliente. La calidad total es una forma de gestionar la organización a todos los niveles de interés, es decir, desde clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general desde la cúspide hasta los escalones inferiores. Los miembros de la organización trabajan en equipos para mejorar continuamente los procesos.

La Calidad Total es el estado más desarrollado dentro de los continuos cambios que ha sufrido este término con el pasar del tiempo, pues su aseguramiento desde el inicio de la producción hasta la obtención del producto o servicio terminado o prestado, garantiza la satisfacción del consumidor.

Posterior a la implementación de la calidad total se puede ir más allá y optar por certificaciones de calidad, ISO es la organización Internacional para la Estandarización, que regulan una serie de normas para fabricación, comercio y comunicación, en todas las ramas industriales para así facilitar el intercambio de mercancías y servicios lo cual permite desarrollar estándares de uso mundial que permiten a las empresas competir en el mercado internacional. (Munare, et al, 2010 pag 21).

Origen y evolución de las normas ISO 9001

Cerecedo (2016), relata que a partir de 1980 emerge la calidad total, en donde el impacto estratégico de la calidad constituyó su principal objetivo y una de las organizaciones que más influyó en esta etapa fue la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) son un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos, mismas que han tenido una evolución progresiva. “La primera norma de gestión de la calidad se desarrolló en el Reino Unido fue conocida como BS 5750. Impulsada por el Ministerio de Defensa, esta norma especificaba cómo deberían gestionarse los procesos de fabricación, en lugar de mirar qué se había fabricado.” (Caamaño, 2016)

De la misma forma (Caamaño, 2016) indica que en 1987 nacieron las normas ISO como: ISO 9001:1987, que incluyó tres modelos para los sistemas de gestión de la

calidad; “uno miraba al aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio para las empresas que instauraban nuevos productos.”

ISO 9001:1994 hizo especial énfasis en el aseguramiento del producto utilizando acciones preventivas, en lugar de solo comprobar el producto final. Esto también requirió por parte de las compañías cumplir con otros procedimientos documentados, reconociendo la tendencia a gestionar la calidad mediante el control más que por el aseguramiento. (Caamaño, 2016, pág. 6).

Con el transcurso del tiempo se establecieron las ISO 9001:2000, las mismas que a través de un cambio radical de las versiones anteriores, tuvieron objetivo comprender primero las necesidades y los requerimientos del cliente antes de diseñar los procesos que se van a emplear para la consecución de los mismo. “La revisión también introdujo la necesidad de mejorar de forma continua los procesos y realizar un seguimiento de la satisfacción del cliente” (Viloria, 2015)

Las ISO 9001:2008 plantearon una especificación de los requisitos existentes de ISO 9001:2000 con mayor claridad, también incorporó algunos cambios para hacerla más consistente y promover un enfoque de negocio sostenible y esta versión se centró en las partes interesadas y no solo en los clientes y en las condiciones sociales. (Viloria, 2015)

“Todas las normas las normas ISO son revisadas cada cinco años para asegurar que siguen siendo actuales y relevantes en el mercado” (Viloria, 2015), así nace la ISO 9001:2015, norma que mantiene su enfoque en la gestión efectiva de los procesos, pero refleja los cambios en las prácticas y tecnología del sistema de gestión de la calidad pretendiendo mejorar la implantación y la evaluación de la conformidad por primeras, por segundas y terceras partes donde la actualización de la norma ayudará a todas las partes interesadas a comprender e interpretar mejor las áreas clave. (AENOR, 2008)

Es importante considerar que las empresas tienen 3 años para adaptarse o regirse a determinadas normas, por lo que pocas empresas manejan actualmente las ISO 9001:2015, por lo que continúan empleando la norma ISO 9001:2008.

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

Fetchi, Cahit & Beskese (2010), resaltan que es un hecho indiscutible que la norma ISO 9000, constituyen un instrumento poderoso, pues originalmente se instauraron como una imagen corporativa, hasta conseguirse la necesidad de un compromiso de gestión y participación de los resultados que sugieren que las grandes empresas pueden estar más satisfechas con la norma, a través de un mayor énfasis operacional, aumento de la calidad del producto / servicio, la reducción de la tasa / defecto de error en la producción / servicio y el logro de la normalización.

El sistema de gestión de calidad ISO: 2008, tiene como finalidad organizar a las empresas, realizar una reingeniería en sus procesos de producción, eliminación de costes innecesarios, con lo antes mencionado promover el ahorro de gastos lo que conlleva a un mayor beneficio y por ende el crecimiento y supervivencia de la empresa.

Las empresas deberán tomar en cuenta que para la implementación y certificación del SGC, tendrán que primero familiarizarse con los ocho principios de la calidad con esto se estaría cumpliendo con cualquier norma certificable. Según lo manifiesta Kisnerman (2009, pp. 1-5) estos son:

Principio 1: Enfoque hacia el cliente: Se interpreta que las organizaciones dependen de sus clientes, para esto deben entenderse las necesidades y expectativas de los clientes con la finalidad de entregar un producto y/o servicio de calidad que garantice confiabilidad. El presente principio resalta los siguientes beneficios: la implementación de la política de calidad, la fijación de los objetivos y metas ligados a las necesidades y expectativas de los clientes, mejorar el desempeño de la organización y finalmente contar con personal calificado.

Principio 2: Liderazgo: Identificar y designar líderes dentro de la organización con el propósito de direccionar y mantener un ambiente en el cual todo el personal se encuentre involucrado. El presente principio resalta los siguientes beneficios: establecer una visión clara de la empresa, garantizar que se estén cumpliendo los objetivos y fomentar la comunicación interna.

Principio 3: Participación del personal: Involucrar a todos los niveles de la organización, con la finalidad de compartir su experiencia y conocimiento en la solución de problemas, con esto el personal se encontrará motivado y deseoso de participar en beneficio de la organización.

Principio 4: Enfoque hacia los procesos: Definir, identificar y medir los insumos y resultados de los procesos, con la finalidad identificar los posibles riesgos que se puedan presentar en la etapa de producción, lo mencionado anteriormente permitirá establecer procesos eficientes en la organización.

Principio 5: Enfoque hacia la gestión de un sistema de procesos: Referente a los sistemas de procesos interrelacionados para cumplir con un objetivo, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, adicionales integran los procesos para mejorar los resultados propuestos, finalmente centra los procesos críticos sin dejar de lado el resto de procesos.

Principio 6: Mejora continua: Mejorar continuamente los procesos, sistemas y productos, esto se logra con la aplicación del ciclo de Deming: planear, hacer, verificar y actuar, lograr involucrar al personal con los lineamientos de la calidad, establecer metas proporcionando recursos para lograrlas.

Principio 7: Enfoque basado en análisis de datos para la toma de decisiones basadas en hechos: Se debe tomar mediciones y recolectar datos de los procesos críticos, con la finalidad de analizar y tomar decisiones y acciones que permitan equilibrar el proceso productivo.

Principio 8: Relaciones cooperativas con proveedores: Crear lasos de confianza entre cliente – proveedor, una vez identificado y seleccionado el proveedor correcto, compartir información y establecer el entendimiento de las necesidades del cliente.

Los proveedores seleccionados deberán adaptarse a las necesidades de la empresa al momento que exista una demanda en la producción de la misma.

De acuerdo a lo que manifiesta Guerrero (2015), la ISO 9001:2008 establece las bases para el SGC, debido a que se enfoca en todos los elementos y requisitos que una organización debe contar para tener un sistema que le permita mejorar sus productos o servicios, buscando alcanzar la calidad de cada uno de ellos. (p. 36).

Tomando el criterio de los dos autores se deduce que el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 establece los requisitos con los cuales una empresa evalúa y demuestra su capacidad para ofrecer productos o servicios que cumplan con las expectativas de los clientes y los reglamentos aplicables para de esa manera aumentar la satisfacción de los mismo.

Entre las ventajas del enfoque basado en procesos se encuentra el control continuo que se realiza a cada uno de los procesos dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción. (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015)

Objetivo y campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad

- **Generalidades**

Tomando el criterio de lo establecido por la ISO 9001:2008, esta norma proporciona recomendaciones sobre los sistemas de gestión de calidad, incluyendo los procesos para la mejora continua que contribuya en la satisfacción de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables. Dichas recomendaciones son ajustables para todo tipo de institución independientemente de su tamaño, tipo o producto que ofrezca.

La norma proporciona los lineamientos del sistema de gestión de calidad, de esta forma asegurar que se identifiquen y se superen las necesidades de los clientes, con esto lograr la supervivencia de la empresa, lo mencionado implica mejorar día a día el desempeño de sus procesos.

- **Aplicación**

De acuerdo a lo establecido por ISO 9001:2008, los requisitos son aplicables a todo tipo, tamaño de empresa esta poder ser pequeña, mediana o grande, tampoco interviene el producto suministrado. Importante aclarar al momento de implementar la norma se pueden presentar requisitos que no sean aplicables, los mismos se los puede excluir con su respectiva justificación.

Requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad

Se interpreta según la norma ISO 9001:2008, en el siguiente apartado se determina los procesos básicos de la organización, se entiende en otros términos las actividades de gestión, por ejemplo las actividades que suministran recursos, realizan mediciones de los productos. Los procesos deberían estar correctamente definidos mediante procedimientos, mapas del proceso y flujogramas que identifiquen la secuencia de los procesos.

Para mejorar continuamente la eficiencia de los procesos dentro de una organización, es necesario “establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos que detalla la Norma Internacional ISO 9001:2008.” (Cáceres, Joselyne, Vásconez, Tandalla, & Claudio, 2016). A continuación se identifica un esquema con los requisitos generales que se debe cumplir dentro de la norma ISO 9001:2008.

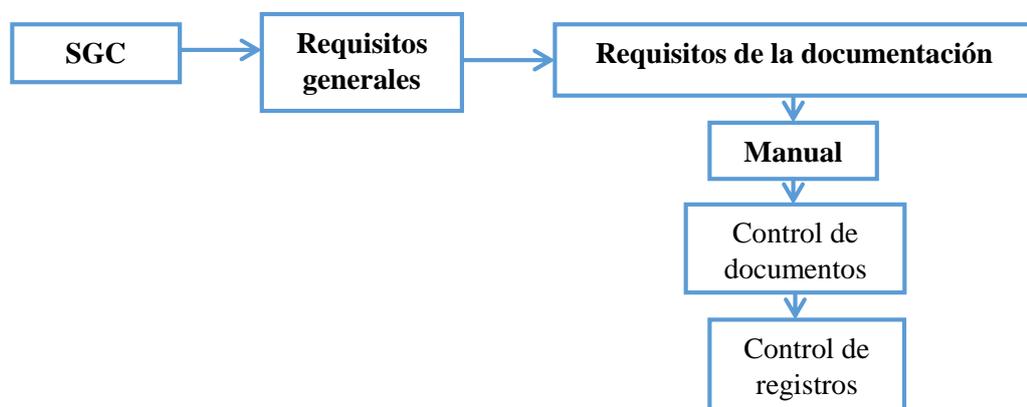


Gráfico 2. 4 Requisitos generales en SGC ISO 9001:2008
Fuente: (Rúe Pérez, 2011, pág. 20)

Los requisitos generales que debe cumplir la organización se puede observar en el anexo 1.

Además de ello las organizaciones pueden contratar un proceso externo que son procesos que la organización requiere para su sistema de gestión de calidad y que decide que sea desempeñado por una parte externa, teniendo la obligación de asegurarse de controlar tales procesos. (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015)

Requisitos de la documentación

Teniendo en cuenta lo establecido en la ISO 9001:2008, la documentación sirve de apoyo para para lograr la conformación de los clientes y los parámetros de calidad, pues esta provee de la información adecuada y de esta manera evaluar a eficiencia del sistema de gestión de calidad. Dicha documentación puede estar en cualquier formato y su extensión obedece al tamaño, complejidad de los procesos, competencias del personal, etc., de la empresa u organización.

Mencionado ítem hace referencia a la documentación básica del sistema de gestión de calidad por ejemplo: la política de calidad y los objetivos de calidad, el manual de calidad y los seis procedimientos mandatorios exigidos por la norma ISO 9001-2008, (Ver anexo 1), adicional también hace referencia a los 21 registros y otros documentos los cuales permitirán evidenciar el control y planificación de los procesos de la empresa.

Según la Norma ISO 9001:2008 los requisitos que debe cumplir la organización son las siguientes:

- **Generalidades**

La documentación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2008 debe contener: las políticas de calidad, los objetivos de calidad, y la implementación de un manual de calidad (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015), en el mismo se deben mencionar procedimientos, instructivos de trabajo y registros, con la finalidad de asegurar la eficacia y eficiencia de la organización.

- **Manual de la calidad**

El manual de calidad establece la relación entre el sistema de gestión de calidad de la empresa y los requisitos que establece la norma ISO 9001:2008, en el manual de calidad se incluyen el manual de funciones y procedimientos, los cuales suministran información específica sobre: Cómo?, Cuando?, Dónde?, Quién? y Por qué? desarrollar las actividades, adicional se incluyen instructivos, formatos y registros, los mismos que dan a conocer especificaciones técnicas de cómo hacer los trabajos y la forma como evidenciar los resultados obtenidos.

El manual de calidad debe explicar la Política de la Calidad, los objetivos a alcanzar y el plan para lograrlo. Contendrá una descripción detallada de los elementos y procedimientos del sistema y servirá como referencia permanente en la implementación y mantenimiento. (Viola, 2007, p. 20)

- **Control de los documentos**

El control de documentos es un registro que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte de los sistemas de gestión de calidad, pues estos definen y determinan las pautas de trabajo a desarrollar para el desempeño del sistema de gestión.

De acuerdo al criterio de Cebrián Marín (2014), dentro de este proceso es necesario:

- Definición e identificación de los documentos
- Diseño y elaboración de los documentos
- Contenido de los documentos
- Revisión y aprobación
- Distribución de documentos
- Lista maestra de documentos de calidad
- Modificaciones
- Distribución de documentos modificados
- Documentos externos.

- **Control de los registros**

Los registros de calidad deben ser establecidos para suministrar pruebas de la aprobación de los requisitos y el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de calidad, con la finalidad de evidenciar en auditorías internas, externas y/o de certificación. (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015)

Responsabilidad de la dirección

Para Jiménez (2008) “La participación de la alta dirección es uno de los factores más importantes en el desarrollo del sistema de calidad.” Las actividades específicas de la dirección tienen que ver con el desarrollo de la política y los objetivos de calidad, planeación y la revisión del sistema, además de proporcionar los recursos necesarios y con un enfoque orientado al cliente.

El siguiente gráfico representa el esquema general de la responsabilidad de la dirección.

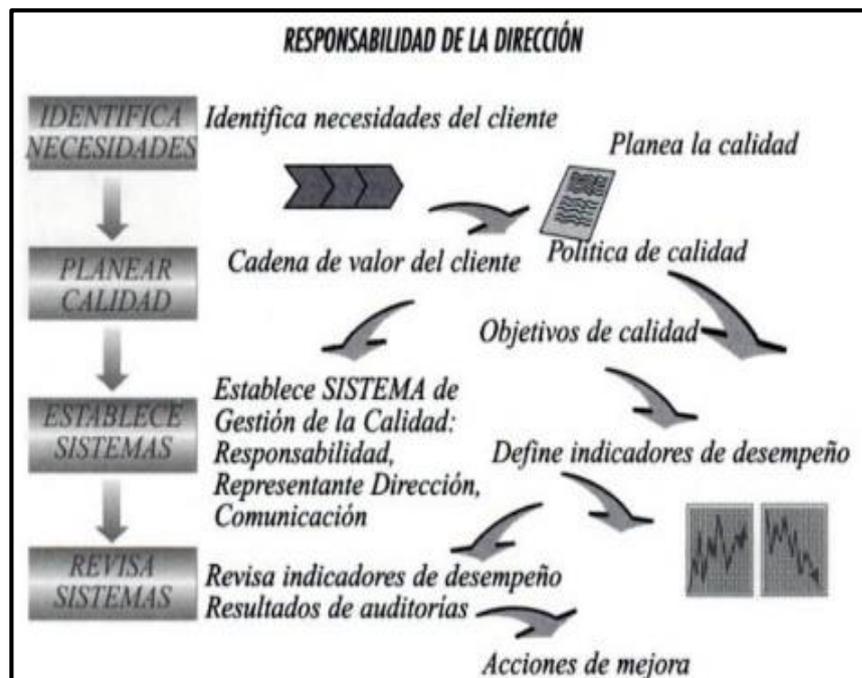


Gráfico 2. 5 Responsabilidad de la dirección
Fuente: (Jiménez Valadéz, 2008, pág. 63)

Dentro de la responsabilidad de la dirección intervienen los siguientes apartados:

- **Compromiso de la dirección**

El compromiso de la dirección debe evidenciarse la implicación con el sistema, tomando en cuenta el principio número dos de calidad “liderazgo” también considerando que las responsabilidades y autoridades estén correctamente definidas y existe una correcta comunicación interna de la organización.

En esta parte de la norma ISO 9001:2008, se engloban los requisitos generales, por medio de los cuales la Dirección de la organización se compromete con el sistema de calidad. “Esto es muy importante, ya que en muchos resulta difícil lograr el involucramiento real de los directivos y a veces su compromiso es forzado por las circunstancias o por la necesidad de lograr la certificación.” (Jiménez Valadéz, 2008, pág. 63)

- **Enfoque al cliente**

La alta dirección debe asegurar que se cumplan y satisfagan las necesidades de los clientes, incluyendo las actividades de entrega y las posteriores a la misma, considerando que necesariamente el cliente pueda ser el usuario final del producto y/o servicio, importante tener en cuenta que los requisitos especificados ya sean explícitamente manifestados o implícitos.

“En este apartado lo fundamental es identificar qué factores afectan a la satisfacción del cliente y que herramientas son las adecuadas para poder basar el sistema de calidad en la satisfacción de estos” (Equipo Vértice, 2010, p. 48). Todas las organizaciones dependen principalmente de sus clientes, razón por la cual es necesario conocer las necesidades actuales y futuras que estos presentan, para de esta manera trabajar para satisfacer sus requisitos y para superar sus expectativas.

- **Políticas de calidad**

La política de calidad debe incluir el principio fundamental referente a la mejora continua, en la cual consta el cumplimiento de los requisitos y los objetivos de calidad, la política deberá ser difundida a todos los miembros de la empresa, la alta dirección tiene la obligación de revisar de manera periódica la política.

Las políticas de calidad son documentos que establecen directrices generales para la planificación del Sistema de Gestión de Calidad permitiendo orientar a la organización para la satisfacción del cliente.

Según manifiesta Massiah Matute (2013) la dirección en la Institución, al definir la política de calidad, debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Determinar necesidades y expectativas de sus clientes, antes de formular la política de calidad institucional, para poder expresarlas específicamente en la misma.
- La política de calidad debe expresar las intenciones generales de la Institución e incluir su compromiso con el cumplimiento de requisitos legales, normativos internos, requisitos asumidos ante sus clientes y la mejora continua del desempeño del SGC.
- Difundir el contenido de la política de la calidad a todo el personal de la Institución y comunidad en general.
- Revisar periódicamente la política para determinar su vigencia tanto el contexto interno como en el externo y adecuarla a las necesidades y expectativas de los clientes.

- **Planificación**

Tomando como referencia a lo planteado en la ISO 9001:2008 se puede manifestar que en la planificación se definen los objetivos, los mismos que tienen relación con la mejora de los productos y/o servicios, dichos objetivos deben ser medibles en otras palabras que se puedan evidenciar objetivamente su consecución y coherentes con la política de calidad de la empresa.

Alcanzar los objetivos de la calidad establecidos requiere una planificación, para lo cual, es necesario que la dirección realice la documentación del plan y la preparación de un cronograma de ejecución, además de definir las responsabilidades y asignar al personal que ejecutará las actividades del plan indicadas en el cronograma de ejecución.

Es de vital importancia definir los enfoques, métodos y las herramientas que se utilizar para el proceso de mejora continua y establecer indicadores para la evaluación, luego de ello se debe documentar y registrar la información obtenida. Para que se logre alcanzar los objetivos instituciones es imprescindible revisar los resultados de la planificación de la calidad de forma regular y realizar las modificaciones que se considere oportunas.

Gestión de recursos

La gestión de recursos hace referencia a la administración de los bienes físicos y humanos que posee una organización, entendiéndose por recursos como “los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa.” (Pisconte, 2016)

La gestión de recursos comprende los siguientes parámetros:

- **Provisión de recursos**

Según lo indicado en la ISO 9001:2008, la provisión de recursos tiene como finalidad efectuar y conservar el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar de forma continua su eficiencia para de esta manera incrementar la satisfacción al cliente.

Es necesario establecer un proceso para la elaboración de un presupuesto a través de la organización, tanto para la etapa de implementación como de mantenimiento; éste debe ser coherente a la situación económica de la organización, pues de la relación que se tenga con el estado contable de la empresa va a depender su eficacia.

- **Recursos humanos**

Massiah Matute (2013), indica: “El mejoramiento continuo de la gestión institucional, tiene relación directa con las competencias del personal, lo cual añade importancia a la revisión previa del perfil del personal de la Institución con énfasis en el responsable del SGC”. El personal que labore dentro de la organización debe ser competente y

cumplir con los requerimientos de educación, formación, competencia y experiencia que se ajusten a las necesidades del lugar.

Una vez descrito lo anterior se menciona que la organización debe:

- Definir las aptitudes necesaria que debe poseer el personal que realiza trabajos con el fin de cumplir con los requisitos del producto.
- Asegurarse de que el personal es consciente de la importancia de sus funciones y de qué manera está contribuyendo para alcanzar los objetivos de calidad que se ha planteado la organización.
- Mantener los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de cada uno de los colaboradores, con los registros que evidencien la competencia para los cargos respectivos dentro de los procesos. (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015)

En caso de no existir personal preparado para la realización de cierta actividad que pueda poner en riesgo el cumplimiento de los requisitos del producto, es obligación de la organización proporcionar una formación sobre ello, razón por la cual se debe contemplar un mecanismo para determinar cuándo es requerido proporcionar esta formación. En general, la organización puede mantener una lista con los cargos, funciones, procesos y la formación requerida para ello, la misma que puede ser determinada con el personal más experto de la organización o incluso por terceros.

- **Infraestructura**

De acuerdo al criterio de Ceballos (2013)

Es primordial que la infraestructura refleje la personalidad de la empresa: su forma de ser, comunicar, organizar y relacionarse. Las instalaciones deben contar con elementos físicos como temperatura e iluminación adecuada, control de ruido y aire fresco, no obstante, colores y tamaños afines a la imagen corporativa son esenciales. (pág. 1)

Las instalaciones deben facilitar el crecimiento de la organización, para ello es necesario realizar los ajustes que se consideren necesarios. La infraestructura es parte

principal del negocio para cualquier organización y depende de cada organización la manera de establecerla, por lo que es necesario que la organización diseñe y contemple la determinación de la infraestructura requerida para su propósito en la etapa de evaluación del proyecto de inversión.

Se considera como infraestructura a los edificios de trabajo, los equipos para los procesos y servicios de transporte, comunicación o sistemas de información. (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015)

- **Ambiente de trabajo**

“La dirección debe asegurarse de que el ambiente de trabajo influya positivamente en la motivación, y satisfacción del personal, con el fin de mejorar el desempeño de la organización” (Massiah Matute, 2013). Dentro de los parámetros para crear un adecuado ambiente de trabajo se debe considerar la combinación de factores humanos y físicos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Ambiente de trabajo adecuado con respecto a limpieza del lugar, temperatura, humedad, que se encuentre libre de ruido y vibraciones.
- Factores ergonómicos como ubicación de los equipos de cómputo, etc.
- Metodologías de trabajo creativas y aumento de la participación activa.
- Establecer reglas y orientaciones de seguridad, interacción social y promoción del trato cordial por encima de las diferencias.

Actividades como un programa de recepción de sugerencias, o una discusión conjunta de propósitos pueden contribuir para crear un ámbito favorable a la participación u compromiso de diversos factores que participan en el quehacer cotidiano.

Realización del producto

Rivera Lirio (2010), menciona:

Los procesos de realización de un producto o servicio recoge la planificación de la realización del producto y todos los aspectos necesarios para su realización, como el diseño y desarrollo, las compras, las operaciones mismas y el control de equipos de medida y seguimiento (p. 86)

- **Planificación de la realización del producto**

Este requisito especifica que la planificación de la realización del producto debe determinar actividades para el control de la producción, tales como la verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo o prueba.

“La planificación de los procesos de prestación del servicio forma la columna vertebral del sistema de gestión de la calidad” (Gerván, 2012), por lo que es de suma importancia que quienes realizan dicha actividad tengan un amplio conocimiento del sistema de gestión, de los aspectos administrativos y técnicos que se involucran en los procesos y de las características de los procesos generales del cuerpo legislativo, para que dicha planificación se encuentre acorde con los procesos del SGC y se adapte a los propósitos de la empresa.

- **Procesos relacionados con el cliente**

De acuerdo a lo expuesto por Gerván (2012) “Este ítem tiene como objetivo asegurar que la organización determine las necesidades, las expectativas y los deseos de los clientes, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables.”(p. 32)

Una vez que se identifique claramente cuáles son los requisitos relacionados con el producto, la empresa debe asegurarse que es capaz de cumplir con dichas características antes de comprometerse a proporcionar el producto al cliente.

Además de ello, la ISO 9001:2008 plantea que la organización debe implementar imposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, las mismas que involucran ciertas características definidas. (Ver Anexo 1, ítem 7.2.3)

Es de vital importancia que la organización, en sus planes de comunicación con sus clientes, revele datos que permitan tener indicadores del nivel de satisfacción de los mismos con el producto ofrecido, razón por la cual, el método de comunicación que diseñe o utilice la organización debe contemplar la evaluación del desempeño para evaluar su eficacia.

- **Diseño y desarrollo**

La etapa del diseño es considerada por muchos una de las de mayor importancia en el desarrollo del producto, pues es precisamente en esta donde se comienzan a formular los requisitos y especificaciones del producto hasta llegar al ensayo riguroso del mismo a través de un prototipo y su proceso de validación. (Folgueras, 2011)

La actividad que transforma las ideas básicas en la especificación del producto o servicio es el proceso de diseño y desarrollo, por lo que es necesario diseñar un producto o servicio cuando se conoce la idea básica, es decir las expectativas, deseos y necesidades de los clientes y los requisitos legales. La proyección del diseño y desarrollo del producto puede presentarse de forma múltiple, es decir pueden existir planos de fabricación, sistemas de producción, dibujos artísticos comerciales, lista de atributos, lista de los mejores atributos, manuales de uso, etc. (Gerván, 2012)

A continuación la figura muestra la secuencia y alcances de la actividad de diseño y desarrollo del producto o servicio.

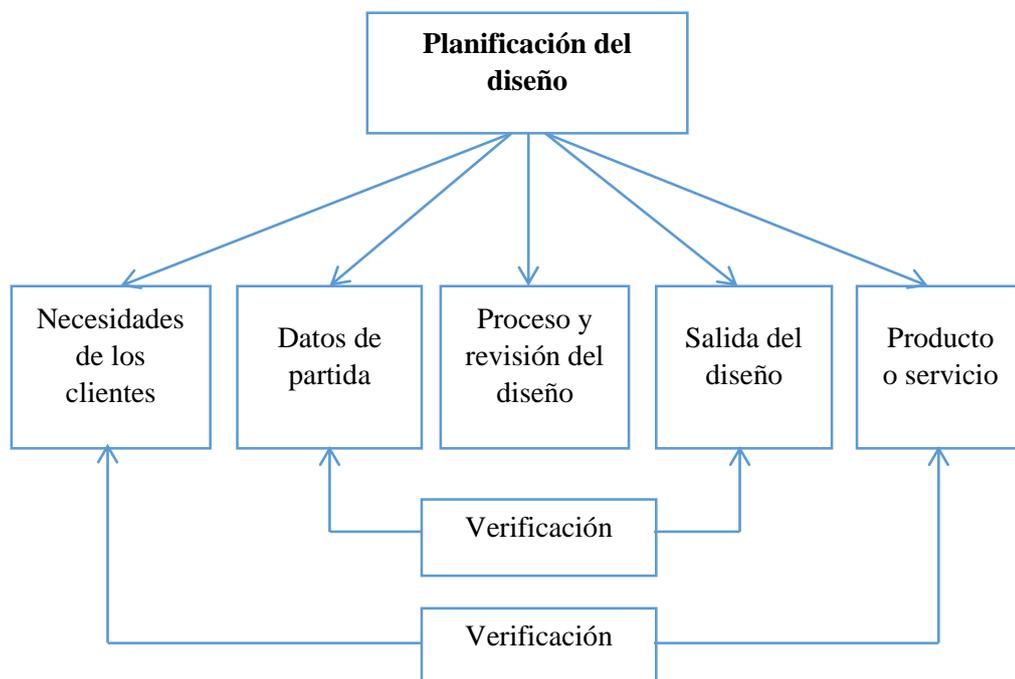


Gráfico 2. 6 Esquema de diseño y desarrollo
Fuente: (Gerván, 2012)

Es necesario realizar la verificación del diseño y desarrollo para asegurar que los resultados del proceso cumplen con los requisitos de entrada determinados. Dependerá

de cada organización la manera de realizar este análisis, teniendo en cuenta que los registros deben almacenar la mejor información posible para futuros análisis.

- **Compras**

Según manifiesta Cantos Casenave (2011)

En el proceso de compra aparece en primer lugar el deseo de adquirir un producto y, posteriormente, se aborda un proceso de búsqueda de información y comparación entre las alternativas disponibles conformando con ello una actitud hacia cada una de ellas. (pag.123)

Es por ello que al momento de tramitar una adquisición es necesario asegurar la elección de la propuesta más conveniente desde todo punto de vista, y no sólo la de menor precio. Además es importante que al momento de la adquisición la organización defina la información necesaria para que el proveedor pueda comprender lo requerido. Esta información puede contener, las especificaciones técnicas, plazos y lugar de entrega o de prestación del servicio, forma de pago, condiciones de garantía, requisitos sobre el sistema de gestión de la calidad.

- **Producción y prestación del servicio**

Es importante que la organización valide aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes pueden ser verificados mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015)

“La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas” (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015). Estas deben incluir, siempre que se aplicable lo siguiente:

La disponibilidad de información que detalle las particularidades del producto y o servicio, para ello es importante añadir la planificación del control de los elementos de entrada. Además de ello se podrían considerar los requisitos que se hayan acordado en listas de verificación o en manuales de técnica legislativa.

La disponibilidad de instrucciones de trabajo; ello implica el cumplimiento de reglamentos internos, listas de verificación, manuales de técnicas legislativas, etc. Además el uso del equipo apropiado; ello implica que la organización debe tener un sistema que determine el equipamiento requerido para la producción, el mismo que es determinado por personal idóneo en el tema en la etapa de diseño y desarrollo.

“La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto” (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015); esto involucra conocer las especificaciones del producto a ser ofrecido para de esta manera poder afirmar que se están logrando los resultados planteados. (Gerván, 2012). Además de ello es de vital importancia considerar actividades a realizar luego de la entrega del producto o prestación del servicio.

Antes de que la organización proporcione un servicio al cliente se debe revisar los requisitos para asegurarse de que los mismo están definidos , si hay diferencia entre los requisitos de ese pedido en particular y las expresadas anteriormente estén resueltas y que la organización puede cumplir con los requisitos definidos.

Medición, análisis y mejora

De conformidad con la ISO 9001:2008 en los procesos de medición análisis y mejora se deben realizar un seguimiento de la realización del producto, un control de los productos no conformes, análisis de los datos y el establecimiento de mejora continua.

- **Generalidades**

En este requisito se especifica que es necesario que la organización planifique procesos de seguimiento y medición de manera obligatoria para demostrar la conformidad con los requisitos del producto. (Cabello, Herrera, & Jimenez, 2015)

- **Seguimiento y medición**

Según lo establecido por la ISO 9001:2008, dentro del proceso de seguimiento y medición intervienen los siguientes ítems:

Satisfacción del cliente: Es importante que la organización instaure métodos para determinar los índices de satisfacción de sus clientes, pues estos datos permitirán conocer lo que el cliente quiere y espera, ayudando a adecuarlos procesos que generan esa satisfacción y corregir aquellos que generan insatisfacción, además de ello, dichos datos servirán para detectar elementos y actividades que pueden mejorarse para aportar mayor valor al cliente.

Auditoria interna: “Es un proceso sistemático, independiente y documentado, cuyo objetivo es obtener evidencias sobre el funcionamiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad del auditado y evaluar esas evidencias, para determinar si se cumplen los requisitos establecidos.” (Gerván, 2012, p. 50). La dirección de la institución es el destinatario primario de los resultados surgidos de las auditorías internas, así como de las acciones correctivas implementadas.

Seguimiento y medición del proceso: Tienen como finalidad medir el desempeño de los procesos a través de diversos parámetros, con el objetivo de alcanzar los resultados planteados.

Seguimiento y medición del producto: Tiene como finalidad de asegurar que los productos o servicios cumplen con los requisitos de los clientes; esta actividad puede ser llevada a cabo en distintas etapas del proceso, sin embargo es importante realizarla en la etapa final para asegurar que el producto a entregar está bien realizado.

- **Control del producto no conforme:** los productos no conformes pueden detectarse durante el seguimiento y medición de los procesos, seguimiento y medición de los productos o a través de la recepción de quejas o reclamos de los clientes. Según Gerván (2012) “Una vez detectada la no conformidad del producto, se recomienda identificarla y adoptar correcciones para permitir que el proceso continúe sin problemas.”

La organización debe definir la manera de tratar los inconvenientes presentados en los productos, quienes son los responsables y que acciones tomar frente a estos casos.

- **Análisis de datos:** Especifica que la organización debe establecer, recopilar y analizar los datos que se obtienen del proceso de seguimiento y medición tanto del producto como del proceso para determinar la eficacia del sistema de gestión de calidad y evaluar la manera de realizar mejoras.

Mejora

Para González, Fernández, & Hernández (2011) la mejora “se realizan con el objetivo básico de determinar áreas débiles o defectos en las que unas modificaciones de los métodos operativos pueden acarrear cambios para la mejora” (p. 3)

- **Mejora continua**

“La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.” (Rafael, 2009) La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través del uso políticas de la calidad, objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. (Caamaño, 2016)

El proceso de mejora no es únicamente la aplicación de acciones correctivas o preventivas, si no que involucra a la mejora de la eficiencia de los procesos aunque estén funcionando satisfactoriamente.

- **Acción correctiva**

“La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que se repitan” (Caamaño, 2016), esto se lo realiza mediante la aplicación de políticas de calidad, los objetivos de calidad y resultados de las verificaciones de inspección.

Una vez que se ha solucionado la no conformidad, es necesario someter al producto a una nueva revisión para verificar que se cumple con las normas establecidas por el Sistema de Gestión de Calidad.

- **Acción preventiva**

De acuerdo a lo planteado por la ISO 9001:2008 toda organización debe tomar acciones para revisar las políticas de calidad y sus procedimientos como medidas preventivas para eliminar las principales causas de problemas potenciales y de esta manera prevenir su ocurrencia.

Entre las fuentes de acciones preventivas se puede considerar los sistemas de sugerencias, encuestas de satisfacción a los clientes, recomendaciones de auditorías, etc.

Requisitos y pasos necesarios para la certificación ISO 9001:2008

Según lo planteado por la Norma ISO 9001:2008, para que una organización obtenga dicha certificación, debe cumplir los siguientes requisitos:

1.- Requisitos generales: El primer paso que una empresa debe realizar para la certificación: es la identificación de cada uno de sus procesos, ordenarlos en secuencia, establecer la interrelación de los mismos, asegurar que los procesos sean eficientes y estén controlados, realizar una medición en los procesos y analizar con la finalidad de llegar a una mejora continua para finalmente cumplir los resultados planteados.

2.- Requisitos de la documentación: Parte fundamental que exige la norma, establecer la documentación necesaria: desarrollar e implementar los 6 procedimientos mandatorios exigidos por la norma, desarrollar e implementar los 21 registros mandatorios, elaborar el respectivo manual de calidad, documentar la política de calidad y sus respectivos objetivos, y otros documentos que garanticen la planificación y control de cada uno de sus procesos.

3.- Responsabilidad de la dirección: La dirección debe establecer la política y objetivos de calidad, establecer un enfoque hacia el cliente con la finalidad de conocer los requisitos y satisfacer sus expectativas, desarrollar documentos de compromiso con los trabajadores, realizar una revisión periódica de la política y sus objetivos.

4.- Gestión de los recursos: La alta gerencia debe proveer la provisión de recurso, para aportar los inputs necesarios para cumplir los objetivos de calidad, capacitar y formar al personal en cada puesto de trabajo, contar con una infraestructura con las instalaciones requeridas y proporcionar un ambiente de trabajo para que sea agradable.

5.- Realización del producto: Según la norma producto es cualquier bien o servicio que ofrece la empresa, para lo cual se debe planificar la realización del mismo, identificando y analizando los procesos con esto mantenerlos descritos en cada uno de sus procedimientos y/o instructivos, identificar y conocer los requisitos de los clientes y tener una comunicación efectiva con cada uno, diseño, desarrollo y coordinación de las actividades que forman parte SGC., realizar una evaluación de los proveedores críticos que intervienen directamente en la calidad del producto, antes de seleccionarlos y establecer procedimientos de verificación, mantener las especificaciones de los productos, calibrar y establecer las respectivas incertidumbres de los equipos de seguimiento y medición que son utilizados para demostrar la conformidad de los productos.

6.- Medición análisis y mejora: El objetivo principal es demostrar la conformidad del producto y medir el SGC el cual se realiza a través de la satisfacción del cliente y de las auditorías internas, realizar un seguimiento de la satisfacción de los clientes con su respectiva medición, controlar al producto no conforme, realizar un seguimiento de las no conformidades, analizar los datos de la satisfacción del cliente, para llegar a la mejora continua, implementar y aplicar acciones correctivas y preventivas para eliminar las no conformidades.

Proceso de certificación de sistema de calidad

Una vez que la empresa ha cumplido estrictamente los pasos anteriormente mencionados se deberá seleccionar una empresa certificadora con un tiempo de anticipación de tres meses a la fecha establecida.

La empresa deberá realizar una pre-auditoria interna con la finalidad de conocer el grado de implementación del SGC y realizar las respectivas acciones correctoras, cabe mencionar que esta auditoria no influye en el proceso de certificación.

La **auditoría de certificación** se lleva a cabo con la revisión de la documentación con esto verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma, entrevistas al personal responsable de las actividades y conocer cómo se está llevando a cabo los procesos, en las auditorias de certificación surgen inconformidades en el proceso las cuales deben ser corregidas en un tiempo que no exceda los tres meses, una vez realizado las respectivas correcciones el organismo certificador otorga el certificado de cumplimiento ISO 9001:2008.

Una vez que la empresa ha logrado obtener la certificación deberá realizar auditorías de seguimiento según la norma se deberá realizar cada seis meses con la finalidad de verificar su SGC y realizar la respectiva mejora continua.

Empresas certificadoras a nivel nacional

A continuación se presentan las empresas cuentan con el campo de acreditación del Sistema de Gestión de la Calidad NTE INEN ISO 9001:2008., el listado se obtuvo del Servicio de Acreditación Ecuatoriano SAE.

Bureau Veritas Ecuador S.A, empresa ubicada en Quito, certificadora que opera a nivel mundial y cuenta con más de 60 acreditaciones para entregar servicios de verificación y certificación.

Calidad Internacional de Certificaciones C.I.C.S.A., empresa ubicada en Quito, certificadora a nivel nacional e internacional, su compromiso se cimienta en la mejora continua de cada uno de sus procesos, con recursos y talento humano completamente calificado.

Cergestcal América Certification Group S.A – ACG., empresa ubicada en Quito, constituyen un Organismo de Certificación con un alto sentido de atención al cliente; Sus servicios están respaldados por profesionales altamente especializados y con amplia experiencia.

Contecna Certificadora Services LTDA., empresa ubicada en Guayaquil, Proporcionar soluciones innovadoras y servicios hechos a la medida que mejoren y aseguren el comercio internacional, ofreciendo al mismo tiempo un valor agregado a los clientes.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC., ubicada en Quito, es una empresa multinacional de servicios que aporta a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible en las organizaciones.

Societe Generale de Surveillance SGS del Ecuador S.A., empresa ubicada en Guayaquil, ofrece sus servicios para obtener la certificación para operar en sus mercados, proporcionado garantía para los clientes.

De acuerdo a lo expuesto en el Portal Koneggi (2010) se encuentra que únicamente 859 empresas ecuatorianas cuentan con la certificación de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 9001:2008 entendiéndose de esta manera que el resto de organizaciones no cumple con normas que garanticen calidad en sus procesos de gestión u operación.

Entre las empresas certificadas se mencionan las siguientes:

- Plásticos ecuatorianos S.A.
- Pinturas Cóndor S.A
- Industrias Catedral S.A. – I.C.S.A
- Gardaexport S.A.
- Plasticaucho Industrial S.A
- Incalsid Cía. Ltda.
- CEBI -Centro Educativo Bilingüe Internacional
- Centro Educativo Atenas
- LOA Corporación Cía. Ltda.
- Mueblima Cía. Ltda.
- Ve cachi.
- Ecuaquimica S.A

Estas organizaciones se caracterizan por ofrecer productos o servicios de calidad a sus clientes y consumidores.

2.2.2 Marco Conceptual Variable Dependiente

Gestión estratégica:

La cuestión fundamental en el campo de la gestión estratégica es la “comprensión del modo en que las empresas alcanzan y mantienen su ventaja competitiva” (Gonzales & Martinez, 2014, p.109). Es por ello que el mundo de negocios está conformado por aspectos relacionados con la competencia, apoyada en la innovación y la relación precio-desempeño.

Existen cuatro dimensiones de este conjunto de conocimiento para la gestión estratégica:

1) Conocimiento y destrezas de los empleados, incorporados en 2) sistemas técnicos. Los procesos de creación y control del conocimiento son guiados por 3) sistemas gerenciales. La cuarta dimensión corresponde a 4) los valores y normas asociadas con los diferentes tipos de conocimiento incorporado y con los procesos de creación y control de conocimiento. (Gonzales & Martinez, 2014, p. 110)

Estas cuatro dimensiones resultan cruciales para la gestión de nuevos productos, el desarrollo de procesos y capacidades clave para poder alcanzar objetivos propuestos.

Por otra parte Plaza (2002), refiere que la Gestión Estratégica de Calidad Total, implica que la empresa, haga uso de sus recursos a largo plazo, trabaje para informarse, educarse y motivarse a sí mismos y a todos aquellos con los que interactúa, con el fin de mejorar y reforzar los recursos humanos, los procesos y el sistema al cual pertenece.

Otro aporte de Plaza (2002), es que la gestión estratégica “se sustenta en el largo plazo, pues permite a la empresa una armonía dirigida a un horizonte temporal determinado, el conjunto de actuaciones o alternativas a implantar de un modo coherente e integrado” (p.18). Cuyo fin es desarrollar a través del tiempo sistemas de gestión

completos que permitan la satisfacción no sólo de los clientes, sino también de accionistas, empleados, sociedad, entorno y entre otros.

Por ende la gestión estratégica debe contener planes de acción que contribuyan a clarificar la actividad y los resultados que se esperan en un momento determinado, además suscita especificar de qué manera las partes de la empresa tributarán para cada uno de los objetivos planteados y determinar así la capacidad de inducir aquellos procesos de cambio continuo.

La Gestión estratégica, se divide en tres grandes partes a criterio de Maldonado, Urquiola, & Sánchez (2009):

- **El análisis estratégico:** Donde se pretende comprender la posición de la organización relacionada a la evolución del entorno, capacidades y expectativas internas.
- **La formulación de las estrategias:** parte que tiene como finalidad ayudar a la elección de una fórmula para la toma de decisiones a través de tres pasos: la generación de opciones, la evaluación de las opciones y la selección de la misma.
- **La implementación de la estrategia:** El análisis y las decisiones constituyen parte de la formulación de la estrategia pero tienen poco valor para la organización sin la implementación, pues es una parte esencial en la gestión estratégica para la generación de cambios reales en las organizaciones y para ello es necesario: planificar la distribución de los recursos, adecuar la estructura organizativa y gestionar correctamente el proceso de cambio estratégico.

Para poder determinar una gestión estratégica, se hace necesario plantear indicadores de gestión pues son agentes determinantes para que todo proceso se lleve a cabo con eficiencia y eficacia aplicados a posiciones estratégicas que evidencien un efecto óptimo en el mediano y largo plazo.

Indicadores de Gestión:

De acuerdo al criterio de Rincón Bermúdez (2006):

Los indicadores de gestión resultan de un proceso de traducción o despliegue de los objetivos estratégicos de la organización a partir de la misión, igualmente resultan de la necesidad de asegurar la integración entre los resultados operacionales y estratégicos de la compañía. Deben transmitir las estrategias corporativas a todos los empleados. Dicha estrategia no es más que el plan o camino a seguir para lograr la misión. (pag.1)

En el desarrollo de los indicadores se deben identificar necesidades propias del área involucrada, clasificando según la naturaleza de los datos y la necesidad del indicador, por ello los indicadores pueden ser individuales y globales.

Los indicadores de gestión en la empresa, deben cumplir con las siguientes características:

- Ser medibles: cantidad, frecuencia
- Tener significado: debe ser reconocido fácilmente, debe presentar una descripción de lo que es y lo que se pretende medir.
- Poderse controlar: que pueda ser intervenido. (Obregón, 2010, p. 87-88)

Además se establece que los indicadores deben ser suficientemente precisos y exhaustivos para que permitan efectuar un seguimiento de los aspectos más importantes del servicio o de la organización que se está analizando. De la misma manera tienen que aportar información sobre una situación determinada y su evaluación en el tiempo, razón por la cual se puede decir que los indicadores deben cumplir su función descriptiva.

Obregón (2010), señala los siguientes componentes que debe tener un indicador de gestión:

- **Objetivo:** es decir, para qué servirán los resultados de la medición del indicador.
- **Definición:** construir el significado colectivo del indicador.
- **Diseño:** nombre de la variable
- **Responsabilidad:** a cargo de alguien específico
- **Tiempo:** estimados para la productividad empresarial
- **Procesamiento:** Labor de llevar a cabo la medición y efectuar los resultados

- **Toma de decisiones:** De acuerdo a los resultados, evaluar y proponer qué se puede hacer.
- **Consideración de gestión:** valorar si las decisiones fueron correctas y/o si necesitan corregirse.

Importancia de los indicadores de Gestión

Mejía (2012), refiere a Josep Cervera (2002), quien destaca que dichos indicadores son necesarios para la realización, medición y el análisis de los resultados previstos pues ellos mediante métodos eficaces y eficientes contribuyen al conocimiento de las áreas que necesitan mejorarse para un rendimiento óptimo.

La medición que propician los indicadores resulta decisivo para gestionar los procesos, ya que, de no realizar un análisis no se puede controlar y si no se controla no se puede gestionar y en ellos radica su relevancia.

Los indicadores pueden aplicarse a cualquier área funcional de la organización pero tomando como prioridad a elementos que afectan la eficacia y eficiencia de la entidad y entre ellos Mejía (2012), señala algunos:

- Resultados empresariales
- Satisfacción de los clientes
- Eficacia de los procesos
- Satisfacción de los empleados
- Relación con los proveedores (p.30)

Clases de indicadores de gestión

Obregón (2010), plasma los indicadores que están enfocados en medir aspectos de alto impacto en una organización:

- **De Productividad**

Calculan la eficiencia en las operaciones de una organización, así como el rendimiento de los recursos utilizados en las actividades ejecutadas dentro del

proceso, teniendo relación directa con la productividad del negocio y sus procesos

- **De Efectividad ó Comerciales**

Miden el logro de los resultados propuestos, señalando si las cosas se llevaron a cabo de manera correcta a la planificación, es decir el cumplimiento de objetivos, metas. Resulta un proceso evolutivo de la empresa en función de las ventas, la participación en el mercado, el número de clientes, tasa de crecimiento, entre otras clasificaciones que requiera la empresa teniendo en cuenta la naturaleza y finalidad.

- **Financieros**

Analiza la contabilidad frente al comportamiento financiero de la empresa, lo que refleja la evolución de la empresa, para propiciar una guía adecuada, válida y estratégica para las acciones, con ello crear un valor financiero y futuro sostenible.

Por otro lado Silva (2012), plantea otra clasificación de los índices de gestión:

Tabla 2. 1: Clases de índices de gestión

Eficiencia	Eficacia	Efectividad	Observaciones
Materia Prima	Calidad	Planeación	Efect. Interna
Mano de Obra.	Cumplimiento	Productividad	Efect. Interna
Maquinaria	Costo	Potencialidad	Efect. Interna
Medios Logísticos	Confiabilidad	Participación	Efect. Social
Métodos	Comodidad	Adaptación	Efect. Social
Medios Financieros	Comunicación	Cobertura	Efect. Social

Fuente: Silva (2012)

Los indicadores de gestión suelen ser clasificados de la forma planteada, con la finalidad de determinar el impacto y la relatividad con la que reducen, incrementan o modifican la toma de decisiones dentro de la compañía, para determinar los factores que impliquen la inclusión del proceso de seguimiento y control del desempeño en general.

Finalmente Mejía (2012), plantea indicadores de gestión de acuerdo a su naturaleza:

- **Indicadores de economía:** estipulan una comparación de costes entre lo predecible y lo real, a través de la organización y distribución de los recursos materiales y humanos.
- **Indicadores de eficiencia:** donde se valora si los recursos empleados para la presentación del servicio son óptimos, evaluando tanto las tareas como servicios a desarrollar, tomando en cuenta los recursos económicos, humanos o materiales disponibles para una mejor utilidad.
- **Indicadores de eficacia:** el cual estima los resultados concretos y funcionalidad de la entidad sobre la población, marco que está comprendido en la cartera de servicios.
- **Indicadores de efectividad:** pretenden un resultado final adecuado y para ello confrontan resultados reales con los estipulados en los objetivos.
- **Indicadores de resultados:** miden de manera consistente los resultados obtenidos con los esperados
- **Indicadores de proceso:** tasan la situación actual aun cuando el proceso no haya finalizado para valorar elementos afines a las actividades y su eficacia.
- **Indicadores de estructura:** contrastan recursos disponibles y la infraestructura empleada con los costes que de ellos se desprenden.

La medición que generan los indicadores de gestión permite planificar con mayor certeza y confiabilidad ya que se permite discernir con más precisión las oportunidades de mejora de un proceso consintiendo analizar y explicar cómo han sucedido los hechos y como ellos pueden mejorar la entidad.

Satisfacción del cliente

Es primordial el análisis de factores combinados entre la satisfacción y la confianza en retención de clientes, pues autores han encontrado que cumplir con las exigencias es mucho más fuerte y efectivo que el de la confianza, ya que ésta es ligeramente más débil, por ende empresarios deben desarrollar estrategias para fidelización y con ello mejorar la productividad a la luz de un crecimiento continuo de los productos o servicios en toda la economía mundial. (Ranaweera, 2003)

Actualmente las organizaciones incluyen factores que permitan una comparación con otras que desarrollan las mismas actividades, uno de esos factores es la calidad del servicio, a la que se le ha dado gran importancia porque permite mejorar e innovar constantemente el servicio y la satisfacción del cliente.

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{índice de satisfacción lograda}}{\text{índice de satisfacción esperada}}$$

Castrillón & Díaz (2010), se refieren a la satisfacción del cliente como " la respuesta del cliente a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas iniciales y el rendimiento o resultado efectivo del producto y/o servicio, tal y como ha sido percibido tras su consumo", siendo importante destacar que la satisfacción del cliente se encuentra determinada por un estándar previo a la experiencia y la confirmación del mismo.

Millones (2010), señala que los resultados obtenidos, en el caso del rendimiento percibido por el cliente se puede utilizar los siguientes parámetros:

Excelente = 10

Bueno = 7

Regular = 5

Malo = 3

Y para el nivel de satisfacción se puede utilizar la siguiente escala:

Complacido: De 8 a 10

Satisfecho: de 5 a 7

Insatisfecho: Igual o Menor a 4

De los niveles de satisfacción que se obtengan, la empresa obtiene como beneficio la lealtad y por ende, la posibilidad de seguir vendiendo y a más de ello que el cliente comunique sus experiencias positivas con un producto o servicio a su entorno obteniéndose un posicionamiento de mercado.

El largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos. (Calva, 2009, p.1).

Peñaloza (2004), refiere a Kotler (2001), quien indica que la satisfacción del cliente son “las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar; el desempeño (o resultado) percibido de un producto, con sus expectativas” (p.41)

Es decir que la satisfacción se da en dependencia de la percepción, pues si éstas se cumplen al usar el bien o servicio, el cliente se siente satisfecho.

Existen tres modelos cognitivos utilizados en el estudio de la satisfacción del cliente:

- Confirmación de expectativas
- La equidad
- El modelo de atribución causal. (Moliner, 2001, p. 234)

La interacción de dichos modelos debe ser preocupación de las organizaciones para lograr excelencia y mejora continua y con ello alcanzar el éxito, enfocándose de esta forma en permanecer en el mercado aplicando la calidad necesaria para obtener la satisfacción del cliente.

Los criterios de satisfacción de clientes en el caso de los fabricantes de productos se pueden dividir en dos grupos y a criterio de Denove & Power (2006) son:

Criterios primarios:

- El acabado del producto (sus características, funcionamiento, diseño, etc.).
- La calidad del producto o su capacidad de funcionar sin defectos en el tiempo.(p.4)

Criterios secundarios:

- La experiencia que tiene el cliente de la venta.
- La experiencia que tiene el cliente del servicio post-venta. .(p.4)

En esta división se debe considerar que el logro de los criterios primarios depende directamente del fabricante y que los secundarios son los que requieren la participación de los mayoristas y del servicio post-venta, además de la capacidad que tiene el fabricante y sus mayoristas o concesionarios para cumplir con todos los criterios de satisfacción de sus clientes.

Niveles de satisfacción:

Para describir los niveles de satisfacción, se debe tomar en cuenta lo dicho por Hernández (2011), donde señala que la satisfacción del cliente se puede medir en dependencia del “estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional” (p.353), por ende la percepción que el cliente obtenga sobre el bien o servicio resulta determinante para establecer los niveles de satisfacción.

Los niveles de satisfacción generalmente se dividen en:

- **Insatisfacción:**

Hoy en día las empresas encaminan esfuerzos por captar mayor cantidad de clientes y con ello incrementar su cuota de mercado, pero en varias ocasiones olvidan al cliente actual, conllevando al apareamiento de la insatisfacción del cliente.

La causa de la insatisfacción se atribuye principalmente al proveedor (enfado) o a que el individuo siente que en parte se debe a un mal proceso de elección (arrepentimiento), por ende también la empresa tendrá que enfrentarse a la pérdida del cliente (comportamiento que se refuerza ligeramente en el caso de sujetos arrepentidos) y a que éste hable negativamente originando pérdidas mayores para la entidad. (Bigné, Corrás, & Sánchez, 2010, p.95).

Un cliente insatisfecho con la atención no compra, y en caso de que ya lo haya hecho, es probable que no vuelva a hacer, o mejor dicho no se logra su fidelidad. Un cliente mal atendido no solo repercutirá en su manera de percibir a la empresa, sino que probablemente hable mal de ella y exponga su experiencia negativa.

Es necesario tener claro que los clientes que se encuentran insatisfechos se encargan de difundirlo y de manifiestan su disconformidad a través de diversos medios.

Figuera (2016) manifiesta lo siguiente:

Según diversos estudios, el 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejarán a la empresa sino que una falta de cortesía de un empleado o una baja calidad del producto o servicio harán que el 91% nunca vuelva a repetir la compra. Pero lo más preocupante para nuestro negocio no es el hecho de perder ventas por clientes que no repiten sino el efecto de que estos clientes insatisfechos comenten su experiencia con otras personas de su círculo de influencia. De hecho, se calcula que comparten su malestar con casi 10 personas de media; el 13% según los estudios realizados, se lo dirán a 20 personas, lo que provoca un efecto en cascada de consecuencias prácticamente incalculables en forma de clientes potenciales perdidos. (Pag.2)

Por consiguiente, la prevención y la correcta gestión de clientes a través de bienes o servicios de calidad, se convierten en aspectos cruciales en la lucha por conseguir la lealtad del cliente, o la llegada de nuevos miembros.

El nivel de insatisfacción tiene una relación positiva con las intenciones que muestran los consumidores hacia la conducta de cambio, los comentarios boca-oreja negativos y la manifestación de la queja, ya sea al proveedor del producto o servicio como a terceras partes. (Moliner & Fuentes, 2011,p.42).

Cada vez los consumidores sofistican sus expectativas en relación a las empresas, incrementando sus exigencias sobre el resultado de cualquier producto o servicio. En este contexto, las razones de insatisfacción son de diversa índole, controlables o no por la empresa y que pueden provocar que el prestador de servicios no cumpla las promesas o expectativas del cliente, produciéndose la insatisfacción.

Como se muestra en la gráfica, las causas y consecuencias derivadas de la insatisfacción son muy negativas, pues es probable que un consumidor insatisfecho abandone la relación con el proveedor de servicios, experimente desconfianza hacia él mediante quejas directas o a través de terceras.

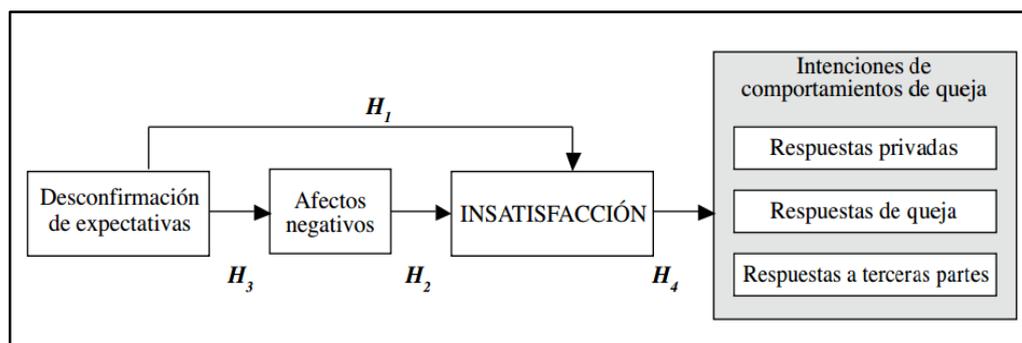


Gráfico 2. 7 Causas y consecuencias de la Insatisfacción

Fuente: Moliner & Fuentes (2011)

- **Satisfacción:**

La satisfacción por su parte es definida por Moliner & Fuentes (2011), como “la respuesta afectiva que provoca una experiencia de compra o consumo, como resultado de la evaluación o comparación entre la performance y un determinado estándar” (p.42), la satisfacción se alcanza cuando el desempeño percibido del producto o bien coincide con las expectativas.

- **Complacencia:**

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer o tener un estimado del grado de lealtad hacia una marca o empresa, pero así también un cliente satisfecho se mantendrá tan solo hasta que encuentre otro proveedor que prometa una oferta mejor conllevando a una lealtad condicional. Pero por el contrario si el cliente se siente “complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional)” (Millones, 2010,p.21).

El nivel de complacencia es el nivel más alto de satisfacción del cliente por lo que resulta ser la pretensión de toda empresa o entidad, y para ello no solo se debe ofrecer calidad en bienes o servicios sino conseguir superar los requerimientos que el cliente tiene sobre dichos elementos.

Necesidades del cliente

Las necesidades del cliente se encaminan a la búsqueda de la calidad que se espera recibir tanto en productos como en servicios que la organización ofrece, por ende su búsqueda constante en el mercado.

Así la pretensión del mundo empresarial es de ofrecer calidad, lo que “implica cuidar tanto lo tangible como lo humano, y su objetivo es servir de herramienta a las empresas para aportar a los bienes y servicios ofertados valor añadido que apoye su crecimiento”, (Peñaloza, 2004, p.42) y la calidad puede ser entendida de muchas maneras relacionadas con la prestación del producto mismo, con la durabilidad del bien, e inclusive con prontitud en las entregas.

La calidad puede ser visualizada bajo dos grandes ópticas, desde el punto de vista técnico: considerando la forma interna del producto, su parte dura, y desde la perspectiva de la forma: cómo se entrega, es decir que dichas perspectivas pueden determinar la calidad del producto o servicio y con ello la satisfacción del cliente.

- **Calidad de servicio**

La calidad en el servicio en los últimos tiempos ha tomado relevancia en todo tipo de negocio dado que los clientes tienen expectativas más elevadas a causa de una amplia competencia empresarial, ya que cada proveedor trata no solo de igualar las expectativas de otras entidades sino de día a día superarlas.

“Para una empresa el tener una calidad superior a la de su competencia le supone contar con un factor clave para generar ventajas competitivas” (Martínez, Flores, & Martíz, 2010, p.100).

Duque (2005), refiere la conceptualización de servicio de acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española, como: “la acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes”(p.64). Así también en términos más aplicados, servicio es definido como “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”(p.64). Por ende un servicio se refiere a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra y son esencialmente intangibles.

La calidad en los servicios es fugaz y puede ser difícil de medir debido a la propia intangibilidad, lo que origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva.

El concepto de calidad del servicio se refiere al “ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas”(Duque,2005, p.68). debe considerarse que la propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes, pues a través de la comparación entre expectativas y resultados procede o no una elección.

- **Calidad del producto**

“El interés por la calidad en las empresas es creciente, con independencia del sector de actividad que se tome de referencia, lo que ha llevado a que se establezcan progresivamente una serie de estándares y normas de calidad” (Martínez, Flores, & Martí, 2010, p.100)

En cuanto al producto, el término calidad se entiende como un concepto relativo no ligado solamente a aquél, sino más bien al binomio producto/cliente, donde el grado de satisfacción que ofrecen las características del mismo debe superar las exigencias del consumidor.

Trabajar en calidad de un producto consiste en diseñar, producir y servir un bien, que sea útil, económico y más que nada satisfactorio para el cliente, dicha satisfacción debe ser alcanzada a través de altas especificaciones y que ello justifique el valor del mismo, por consiguiente, se podría decir que el reto de toda empresa es adquirir una competitividad a través de productos de alta calidad a bajo coste. (Tari, 2000,p. 8).

Expectativas del cliente:

Las expectativas del cliente son las "esperanzas" que se tienen por conseguir algo, así las empresas deben tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas que los clientes esperan de ellos en relación a:

- **Precio**

El precio o valor es el aspecto más importante dentro de las expectativas del cliente, al existir una relación entre el precio del producto con lo que el cliente está dispuesto a pagar por él, dependiendo de la calidad que percibe del servicio. Los consumidores se enfrentan regularmente a una amplia gama de productos y servicios que podrían satisfacer una necesidad determinada, sin embargo “los clientes toman decisiones de compra con base en las expectativas que se forman sobre el valor y la satisfacción que las ofertas de mercado les proporcionan”. (Kotler & Armstrong, 2008,p.7)

- **Calidad**

La calidad es definida como la “conformidad con las especificaciones”, (Tarí, 2000, p.21), sin embargo dicha afirmación suena incompleta pues también debe integrar las siguientes características:

- Los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa
- Los clientes pueden no conocer exactamente cómo el producto o servicio se ajusta a las especificaciones internas
- El factor humano (Tarí, 2000, p.22).

Es destacable mencionar que la calidad se relaciona en la mayor parte de ocasiones con un producto o servicio extraordinario, pero la calidad no implica ser magnífico, o presentar elevadas prestaciones, sino que debe ser diseñado, fabricado o servido para satisfacer las necesidades reales del cliente.

- **Comodidad**

En cualquier sector del mercado, el cliente requiere ser escuchado, comprendido y reconocido por lo que las empresas deben estar preparadas para satisfacer estas exigencias e incluso para superar las expectativas del cliente no solo en cuanto a valor, calidad, sino a funcionalidad. Por otra parte se debe considerar que la comodidad (o conveniencia), en este mundo globalizado se ha convertido en una necesidad de primer orden a la hora de realizar la compra de productos, donde las empresas, instituciones y más deben ofertar productos de la calidad que aseguren cumplir con todas y cada

una de las necesidades y exigencias y con ello conseguir comodidad en cuanto al producto o servicio. (Altuzarra, 2005, pp.1-2).

- **Confianza**

La confianza en la economía se gana difícil y se pierde fácil, por lo que todo establecimiento debe entregar lo que promete y ofrecer el mejor producto, es así que se puede conseguir que la gente confíe en una empresa, por ende la calidad del servicio y su prestación se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo. (Garza, Baddi, & Abreu, 2007, p.2).

- **Atención**

Una buena administración de las relaciones con el cliente se desprende de la atención que se brinde a los mismos, pues puede crear un encanto y con ello lograr que permanezcan leales y a causa de ello, es que las empresas dedican mayor interés a este aspecto ya que perder un comprador significa más que derrochar una venta, implica además perder todas las compras y recomendaciones que podría hacer durante su vida. (Kotler & Armstrong, 2008, p.20).

- **Accesibilidad**

El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita, pues el cliente ha dejado de ser quien debe adquirir un producto o servicio, para convertirse en una persona que tiene libertad, en una persona activa, que exige su derecho de recibir los mejores servicios”, (Garza, Baddi, & Abreu, 2007,p.12), por lo que dichos productos o servicios deben romper fronteras permitiendo que todo tipo de clientes puedan obtenerlos.

Tipos de clientes

Los clientes son las personas más importantes para cualquier negocio y no son una interrupción del trabajo, pues son un fundamento y por ello representan el fluido vital y es así que a criterio de Pérez (2006), se pueden diferenciar algunos tipos:

- **Clientes Internos**

Los clientes internos son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios. Cada unidad, departamento o área, es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, garantizando la calidad interna de los procesos, lo que se refleja en los productos que reciben los clientes externos. De aquí se desprende que cuando las personas de una organización solicitan un servicio, lo que están demandando es apoyo, colaboración o una buena disposición para que se les brinde lo que necesitan.

El análisis de los niveles de satisfacción de los clientes internos, se pueden emplear como indicadores el contenido del trabajo, la motivación, el trabajo en equipo y las condiciones de trabajo. Pero en la mayoría de las empresas no se tiene en cuenta la opinión del cliente interno, es decir de sus trabajadores, y para que la atención al cliente posea calidad hay que tener en cuenta a todos los implicados y considerarlos como el aspecto más importante.

- **Clientes Externos**

Los clientes externos son aquellas personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos pero son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones.

Para medir el nivel de satisfacción de los clientes externos, se pueden utilizar las siguientes propiedades:

- Trabajadores: trato, amabilidad, celeridad, responsabilidad, etc.
- Producto: variedad, cantidad, precio, tamaño, etc.
- Empresa: imagen, higiene, orden, estado técnico, comodidad, etc.

Estos tres tipos de atributos se consideran los fundamentales pues condicionan el nivel de satisfacción de los clientes externos.

- **Clientes Finales**

El cliente final es aquella persona que le dará uso al producto o servicio obtenido de la empresa, esperando sentirse complacida y satisfecha, también se puede denominar como usuario final o beneficiario. Dentro de este contexto se debe considerar también al cliente intermedio, quien es el distribuidor, es decir hace posible que los productos que suministra la empresa se encuentren disponibles para los usuarios finales o por último el cliente potencial es aquel que muestra interés por los productos o servicios, pero aún no se ha decidido a comprar o utilizar los servicios.

2.3 Hipótesis

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 influye en la satisfacción de los clientes en las Empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.

2.4 Señalamiento de variables

Variable independiente: Sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008

Variable dependiente: Satisfacción de los clientes

Unidad de observación: Empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato

Términos de relación: El, influye

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1.1 Modalidad de la Investigación

El trabajo de investigativo está basado en la investigación de campo, pues es necesario recolectar información verídica en el lugar de los hechos para de esa manera lograr alcanzar los objetivos planteados, y como lo menciona Palella Stracuzzi (2010) “La Investigación de campo consiste en 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.”(p. 88)

Es decir es necesaria la interacción entre el investigador y las personas que se encuentran involucradas directamente con el problema de estudio, para de esta manera interpretar las causas que lo originan y plantear posibles soluciones.

Además, se utiliza la investigación bibliográfica-documental, ya que el proceso investigativo debe basarse en fundamentos científicos referente al tema, los mismos que se obtienen de libros, revistas, internet, tesis, etc.; información que se constituye en una herramienta primordial para el desarrollo del presente proyecto.

3.1.2 Enfoque de la investigación

La investigación se basa en el enfoque cuantitativo que según”. (Mendoza, 2006)

Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.
(pag1)

La investigación será contextualizada, es decir, describirá el problema tal como se presenta en la realidad, recolectando y organizando de manera transitoria y ecuánime las evidencias de la problemática

3.1.3 Nivel de investigación

En el proceso de investigativo se utiliza la investigación descriptiva pues es necesario detallar de manera clara las características del problema de estudio, y de esta manera encontrar las situaciones que se relación con este, basándose en lo mencionado por Cazau (2006)” En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas” así también (Nader, Peña, & Sánchez, 2014) mencionan a Hernández et al. (2010) quien indica que “estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.”

Además se utiliza la investigación exploratoria, que de acuerdo a Cazau (2006) “En la investigación exploratoria se estudian qué variables o factores podrían estar relacionados con el fenómeno en cuestión, y termina cuando uno ya tiene una idea de las variables que juzga relevantes, es decir, cuando ya conoce bien el tema”. Es decir, este nivel de investigación permite al investigador relacionarse con el problema de estudio y sus principales características para de esta manera determinar las causas que lo originan.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

De acuerdo al criterio de (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004) “La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características”

Para la presente investigación, la población requerida será el personal administrativo, operativo y clientes de 6 empresa asociadas al CALTU, de las cuales 3 cuentan con certificación ISO 9001:2008 y 3 carecen de dicha certificación.

Tabla 3. 1. Población de estudio

		Personal administrativo	Personal operativo	Clientes
Empresas certificadas	Plasticaucho Industrial S.A	500	1250	3500
	Incalsid Cía. Ltda.	8	30	1820
	Vecachi	10	60	1880
Empresas no certificadas	Calzado Liwi	7	19	60
	Calzado Gamos	17	153	500
	Calzado Family	3	8	50
TOTAL		545	1520	7810
TOTAL TRABAJADORES		2065		

Elaborado por: Benavides, M (2016)

3.2.2 Muestra

“Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación”. (SciELO, 2001). La muestra es una parte representativa de la población.

Cabe recalcar que la presente investigación se lo realizara en base al muestreo no probabilístico casual debido a que los elementos que conforman parte de la muestra y quienes van a ser investigados son aquellos de fácil acceso.

Para determinar el número de trabajadores a encuestar se procede a realizar el cálculo de la muestra a través de la fórmula matemática.

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

$$n = \frac{2065}{0.1^2(2065 - 1) + 1}$$

n= 96

Donde:

n= Tamaño de la muestra.

N= Población.

E= error de muestreo

El número total de trabajadores encuestados es de 96 personas, conformados entre el personal administrativo y operativo. De las cuales 48 serán aplicadas a las empresas que cuentan con la certificación y 48 a las que no poseen la misma.

De esta forma, mediante una regla de tres se determinó el total de personas a encuestar de cada empresa, dependiendo el número de trabajadores que existe en cada una de estas, presentando los siguientes resultados.

Tabla 3. 2: Número de trabajadores encuestados por empresa

EMPRESAS	N° TRABAJADORES
Plasticaucho Industrial S.A	45
Incalsid Cía. Ltda.	1
Vecachi	2
Calzado Liwi	6
Calzado Gamos	39
Calzado Family	3
TOTAL	96

Elaborado por: Benavides, M (2016)

De la misma manera para determinar el número de clientes a encuestar es necesario realizar el cálculo de la muestra.

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

$$n = \frac{7810}{0.1^2(7810 - 1) + 1}$$

$$n = 99$$

El número total de clientes a encuestar es de 99. De los cuales se aplicará la encuesta a 50 clientes de las empresas con certificación y 49 a los clientes de las empresas sin certificación. Llevando a cabo el mismo proceso de los trabajadores se determina el número total de clientes a encuestar por empresa que son:

Tabla 3. 3: Número de clientes encuestados por empresa

EMPRESAS	N° TRABAJADORES
Plasticaucho Industrial S.A	25
Incalsid Cía. Ltda.	12
Vecachi	13
Calzado Liwi	5
Calzado Gamos	40
Calzado Family	4
TOTAL	99

Elaborado por: Benavides, M (2016)

3.3 Operacionalización de las variables

Para (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004) la operacionalización de las variables es definido como un procedimiento mediante el cual “se pasa del plano abstracto de la investigación (marco teórico) a un plano operativo, traduciendo a cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles en el contexto en que se ubica el objeto de estudio”, es decir con la descomposición de cada una de las variables en dimensiones e indicadores se orienta a la recolección de información, con instrumentos que permitan obtener datos relevantes.

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008

Tabla 3. 4 Operacionalización Variable Independiente

Contextualización	Dimensiones	Indicador	Item	Técnica/ Instrumento
<p>Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos relacionados que interactúan para establecer los lineamientos para dirigir y controlar una organización respecto a sus objetivos de calidad. El Estándar ISO 9001:2008 es un modelo de gestión de calidad basado en procesos, donde el cliente tiene un papel determinante para identificar los requisitos de entrada; el seguimiento de su satisfacción depende de la percepción del producto o servicio proporcionado, midiendo así si la organización cumplió o no con los requisitos solicitados. (Guerra, 2012)</p>	<p>Planificación</p> <p>Gestión de Recursos</p> <p>Productividad</p> <p>Seguimiento y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de calidad - Manual de calidad - Manual de procesos - Infraestructura - Compra- venta - Logística - Control del producto no conforme - Análisis de datos - Mejora 	<p>¿La empresa cuenta con algún sistema de calidad?</p> <p>¿Conoce las Políticas de Calidad de la empresa?</p> <p>¿La empresa cuenta con documentos que describen el proceso de elaboración de los productos?</p> <p>¿La empresa cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo y equipamiento adecuados para desempeñar sus funciones de manera eficaz?</p> <p>¿Se cumple con los objetivos establecidos en su área de trabajo?</p> <p>¿Los productos que ofrece la empresa cumplen con los requisitos de calidad para alcanzar la satisfacción del cliente?</p>	<p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario</p>

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

Tabla 3. 5 Operacionalización Variable Dependiente

Contextualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Es la respuesta del cliente a la evaluación de la discrepancia percibida entre lo esperado y el rendimiento o resultado efectivo del producto y/o servicio, tal y como ha sido percibido tras su consumo y se encuentra determinada por un estándar previo a la experiencia y la confirmación del mismo. (Castrillón & Díaz, 2010)	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de satisfacción - Satisfacción de una necesidad - Atención al cliente 	<p>¿Recibe respuestas a sus problemas, reclamos, quejas de manera rápida y efectiva?</p> <p>¿Cómo califica usted el servicio brindado por la empresa?</p> <p>¿Los productos que ofrece la empresa satisfacen completamente sus necesidades?</p>	TÉCNICA Encuesta
	Productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Precio - calidad 	<p>¿El producto que ofrece la empresa cumple con las características de calidad que usted requiere?</p>	INSTRUMENTO Cuestionario
	Mercado meta	<ul style="list-style-type: none"> - Fidelización de clientes - Clientes potenciales 	<p>¿Ha tenido algún tipo de inconveniente en cuanto a la calidad de los productos que ofrece la empresa?</p> <p>¿Recomendaría usted a otras personas los productos que ofrece la empresa?</p>	

Elaborado por: Benavides, M (2016)

3.4 Plan de Recolección de información

La información obtenida del proceso de investigación, se desprende de los trabajadores de las empresas asociadas a la Cámara Nacional de calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato, además de las opiniones de sus respectivos clientes.

El plan de recolección de información implica una serie de elementos a utilizarse durante el proceso investigativo, para de esta forma verificar la hipótesis.

El procedimiento para la investigación responde a las siguientes preguntas:

¿Para qué?

El trabajo investigativo se efectúa para lograr los objetivos planteados y con ello contribuir con una solución al problema que existe en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de calzado en búsqueda de mejorar calidad, comercio y economía.

¿De qué personas?

La información se recolectará de los trabajadores y clientes de las empresas asociadas a la Cámara Nacional de calzado (CALTU)

¿Sobre qué aspectos?

La información que se recolectará, para obtener datos reales sobre: el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes.

¿Quién?

Como responsable directa de la recolección de datos es la investigadora

¿Qué técnica de recolección?

Se utilizara la técnica de recolección de la encuesta dirigida a los trabajadores y clientes de las empresas asociadas a la Cámara Nacional de calzado (CALTU)

¿Cómo?

Con la aplicación de la técnica de la encuesta, ya que constituye un método que desprende datos aproximados sobre la situación de la empresa, en cuanto a fortalezas y debilidades.

¿Cuántas veces?

La técnica de recolección de información será aplicada una sola vez.

¿Dónde se va a recolectar la información?

La información será recolectada en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de calzado (CALTU)

3.5 Plan de procesamiento de la información

Los datos recolectados a través de la encuesta aplicada a trabajadores de 6 empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado serán procesados de la siguiente manera:

- 1 Revisión crítica de la información recolectada, es decir selección de la información útil para el análisis.
- 2 Se procede a tabular la información seleccionada se mediante la herramienta de Office Excel, facilitando así la realización de los respectivos análisis de cada una de las preguntas planteadas, y permita realizar su interpretación de mejor manera.
- 3 Comprobación de la hipótesis, para ello se aplica el método estadístico Chi-cuadrado.
- 4 Estructuración de las conclusiones y recomendaciones que permitan deducida del análisis de los datos realizado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Principales resultados

En este apartado se detallan los resultados obtenidos de la investigación de campo que se realizó a través de la aplicación de las encuestas a los trabajadores y clientes de 6 empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado de Tungurahua (CALTU), tres de ellas que poseen certificación de la Norma ISO 9001:2008 como son: Plasticaucho Industrial S.A, Vecachi e Incalsid Cía. Ltda.; y tres empresas que no se encuentran certificadas las cuales son: Calzado Family, Calzado Gamos, y Calzado Liwy con el objetivo de conocer la incidencia de dicha certificación en la satisfacción de los clientes, y así plantear una herramienta que permita mejorar la calidad del servicio que ofrecen cada una de las organizaciones.

Encuesta dirigida a trabajadores

1. ¿La empresa cuenta con algún sistema de calidad? Si la respuesta es negativa pase a la pregunta 6.

Tabla 4. 1. La empresa cuenta con un sistema de calidad

Categorías	Número	Porcentaje
SI	96	100%
NO	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

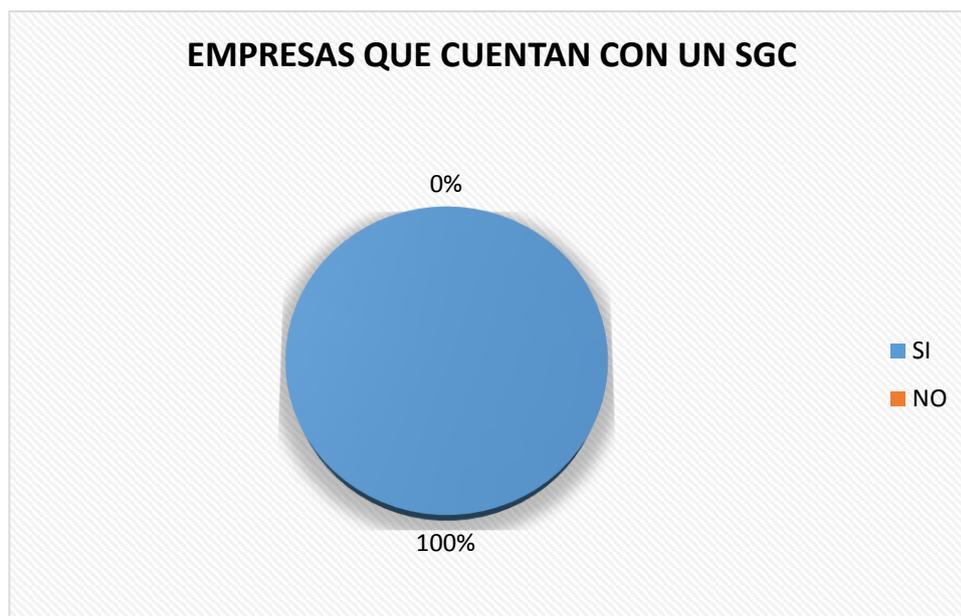


Gráfico 4. 1: La empresa cuenta con un sistema de calidad
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta, se ha determinado que la totalidad del personal encuestado tanto de las empresas que poseen certificación de la Norma ISO 9001:2008 como de las que no la poseen, manifiesta que la empresa si cuenta con un sistema de calidad, esto quiere decir que se encuentran en la constante búsqueda de la calidad de sus productos, el mejoramiento continuo y en especial la satisfacción de sus clientes.

2. Si la pregunta 1 es afirmativa responda lo siguiente ¿Conoce usted si la empresa cuenta con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

Tabla 4. 2: Certificación de la Norma ISO 9001:2008

Categorías	Número	Porcentaje
SI	48	50%
NO	48	50%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

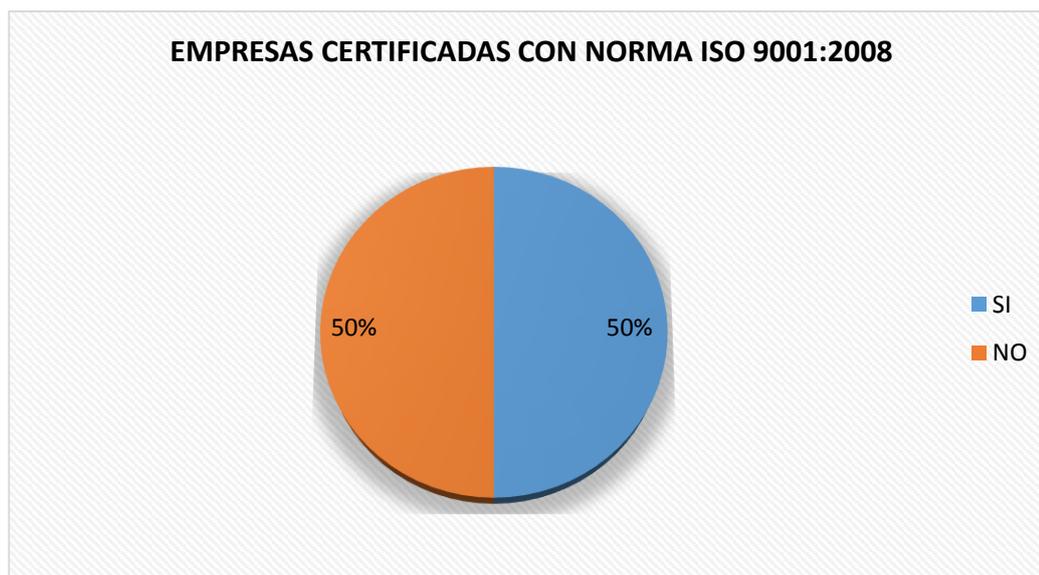


Gráfico 4. 2 : Certificación de la Norma ISO 9001:2008

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 50% de los encuestados manifiestan que cuentan con certificación ISO 9001:2008, lo que representa una gran ventaja, pues el cumplimiento de la Norma es la base fundamental para ubicar a la empresa dentro del mercado competitivo, mientras el otro 50% pertenece a las empresas sin certificación lo que indican que a la empresa le hace mucha falta trabajar bajo esta norma para que de esta manera se mejoren todos sus procesos.

- 3. Si la pregunta 2 es afirmativa responda lo siguiente: ¿El Sistema de Gestión de Calidad ayuda a la mejora continua de la Empresa, así como de sus procesos y sus productos?**

Tabla 4. 3: El SGC ayuda a la mejora continua de la Empresa

Categorías	Número	Porcentaje
SI	48	100%
NO	0	0%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

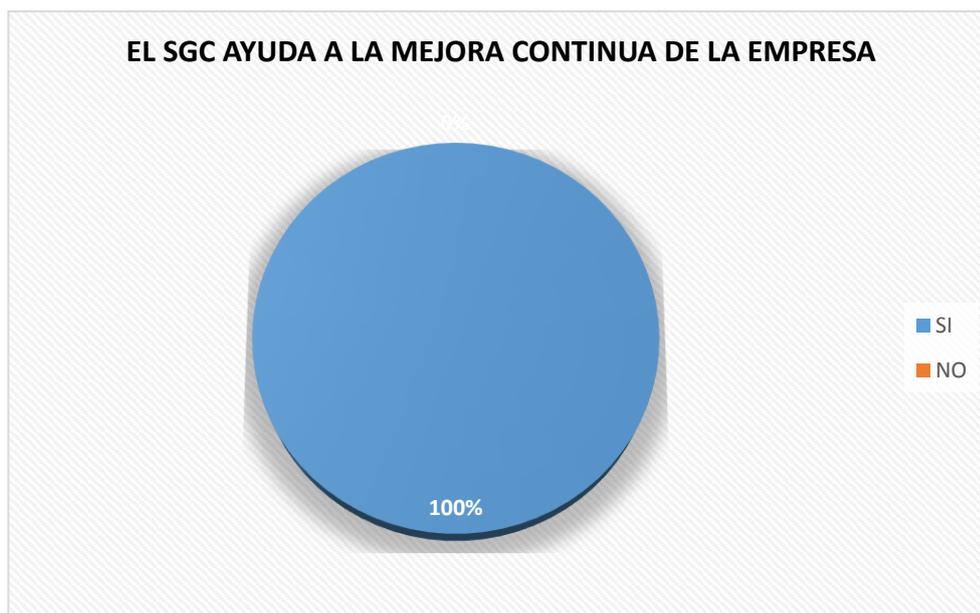


Gráfico 4. 3: El SGC ayuda a la mejora continua de la Empresa
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de los 48 trabajadores encuestados que respondieron que si en la pregunta anterior indican que el sistema de gestión de calidad constituye la base para la mejora continua de la empresa, así como de sus procesos y sus productos, pues en éste se establece las políticas, obligaciones y requerimientos que se deben cumplir para obtener un producto o servicio de calidad y por consiguiente cumplir con los objetivos e interés de todos los involucrados, como son jefes, empleados y clientes.

4. Si la pregunta 1 es afirmativa responda lo siguiente: ¿Conoce el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa?

Tabla 4. 4: Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa

Categorías	Número	Porcentaje
SI	61	64%
NO	35	36%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

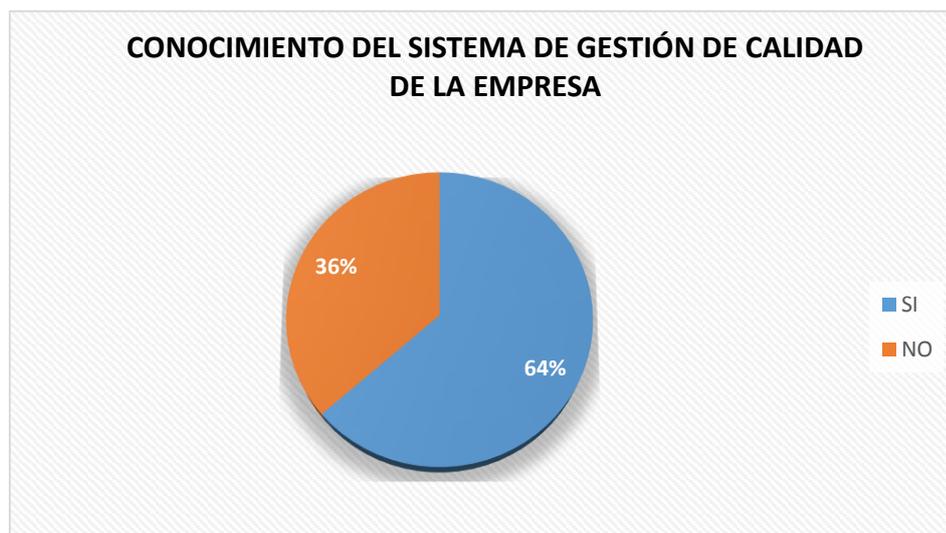


Gráfico 4. 4: Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 64% que en su mayoría pertenecen a las empresas que poseen certificación ISO 9001:2008 como Plasticaucho Industrial S.A, Vecachi, e Incalsid Cía. Ltda., manifiesta que si conoce el sistema de gestión de calidad de la empresa, lo que quiere decir que se encuentran al tanto de las obligaciones y reglamentos que debe seguir para cumplir con los requerimientos de dicho sistema; mientras que el 36% que representan a las empresas sin certificación como Calzado Family, Calzado Liwi y Calzado Gamos, manifiesta que no lo conocen.

5. Si la pregunta 1 es afirmativa responda lo siguiente: ¿La empresa cuenta con documentos que describen el proceso de elaboración de los productos?

Tabla 4. 5: Documentos que describen los proceso de producción

Categorías	Número	Porcentaje
SI	51	53%
NO	12	13%
PARCIALMENTE	33	34%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

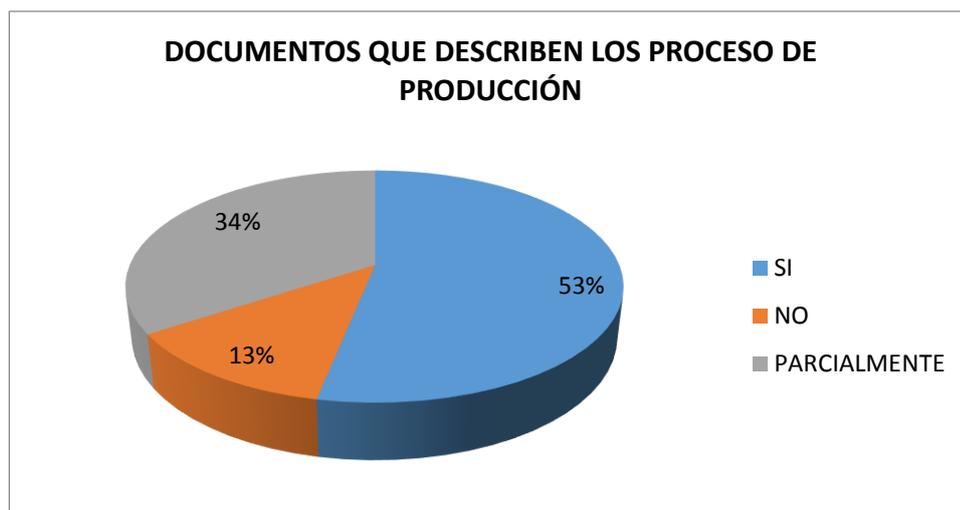


Gráfico 4. 5: Documentos que describen los proceso de producción
Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación:

El 53% del personal encuestado que en su mayoría pertenecen a Plasticaucho Industrial S.A, indica que la empresa si cuenta con documentos que describen el proceso de elaboración de los productos, lo que ayuda a reducir al mínimo los errores al momento de ejecutar esta actividad y mejorar cada uno de ellos, mientras que el 34% manifiesta que cuentan parcialmente con este tipo de documentos, y el 13% indica que no cuentan con ello.

6. Si la pregunta 1 es afirmativa responda lo siguiente: ¿Conoce las Políticas de Calidad de la empresa?

Tabla 4. 6: Conocimiento de las Políticas de Calidad

Categorías	Número	Porcentaje
SI	64	67%
NO	32	33%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

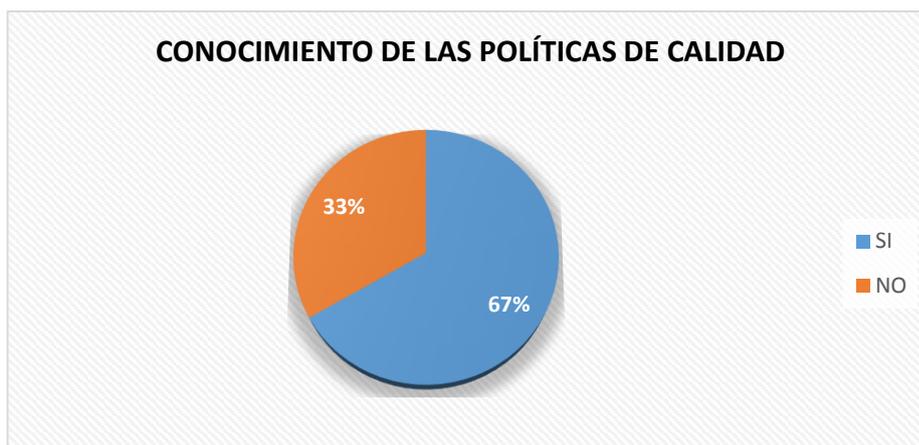


Gráfico 4. 6: Conocimiento de las Políticas de Calidad

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 67% de los encuestados que mayoritariamente pertenece a las empresas que poseen certificación de la Norma ISO 9001:2008 manifiestan que si conoce las políticas de calidad de la empresa, pues se les ha informado acerca de los objetivos que pretende alcanzar la institución en materia de calidad y mejoramiento continuo, además del uso adecuado de los recursos o herramientas necesarias para lograrlo; mientras que el 33% indica que no las conoce.

7. ¿Conoce usted sus responsabilidades frente al Sistema de Gestión de la Calidad?

Tabla 4. 7: Responsabilidades frente al Sistema de Gestión de la Calidad

Categorías	Número	Porcentaje
TOTALMENTE	39	41%
PARCIALMENTE	30	31%
EN SU MAYOR PARTE	16	17%
CASI NADA	11	11%
NADA	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

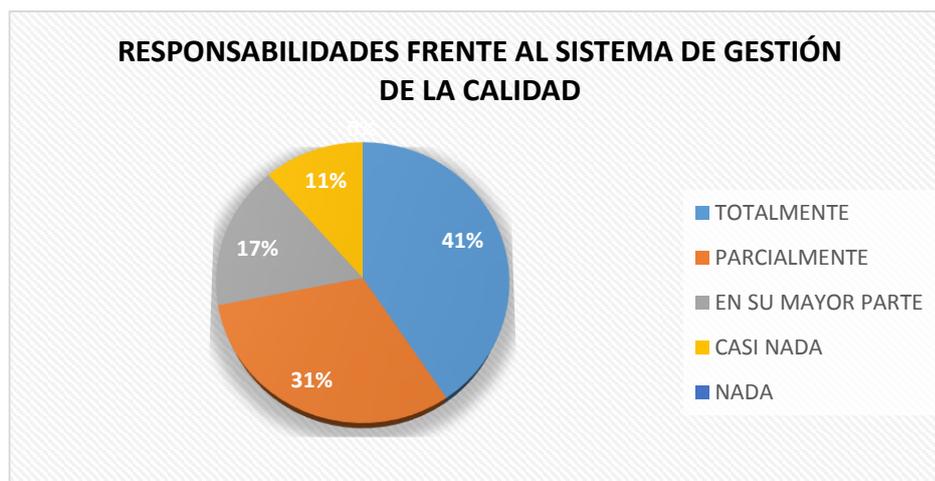


Gráfico 4. 7: Responsabilidades frente al Sistema de Gestión de la Calidad
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 41% de los trabajadores encuestados indican que conoce totalmente sus responsabilidades frente al sistema de gestión de calidad, pues han sido informados sobre las normas, reglamentos e instrucciones que deben cumplir, además han sido orientados acerca del trabajo en conjunto con el empleador para la detección de problemas y sus causas y así como encontrar soluciones eficaces para seguir mejorando, el 31% manifiesta que las conoce parcialmente, el 17% señala que conoce las responsabilidades ante el sistema de gestión de calidad en su mayor parte y el 11% establece que conoce casi nada sus responsabilidades.

8. ¿Cómo le fue comunicado el Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla 4. 8: Medio de comunicación sobre el SGC

Categorías	Número	Porcentaje
CAPACITACIONES	25	26%
AFICHES Y/O CARTELERAS INFORMATIVAS	25	26%
PANFLETOS	0	0%
CHARLAS	20	21%
CORREOS ELECTRÓNICOS	26	27%
TODAS LAS ANTERIORES	0	0%
NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

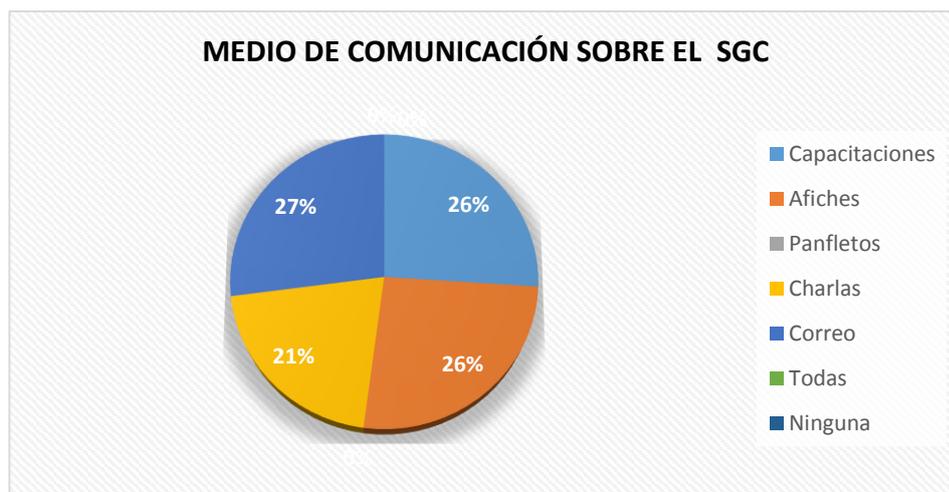


Gráfico 4. 8: Medio de comunicación sobre el SGC
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 27% del personal encuestado manifiesta que el sistema de gestión de calidad se les fue comunicado por medio de correos electrónicos empresariales, el 26% indica que el sistema de gestión de calidad se les informó a través de capacitaciones, en las que se expusieron sobre los lineamientos fundamentales para alcanzar los objetivos de calidad empresariales, el 26% indica que se les informó a través de afiches y/o carteleras informativas, mientras que el 21% indica que se les comunicó por medio de charlas.

9. ¿Conoce usted el Manual de Calidad?

Tabla 4. 9: Conocimiento sobre el Manual de Calidad

Categorías	Número	Porcentaje
TOTALMENTE	4	4%
PARCIALMENTE	46	48%
EN SU MAYOR PARTE	30	31%
CASI NADA	16	17%
NADA	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

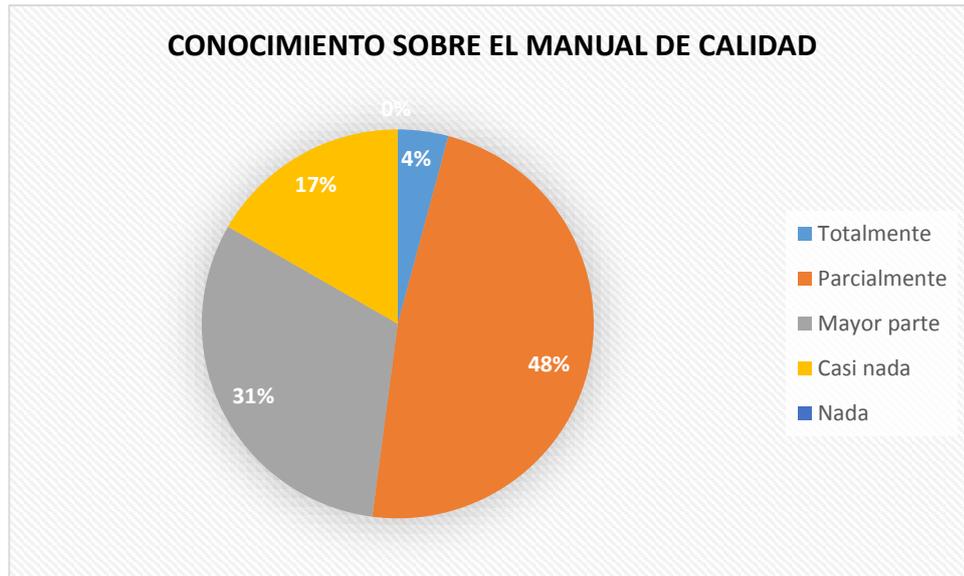


Gráfico 4. 9: Conocimiento sobre el Manual de Calidad

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 46% de los trabajadores encuestados que en su mayoría forman parte de las empresas con certificación ISO 9001:2008 manifiesta que conoce en su mayor parte el manual de calidad, lo que quiere decir que saben acerca de los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso de producción para asegurar que el producto cumpla de manera exitosa con todos los estándares de calidad, sin embargo falta mayor orientación sobre las normativas vigentes y seguridad interna, el 31 % indica que conoce parcialmente el manual de calidad, el 17% establece que lo conocen casi nada, y el 4% asevera que lo conoce totalmente, pues sus funciones en la empresa se rigen en la búsqueda del cumplimiento del mismo.

10. ¿Se cumple con los objetivos establecidos en su área de trabajo?

Tabla 4. 10: Cumplimiento de los objetivos establecidos en el área de trabajo

Categorías	Número	Porcentaje
TOTALMENTE	60	63%
PARCIALMENTE	11	11%
EN SU MAYOR PARTE	25	26%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

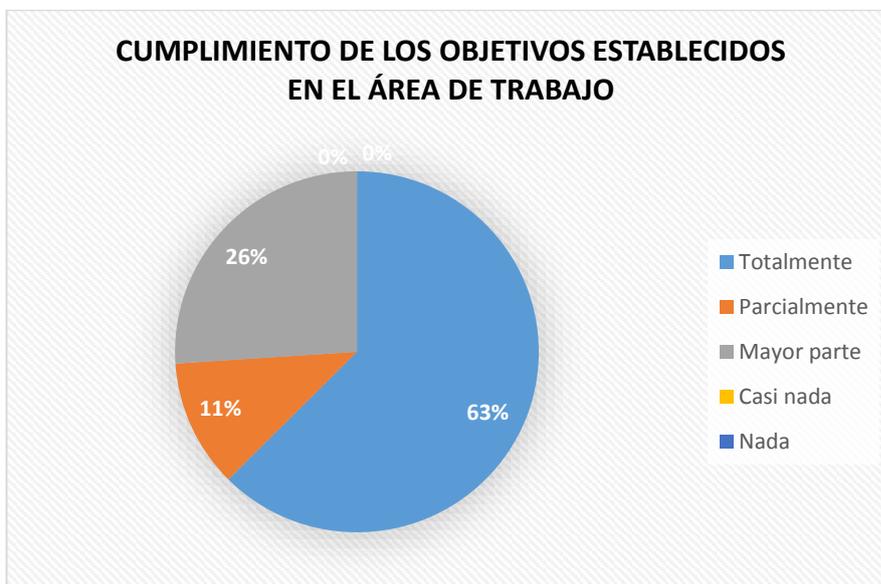


Gráfico 4. 10: Objetivos establecidos en el área de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 63% de los trabajadores, que en su mayoría pertenecen a las empresas con certificación ISO 9001:2008 manifiestan que cumplen con los objetivos establecidos en su área de trabajo, esto quiere decir que desempeñan a cabalidad con los deberes y responsabilidades asignados por los jefes inmediatos, el 26% indica que lo cumple en su mayor parte y el 11% informa que las obligaciones son cumplidas parcialmente.

11. ¿La empresa cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo y equipamiento adecuados para desempeñar sus funciones de manera eficaz, y así cumplir con los requisitos de sus clientes?

Tabla 4. 11: Se cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo y equipamiento adecuado

Categorías	Número	Porcentaje
TOTALMENTE	48	50%
PARCIALMENTE	25	26%
EN SU MAYOR PARTE	23	24%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

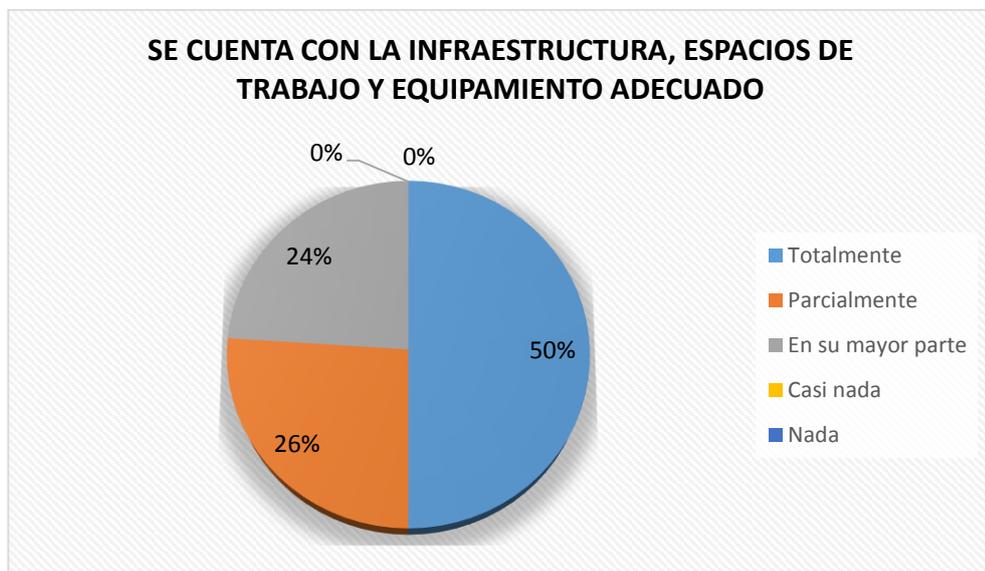


Gráfico 4. 11: Se cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo y equipamiento adecuado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 50% de las personas encuestadas, que está conformado por los trabajadores de las empresas Plasticaucho Industrial S.A, Vecachi e Incalsid Cía. Ltda., manifiestan que

la organización cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo y equipamiento adecuado para desempeñar sus funciones de manera eficaz y cumplir con los requisitos del cliente, con ello se quiere decir que cada uno de los puestos de trabajo cuenta con el espacio, la iluminación, ventilación y ordenamiento necesarios para el desarrollo de las actividades, además de tener al alcance las herramientas para la ejecución de sus actividades; mientras que el 26% indica que la empresa cuenta con las adecuaciones necesarias para el desempeño de las funciones de los trabajadores parcialmente y el 24% indica que esto se cumple en su mayor parte.

12. ¿Dispone usted de un ambiente laboral adecuado para el desempeño de sus funciones?

Tabla 4. 12: Ambiente laboral adecuado

Categorías	Número	Porcentaje
TOTALMENTE	57	59%
PARCIALMENTE	21	22%
EN SU MAYOR PARTE	18	19%
CASI NADA	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

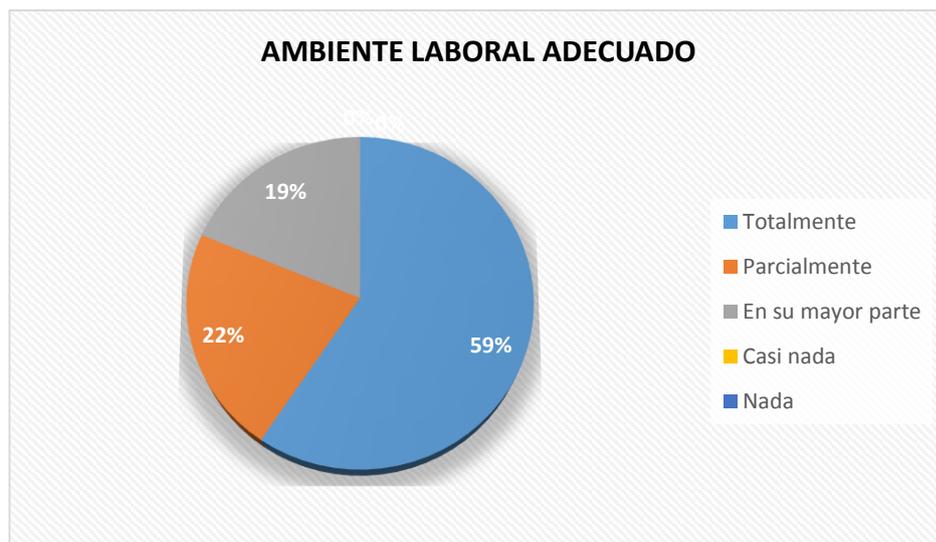


Gráfico 4. 12: Ambiente laboral adecuado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 59% de los encuestados, que corresponde a la totalidad de los trabajadores de la empresas que cuentan con certificación de la norma ISO 9001:2008 y una pequeña parte de los trabajadores de las empresas sin certificación indican que disponen de un ambiente laboral adecuado para el desempeño de sus funciones, esto quiere decir que predomina un clima de respeto y cooperación entre todos los compañeros, estimulación por parte de los directivos en cuanto al crecimiento profesional y además de contar con un espacio físico agradable para ejecutar sus funciones de manera adecuada; el 22% indica que cuenta parcialmente con ello y el 19% manifiesta que lo cumple en su mayor parte.

13 ¿Los productos que ofrece la empresa cumplen con las especificaciones técnicas que requiere el cliente?

Tabla 4. 13: Los productos cumplen con especificaciones técnicas que requiere el cliente

Categorías	Número	Porcentaje
0%	0	0%
25%	0	0%
50%	0	0%
75%	11	11%
100%	85	89%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

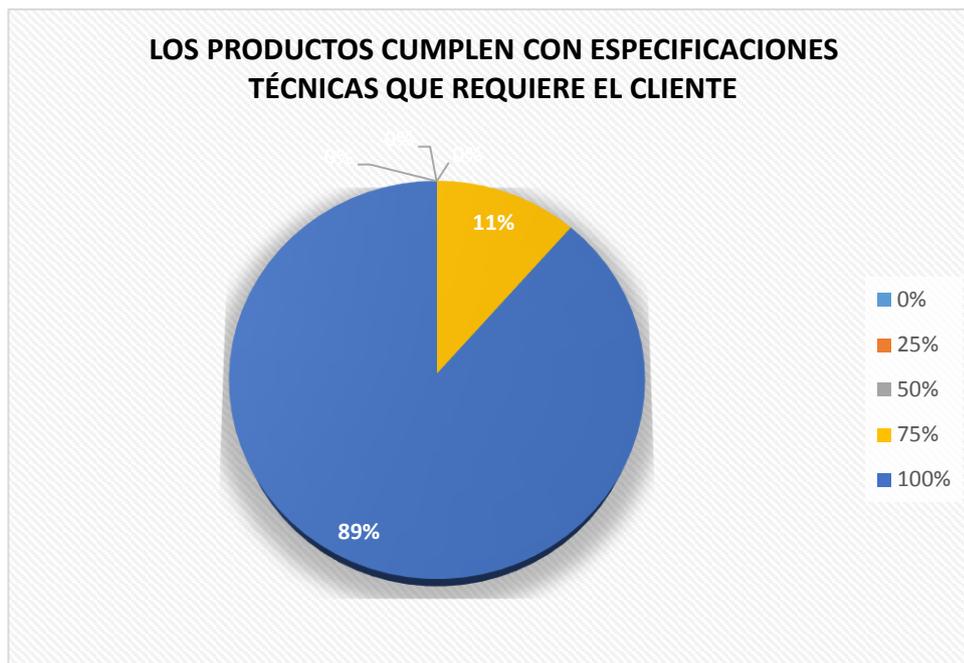


Gráfico 4. 13: Los productos cumplen con especificaciones técnicas que requiere el cliente
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 89% de los encuestados indican que los productos que ofrece la empresa cumplen al 100% con las especificaciones técnicas que requiere el cliente, pues se les evalúa en cada etapa del proceso de producción para que de esta manera no existan fallas al momento de la entrega del producto final, mientras que el 11% quienes forman parte de las empresas sin certificación ISO 9001:2008 manifiestan que cumplen en un 75% interpretando de esta forma que falta más de control en los procesos.

Encuesta dirigida a los clientes

1. ¿El producto que ofrece la empresa cumple con las características de calidad que usted requiere?

Tabla 4. 14: Cumplimiento de los productos con las características de calidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	42	43%
Casi siempre	24	24%
A veces	33	33%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	99	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

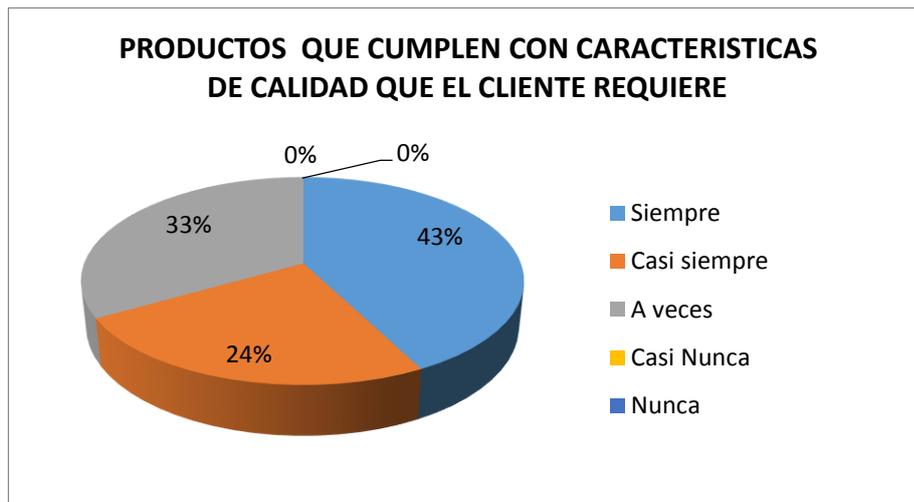


Gráfico 4. 14: Productos que cumplen con características de calidad que el cliente requiere

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e Interpretación:

El 43% de los encuestados que en su totalidad forman parte de los clientes de las empresas con certificación ISO 9001:2008 manifiestan que siempre cumplen con las características de calidad que ellos requieren, esto quiere decir que la organización ofrece excelentes productos y casi nunca se presentan fallas, el 33% indica que la

empresa cumple esto casi siempre, mientras que el 24% afirma que solamente a veces se cumplen con las características de calidad.

2. ¿El servicio que ofrece la empresa satisfacen completamente sus necesidades?

Tabla 4. 15: Satisfacción de necesidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	69%
NO	31	31%
TOTAL	99	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)



Gráfico 4. 15: Satisfacción de necesidades

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e interpretación

El 69% de los encuestados, conformado por la totalidad de los clientes de las empresas con certificación ISO 9001:2008 y una pequeña parte de las empresas sin certificación manifiestan que el servicio que ofrece la empresa satisface completamente sus necesidades, razón por la cual son fieles a la organización y a sus productos, mientras que el 31% indica que no satisfacen completamente, pues las empresas que no cuentan con certificación falta mucha preparación por parte de los empleados en temas de

atención al cliente y además de la implementación de herramientas tecnológicas en los procesos de venta.

3. ¿Cómo califica usted el servicio brindado por la empresa?

Tabla 4. 16: Calificación del servicio brindado por la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	43	44%
Muy Bueno	23	23%
Bueno	16	16%
Regular	17	17%
Malo	0	0%
TOTAL	99	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

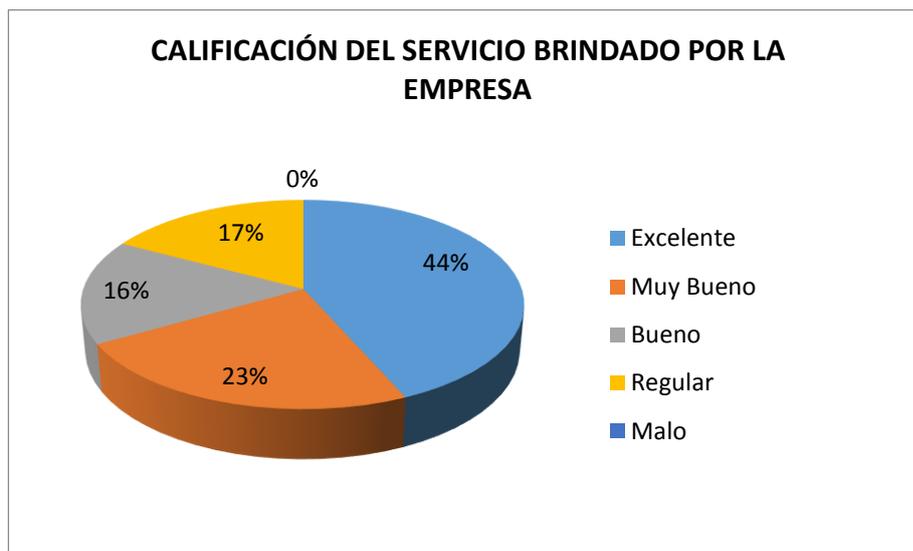


Gráfico 4. 16: Calificación del servicio brindado por la empresa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e interpretación:

El 44% de los encuestados que en su totalidad son clientes de las empresas que poseen certificación ISO 9001:2008 manifiestan que el servicio que brinda la empresa es excelente, lo que quiere decir que las organizaciones se caracterizan por una excelente atención al cliente y además por brindarle la información que requieren sobre los

productos que solicitan, y el 23% indica que el servicio proporcionado es muy bueno, resaltando que los trabajadores están muy bien capacitados para atender a sus requerimientos, el 17% que representa a una parte de los clientes de las empresas sin certificación indica que es regular, lo que quiere decir que las empresas tienen que poner un especial énfasis al momento de contratar al personal, además se deben establecer espacios para capacitar a los empleados y así brindar una buena atención al cliente y el 16% afirma que es bueno.

4. ¿Recomendaría usted a otras personas los productos que ofrece la empresa?

Tabla 4. 17: Recomendación de productos de la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	73	74%
NO	26	26%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

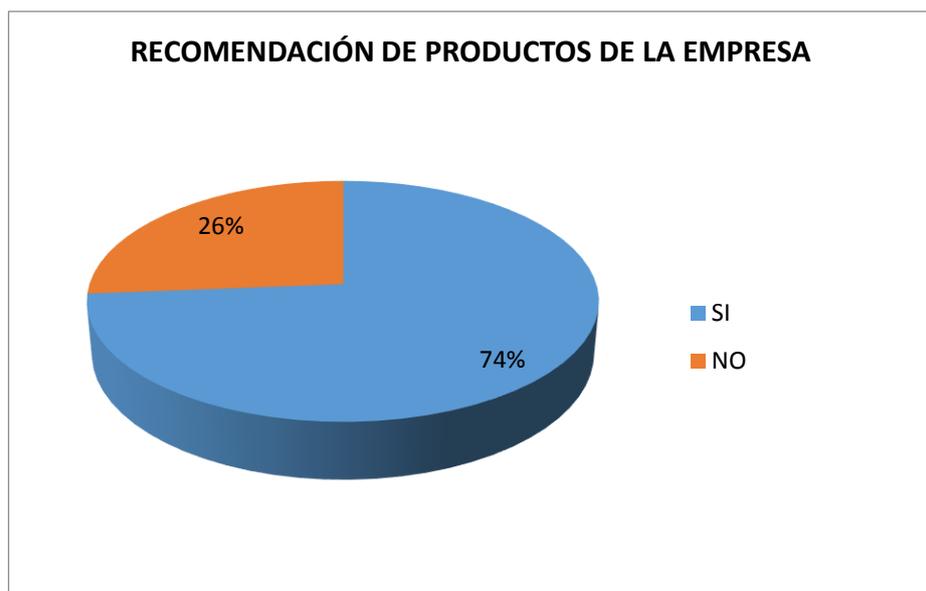


Gráfico 4. 17: Recomendación de productos de la empresa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e interpretación

El 73% de los encuestados que representan a la totalidad de los clientes de las empresas con certificación de la Norma ISO 9001:2008 y a una parte de las que no poseen certificación, manifiestan que si recomendarían a otras personas los productos que ofrecen las organizaciones, ya que saben a ciencia cierta que los productos son de calidad, lo que constituye un arma muy poderosa para la empresa a la hora de conseguir nuevos clientes, pues la opinión de un comprador satisfecho da más credibilidad a otros consumidores que cualquier otro tipo de información, mientras que el 26% que representa a una parte de las empresas sin certificación indica que no los recomendaría, pues en ciertas ocasiones se han presentado inconvenientes.

5. ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente en cuanto a la calidad de los productos que ofrece la empresa?

Tabla 4. 18: Inconvenientes en cuanto a la calidad de los productos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	17%
NO	56	57%
A VECES	26	26%
TOTAL	99	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

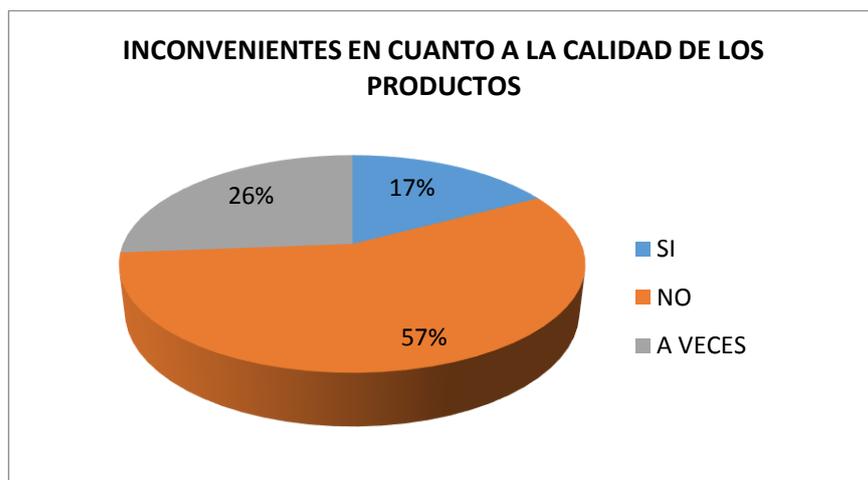


Gráfico 4. 18: Inconvenientes en cuanto a la calidad

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e interpretación

El 57% de los encuestados que representa a la totalidad de los clientes de las empresas con certificación y una pequeña parte de los que no poseen certificación indican que no han tenido inconvenientes con los productos que han adquirido en la empresa, ya que siempre se han caracterizado por estar muy bien elaborados, mientras que únicamente el 26% manifiesta que solamente a veces se han presentado inconvenientes pero no han sido de gran relevancia y el 17% manifiesta que si han tenido algún tipo de inconveniente.

6. ¿La forma de recepción y entrega de pedidos por parte de la empresa es?

Tabla 4. 19: Forma de recepción y entrega de pedidos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	17	17%
Muy Bueno	40	41%
Bueno	20	20%
Regular	22	22%
Malo	0	0%
TOTAL	99	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

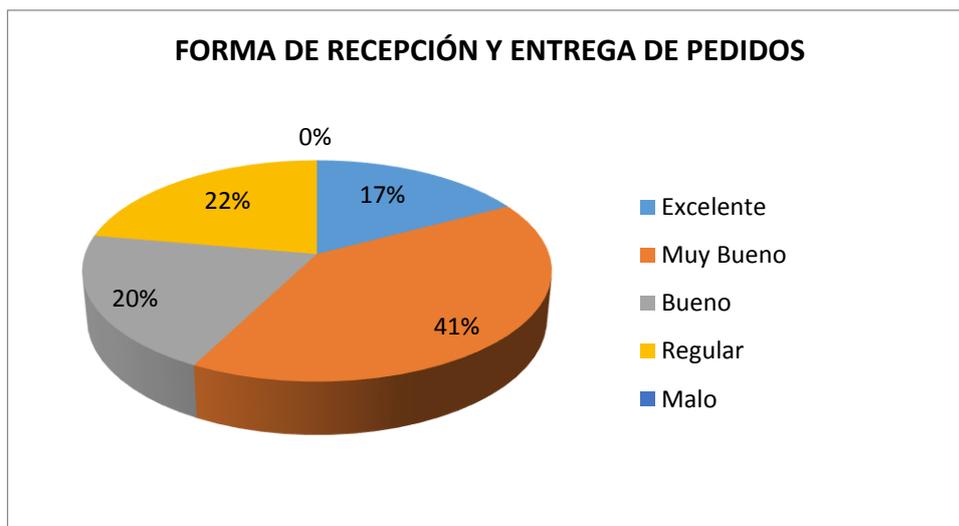


Gráfico 4. 19: Forma de recepción y entrega de pedidos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e interpretación

El 41% de los clientes encuestados indican que la forma de recepción de los pedidos por parte del personal de las empresas es muy buena, con lo que se quiere decir que el pedido se lo realiza en orden y siempre se ha caracterizado por la entrega puntual de los productos solicitados, el 22% manifiesta que es regular, lo que indica que han existido muchas confusiones al momento de recibir sus productos y en ocasiones no han recibido información sobre el estado de su pedido, el 20% afirma que es bueno y el 17% indica que es excelente asegurando que existe muy buena planificación en las actividades del departamento de compras, producción, transporte y distribución.

7. ¿Recibe respuestas a sus problemas, reclamos, quejas de manera rápida y efectiva?

Tabla 4. 20: Respuestas a problemas, reclamos y quejas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	51	52%
Casi siempre	8	8%
A veces	29	29%
Casi Nunca	11	11%
Nunca	0	0%
TOTAL	99	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

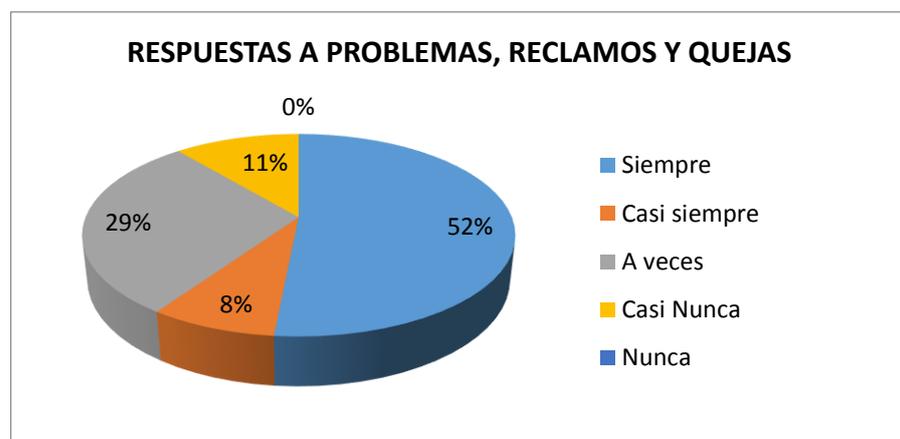


Gráfico 4. 20: Respuestas a problemas, reclamos y quejas y entrega de pedidos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e interpretación

El 51% de los clientes encuestados que en su mayoría compran en las empresas con certificación ISO 9001:2008 manifiesta que siempre recibe respuesta a los problemas, quejas y reclamos de manera rápida y efectiva cuando se presenta algún tipo de inconveniente con el producto, a pesar de que estas situaciones se han dado muy pocas veces, resaltando el compromiso de la organización con el cliente, y el 29% que en su mayoría son de las empresas sin certificación indica que solamente a veces recibe respuesta a sus problemas y quejas, el 1% dice que casi nunca y el 8% afirma que casi siempre le dan alguna respuesta frente a sus problemas.

8. ¿La empresa ofrece una solución frente a algún producto defectuoso?

Tabla 4. 21: Solución frente a productos defectuosos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	54	55%
Casi siempre	7	7%
A veces	23	23%
Casi Nunca	15	15%
Nunca	0	0%
TOTAL	99	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

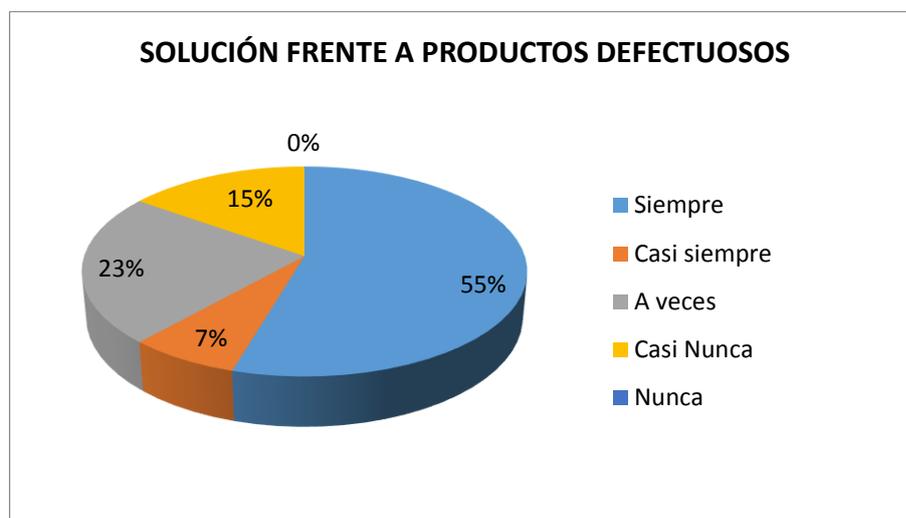


Gráfico 4. 21: Solución frente a productos defectuosos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e interpretación

El 55% de los encuestados que en su mayoría son clientes de las empresas que poseen certificación de la norma ISO 9001:2008 indican que las empresas siempre ofrece soluciones ante un producto defectuoso, con ello se interpreta que las organizaciones tienen políticas de sustitución o devolución del producto, ya que toda venta que realiza la organización es entregada con garantía, el 23% expresa que solamente a veces le ofrecen soluciones frente a sus problemas, el 15% indica que casi nunca y el 7% establece que casi siempre le ofrecen una solución ante un producto defectuoso.

9. ¿Las empresas de calzado deben manejar sistemas de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 que ayuden a mejorar sus productos?

Tabla 4. 22: Manejo de sistemas de calidad basados en la norma ISO 9001:2008

10. ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	99	100%
NO	0	0%
TOTAL	99	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

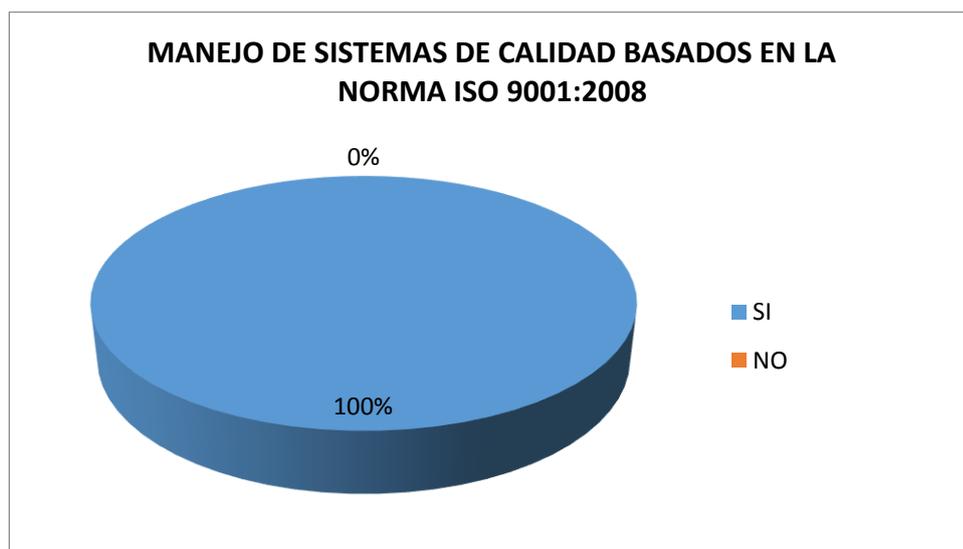


Gráfico 4. 22: Manejo de sistemas de calidad basados en la norma ISO 9001:2008

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Análisis e interpretación

La totalidad de los clientes encuestados, tanto de las empresas con certificación ISO 9001:2008 y las que no poseen certificación manifiestan que todas las empresas de calzado deben manejar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 que ayude a mejorar sus productos, ya que éste se base principalmente en el monitoreo y evaluación de los productos en cada etapa de producción asegurando un producto de calidad y por ende la satisfacción de los consumidores.

4.2 Verificación de la hipótesis

Para realizar la verificación de la hipótesis se utilizara el método del chi-cuadrado, el mismo que determinara si el proyecto es o no factible de realizarlo.

Planteamiento de la hipótesis

a) Modelo lógico

Para ello se plantea una hipótesis alternativa H_1 y una hipótesis nula H_0 :

H_1 = El Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 **si** influye en la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.

H_0 = El Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 **no** influye en la satisfacción de los clientes en las Empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato

b) Modelo matemático

$H_1: O \neq E$

$H_0: O = E$

c) Modelo estadístico

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

x^2 = **Chi cuadrado**

Σ = **Sumatoria**

O= frecuencia observada

E= frecuencia esperada

Regla de decisión

$$1-0,05 = 0,95$$

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4-1) (2-1)$$

$$gl = 3$$

Donde gl= grados de libertad

Al 95% y con 3 gl X^2_t es igual a 7,815

Se acepta la hipótesis H_0 si X^2_c es menor o igual a X^2_t , caso contrario se rechaza dicha hipótesis y se acepta la hipótesis H_1 con un $\alpha = 0,05$

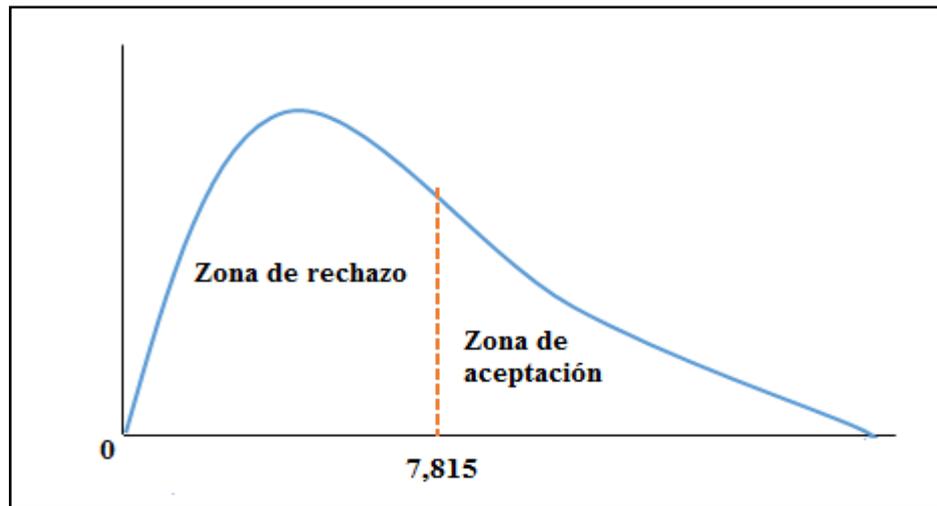


Gráfico 4. 23: Chi-cuadrado
Elaborado por: Benavides, M (2016)

Cálculo matemático

Tabla de frecuencias observadas

Tabla 4. 23: Frecuencias observadas

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 1 TRABAJADORES	96	0	96
PREGUNTA 2 TRABAJADORES	48	48	96
PREGUNTA 2 CLIENTES	68	31	99
PREGUNTA 9 CLIENTES	99	0	99
TOTAL	311	79	390

Elaborado por: Benavides, M. (2016)

Cálculo del chi-cuadrado

Tabla 4. 24: Cálculo del chi-cuadrado

O	E	O-E	(O-E)²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
96	76,55	19,45	378,30	4,94
48	76,55	-28,55	815,10	10,64
68	78,94	-10,94	119,68	1,516
99	78,94	20,06	402,40	5,097
0	19,44	-19,44	377,91	19,438
48	19,44	28,56	815,67	41,95
31	20,05	10,95	119,90	5,98
0	20,05	-20,05	402	20,04
Total				109,63

Elaborado por: Benavides, M. (2016)

Conclusión

El valor del Chi cuadrado calculado $X^2_c=109,63$, es mayor a 7,815 con 3 grados de libertad y un $\alpha= 0,05$, por lo tanto se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la hipótesis alternativa (H_1):

H_1 = El Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 **si** influye en la satisfacción de los clientes en las Empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.

4.3 Limitaciones de estudio

Las limitaciones del presente trabajo investigativo fue la obtención de información, pues debido a que se tuvieron que tomar datos de 6 empresas asociadas a la CALTU dificultó la rápida recolección de la información, sin embargo esto no significó un

impedimento, pues las empresas ofrecieron la apertura para realizar las encuestas y visitar continuamente las instalaciones durante el desarrollo del proyecto.

4.4 Conclusiones

- Mediante la comprobación de la hipótesis se pudo establecer que el Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001-2008, influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas asociadas Cámara Nacional de Calzado de la ciudad de Ambato, de tal manera, que el diseño y aplicación de esta norma deben estar establecidos de acuerdo a cada uno de los parámetros señalados con la finalidad de conseguir una mejora continua garantizando productos y servicios de calidad permitiendo a la organización alcanzar objetivos planteados.
- Una vez evaluada la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en empresas socias de la Cámara Nacional de Calzado, se ha determinado que las entidades que no se encuentran certificadas con ISO 9001 -2008 como calzado LIWY, FAMILY y GAMOS tan solo cumplen con un 75% con especificaciones técnicas que requiere el cliente mientras que entidades certificadas como PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A, VECHACHI e INCALSID, alcanzan un 100% razón por la cual logran una mayor satisfacción en las necesidades y expectativas de los mismos accediendo al mercado con mayor facilidad y compitiendo con un producto de calidad y a excelentes precios.
- Los clientes de las empresas asociados a la Cámara Nacional de Calzado se encuentran satisfechos en su gran mayoría con productos y servicios ofertados por las empresas que se manejan bajo parámetros de la normativa ISO 9001: 2008, ya que cumplen con especificación y requerimientos de los mismos, estas entidades cuentan un con numero estable de cliente fijos lo

que permite aumentar su volumen de ventas y generar mayor rentabilidad en la empresa dándose a conocer en mercados altamente competitivos.

4.5 Recomendaciones

- Es importante realizar un Diagnóstico y Control del Sistema de Gestión de la Calidad de las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado en cada proceso para de esta manera garantizar la calidad e incentivar a sus clientes a que adquieran productos y servicios de acuerdo a sus expectativas y necesidades, siendo a la vez competitivos en el mercado.
- Socializar al personal resultados obtenidos de la evaluación de sistema de gestión de calidad para de esta manera mejorar la calidad de sus productos y servicios, alcanzando la satisfacción plena de sus clientes y así conseguir los objetivos económicos planteados por la organización.
- Es importante tener en cuenta que la certificación ISO 9001:2008 impacta positivamente a la imagen de la organización, por lo que es necesario que las empresas que aún no cuentan con esta certificación aplique todos los lineamientos que deben cumplir y así realizar las acciones pertinentes para una certificación.

Propuesta de solución

Tema de la propuesta

DIAGNÓSTICO Y CONTROL DE LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS EMPRESAS ASOCIADAS A LA CALTU DE TUNGURAHUA”

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

- Proponer una herramienta de diagnóstico y control del Sistema de Gestión de Calidad a las empresas asociadas a la CALTU Tungurahua para incentivar su implementación.

Objetivos Específicos

- Estandarizar criterios de diagnóstico y control del sistema de gestión de calidad de las empresas asociadas a la CALTU Tungurahua.
- Proponer a través de la CALTU la implementación de la herramienta de diagnóstico y control del Sistema de Gestión de Calidad de las empresas asociadas a la CALTU.

Justificación

El mercado tungurahuese según estudios realizados por la CALTU en el 2014 expone que la provincia abarca el 44% de la producción nacional según informes de la CALTU de esto el 50% es para el mercado interno y el otro 50% para exportación. Por tal virtud es importante que el proceso productivo se estandarice para mantener el mercado nacional y ser más apetecidos en el extranjero. El país debido a la competencia de países más industrializados como Colombia y China ha optado por importar calzado a menor precio pero sin la certeza del nivel de calidad. El Gobierno Nacional ha estructurado a través de las salvaguardias proteger la producción interna fortaleciendo a las industrias de este ramo, es por tal motivo que durante se mantenga estas medidas de protección, el empresario ecuatoriano debe invertir en el mejoramiento de la calidad y manejo óptimo de recursos para mejorar los costos del producto y una vez

levantadas las salvaguardias presentar al mercado nacional e internacional calzado de excelente calidad y con sus procesos estandarizados.

La herramienta diseñada está basada en las normativas de Sistema de Gestión de Calidad y permite a través de un formato en EXCEL elaborar un diagnóstico a las empresas asociadas a la CALTU Tungurahua, con esto la agremiación puede dotar a sus asociados de una herramienta que les incentive a la incorporación de las Normas ISO 9001-2008 en su estructura que de manera conjunta se puede mejorar los costos de implementación.

La implementación de este modelo de Diagnóstico para las industrias de calzado a través de la CALTU coadyuvará a el desarrollo empresarial de la provincia de Tungurahua con sus 34 empresa afiliadas fortaleciendo a la agremiación como tal, aumentando la demanda del producto y por lo tanto creando por necesidad fuentes de empleo que mejoren la situación económica del país.

Plan Operativo

Fase 1

El objetivo de esta fase es determinar el cuestionario de Gestión de Calidad que se va a aplicar a las empresas asociadas a la CALTU Tungurahua, en el cual debe agrupar los elementos que intervienen en la gestión empresarial. El cuestionario que se expone a continuación permite conocer el nivel de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la entidad.

Esta herramienta debe ser aplicada a todo el personal de la empresa pues es necesario conocer el grado de involucramiento y la capacidad de transmitir las actividades realizadas dentro del Sistema de gestión de Calidad a todo el talento humano.

El cuestionario está formado por preguntas cerradas que nos permitirán a más que realizar una medición estadística, determinar las falencias sobre la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

El cuestionario abarca los siguientes elementos:



Gráfico 4. 24: Sistema de Gestión de Calidad

Para el uso del cuestionario es necesario contestar con el número “1” en la respuesta que considere adecuada, la tabla y gráfico estadístico se carga de manera automática.

CUESTIONARIO SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 4. 25: Cuestionario del sistema de control de calidad

	<h3>Herramienta de diagnóstico y control de la gestión de la calidad</h3>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

EMPRESA:

No.	REQUISITO	ENTREGABLE	RNA	RAP	RPDD	DOCUMENTADO	EJECUTADO	REGISTROS DE IMPL	TOTAL	OBSERVACIONES
	GENERALES		0	0	0	0	0	0	0%	
1	Tomando en cuenta el producto que fabrica, está determinado el alcance del SGC	Conocimiento del alcance del SGC en la empresa								
2	Están identificados con claridad los clientes internos y externos de la empresa	Identificación de los clientes externos e internos de la empresa								
3	Están definidos claramente los procesos dentro del SGC (dirección, operativos, apoyo y control)	Mapa de procesos								
4	Se especifican objetivos, alcances, responsables, actividades (PHVA), mecanismos de control, indicadores de	Determinación de los procesos								

	cada uno de los procesos en entradas y salidas.								
	DOCUMENTACIÓN		0	0	0	0	0	0	0%
5	Se dispone de un Manual de Calidad en la empresa	Disponibilidad física del Manual de Calidad							
6	Se elaboran los documentos según parámetros establecidos en un SGC	Elaboración de Documentos bajo formatos Institucionales							
7	Existe un Control esquematizado de la documentación de la empresa	Control eficiente de documentación							
8	Existe inventario permanente de la documentación del SGC	Listado maestro de documentos							
9	Se realiza monitoreo a los registros de calidad de la empresa en base a procedimientos establecidos en un SGC	Monitoreo a los registros de calidad							
10	Existe control en los registros internos y externos bajo disposiciones de un SGC	Listado Maestro de Control de Registros							
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		0	0	0	0	0	0	0%
11	Está establecida una política de Calidad desde la dirección	Determinación de la Política de calidad institucional							
12	Ha sido difundida la política de Calidad	Registros de la difusión de la Política de Calidad							
13	Se ha evaluado el conocimiento de la política de Calidad por parte del personal	Registros de las evaluaciones realizadas sobre el							

		conocimiento de la política de calidad								
14	Existe relación entre los objetivos empresariales y la Política de Calidad	Registro escrito de los Objetivos de Calidad de la empresa								
15	Existe planificación de posibles eventos que afecten al SGC	Registro planificación de eventos								
16	Existe definido las responsabilidades y niveles de autoridades de la dirección bajo parámetros de un SGC	Determinación de Responsabilidades y Autoridad para todos los cargos de la empresa.								
17	Se realizó un nombramiento documentado de las autoridades que dirijan el SGC	Registro del Nombramiento del Representante de la Dirección								
18	Se ha definido un eficiente sistema de comunicación en la empresa	Canales de comunicación								
19	Se realiza revisiones y monitorios del SGC por la dirección	Actas de Revisión por la Dirección								
	PROVISIÓN DE RECURSOS		0	0	0	0	0	0	0%	
20	Se realiza presupuestos para el mantenimiento y mejora del SGC	Matriz presupuestaria del SGC								
	RECURSOS HUMANOS		0	0	0	0	0	0	0%	
21	Están determinadas las competencias del personal en cada área según SGC	Manual de competencias del personal								

22	Se realiza la selección del personal según el SGC	Manual para selección de personal							
23	Se realiza la inducción al personal nuevo según las normativas de la empresa	Registro de inducción al personal nuevo							
24	Se evalúa la calidad y cantidad de capacitación del personal para la empresa	Cronograma de capacitación al personal							
25	Se manejan registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.	Registro de competencias personal							
	INFRAESTRUCTURA		0	0	0	0	0	0	0%
26	Existe un archivo de existencias de equipos y maquinaria	Registro de inventario de maquinaria y equipo							
27	Se cuenta con información técnica de las maquinarias	Ficha técnica y manual de usuario de las maquinarias							
28	Existe un cronograma de mantenimiento preventivo de las maquinarias	Programa de mantenimiento preventivo de equipos y maquinarias.							
29	Existe un cronograma de mantenimiento de la planta física	Programa de mantenimiento preventivo de la planta física							
30	Se ha comunicado los cronogramas de mantenimiento al personal de la empresa	Registros de difusión de los cronogramas de mantenimiento al personal							
31	Se han realizado efectivamente los mantenimientos de maquinaria y planta	Registros de mantenimiento de maquinaria y planta							

	AMBIENTE DE TRABAJO		0	0	0	0	0	0	0%	
32	Se ha determinado los posibles efectos negativos existentes en el ambiente de trabajo	Registro de plan de contingencia								
33	Existe un registro de controles para minimizar el riesgo de trabajo	Controles para el ambiente de trabajo								
	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		0	0	0	0	0	0	0%	
34	Existe un registro de planificación de la producción	Plan de producción								
35	Existe registros de calidad en la producción	Plan de calidad								
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		0	0	0	0	0	0	0%	
36	Existe metodología definida para atender pedidos y requerimientos de los clientes	Manual de procedimientos de producción relacionados con el cliente								
37	Existe un criterio de comunicación con el cliente y la empresa para ofertar los productos y servicios	Documentos de información sobre productos o servicios								
38	Se han establecido los procesos de comunicación con el usuario durante la prestación del servicio.	Procedimiento de relación con el cliente								

39	Existe un proceso de manejo de quejas y recomendaciones en la producción con los clientes	Manual de manejo de conflictos con los clientes Existencia de buzón de sugerencias								
DISEÑO Y DESARROLLO			0	0	0	0	0	0	0%	
40	La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto	Registro de diseño y desarrollo del producto								
COMPRAS			0	0	0	0	0	0	0%	
41	Existe un registro completo de proveedores	Listado de Proveedores con los materiales que suministran								
42	Se realiza una evaluación con los proveedores	Registro de evaluación a proveedores en cuanto a precio, calidad y garantía								
43	Existe un manual donde se detalle el procedimientos para realizar las compras	Manual de procedimientos de compras								
44	Existe contrataciones o compras sin dependencia de administración general	Registros de evaluación de proveedores, de órdenes de compra, contratos, etc.								
45	Se verifican los productos y servicios comprados.	Registros de verificación de las adquisiciones.								
PRODUCCIÓN			0	0	0	0	0	0	0%	

46	Se lleva a cabo la producción de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa.	Manual de políticas de calidad para la elaboración de producto							
47	Se tienen identificados los productos que ofrece la empresa a sus clientes?	Ficha de caracterización de usuarios							
48	Se cuenta con procedimientos que describan las actividades específicas que se realizan durante la producción.	Procedimientos para la fabricación del producto							
49	Los procesos de producción cuentan con los equipos y maquinarias apropiadas y los equipos de seguimiento y medición necesarios.	Verificación de la adecuación de equipos							
50	Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto.	Controles definidos de los procesos de producción							
51	Se realiza monitoreo a la revisión de calidad de los productos	Registro de seguimiento de monitoreo							
52	Se registrar las causas específicas que pueden afectar a la calidad del producto	Documentos donde se establecen las actividades de validación del producto							
53	Se identifican los productos?	Registro de identificación del producto							
54	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o la ruta para la trazabilidad?.	Registro de ruta de producción del producto							
55	Tiene identificado los requerimientos especiales del cliente para la producción	Registro de requerimientos del producto							

56	Existen materiales que deban tratarse de manera especial para evitar deterioro en la producción	Registro de materiales especiales para deterioro de la producción								
CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			0	0	0	0	0	0	0%	
57	Existe instrumento de medición específicos en la producción y ambiente de trabajo en la organización	Registro de instrumentos de medición								
58	Los instrumentos de medición están calibrados y en funcionamiento	Registros de calibración de instrumentos								
59	Los equipos de medición poseen ficha técnica y hoja de vida	Fichas Técnicas y Hojas de vida de equipos de medición								
60	La función de los equipos se ajustan a las normas establecidas para el producto de los entes revisores	Registro de cumplimiento de normas establecidas para las mediciones pertinentes								
61	Existe un responsable de la utilización, custodia y mantenimiento de los equipos de medición	Designación formal de responsabilidad de los equipos de medición								
62	Se conservan los registros de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos de medición.	Registros de calibración, verificación y/o mantenimiento de los equipos de medición								

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			0	0	0	0	0	0	0%
63	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente o usuario	Encuesta de medición de la satisfacción de usuario							
64	Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario a través de las encuestas de evaluación?	Informe de encuestas de satisfacción de usuarios							
65	Tiene conocimiento sobre las auditorías internas de la Calidad	Conocimiento de Auditoría							
66	Se realizan auditorías internas al proceso programadas por la Institución.	Registros de auditoría institucionales							
67	Se registran los resultados de las auditorías realizadas	Registros de resultados de auditoría del SGC							
68	El personal que realizan las auditorías son competentes.	Audidores competentes							
69	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad para el SGC de la empresa	Programa de Auditorías internas del SGC de la empresa							
70	Se tienen definidos métodos para hacer seguimiento los procesos del SGC de la empresa	Registros de actividades de seguimiento del proceso (Actas de reuniones, comités, etc.)							
71	Se realiza seguimiento y análisis a los indicadores contemplados en el Plan de	Informe de indicadores							

	Acción para medir la eficacia de los procesos del SGC.								
72	Se utilizan métodos bajo especificaciones del SGC para la evaluación y seguimiento de la producción.	Informe de indicadores relacionados con la producción							
	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME		0	0	0	0	0	0	0%
73	Existe y aplica el procedimiento para el control del servicio no conforme.	Registros de Procedimientos de Producto No Conforme							
74	Se tienen identificadas las posibles no conformidades relacionadas con los servicios misionales del SGC de la empresa.	Listado de posibles no conformidades							
	ANÁLISIS DE DATOS		0	0	0	0	0	0	0%
75	El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente.	Informes de análisis de datos del proceso							
76	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto.	Informes de análisis de datos del proceso							
77	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos.	Informes de análisis de datos del proceso							
78	El análisis de datos se aplica a los proveedores.	Informes de análisis de datos del proceso							
	MEJORA		0	0	0	0	0	0	0%

79	Se cuenta con un Plan de Mejoramiento para cada año formulado por la Dirección de la Empresa	Plan de Mejoramiento de la empresa							
80	Conoce y aplica el procedimiento institucional para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas.	Procedimiento y Registros de acciones correctivas							
81	Existen procedimientos para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas.	Registros de acciones preventivas							
82	Se han identificado los riesgos asociados a la gestión de la entidad.	Mapa de Riesgo de la empresa							
84	Se han formulado acciones correctivas, preventivas o de mejora como resultado de: Auditorías Internas de Calidad, Cambios en el SGC, Registros de no Conformes, Análisis de Datos, Indicadores y Evaluación de la Satisfacción de Usuarios.	Registro de acciones correctivas y preventivas							
	PROMEDIO		0%	0%	0%	0%	0%	0,0	0%

Elaborado por: Benavides, M (2016)

Para poder desarrollar la herramienta a las empresas que forman parte de la Cámara Nacional de Calzado, es necesario seguir las siguientes instrucciones

Tabla 4. 26 Instrucciones para aplicar la herramienta

Instrucciones para Aplicar la Herramienta	
Esta herramienta le permite evaluar el grado de Control de la calidad basado en un Sistema de Gestión de Calidad de su empresa	
Cada pregunta tiene diferentes alternativas que se exponen a continuación::	
RNA	Requisito no aplicable bajo los parámetros de un SGC
RAP	Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.
RPDD	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación de un SGC
DOCUMENTADO:	Requisito Implementado, con resultados, registros y evidencias.
EJECUTADO	Requisito Implementado y auditado con resultados conformes.
REGISTROS DE IMPLEMENTACIÓN:	Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo.
Recomendaciones:	Se debe responder una opción y con el número "1"
	Contestar todos los numerales propuestos
	Los resultados estadístico se generan automáticamente por lo que no necesitan ser manipulados
	Los resultados deben ser estudiados individualmente por cada empresa evaluada.

Elaborado por: Benavides, M. (2016)

Fase II

Una vez realizado el cuestionario se presentan los resultados en tablas y gráficos estadísticos para su análisis e interpretación. En base a esto se realizará un plan de mejora y monitoreo de las recomendaciones estipuladas.

Los cuadros y gráficos se presentan a continuación:

Tabla 4. 27: Resultados del prediagnóstico

Herramienta de Diagnóstico y Control de la Gestión de la Calidad		
RESULTADOS DEL PREDIAGNOSTICO		
NUMERAL	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4.1	REQUISITOS GENERALES	0%
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	0%
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	0%
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	0%
6.2	RECURSOS HUMANOS	0%
6.3	INFRAESTRUCTURA	0%
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	0%
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	0%
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	0%
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	0%
7.4	COMPRAS	0%
7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0%
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0%
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0%
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	0%
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	0%
8.5	MEJORA	0%
	PROMEDIO	0%

Elaborado por: Benavides, M. (2016)

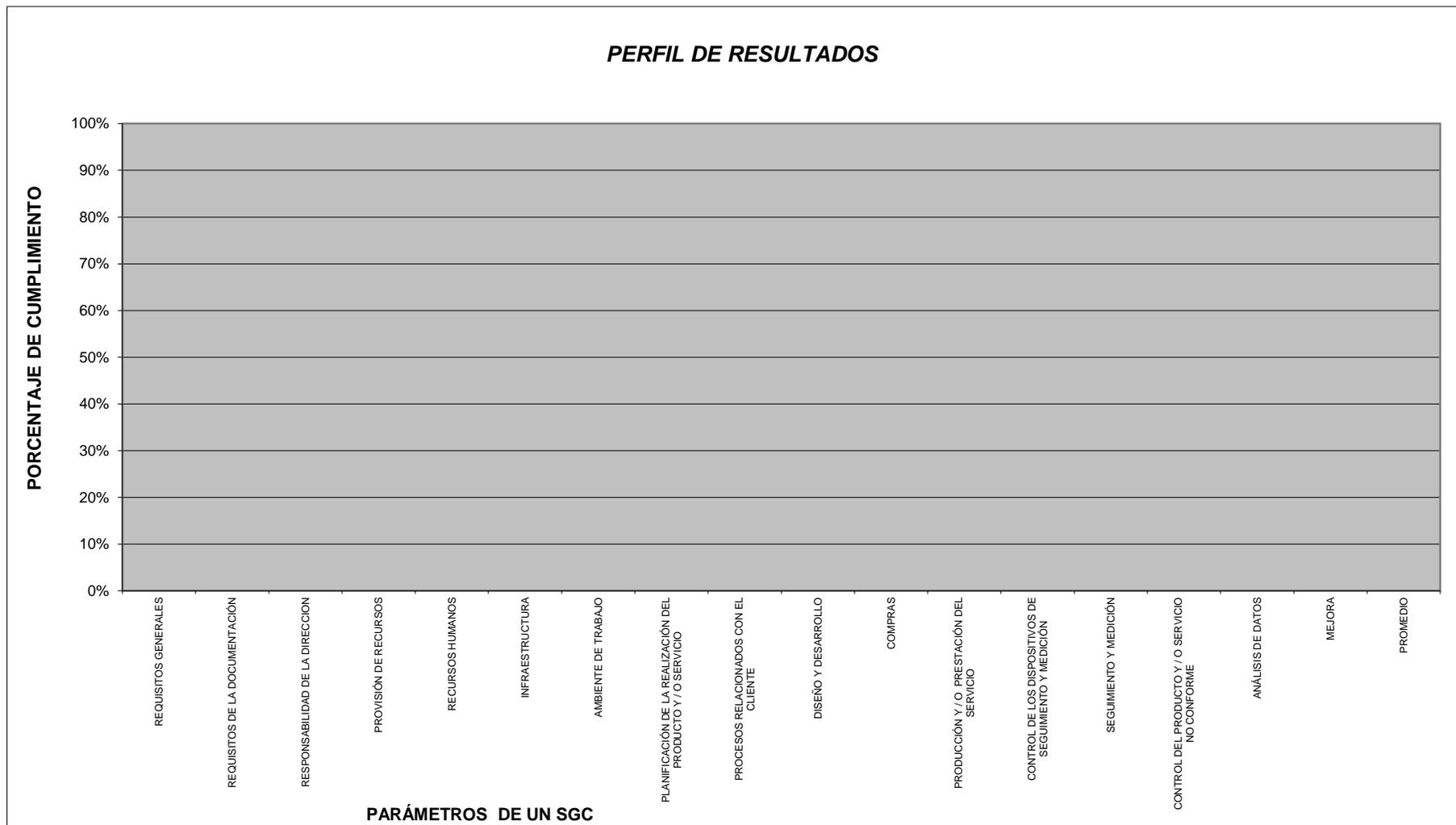


Gráfico 4. 25: Perfil del diagnóstico
Elaborado por: Benavides, M. (2016)

Fase III

En esta fase se procede a informar los resultados al personal enfatizando la importancia de mantener una Gestión de Calidad dentro de la empresa. La CALTU en su posición de agremiación propenderá a realizar este cuestionario a todas las empresa para incentivar en conjunto implementar un Sistema de Gestión de la Calidad orientado a la Norma ISO 9001-2008 para fortalecer el desarrollo industrial en la provincia de Tungurahua dotando a sus asociados de una herramienta que cree una ventaja competitiva frente a la competencia nacional e internacional que permita satisfacer el mercado interno con la visión de exportar en mayor volumen un producto y servicio de calidad abalado por la Norma ISO.

BIBLIOGRAFÍA

Juran, J. M. (2001). *Manual de calidad de Juran* (5 ed., Vol. 2). Madrid: McGraw-Hill.

AENOR. (15 de Octubre de 2008). *Orientación para la Implementación de la Norma ISO 9001:2008*. Obtenido de INLAC.ORG: http://www.inlac.org/Doc/Doc_ISO-TS-176_04_11/N836_Orientacion_para_Implementacion_ISO9001-2008.pdf

Agencia Europea del Medio Ambiente. (9 de Noviembre de 1999). Obtenido de Contabilidad ambiental: medida, evaluación y comunicación de la actuación ambiental de la empresa: <http://www.forumambiental.org/pdf/contab.pdf>

Altuzarra, M. (2005). La Atención al Cliente. *Revista Digital Investigación y Educación*, III(20).

Benzaquen, J., & Convers, J. (2015). *El ISO 9001 y la Administración Total de la Calidad en las Empresas de Colombia.Papers*. Perú: CENTRUM Católica Graduate Business School.

Bigné, E., Corrás, R., & Sánchez, I. (2010). Consecuencias de. *Revista Univeria Business Review*.

Bischhoffshausen. (1997). Una visión general. *Revista Contaduría y Administración* 189.

Blandón Navarro, S. (2011). *Administración de la calidad total*. Nicaragua: Universidad Nacional de Ingeniería.

Caamaño, E. (2016). *Diseño de un manual de técnicas en atención al cliente para incrementar el desempeño organizacional de la empresa "Electrofaype S.A" ubicada en el Centro Comercia Rotonda en la ciudad de Guayaquil. Tesis inédita*. Guayaquil: Tecnológico Sudamericano.

- Cabello, M., Herrera, N., & Jimenez, P. (2015). *Auditoría de Calidad: Comparación ISO 9001:2008 & ISO 9001:2015*. Escuela Politécnica del Litoral.
- Cáceres, A., Joselyne, H., Vásconez, J. V., Tandalla, N., & Claudio, M. (2016). *Gestión de calidad: Resultado del aprendizaje*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información* (Primera ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Camacho Navas, A. O. (2007). *Alineación del Procedimiento de Diseño de Calzado de la Empresa Dogo Industrial, con los Requerimientos de la Norma ISO 9001:2008*. Tesis inédita. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cantos Casenave, M. (2011). *Manual de marketing y comunicación cultural*. Cádiz: Atalaya.
- Castrillón, M., & Díaz, L. (Junio de 2010). Construcción de un índice de satisfacción del cliente mediante ecuaciones estructurales. *Apuntes del CENES, XXIX(49)*.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires,.
- Ceballos, V. (2013). Espacios adecuados favorecen un mejor desempeño laboral. *El empleo*.
- Cebrián Marín, D. (2014). *Elaboración de la documentación técnica. IFCT0410* (1ra. ed.). Málaga: ic Editorial.
- Cerecedo, L. (2016). Norma ISO 9001:2015. *TUV Rheinland*, México . Obtenido de https://www.tuv.com/media/mexico/quienes_somos_1/Whitepaper_Systems_ISO_9001_2015_VF_low.pdf

Contaduría general de la Nación . (17 de Diciembre de 2015). Obtenido de Procedimiento de control interno contable y de reporte del informe anual de evaluación a la contaduría general de la Nación: [http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3/Proyecto+Procedimiento+Control+Interno+Contable+\(17-12-2015\)+\(1\).pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3](http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3/Proyecto+Procedimiento+Control+Interno+Contable+(17-12-2015)+(1).pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3)

Coopers, & Lybrand. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Córdova, V. (2012). *La gestión de la calidad de servicios y su impacto en la satisfacción de los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., de la ciudad de Ambato. Tesis inédita*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

COSO. (2013). COSO II. *MODELO COSO* , 1-83.

Denove, C., & Power, J. (2006). *La Satisfacción del cliente*. California: Portfolio .

Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Tesis inédita*. Santiago- Chile: Universidad de Chile.

Duque, E. (Enero-Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Revista INNOVAR*, 64-80.

Economicas.unsa.edu. (Octubre de 2010). Obtenido de Control Interno: <http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-unsasistema-de-control-interno.pdf>

Equipo Vértice. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001:2008)*. España: Vértice.

Fernández García, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente, España: Club Universitario.

- Fetchi, Cahit, & Beskese. (25 de Agosto de 2010). Implementing the ISO 9000 standards in Turkey: A study of large companies' satisfaction with ISO 9000. *Total Quality Management, XII(4)*.
- Figuera, M. (2016). Un cliente insatisfecho, varios clientes potenciales perdidos . *Información práctica para autónomos y empresas*.
- FLACSO. (2010). *Boletín Mensual de análisis Sectorial de MIPYMES*.
- Flacso. (22 de Diciembre de 2011). *Flacso.org*. Obtenido de <https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/dvwqb97pv9quz2d9pwwqomo3wnqad7.pdf>
- Folgueras, J. (2011). *IFMBE Proceedings* (Vol. 33). Habana, Cuba: Springer.
- Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La Gestión de la Calidad Iso 9001/2008* (Primera ed.). España: Eumed-Universida de magala.
- Gabriel, C. C. (2007). *El control interno y el control. Economía y Desarrollo* . Cuba: Editorial Universitaria.
- Garrido, Miladys, M., & Paretas Díaz, J. (2007). *Evolución de la legislación relativa a la evaluación del impacto ambiental hasta la actualidad*. Argentina: El Cid Editor. ProQuest ebrary.
- Garza, Baddi, & Abreu. (Marzo-Octubre de 2007). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa . *Revista International Journal of Good Conscience, III(1)*, 10-14.
- Gerván, M. (2012). *guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2008*. Lima: Pontificia Universidad Católica Argentina.
- Gonzales, & Martinez. (Julio-Diciembre de 2014). GERENCIA ESTRATÉGICA E INNOVACIÓN EMPRESARIAL:REFERENTES CONCEPTUALES1. *Dimensión Empresarial, XII(2)*.

- González, A., & González, R. (2009). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad con un Enfoque de Ingeniería de la Calidad. *Papers. Redalyc*, 7.
- González, E., Fernández, M., & Hernández, G. (2011). *La auditoría de procesos universitarios: Una herramienta de mejora para la calidad de su gestión*. Villa Clara, Cuba: Feijoo.
- Gualpa Guerrero, E. D. (2015). *Implementación e un Sistema de Gestión de Calidad para el proyecto Crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según Normativa ISO 9001:2008. Tesis Inedita*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Guerra, J. (2012). *Incidencias generadas por la implementación de las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 en Dygoil Cía. Ltda*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revistas UCM*, XXXIV, 353.
- Herrera, E., Medina, F., & Naranjo, L. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato: Maxtudio.
- Hostalet, A., Escriche, I., & Domenech, E. (2014). *Actualización del Sistema de Gestión de Calidad en una Industria Alimentaria Basado en ISO 9001, Implementación y Análisis de la Mejora de la Satisfacción de los Clientes. Tesis inédita*. Valencia-España: Universidad Polotécnica de Valencia.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2014). *Sistema de gestión de la calidad. Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:208 a organizaciones electorales en todo los niveles de gobierno* (Primera ed.). Quito, Ecuador: QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS.
- ISO 9001. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Norma Internacional*, vii.
- Jasch, C. (2002). *Contabilidad de gestión ambiental principios y procedimientos*. Institute for environmental management and economics .

- Jiménez Valadéz, A. R. (2008). *ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. LIMUSA.
- Kisnerman. (2009). Los 8 principios de la calidad. *Sistemas de Gestión: Calidad medio Ambiente y Salud y Seguridad Ocupacional*, 1-5.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Kure Segura, M. Y., & Ponce, J. (2011). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en Base a la Norma ISO 9001:2008, para una Empresa de Alimentos. Tesis inédita*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. Argentina: El Cid Editor | apuntes.
- León, M. (2007). *Contabilidad Ambiental*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- López, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid, España: FC Editorial.
- LORTI. (2013). *Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno*. Registro Oficial 145 de 17 de Diciembre del 2013.
- Maldonado, Urquiola, & Sánchez. (2009). *GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PERFECCIONAMIENTO EMPRESARIAL*. EUMED.
- Martínez, A., Ruiz, C., & Escrivá, J. (2014). *Marketing en la actividad comercial*. Madrid: Mc Graw Hill Education.
- Martínez, L., Flores, E., & Martíz, J. (2010). Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9000: un estudio de casos. (U. P. Cartagena, Ed.) X(2).
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa (Síntesis conceptual* (Vol. 9). Caracas, Venezuela: UNMSM.

- Massiah Matute, J. E. (2013). *Modelo del Sistema de Gestión de la calidad para instituciones de educación universitaria*. Venezuela: Instituto Universitario de Tecnología del Estado Bolívar.
- Mejía, M. (2012). *Diseño de indicadores como herramienta para medir la gestión de recursos humanos*. Cuenca : Universidad Politécnica Salesiana.
- Mendoza, R. (2006). *Investigación cualitativa y cuantitativa*. Obtenido de <https://www.prospera.gob.mx/Portal/work/sites/Web/resources/ArchivoContent/1351/Investigacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa.pdf>
- Mesquida, A. L., & Cabestrero, I. (2010). Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001. *Revista Española de Innovación*, 6(3), 35.
- Mihelcic, J., & Zimmerman, J. (2011). *Ingeniería ambiental: fundamentos, sustentabilidad, diseño*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Millones, P. (2010). *MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN UN SUPERMERCADO*. Piura : Universidad de Piura.
- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. (2011). *Agenda para la transformación productiva territorial: Provincia de Tungurahua*.
- Ministerio de Industrias y Productividad. (24 de Febrero de 2015). Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/bp-023-ministerio-de-industrias-y-productividad-recibio-certificado-de-calidad-iso-9001/>
- Moliner, B., & Fuentes, M. (2011). Causas y consecuencias de la insatisfacción en consumidores con atribuciones externas. *Revsita Cuadernos de Gestión*, 42-43.
- Monferrer Tirado, D. (2013). *Fundamentos del marketing* (Primera ed.). Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Moreno Montaña, E. (2009). *Auditoría*. . Argentina: El Cid Editor | apuntes.

- Munare, Matheus, Portuguese, Rojas, Colmenares, Osuna, & Gil. (2010). *Calidad total y normas ISO*. Caracas: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
- Murillo. (2012). *Indicadores de Gestión*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Nader, M., Peña, S., & Sánchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Journal of Management and Economic for Iberoamérica*.
- Normas. (2011). *Herramientas para sistemas de Calidad*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2016, de NORMAS 9000: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Obregón, C. (2010). ¿CÓMO MEDIR LA GESTIÓN EMPRESARIAL? *Revista de Administración M&M*(49), 87- 89.
- Ochoa, C., Mosquera, C., & Ruiz, C. (2013). *MODELO DE CONTABILIDAD AMBIENTAL PARA LA EMPRESA PEDRO ÁLVAREZ CONSTRUCCIONES SAS*. Medellín: Universidad de San Buenaventura.
- Organización Internacional de Normalización. (Noviembre - diciembre de 2015). (E. Gasiorowski-Denis, Ed.) *ISOfocus*, 3-27. Obtenido de http://www.iso.org/iso/es/isofocus_113.pdf
- Orta Pérez, M. (2012.). *Fundamentos teóricos de auditoría financiera*. España : Ediciones Pirámide.
- Parella Stracuzzi, S. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Peñaloza, M. (Enero-Junio de 2004). La clave para el éxito empresarial... ¡la satisfacción del cliente! *Revista Visión Gerencial*, III(1).
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio* (Primera ed.). España: Ideaspropias Editorial.Vigo.

- Perugachi, M. L. (2004). *Optimización de procesos: La concesión de radiofrecuencias en el Ecuador* (Vol. 48). Ecuador: Serie Magíster.
- Pisconte, J. (2016). *Definición de recursos económicos*. ACADEMIA.
- Pizzo, M. (2012). *El enfoque de procesos en la gestión de la calidad*. Buenos Aires.
- Plaza, M. (2002). *Modelo para la gestión estratégica de la calidad total*. Copyright.
- Portal Koneggi. (2010). Sólo 859 empresas tienen certificación ISO 9001. *La Hora*.
- Rafael, J. (2009). *Sistemas de gestión de la calidad. Un camino hacia la satisfacción del cliente*.
- Ranaweera, C. (2003). On the relative importance of customer satisfaction and trust as determinants of customer retention and positive word of mouth. *Springer International Publishing, XII*(1), 82-90.
- Red Global de conocimiento en Auditoría y control Interno Auditool S.A.S.* (2016). Obtenido de El Informe COSO I y II: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Rincón Bermúdez, R. D. (2006). *Los indicadores de Gestión Organizacional. Una Guía para su definición*.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115-136.
- Rivas, L. A. (31 de Agosto de 2016). *Industria y Ciencia* wordpress.com. Obtenido de Industria y Ciencia wordpress.com: <https://industriayciencia.wordpress.com/2016/08/31/2-normas-nacionales-e-internacionales-2-1-normatividad-internacional-iso-9000/>
- Rivera Lirio, J. M. (2010). *Gestión de la RSC*. España: Netbiblio S.L.
- Rúe Pérez, J. (2011). *Normalización, certificación y homologación. Sistema de aseguramiento bajo UNE-EN-ISO 9000* (Primera ed.).

- Sánchez Fernández, J. L. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología (5a. ed.)*. España: Larousse: Ediciones Pirámide.
- Sánchez, A., & Martínez, C. (2006). *Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración*. ic editorial.
- Scielo. (8 de Noviembre de 2001). *Punto cero*. (P. L. López, Productor) Obtenido de Punto cero: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Silva, D. (2012). *TEORÍA DE INDICADORES DE GESTIÓN Y SU APLICACIÓN PRÁCTICA*. Bogotá : Universidad Militar Nueva Granada.
- Sosa, D. (2003). *Manual de Calidad total para operarios*. México: CANIEM.
- SRI. (Viernes 30 de Julio del 2010). *Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentación complementaria*. Quito: Decreto Ejecutivo N° 3055,.
- Summer, D. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson Educación.
- Taleva Salvat, O. (2011). *Diccionario de cooperativismo*. Argentina:: Valletta Ediciones.
- Tarí, J. (2000). *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Espagrafic.
- Torres, K., Ruiz, T., Solís, L., & Martínez, F. (Julio - Diciembre de 2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Revista Dimens*, X(2), 100-107.
- Velez, M. (2010). *Modelo de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008, Orientado a Mejorar los Resultados de Negocio. Tesis inédita*. Monterrey-México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Villafaña, R. (2010). *Calidad Total*. Brasil.

Villavicencio, E. (02 de 07 de 2014). Vamos a construir en Ambato la primera Ciudad del Calzado. *EL PROYECTO BUSCA MODERNIZAR LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN, VENTA DIRECTA Y TURISMO COMERCIAL*, pág. 2.

Viloria, B. (2015). *Revisión de la Norma ISO 9001 y principales cambios*. ERCA APPROVED TRAINING ORGANIZATION.

Viola, E. (2007). *La calidad de una obra* (2da. ed.). Buenos Aires, Argentina: Nobuka.

ANEXO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Encuesta dirigida los clientes de empresas de calzado asociadas a la CALTU de la ciudad de Ambato.

Fecha: _____

Empresa: _____

Tema: “Sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.”

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los clientes de las empresas Asociadas a la Cámara nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.

DESARROLLO

1. ¿El producto que ofrece la empresa cumple con las características de calidad que usted requiere?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi Nunca	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>		

2. ¿El servicio que ofrece la empresa satisfacen completamente sus necesidades?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

3. ¿Cómo califica usted el servicio brindado por la empresa?

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>	REGULAR	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>	MALO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>		

4. ¿Recomendaría usted a otras personas los productos que ofrece la empresa?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

5. ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente en cuanto a la calidad de los productos que ofrece la empresa?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>		

6. ¿La forma de recepción y entrega de pedidos por parte de la empresa es?

EXCELENTE	<input type="checkbox"/>	REGULAR	<input type="checkbox"/>
MUY BUENO	<input type="checkbox"/>	MALO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>		

7. ¿Recibe respuestas a sus problemas, reclamos, quejas de manera rápida y efectiva?

SIEMPRE	<input type="checkbox"/>	CASI NUNCA	<input type="checkbox"/>
CASI SIEMPRE	<input type="checkbox"/>	NUNCA	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>		

8. ¿La empresa ofrece una solución frente a algún producto defectuoso?

SIEMPRE	<input type="checkbox"/>	CASI NUNCA	<input type="checkbox"/>
CASI SIEMPRE	<input type="checkbox"/>	NUNCA	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>		

9. ¿Las empresas de calzado deben manejar sistemas de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 que ayuden a mejorar sus productos?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Encuesta dirigida los trabajadores de empresas de calzado asociadas a la CALTU de Ambato.

Fecha: _____

Empresa: _____

Tema: “Sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.”

Objetivo: Medir el grado de conocimiento y entendimiento del sistema de gestión de calidad implementado en las empresas asociadas a CALTU.

DESARROLLO

1. ¿La empresa cuenta con algún sistema de calidad?

SI

NO

2. Si la pregunta 1 es afirmativa responda lo siguiente ¿Conoce usted si la empresa cuenta con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

3. Si la pregunta 1 es afirmativa responda lo siguiente: ¿Conoce el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa?

SI

NO

4. Si la pregunta 1 es afirmativa responda lo siguiente: ¿La empresa cuenta con documentos que describen el proceso de elaboración de los productos?

SI NO PARCIALMENTE

5. Si la pregunta 1 es afirmativa responda lo siguiente: ¿Conoce las Políticas de Calidad de la empresa?

SI NO

6. ¿Conoce usted sus responsabilidades frente al Sistema de Gestión de la Calidad?

Totalmente	<input type="checkbox"/>	Parcialmente	<input type="checkbox"/>
En su mayor parte	<input type="checkbox"/>	Casi nada	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>		

7. ¿Cómo le fue comunicado el Sistema de Gestión de Calidad?

Capacitaciones	<input type="checkbox"/>	Correos Electrónicos	<input type="checkbox"/>
Afiches y/o carteleras informativas	<input type="checkbox"/>	Todas las anteriores	<input type="checkbox"/>
Panfletos	<input type="checkbox"/>	Ninguna de las anteriores	<input type="checkbox"/>
Charlas	<input type="checkbox"/>	Otra	<input type="checkbox"/>

¿Cuales?.....|

8. ¿Conoce usted el Manual de Calidad?

Totalmente	<input type="checkbox"/>	Parcialmente	<input type="checkbox"/>
En su mayor parte	<input type="checkbox"/>	Casi nada	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>		

9. ¿Se cumple con los objetivos establecidos en su área de trabajo?

Totalmente	<input type="checkbox"/>	Parcialmente	<input type="checkbox"/>
En su mayor parte	<input type="checkbox"/>	Casi nada	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>		

10. ¿La empresa cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo y equipamiento adecuados para desempeñar sus funciones de manera eficaz, y así cumplir con los requisitos de sus clientes?

Totalmente	<input type="checkbox"/>	Parcialmente	<input type="checkbox"/>
En su mayor parte	<input type="checkbox"/>	Casi nada	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>		

11. ¿Dispone usted de un ambiente laboral adecuado para el desempeño de sus funciones?

Totalmente	<input type="checkbox"/>	Parcialmente	<input type="checkbox"/>
En su mayor parte	<input type="checkbox"/>	Casi nada	<input type="checkbox"/>
Nada	<input type="checkbox"/>		

12. Si la pregunta 2 es afirmativa responda lo siguiente: ¿El Sistema de Gestión de Calidad ayuda a la mejora continua de la Empresa, así como de sus procesos y sus productos?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

13. ¿Los productos que ofrece la empresa cumplen con las especificaciones técnicas que requiere el cliente?

El 0%	<input type="checkbox"/>	El 25%	<input type="checkbox"/>
El 50%	<input type="checkbox"/>	El 75%	<input type="checkbox"/>
El 100%	<input type="checkbox"/>		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

NORMA ISO 9001-2008

http://www.iesc.gov.ar/iesc/Include/documents/iso9001/ISO9001_2008.pdf