



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ECONOMISTA**

**TEMA: "CULTURA DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA PERVIVENCIA DE
LAS PYMES EN EL CANTÓN AMBATO"**

AUTOR: VÍCTOR ANDRÉS ALARCÓN ANDRADE

TUTOR: ECON. NELSON LASCANO

AMBATO- ECUADOR

2015


APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Economista Nelson Lascano, en mi calidad de Tutor del Trabajo de investigación sobre el tema "**CULTURA DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA PERVIVENCIA DE LAS PYMES EN EL CANTÓN AMBATO**" desarrollado por el Sr. Víctor Andrés Alarcón Andrade, egresado de la Carrera de Economía, considero que dicho Trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Tesis de la Universidad Técnica de Ambato y en el 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 la Comisión Calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Mayo 2015

EL TUTOR



ECON. NELSON LASCANO
DOCENTE TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Víctor Andrés Alarcón Andrade, con C.I. 1804921755. Tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **“CULTURA DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA PERVIVENCIA DE LAS PYMES EN EL CANTÓN AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, Mayo 2015

El AUTOR

A handwritten signature in blue ink, reading "ANDY ALARCÓN", with a horizontal line drawn through it and some scribbles below.

Víctor Andrés Alarcón Andrade

C.I: 1804921755

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Investigación, sobre el tema: **“CULTURA DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA PERVIVENCIA DE LAS PYMES EN EL CANTÓN AMBATO”**, desarrollado por Víctor Andrés Alarcón Andrade, egresado en la Carrera de Economía, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo 2015

Para constancia firman



ECON. DAVID ORTIZ

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



ING. JANETH URRUTIA

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



ECON. DIEGO PROAÑO, MG.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A ti Dios mío, por darme la oportunidad de existir y que todos los días de mi vida sean de bendición y sobre todo por permitirme seguir tus pasos y estar siempre en cada momento.

A mis padres que siempre me han apoyado en cada momento difícil como también en la felicidad, por ser mi guarda y por sus incansables consejos y oraciones. Porque si hay alguien que está detrás de todo este trabajo, son mis padres que siempre serán el motor de mi vida.

A todos familiares, mis amigos, mi enamorada y a quienes recién se sumaron a mi vida para hacerme compañía con sus sonrisas de ánimo el cual motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas. Por ustedes soy lo que soy ahora. Dios los Bendiga

Victor Andrés Alarcón Andrade.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a todas las personas que gentilmente me brindaron su apoyo, a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, por abrirme las puertas, a mis estimados maestros en especial al Econ. Nelson Lascano quienes me han transmitido sus amplios conocimientos y experiencias que de una u otra forma han contribuido en mi formación como profesional y persona. Eternamente agradecido.

Victor Andrés Alarcón Andrade.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Tema	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis.....	8
1.2.4. Formulación del Problema	9
1.2.5. Interrogantes	9
1.2.6. Delimitación del objeto de la investigación	9
1.3. Justificación	10
1.4. Objetivos.....	11
1.4.1. General.....	11
1.4.2. Específicos	12
CAPITULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes Investigativos.....	13
2.2. Fundamentación filosófica.....	17
2.2.1. Fundamentación epistemológica	18
2.2.2. Fundamentación ontológica	18
2.2.3. Fundamentación axiológica.....	19

2.2.3. <i>Fundamentación económica</i>	19
2.3. Fundamentación Legal	19
2.4. Categorías Fundamentales	22
2.4.1. <i>Descripción conceptual de la variable independiente</i>	24
2.5 Hipótesis	37
2.6 Señalamiento de variable	37
2.6.1. <i>Variable independiente</i>	37
2.6.2. <i>Variable dependiente</i>	37
2.6.3. <i>Unidades de Observación</i>	37
CAPITULO III	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1 Enfoque	38
3.2 Modalidad básica de la investigación	39
3.2.1 <i>Investigación de campo</i>	39
3.3. Nivel o tipo de investigación	40
3.4. Población y muestra	40
3.5. Operacionalización de las variables	42
3.6. Recolección de la información	44
3.6.1. <i>Plan para recolección de información</i>	44
3.7. Procesamiento y análisis	45
3.7.1. Plan de procesamiento de la información	45
3.7.2. <i>Plan de Análisis e interpretación</i>	45
CAPITULO IV	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
4.1. Análisis de los resultados	47
4.2. Interpretación de datos	47
4.3. Verificación de la hipótesis	74
CAPITULO V	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones	79
CAPITULO VI	80
PROPUESTA	80
6.1 Datos Informativos	80
6.2 Antecedentes de la propuesta	80
6.3. Justificación	81

6.4. Objetivos.....	82
6.4.1. <i>Objetivo General</i>	82
6.4.2. Objetivos Específicos	82
6.5. <i>Análisis de factibilidad</i>	82
6.6 Fundamentación científica	84
6.7 Modelo Operativo	90
6.8 Administración	128
6.9 Previsión de la Evaluación	128
Bibliografía.....	130
Anexos.....	133

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1: Población a investigar.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla N° 2 Operacionalización variable independiente.</i>	<i>42</i>
<i>Tabla N° 3 Operacionalización variable dependiente</i>	<i>43</i>
<i>Tabla N° 4: Plan para recolección de información</i>	<i>44</i>
<i>Tabla N° 5: Tipo de Mercado.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla N° 6: Tiempo de Funcionamiento</i>	<i>49</i>
<i>Tabla N° 7: Diseño de Estrategias.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla N° 8: Estrategias implementadas</i>	<i>51</i>
<i>Tabla N° 9: Promociones de Marketing</i>	<i>53</i>
<i>Tabla N° 10: Participación del Mercado</i>	<i>54</i>
<i>Tabla N° 11: Prioridades Competitivas</i>	<i>55</i>
<i>Tabla N° 12: Estrategias para pervivir en el mercado</i>	<i>56</i>
<i>Tabla N° 13: Actividades para servicio al cliente</i>	<i>58</i>
<i>Tabla N° 14: Sistema de Satisfacción de los clientes</i>	<i>59</i>
<i>Tabla N° 15: Indicadores de Satisfacción.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla N° 16: Satisfacción del Personal.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla N° 17: Normas de calidad ISO 9001(Servicios)</i>	<i>62</i>
<i>Tabla N° 18: Normas de calidad ISO 9001(Manufactura)</i>	<i>63</i>
<i>Tabla N° 19: Análisis y Medición de Procesos.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla N° 20: Eficiencia del Personal.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla N° 21: Implementación de Tecnología</i>	<i>66</i>
<i>Tabla N° 22: Procesos Relacionados con la ISO 9001</i>	<i>67</i>
<i>Tabla N° 23: Control para la Fabricación</i>	<i>69</i>
<i>Tabla N° 24: Revisión Sistemática de Planes</i>	<i>70</i>
<i>Tabla N° 25: Planes de Admisión de Personal.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla N° 26: Optimización de cadena de suministro</i>	<i>72</i>
<i>Tabla N° 27: Proyectos de Mejora Continua</i>	<i>73</i>
<i>Tabla N° 28: Tabla de pregunta para verificación de Hipótesis (Servicios).....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla N° 29: Tabla de pregunta para verificación de Hipótesis (Manufactura)</i>	<i>76</i>
<i>Tabla N° 30: Metodología del Modelo Operativo.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla N° 31: Previsión de la Evaluación</i>	<i>128</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Empresas Nacionales por Tamaño	3
Gráfico 2: Árbol de Problemas	6
Gráfico 3: Categorías Fundamentales.....	22
Gráfico 4: Constelación de Ideas	23
Gráfico 5: Tipo de Mercado.....	48
Gráfico 6: Tiempo de Funcionamiento	49
Gráfico 7: Diseño de Estrategias	50
Gráfico 8: Estrategias implementadas	52
Gráfico 9: Promociones de Marketing	53
Gráfico 10: Participación de Mercado	54
Gráfico 11: Prioridades Competitivas.....	55
Gráfico 12: Estrategias para pervivir en el mercado	57
Gráfico 13: Actividades para servicio al cliente	58
Gráfico 14: Sistema de Satisfacción de los clientes.....	59
Gráfico 15: Indicadores de Satisfacción.....	60
Gráfico 16: Satisfacción del Personal	61
Gráfico 17: Normas de calidad ISO 9001(Servicios)	62
Gráfico 18: Normas de calidad ISO 9001(Manufactura)	63
Gráfico 19: Análisis y Medición de Procesos.....	64
Gráfico 20: Eficiencia de Personal	65
Gráfico 21: Implementación de Tecnología	67
Gráfico 22: Procesos Relacionados con la ISO 9001	68
Gráfico 23: Control para la fabricación	69
Gráfico 24: Revisión Sistemática de Planes	70
Gráfico 25: Planes de Admisión de Personal.....	71
Gráfico 26: Optimización de cadena de suministro	72
Gráfico 27: Proyectos de Mejora Continua	73
Gráfico 28: Proceso de Evaluación de Proveedores	106
Gráfico 29: Compra de Productos.....	107
Gráfico 30: Proceso de Compra de Servicios	108

RESUMEN EJECUTIVO

Para poder realizar el presente trabajo de investigación, con el tema Cultura de Calidad y su influencia en la pervivencia de las PYMES del cantón Ambato se fundamentó mediante la investigación de campo.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los responsables de las pequeñas y medianas empresas tanto del sector servicios, como el sector manufacturero han sido debidamente tabuladas, analizadas e interpretadas con lo que se llega a la conclusión de que el diseño de un sistema de gestión de calidad constituye una importante estrategia para permitir que las PYMES del cantón puedan pervivir durante más tiempo en el mercado.

El diseño de un sistema de gestión de calidad trata de integrar todos los departamentos y procesos dentro de la organización enfocados en la calidad, para lograr el éxito de cada empresa. Además requiere que las organizaciones establezcan objetivos anuales, formulen políticas, motiven a los empleados y destinen recursos para llevar a la práctica el sistema de gestión de calidad, implicando además desarrollar una cultura de calidad que apoye crear una estructura organizacional eficiente.

Como propuesta se plantea el diseño de un modelo de gestión de calidad que sirva como guía para el mejoramiento continuo de las PYMES del cantón Ambato.

Palabras Claves: Cultura de calidad, pervivir, sistema de gestión de calidad, manual de calidad, PYMES.

ABSTRACT

To perform this research, with the theme Quality Culture and its influence on the survival of PYMES Canton Ambato was based by field research.

The results of the surveys of managers of small and medium enterprises both the service sector such as manufacturing have been duly tabulated, analyzed and interpreted what was concluded that the design of a management system Quality is an important strategy to allow PYMES Canton can stay longer on the market.

Designing a Quality Management System focuses on integrating all departments and processes within the organization focused on quality, for success of each company. It also requires companies to establish annual goals, formulate policies motivates employees and allocate resources to implement the quality management system, also involving developing a quality culture that supports creating an organizational structure.

As proposal raises the design of a Quality Management Model to serve as a guide for continuous improvement of PYMES Canton Ambato.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre un estudio de la cultura de calidad y su relación con la pervivencia de las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato, la investigación presenta los siguientes capítulos:

Primer capítulo: Se encuentra el tema de investigación, el planteamiento del problema, contextualización (macro, meso, micro), justificación y objetivos (general y específicos).

Segundo capítulo: En el segundo capítulo se mencionan los antecedentes de la investigación, la fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis y el señalamiento de las hipótesis.

Tercer capítulo: Se observa el desarrollo de la metodología de la investigación, tipos de investigación, población y muestra.

Cuarto capítulo: En este capítulo se detalla el análisis e interpretación de resultados, así como la verificación de la hipótesis.

Quinto capítulo: Se establecen tanto las conclusiones como recomendaciones del proyecto de investigación.

Sexto capítulo: Se encuentra desarrollado la propuesta en la que consta los datos informativos, antecedentes de la propuesta justificación, objetivos (general, específicos), análisis de factibilidad, fundamentación científica, modelo operativo, administración y previsión de la información.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

“Cultura de calidad y su relación con la pervivencia de las PYMES en el cantón Ambato”.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macrocontextualización

En la actualidad la formación de las pequeñas y medianas empresas forman parte importante, dentro de lo que es la economía de un país, muchas organizaciones de este tipo se han desarrollado en todo el mundo especialmente en países que se encuentran en vías de desarrollo. Lo que ha llevado a que las PYMES sean un tema de actualidad en cualquier economía, sin embargo un gran número de estas fracasan, no cumplen sus principales objetivos por diferentes razones o circunstancias es así que no tienen una pervivencia en el mercado en el que ingresaron; las causas del fracaso son varias entre una de estas la falta de una cultura de calidad, que ayuden a las mismas a cumplir de una manera más rápida y eficiente las metas y objetivos planteados.

En concordancia con Soriano (2005) "Las cifras de fracaso de las Pymes son abrumadoras en cualquier país que se analicen. Las estadísticas indican que, en promedio, el 80% de las Pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% de ellas no llega a los 10 años. Para los dueños de Pymes, las razones del fracaso es

necesario buscarlas fuera de las empresas, pero los analistas empresariales se orientan más a identificar las causas del fracaso en las propias Pymes y, en particular, en la capacidad de gestión de sus responsables”. Mediante este análisis se puede decir que, en realidad a pesar de que un gran número de PYMES se formen, las cifras de deserción son muy altas y se debe analizar los aspectos internos de una empresa tales como: clima organizacional, planeación estratégica, calidad entre otros, para evitar que la mayoría de organizaciones no logre pervivir en el mercado.

Un factor importante para las empresas de todo el mundo, en lo que se refiere a demostrar su nivel de calidad es la obtención de la certificación ISO-9001, que se fundamenta principalmente en sistemas de gestión de calidad, cuando se pone en práctica los principios de esta certificación le facilita a la empresa la mejora continua de gestión de calidad así como los procesos de la organización, ayudando a cumplir con la satisfacción de las necesidades del cliente.

Es por esta razón que es importante para las empresas aplicar una cultura de calidad, dentro de la organización ya que no solo le da a la compañía un mejor status y posicionamiento de mercado, además ayuda a desarrollar y mejorar su rendimiento.

Según Recursos para PYMES (2007) “Cuando cada año se cierran casi tantas empresas como se crean, es que algo pasa. Cuando otras fuentes dan cifras mucho más escalofrantes de mortalidad empresarial donde es bastante más fácil fracasar que tener éxito, es que definitivamente algo pasa”. Por lo que la mayoría de empresas debería poner énfasis, en lograr una pervivencia del mercado mediante el desarrollo de una cultura de calidad que facilite el cumplimiento de los objetivos planteados.

1.2.1.2. Mesocontextualización

Las pequeñas y medianas empresas tienen una gran importancia, para el Ecuador ya que generan empleo reduciendo así un indicador macroeconómico que siempre

se busca tener en niveles bajos, como el desempleo, ayudan a que se sostengan los hogares y por ende a mejorar el desarrollo económico del país.

En lo que se refiere, al desarrollo de las PYMES, en el país cabe destacar que estas han sido de gran importancia para lograr el mejoramiento económico, ya que gran un gran número de personas se han dedicado, a implementar sus ideas de emprendimiento mediante este tipo de empresas; sin embargo también existe el problema de pervivencia de estas en el mercado.

Según el Censo Nacional Económico, realizado en el año 2010 la mayoría de organizaciones pertenecen al sector, de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas formando parte del mayor porcentaje en lo que se refiere, al total; como se puede observar en el siguiente gráfico.

El mayor porcentaje de que se creen este tipo de organizaciones, se genera ya que la mayoría de personas que se ponen sus propios negocios no tienen el suficiente capital como para establecerse creando grandes empresas, por lo que es fundamental que se logre aplicar estrategias para alcanzar la pervivencia especialmente se tiene que tratar de tener una cultura de calidad que sea un factor importante para evitar el cierre de las PYMES.

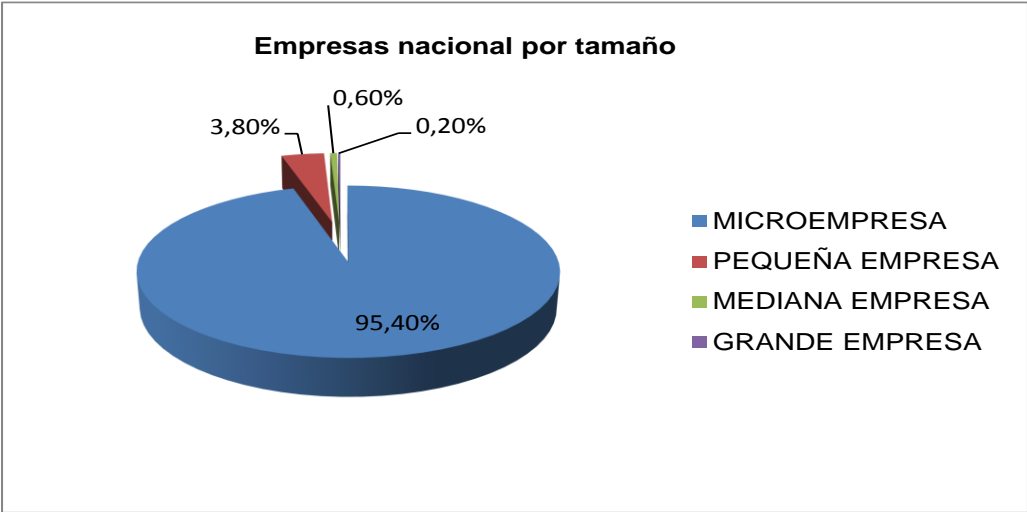


Gráfico 1: Empresas Nacionales por Tamaño
Fuente: Censo Económico INEC 2010
Elaborado: ALARCÓN, Andrés (2015)

Según Araque. (2012) “La maximización en el uso de la capacidad productiva que tienen instaladas las PYME, sobre todo de aquellas dedicadas a actividades manufactureras, es un desafío importante que se debe atacar con el objetivo de contribuir al proceso de transformación de la estructura de la matriz productiva nacional.” De donde se destaca que evitar los cierres de las empresas de este sector, va a ser muy importante para lograr el cambio en la matriz productiva, tema que es uno de los principales objetivos del gobierno actual.

Las PYMES en Ecuador se dedican en su mayoría a la producción de bienes y servicios, donde se tiene como finalidad la producción, demanda y compra de productos o añadir valor agregado, por lo que se transforma en un factor fundamental en la generación de riqueza y empleo, es coherente buscar que estas busquen siempre sobresalir en el mercado, para evitar el cierre de negocios y de esta manera también, el aumento del desempleo en el país.

La utilización de estrategias dentro de una empresa es importante para el logro de objetivos, por lo que la utilización de una cultura de calidad adecuada, mejora no solo el nivel de negocios dentro del mismo país, sino que permite también a las pequeñas y medianas empresas, buscar penetrar en mercados internacionales; exportando productos de calidad.

Para Barrera (2001) “Si el sector recibiera el suficiente apoyo de las instituciones oficiales y de las organizaciones de asistencia técnica internacional, tiene muchas condiciones para constituirse en el motor del desarrollo y tener mayor participación de producir para el mercado internacional”.

Es importante que todas las PYMES, del país busquen tener un sistema de gestión de calidad bien estructurado, que ayude a estas organizaciones a gestionar de mejor manera sus recursos, y a posicionarse en la mente del consumidor, la finalidad de las empresas debe ser obtener la certificación ISO-9001.

A pesar de esto según La Hora (2010), “En el país apenas 859 empresas cuentan con la certificación de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 9001. Esto significa que el resto (un universo amplio) no cumple con normas que garanticen calidad en sus procesos de gestión u operación”.

Últimamente en el país se ha dado un enfoque a la obtención de calidad, mediante lo que se denomina marca país que ha sido principalmente para poder dar una imagen de que el producto, es de excelente calidad y para manejar de mejor manera lo que son las exportaciones.

1.2.1.3. Microcontextualización

En lo referente al cantón Ambato se menciona que las PYMES, se encuentran en un gran número especialmente, se dedican a actividades como el cuero, el calzado y metalmecánica.

Destacando lo mencionado Andrade (2012) por “La economía de Ambato es una de las más sólidas de la Sierra centro, con base en la industria, transporte, comercio, construcción y agricultura. También se suman la pequeña industria, el turismo y otras actividades que en 2007 generaron USD 1 187 millones”.

Esto proporciona un indicador, de que las pequeñas y medianas empresas del cantón tienen, un aporte significativo para el mercado, sin embargo también muchas han tenido que concluir sus actividades por diferentes problemas, entre uno de ellos se resalta que casi ninguna de estas tiene una cultura de calidad en la producción de sus bienes o servicios, por ende los objetivos y estrategias de la organización, son más difíciles de conseguir lo que conlleva a una menor rentabilidad y no queda nada más que llevar a terminar la producción y salir del mercado en el que se labora.

1.2.2. Análisis Crítico

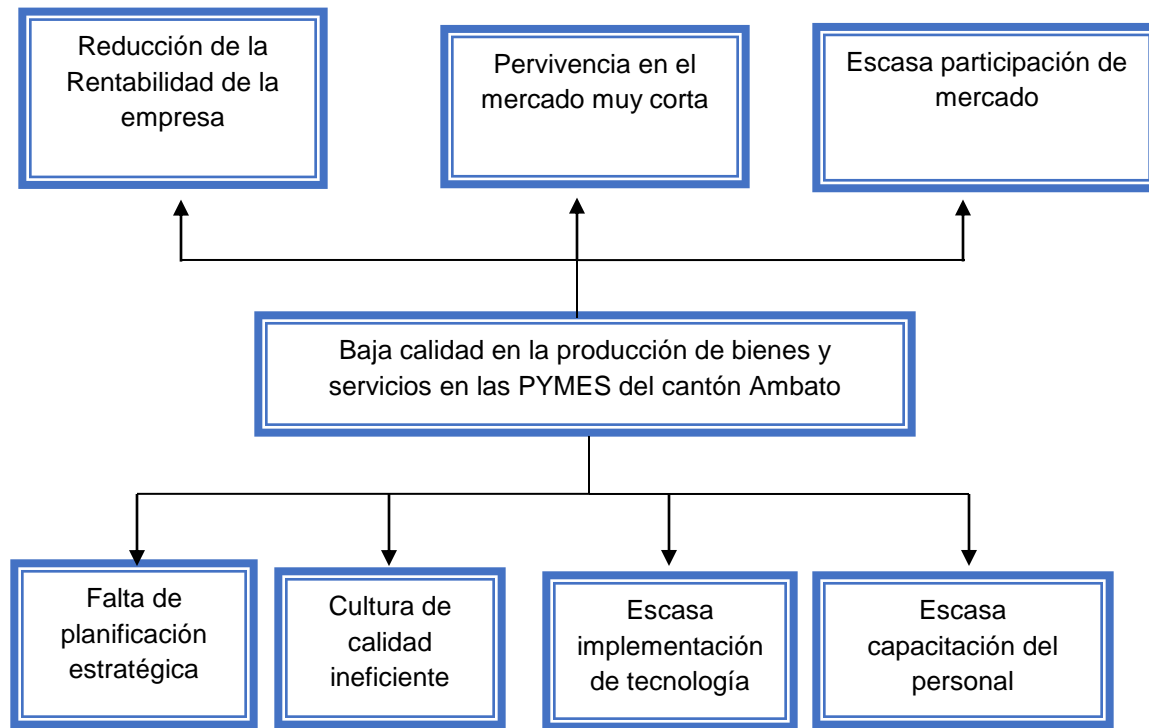


Gráfico 2: Árbol de problemas

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

La falta de planificación estratégica dentro de las pequeñas y medianas empresas, ha sido una de las causas por las cuales han tenido problemas para poder permanecer en el mercado, la planificación estratégica engloba una serie de procesos, sistemáticos conjuntamente con la implementación de planes para llegar a cumplir metas y objetivos, las empresas deben considerar que gracias a realizar una planificación bien hecha van a tener bien encaminado como hacer las acciones ya que dentro de esta se establecen; la misión, la visión, análisis FODA que ayudan en conjunto a cumplir los objetivos de la organización. Como se ha visto en el cantón de Ambato la mayoría de PYMES, no cuentan con un plan estratégico por lo que no logran cumplir sus objetivos llegando así a tener una menor rentabilidad, ya que sus productos y servicios no tienen la calidad que desea el cliente, al pasar esto la participación en el mercado que es muy

importante para que una empresa siga creciendo, va a ser muy baja por lo que finalmente tienen que cerrar sus actividades.

Las PYMES del cantón Ambato, no se han interesado en tener una cultura de calidad dentro de sus instalaciones, a pesar de que es una gran estrategia de gestión para satisfacer las necesidades de los clientes, también las de los líderes de las empresas y en sí de todas las personas que forman parte de la empresa, se debe tener en cuenta que para tener una cultura de calidad hay que realizar las tareas de la mejor forma optimizando los recursos, para lograr la fidelización de los clientes, si no se alcanza esto va a ser muy difícil pervivir en el mercado.

Un punto muy importante es la escasa implementación de tecnología, en su las PYMES utilizan métodos que ya son obsoletos para lograr una mejor calidad de los productos y servicios, generalmente lo hacen para no tener un mayor gasto pero no consideran que la inversión en tecnología a largo plazo, es muy beneficiosa, al producir sin la tecnología necesaria no se logra satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y se reduce así la cuota de mercado de la organización.

Es relevante considerar que no va a ser muy eficiente el uso de tecnología y varias herramientas sino se tiene un personal apto para lograr producir de la mejor manera ,optimizando todos los recursos, es por esto que el factor humano dentro de las empresas debe tener una capacitación constante, para así lograr que el personal sepa cómo hacer las cosas productivamente y sobre todo con eficiencia, si los colaboradores no adquieren mejores conocimientos los productos y servicios producidos no van a tener la calidad deseada, por ende la rentabilidad de la empresa va a ser mínima.

1.2.3. Prognosis

Según EKOS (2013, pág. 2) “Las Pymes forman parte del motor de la economía por la generación de efectos directos e indirectos causados a través de su ejercicio normal de negocio; la formación de empleo y competencia dejan como resultado un aumento de productividad, ingresos y, con ello, un alto beneficio social”. De esto se puede deducir, que al ser un factor determinante en la economía del país el sector, de las pequeñas y medianas empresas necesitan un tratamiento especial, sobre todo para evitar que estas cierren, por las diferentes causas que se presentan en el mercado, como una mala previsión financiera o una falta de cultura de calidad, lo que conlleva a que dentro de la organización falten aspectos importantes como planes formales de marketing y la diferenciación, ocasionando así una competitividad muy baja, y que quiebren y no puedan seguir sus actividades.

Como menciona Farías (2013) “en este ambiente globalizado y muy competitivo, es clave que las empresas tengan una cultura de calidad fuerte, saludable y que apoye su estrategia, de tal manera, que los empleados puedan desempeñar sus tareas con una alta productividad. No cabe duda que el tener una cultura de calidad única, es una fuerza poderosa que ha permitido a muchas pequeñas empresas convertirse con el paso del tiempo en grandes multinacionales con operaciones en todas partes del mundo”. Lo que da un punto de partida para mencionar que la cultura de calidad es muy importante, para la pervivencia de una empresa, en el país, y sobre todo para el cantón Ambato son muy pocas las PYMES, que manejan una cultura de calidad, lo que hace que estas cierren, generando así problemas como el desempleo.

También se evita el desarrollo económico, el gobierno debe poner énfasis en tratar, de que todas las empresas pequeñas y medianas, apliquen una cultura de calidad para que de esta manera, se vuelvan competitivas y así eviten caer en problemas sobre todo que logren pervivir en el mercado y no tener que paralizar sus actividades definitivamente.

Si el problema no se soluciona, las empresas que recién se forman, y que en su mayoría, son pequeñas y medianas, nunca van a llegar a ser fuertes en el mercado, lo que hará que otros emprendedores tengan miedo, de establecer su negocio y reduciendo así las fuentes de empleo del país, y del cantón es por esto que hay que poner énfasis en que personas conozcan que, si tienen una cultura de calidad va a ser más fácil para ellos competir, y pervivir en el mercado, de esta manera no se retrocederá en el desarrollo local del cantón Ambato y sobre todo a contribuir en la mejora de la calidad de vida de los Ambateños.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el impacto de la cultura de calidad en la pervivencia de las PYMES del Cantón Ambato?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato tienen una cultura de calidad, bien desarrollada?
- ¿Qué tipo de documentación para el control del sistema de gestión de calidad se ha realizado para alcanzar la pervivencia de las PYMES del cantón Ambato?
- ¿Qué alternativa se puede elegir, para lograr la supervivencia de las PYMES del cantón Ambato?

1.2.6. Delimitación del objeto de la investigación

Campo: Economía

Área: Macroeconomía

Aspecto: Cultura de calidad y pervivencia de PYMES

Espacial: Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Republica del Ecuador.

Temporal: Se realiza el estudio desde el año 2009 hasta el año 2013

Poblacional: Pequeñas y medianas empresas, que efectúan su actividad laboral, en el cantón Ambato.

1.3. Justificación

El presente tema, se ha escogido porque no ha sido tan estudiado, a pesar de esto es importante considerar que la cultura de calidad, es un activo intangible muy importante para todas las organizaciones; además las pequeñas y medianas empresas han sido, últimamente, un aspecto de gran relevancia para el mejoramiento económico de Ecuador.

Como se observa , las PYMES, representan en la actualidad una gran motor para el impulso de la economía nacional, estas empresas representan un 84% del aporte a la generación de empleo en todo el Ecuador, según el censo económico realizado por el INEC, en el año 2010, es por esto que la investigación es demasiado importante, para este tipo de empresas, ya que por la aplicación de una cultura de calidad, en todas las PYMES, se va a tener un impacto de desarrollo favorable primeramente para estas organizaciones en cantón Ambato, reflejándose en el desarrollo de la economía.

La cultura de calidad, no ha sido tan evaluada por la mayoría de empresas en el Ecuador, por lo tanto la investigación es original, en cuanto no hay mucho estudios sobre este activo estratégico, la aplicación de la herramienta mencionada es muy beneficiosa, no solo para las PYMES, del cantón sino que también para las de todo el país, ya que se puede extender, el estudio a todas las empresas que trabajan en nuestro territorio.

La investigación se puede realizar, en cuanto se sabe que, en nuestro país existe una gran base de datos de estudios sobre PYMES, tenemos un sin número de proyectos sobre este tipo de organizaciones, trabajos no solo teóricos, sino que también se presentan varios de coyuntura e información estadística que va a ser de gran relevancia para el desarrollo del trabajo investigativo.

El investigador, cuenta con los recursos necesarios como el tiempo o económicos, cabe indicar que este proyecto de investigación no necesita un gran capital para poder realizarlo, existe una bibliografía amplia sobre este tipo de estudios, que van a representar un aporte significativo para el proyecto.

Los beneficios del proyecto son directos para el sector de las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato, también para otras organizaciones que deseen adaptarlo a su realidad, y en la realización del investigador como un futuro profesional que imparte conocimientos adquiridos en el transcurso de su vida estudiantil.

El impacto social que tiene la investigación se da por el aporte hacia las pequeñas y medianas empresas de Ambato, para lograr un desarrollo económico local, y también para mejorar la calidad de vida de los ambateños, y por ende al poder aplicarlo a todo el país mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos.

El gobierno de la provincia de Tungurahua, puede escoger la investigación, como un punto de partida para ayudar a que las empresas del cantón, establezcan una cultura de calidad en sus negocios y de esta manera llegar a facilitar el cumplimiento de objetivos, después se puede ampliar a desarrollarla en el país con la finalidad, de que todas las que pertenezcan al grupo de pequeñas y medianas lleguen a ser competitivas, sobre todo con las grandes empresas.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Determinar la influencia de la cultura de calidad en la pervivencia de las PYMES del cantón Ambato, para el diseño de un modelo de gestión de calidad.

1.4.2. Específicos

- Diagnosticar la aplicabilidad de la cultura de calidad en las PYMES, de Ambato para el uso de las normas de calidad ISO 9001.
- Investigar sobre la documentación necesaria para el manejo de un sistema de gestión de calidad que permita la pervivencia de las pequeñas y medianas empresas de Ambato.
- Evaluar la documentación necesaria para el establecimiento de seguimiento y medición del modelo de gestión de calidad a las PYMES del cantón Ambato.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

La investigación está basada en la pervivencia de las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato relacionando esta variable con la cultura de calidad aplicada, en la organización.

En el trabajo de investigación, de Demuner & Mercado (2011), llamado “Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000”, se refiere a que:

“A las PyMEs se les exige contar con gestión de calidad para ser parte de la cadena de proveeduría de la industria automotriz; sin embargo, parece que se certifican con ISO solamente para cumplir el requisito, sin considerar otros beneficios. Por ello el objetivo de esta investigación de corte cualitativo es identificar las manifestaciones de la gestión de calidad en la organización, de acuerdo con los criterios que establece el modelo EFQM1, mediante un estudio de caso múltiple que integra cinco PyMEs manufactureras de autopartes ubicadas en Toluca, México y que cuentan con una certificación ISO 9001-2000 desde hace tres años o más”. El trabajo investigativo se desarrolló con un estudio de carácter cualitativo que emplea el método de estudio de caso múltiple integrado de cinco pequeñas empresas. Después de haber analizado los datos los autores llegaron, entre otras, a las siguientes conclusiones: a) “La calidad implica una mejora continua donde las empresas del caso trabajan día a día; no obstante, sus empresarios reconocen el hecho obligado de intensificar esfuerzos hacia una cultura de calidad, disciplina, administración del tiempo, tecnificación de estrategias a largo plazo y compromiso con la gestión ambiental”; b) “La gestión de calidad no sólo

garantizó la calidad de los productos y servicios; además mejoró notablemente la administración de las empresas del caso: ha generado confianza en los empresarios para conducirlos a incursionar en industrias igual de exigentes o más que la automotriz; a concebir una idea global de negocios; a incursionar en el mercado extranjero; a lograr alianzas, desarrollar patentes y productos sustitutos”; c) Lo que prevalece en estas PyMEs son objetivos de calidad a corto plazo y dirigidos exclusivamente a la adquisición de equipo, lo cual señala la norma ISO. Por ello, esta normatividad debería reforzar este aspecto para apoyar a los empresarios en la construcción de un pensamiento estratégico”

La investigación mencionada va a ser un aporte para el trabajo que se está realizando en cuanto, presenta una base sólida para poder conocer, la importancia de la cultura de calidad en las empresas; saber como esta influye en la toma de decisiones y por ende en la pervivencia o no de las PYMES; es muy importante que el estudio se haya realizado en un país que tiene un entorno muy similar, a Ecuador.

En el trabajo investigativo de Medina (2010), denominado “La calidad como estrategia de mejora continua para las Pymes Mexicanas”, presenta el siguiente resumen:

“El presente trabajo tiene como centro de estudio la calidad aplicada a las pequeñas y medianas empresas en México. El tema es importante por la problemática que vive actualmente este tipo de empresas por la globalización, por lo cual es necesario que las Pymes implementen estrategias que les permitan hacer frente al fenómeno actual aumentando su competitividad y estando en mejora continua”. El estudio se caracteriza como una investigación descriptiva. Con esta información el autor llegó a las siguientes conclusiones: a)”La situación de las pequeñas y medianas empresas en lo referente a calidad es determinante para mejorar la competitividad de la economía nacional, es importante realizar esfuerzos que

verdaderamente se reflejen en el avance de este sector”: b) El objeto de este trabajo es dar una guía de cómo hacer que las Pymes se desempeñen en este ambiente, mediante estrategias que le permitan crear o desarrollar una cultura de calidad que es la principal defensa para su subsistencia y posteriormente su desarrollo y si así lo prefieren su crecimiento”.

Este tipo de investigación proporciona al trabajo de investigación, información muy relevante en lo referente al análisis que hace sobre cultura de calidad, también presenta datos que pueden ser utilizados para tratar de verificar la hipótesis.

En cambio en el trabajo de investigación de Sansalvador, Trigueros, & Reig, (2000) denominado “La gestión de la calidad total en la pyme a partir de los sistemas ISO 9000”, se refiere a:

“Si bien los principios de gestión de la calidad son válidos cualquiera que sea la dimensión de la empresa, con frecuencia las PYME se aproximan a la calidad a través de los sistemas ISO 9000. Aun aceptando la validez de dichos sistemas, se considera necesario que las empresas aprovechen los logros obtenidos para seguir el sendero de la excelencia. Por ello en este trabajo se efectúa un análisis del modelo europeo para PYME, como interesante propuesta de calidad total, demostrando las conexiones existentes entre dicho modelo y los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad basados en las normas ISO 9000”. Este trabajo se desarrolló mediante un estudio de carácter explicativo, enfoque cualitativo. Con esta información el autor llegó a las siguientes conclusiones: a) “Aun siendo conscientes de que la calidad total es mucho más que cumplir veinte apartados de una norma, sí es cierto que una adecuada implantación del sistema conforme a dichos requisitos introduce en la empresa una cultura de la calidad que sería una pena desaprovechar.”; b) “La nueva norma potencia la figura del cliente, da un mayor énfasis a la planificación de los procesos internos de la empresa y, como ya se ha señalado, introduce el concepto de

mejora continua como elemento determinante de la competitividad en cualquier tipo de organización”.

La investigación de Gutierrez & Gutierrez (2013) sobre “La certificación de calidad como herramienta de promoción del comercio exterior.” Tiene los siguientes objetivos:

a) “Demostrar que exportaciones ecuatorianas han aumentado con las Certificaciones de Calidad”; b) “Identificar las Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad”; c) “Elaborar un convenio interinstitucional entre el Estado, PYMES y Universidades”. Esta investigación se realizó mediante un estudio formulativo o exploratorio. Con esta información las autoras llegaron a las siguientes conclusiones: a) “ Cuando una empresa obtiene una certificación de calidad significa la llave de entrada a los grandes mercados, ya que garantiza su alta calidad en sus productos y procesos, y con ello su permanencia en el mismo.”; b) “Cuando una empresa obtiene una certificación de calidad por los organismos competentes, presenta mejoras en los estados financieros, una verdadera valoración de la marca y una positiva relación con los proveedores y clientes, incluso con los colaboradores internos.”; c) Debido a las altas condiciones de calidad alcanzadas por algunas empresas ecuatorianas, el sector exportador ha evolucionado satisfactoriamente en los últimos años, presentando una demanda en constante crecimiento; incidiendo así de una forma favorable en el país con la generación de divisas y empleo.”.

La investigación de Parra, Villa, & Restrepo (2009) sobre “Gestión De La Calidad Con El Modelo Efqm En 10 Pymes Metalmecánicas De Medellín” se refiere a:

“La relevancia de las pymes para el país exige la generación de proyectos que lleven a su fortalecimiento, haciéndose necesario evaluar y mejorar su gestión de la calidad. Para ello, se utilizó el modelo EFQM, que consta de 9 criterios, 7 evaluados con los directivos, otro entre sus trabajadores (Resultados en Personas) y Resultados en Clientes en una muestra de ellos,

en cada una de las 10 pymes seleccionadas. Cada empresa recibió un diagnóstico detallado de su gestión de la calidad, una lista de actividades de mejoramiento y, en la mayoría, se emprendieron algunas”. La investigación fue de carácter cualitativo, basado en un estudio piloto con el cual se pretende indagar sobre el estado de la gestión de la calidad en ese grupo de 10 empresas. Con esta información el autor llegó a las siguientes conclusiones: a)” la satisfacción de los clientes con relación al desempeño de estas pymes como proveedoras. Llama la atención que una de las empresas logra una alta calificación en este criterio, a pesar de sus deficientes calificaciones en los otros ocho, lo que sugiere que centra su atención en satisfacer a sus clientes externos para alcanzar beneficios económicos”; b) “los directivos consideran que realizan una muy buena gestión del personal en sus empresas. Esta opinión contrasta con la de sus empleados, quienes no perciben lo mismo, acorde a la calificación global del criterio resultados en las personas”

2.2. Fundamentación filosófica

En palabras de Kuhn (1962); citado por Herrera; Medina y Naranjo (1962, pág. 46) “el paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos. Lo que quiere decir que un paradigma, es un modelo mental ya establecido, por las personas que realizan investigaciones donde adoptan un esquema básico para llevar a cabo su trabajo.

El presente trabajo de investigación se basa en el paradigma crítico positivo debido a que es posible desarrollar una hipótesis de trabajo limitada en un tiempo y espacio. El paradigma crítico propositivo permite al investigador hacer de su trabajo un compromiso de búsqueda para mejorar la calidad de vida, busca una transformación positiva para nuestra sociedad, además se realiza un estudio cualitativo.

Como menciona Sampieri (2010, pág. 7) “El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”.

A pesar de esto se debe destacar que la investigación actual también tiene un análisis de datos cuantitativos, es decir un análisis cuali-cuantitativo.

2.2.1. Fundamentación epistemológica

Según Parra (2000, págs. 10-11) “La epistemología significa la lógica de la ciencia, en cuanto se concibe como algo estructurado y sistemático”. Por lo que para mencionar una fundamentación de este tipo, debe acercarse a nuestras variables, hacia la realidad por lo que la cultura de calidad, es un aspecto que recién se ha dado a notar en las diferentes organizaciones como un activo estratégico, para estas y sobre todo para una empresa recién formada, como una PYME, la obtención de una cultura de calidad, bien estructurada, ayudaría a esta a lograr la pervivencia de esta en el mercado.

Es de suma importancia, mencionar que la cultura de calidad en las empresas es importante, ya que ha sido un punto de éxito para muchas; en la actualidad, el manejo de esta estrategia de diferenciación ayuda a las organizaciones a cumplir, sus metas y objetivos de una forma más fácil.

2.2.2. Fundamentación ontológica

En palabras de Steve citado por Perez (2002) “Una ontología ha de entenderse como un entendimiento común y compartido de un dominio, que puede comunicarse entre científicos y sistemas computacionales. Ésta última característica, el hecho de que puedan compartirse y reutilizarse en aplicaciones diferentes, explica en parte el gran interés suscitado en los últimos años en la creación e integración de ontologías.” Lo que se busca es solucionar un problema, que se presenta, en la mayoría de PYMES, del cantón Ambato; que es lograr una pervivencia en el mercado, y por ende que estas no cierren sus actividades, mediante el uso de una cultura de calidad, que no se aplica en la mayoría de

empresas de este sector, el tratamiento adecuado de este activo estratégico, ayudara a todas las PYMES a cumplir todas sus metas y objetivos, de una manera sencilla y con esto lograr la pervivencia, tan anhelada por las instituciones recién formadas.

2.2.3. Fundamentación axiológica

Al hablar de la fundamentación, de este tipo se debe mencionar los diferentes valores que presenta el actual trabajo de investigación, desde el punto de vista metodológico la investigación se ha realizado, con mucha honestidad, y sobre todo honradez académica, se han citado las diferentes fuente consultadas, se realiza el trabajo con exactitud numérica, y un análisis minucioso de los resultados, para lograr que la investigación sea de mucha ayuda para la mejora de los diferentes entes económicos del sector, y también para todo el país.

2.2.3. Fundamentación económica

Según el pensamiento económico de Keynes quien “trató de explicar en detalle por qué el trabajo teórico amplio de alto desempleo de mercado no puede ser auto-corregido debido a la baja "demanda efectiva" y porque la flexibilidad de precios y la política monetaria podrían ser inútil (trampa de liquidez). Términos tales como "revolucionario" se han aplicado para el libro por su impacto en el análisis económico.” La teoría keynesiana fomentó el desarrollo de la economía aplicada, macroeconomía moderna y el posterior surgimiento de la economía del desarrollo.

2.3. Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación se fundamenta, en lo que está establecido en la Constitución elaborado por la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador (2008), en el registro oficial 449 publicado el 20 de octubre del 2008; el artículo 304 dice: “La política comercial tendrá los siguientes objetivos: 1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico

establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.

5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo. 6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.”

La misma Constitución elaborado por la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador (2008), en el artículo 284 mediante los incisos 2 y 6 menciona: “Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.”

De acuerdo a lo establecido por Ministerio de Industrias y Productividad (2010).”El Consejo de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria fue transferido al Ministerio de Industrias y Productividad, por Decreto Ejecutivo No. 319, publicado en Registro Oficial 184 de 3 de mayo del 2010.”

Mediante Decreto Ejecutivo realizado por la Presidencia de la Republica (2007), con registro oficial 547 y fecha 24 de enero del 2007 decreta: en el artículo 1 “Declarar política de Estado, el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ecuatorianas y su programa integral de desarrollo.” Además en el artículo 2 del mismo menciona “Créase el Consejo Superior de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa (CODEPYME), adscrito al Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad, con sede en la ciudad de Quito, organismo que trabajará como coordinador, promotor y facilitador del desarrollo integral de la PYMES.”

En la Distribución de Recursos de Inversión de Productividad, realizado mediante acuerdo ministerial número 2 con registro oficial 255 y fecha 30 de junio del 2014 en el artículo 2 dice: “Son objetivos generales de los programas: a) Fomentar con instrumentos concretos la innovación productiva de las micro, pequeñas y

medianas unidades productivas del país. b) Incentivar y apoyar el desarrollo de una "sociedad de propietarios", a través de facilitar y financiar el acceso a activos productivos y sobre todo la participación accionaria de empresas privadas o mixtas.”

A lo ya nombrado también se puede incluir que constantemente son presentadas propuestas para el gobierno en apoyo a la pequeña y mediana industria, ya sea a través de los municipios, como también de las distintas cámaras que buscan el bienestar de sus afiliados. Entre una de las más representativa se encuentra la presentada por el gremio de la Pequeña Industria de Pichincha (2009), el propuso al Gobierno del Ecuador las siguientes acciones de promoción de las PYMES. “Fortalecer la competitividad y productividad mediante la aplicación de medios para facilitar el acceso al crédito, mejorar la calidad de los programas de capacitación de los recursos humanos, impulsar el desarrollo de nuevas tecnologías, y mejorar el marco jurídico. Impulsar el incremento y diversificación la oferta exportable Fortalecer a los sectores productivos más vulnerables como son las PYMES, las microempresas, etc.”

2.4. Categorías Fundamentales

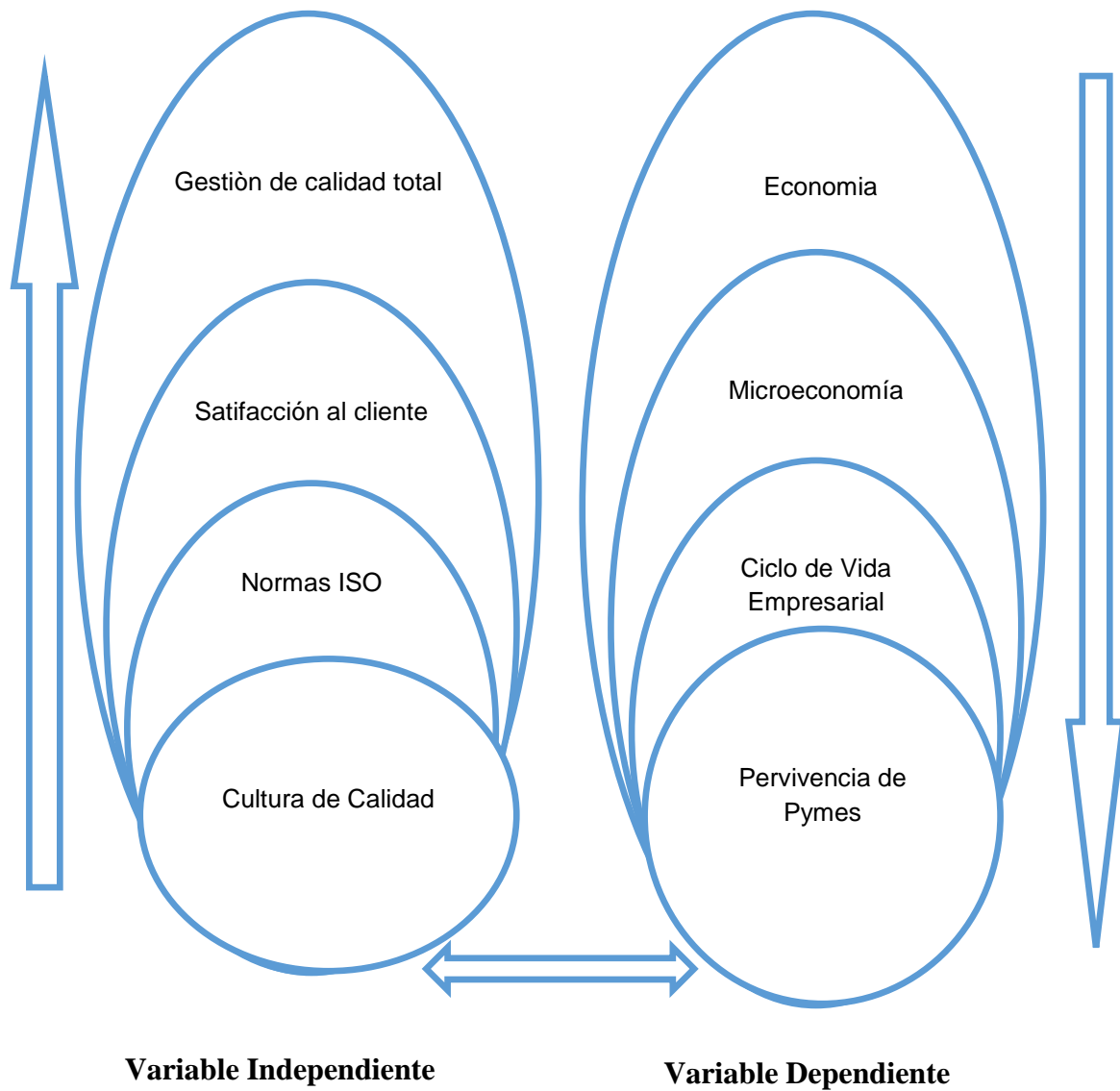


Gráfico 3: Categorías Fundamentales
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

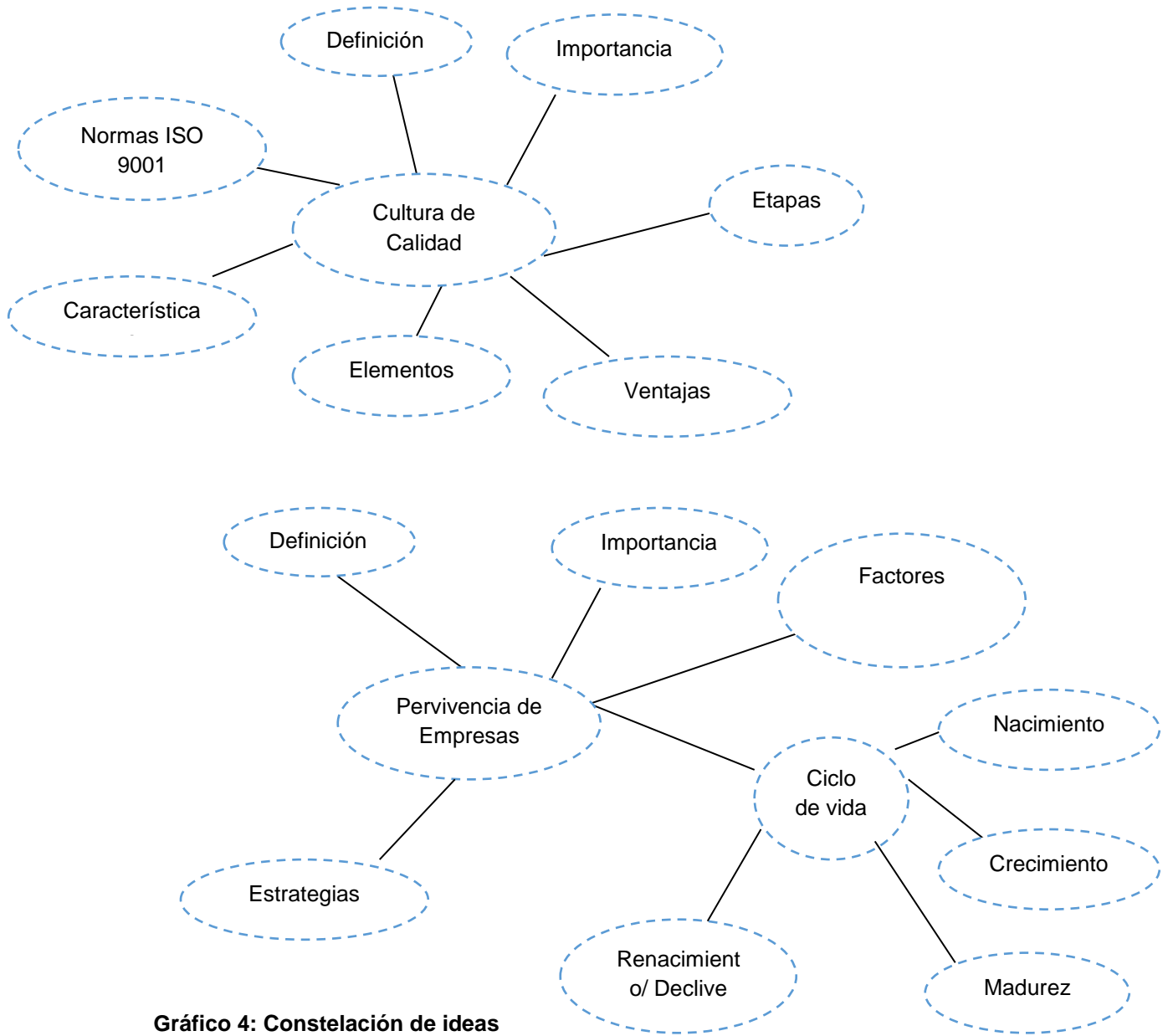


Gráfico 4: Constelación de ideas
 Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

2.4.1. Descripción conceptual de la variable independiente

Gestión de calidad total

En palabras de Gutierrez & Gutierrez (2013) “Un Sistema de Gestión de Calidad es un procedimiento que puede ser utilizado en cualquier tipo de organización que busca crear, desarrollar e implementar una estructura idónea para el desarrollo de su actividad, de tal manera que alcance de forma continua el cumplimiento de sus objetivos de calidad establecidos”.

Actualmente, las empresas que logran aplicar un sistema de gestión de calidad, llegan a obtener una ventaja para manejar, medir y mejorar los procesos internos, así como la obtención de un clima laboral donde el personal realiza todas sus responsabilidades con la mejor predisposición.

Dentro de esta gerencia de calidad debemos abordar, aspectos muy importantes que demuestran que las empresas pueden satisfacer, las necesidades y requerimientos de sus clientes como lo son la obtención de la norma de calidad ISO 9001: 2000.

En palabras de Fleitman (2005), citado por Ortiz (2010) “Un Modelo de Gestión de Calidad, consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático”.

Satisfacción al cliente

Según Ortiz (2010) “Los clientes son el eje de la actividad empresarial que debe estar enfocada a su satisfacción, por quienes enjuician la calidad del servicio que la empresa les presta el tradicional enfoque de la gestión de calidad hacia un producto o los procesos no sirve en un mercado de demandantes que vive”

En palabras de Ureña (1998) “La orientación al cliente de acuerdo con el concepto de calidad total, excede a lo que sería simplemente mejorar las actividades

comerciales y de marketing, o el servicio postventa, sino reorganizar el conjunto de los procesos y de los criterios utilizados en la empresa para enfocarlos a la satisfacción de los clientes, si es necesario “reinventando” la empresa para hacerla coherente con este objetivo”.

Mencionado por Peresson (2007), “El fin último de cualquier organización es captar y mantener clientes, en una cantidad mínima que le brinde una razón para continuar ofreciendo productos o servicios que generen beneficios a la organización”.

Una empresa al lograr una satisfacción al cliente logra diferenciarse de las demás empresas del sector en el que se encuentre, entregándoles una ventaja competitiva, ya que se les hace más fácil cumplir los objetivos, y mejorando la participación del mercado es por esto que la empresa debe poner énfasis en lograr cumplir con las necesidades de los clientes.

Normas ISO

La International Standard Organización o en español la Organización Internacional para la Estandarización, es una federación mundial que contiene un conjunto de organismos nacionales de estandarización, donde la finalidad de estos es desarrollar normas internacionales de calidad que fomenten el intercambio justo entre los diferentes entes.

La sede principal de la ISO esta en, Ginebra y son en total ciento cuarenta países que están asociados a la federación.

Según Gutierrez & Gutierrez (2013) “La ISO 9000 es un conjunto de estándares internacionales para la administración de la calidad, la cual establece un proceso uniforme cuyo objetivo es garantizar que los productos se ajusten a las necesidades requeridas por los clientes. Estos estándares cubren todo, desde la revisión del contrato hasta el diseño del producto y su entrega. Para una compañía, poseer estos tipos de certificaciones, significa la posibilidad de hacer

negocios globales, ya que es una prueba de que el sistema de operaciones de calidad se encuentra funcionando de una manera óptima”.

Como es de conocimiento común dentro de la familia de las ISO 9000, existen varias normas creadas como lo son las ISO 9001, 9004 y la 19001; cada una de estas tienen un objetivo específico para crear un sistema de gestión de calidad en las empresas.

Cultura de Calidad

Definición

En palabras de Delgado (2014) “La calidad es el conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas”.

Según De gerencia (2014) “El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.

Últimamente en nuestro país la palabra calidad ha tomado un gran auge en la mayoría de empresas, siendo este un factor importante para la pervivencia de las empresas, ya que esta tiene varios efectos dentro del entorno y las actividades de la organización.

Importancia

Si bien se ha mencionado que la cultura de calidad es un factor de éxito en las organizaciones, debemos resaltar que es muy difícil de manejar ya que una cultura profundamente arraigada, puede ser difícil de cambiar, los paradigmas o modelos mentales son muy difíciles de cambiar.

En la actualidad se observa un gran cambio en nuestra sociedad. El mundo globalizado ha disminuido límites y fronteras, además de facilitar a muchas personas el acceso a la información y al conocimiento. En la actualidad tenemos clientes más exigentes, que poseen mucha información sobre cualquier producto y la percepción de calidad de cada uno de ellos es mayor que en años anteriores.

Para poder pervivir ante estos cambios, las empresas buscan nuevas estrategias, como la calidad, la apuesta en el crecimiento estable y la creación de ventajas competitivas son fundamentales para garantizar tal supervivencia y competitividad a las empresas. Pero como facilitar la creación de estas ventajas competitivas, el manejo de una cultura calidad y el mejoramiento del clima organizacional bien establecidos son factores importantes para facilitar que la empresa logre una ventaja competitiva en el mercado en el que se encuentre, ya que facilita el cumplimiento de objetivos dentro de la organización, los empleados se sienten más comprometidos con la organización y trabajan de una manera, que es positiva para toda la organización.

Para señalar lo que nos genera tener ventaja competitiva debemos mencionar que Porter (1992) “define el concepto de ventaja competitiva como cualquier característica de la empresa que la diferencie de otras, colocándola en una posición relativa superior para competir”. Es decir gracias a esta ventaja competitiva, se hace frente a nuestros competidores, se gana una cuota de participación de mercado mayor, además de facilitar la tan ansiada estrategia de posicionamiento en la mente del consumidor. Es por estos motivos que se debe tener una cultura de calidad bien estructurada, esta es muy importante en la organización para facilitar tener ventajas competitivas y de esta manera también se alcanza que la empresa perviva en el mercado.

Etapas

El desarrollo de la calidad ha sido continuo y prologado desde hace ya unos cien años.

Para James (1997) “Generalmente se suelen señalar cuatro etapas principales de la gestión de la calidad: Desarrollo de la calidad a través de la inspección del producto; Desarrollo de la calidad a través del control de calidad; Desarrollo de la calidad a través del aseguramiento de la calidad y desarrollo de la calidad a través de la gestión de calidad total”.

Elementos

Los conceptos básicos de calidad total de acuerdo con el Comité de motivación de la calidad de la asociación Española de calidad (1987) comprenden los siguientes aspectos:

- Frente al criterio clásico de CALIDAD que entiende ésta como afectando solamente al producto y al servicio, la CALIDAD TOTAL abarca a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- Frente al criterio clásico de que la responsabilidad sobre CALIDAD es exclusiva de los departamentos encargados del producto y servicio, la CALIDAD TOTAL significa el compromiso de cada uno de los integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad.
- Frente al criterio clásico de entender que los clientes son personas ajenas a la empresa, la CALIDAD TOTAL extiende este concepto a considerar que cada persona es proveedor y cliente interno o externo, de otras personas.
- Frente al criterio clásico de detectar y luego corregir, la CALIDAD TOTAL pone énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera.
- Frente a las actitudes personalistas, la CALIDAD TOTAL busca la participación y el compromiso de todos y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo.

Ventajas

Entre los principales beneficios que tiene la implementación de esta norma tenemos:

- “Mejora el ordenamiento interno de las organizaciones.
- Facilita la planificación de las actividades.
- Supervisa el proceso de producción.
- Disminuye los costos de producción.
- Permite un mejor control con los proveedores.
- Mejora continua.
- Distinción de los competidores “

(Universidad Nacional de Luján, 2014)

Existen muchas compañías que han fracasado cuando han intentado implementar este tipo de normas, ya que su falta de compromiso no les ha permitido cumplir ni siquiera con los requisitos exigidos.

Características

Una organización que practica la mejora permanente a nivel global, presenta una serie de características perfectamente observables, tales como las que cita Fuller (1993: 20-21): “Componentes del sistema de mejora, Principios de mejora y cultura organizativa, Medida de resultados entre otras características.

Norma ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional implementada por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la cual considera que una organización debe tener administración de calidad como una herramienta fundamental para controlar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

De esta manera se destaca el hecho de que los requisitos establecidos en el SGC en esta norma, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

La última revisión a la norma ISO 9001 fue lanzada en noviembre de 2008.

2.4.2. Descripción conceptual de la variable dependiente

Economía

Los renombrados economistas, Samuelson Y Nordhaus (2000, pág. 4), definen la economía como: "El estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos"

Para Skousen (2001, pág. 16), la economía es "el estudio de cómo los individuos transforman los recursos naturales en productos y servicios finales que pueden usar las personas"

Mankiw, (2002, pág. 3) define la economía como "el estudio del modo en que la sociedad gestiona sus recursos"

Los economistas Perles Y Sullivan, (1999, pág. 11), proporcionan la siguiente definición de economía: "Estudio de los actos humanos en los asuntos ordinarios de la vida. Explica cómo logra el hombre sus ingresos y cómo los invierte"

En conclusión se puede decir que la economía es una ciencia que estudia, la correcta administración de los recursos, que son limitados para poder satisfacer las necesidades de los seres humanos que son ilimitadas.

Microeconomía

Para Pindyck Y Rubinfeld (2001) la microeconomía es: "Rama de la economía que se ocupa de la conducta de unidades económicas individuales consumidores,

empresas, trabajadores e inversores así como de los mercados que comprenden estas unidades”.

Según Mankiw (2002) “La microeconomía es el estudio del modo en el que toman decisiones los hogares y las empresas y de la forma en que interactúan en cada mercado. Estudia los comportamientos de los agentes económicos individuales y los mercados definiendo los precios dependiendo de las leyes de la oferta y la demanda para que, tanto productores como consumidores queden satisfechos”.

Para el padre de la economía Adam Smith: “La Microeconomía es una rama de la Economía que se encarga de la conducta de entidades individuales como los mercados, las empresas y los hogares”. Se dice que Adam Smith es el fundador de la microeconomía ya que fue quien consideró en su libro: La Riqueza de las Naciones, cómo se fijan los precios, estudió la determinación de los precios de la tierra, del trabajo y del capital e investigó las cualidades y defectos del mecanismo del mercado.

Para concluir se dice que la microeconomía es la disciplina que se encarga de estudiar el comportamiento económico de las pequeñas unidades de decisión, entendiendo a éstas como empresas, hogares e individuos. El objetivo fundamental, se centra en el análisis del comportamiento de estas unidades y su interacción con los mercados

Para el estudio de estos fenómenos, la microeconomía se vale de modelos formales, que explican las decisiones de productores y consumidores, partiendo de supuestos, hasta llegar a conclusiones a través de métodos deductivos.

Las personas tienen necesidades elementales y específicas que cubrir (alimentación, vestido, medicinas, vivienda, otros), y existen múltiples factores que influyen en la capacidad de generar recursos para satisfacer dichas necesidades, tales como trabajo, materia prima o capital. El equilibrio y óptima distribución de estos recursos, es materia microeconómica.

Para facilitar el estudio de estos aspectos la microeconomía se vale de algunas herramientas como la teoría del consumidor, la ley de oferta y demanda, la teoría del productor, entre otras.

Ciclo de vida empresarial

Como es de conocimiento común las empresas son como un ser vivo que pasa por distintas fases de desarrollo. Aunque cada empresa es un caso particular y la duración de cada etapa es variable, se pueden distinguir las siguientes etapas: nacimiento, crecimiento, madurez y declive (o renacimiento).

La fase de introducción se caracteriza por: Momento de máxima innovación, estructura pequeña e informal, métodos de decisión altamente centralizados, se puede penetrar en el mercado compitiendo a precios bajos o buscando un nicho de mercado, Inicialmente el negocio genera pérdidas que se cubren con financiación, hasta que se alcanza el punto de equilibrio, casi tres cuartas partes de las empresas no sobreviven a esta fase (esta proporción depende del país y del sector)

Para llegar a la siguiente fase que es la de crecimiento es importante: tener una clara ventaja competitiva, tener una buena cartera de clientes satisfechos, una deuda asumible y los costes controlados. Se fidelizan clientes, se abren nuevos mercados y se desarrollan nuevos productos o se mejoran los existentes Se amplía la estructura, se delegan ciertas decisiones y se establecen protocolos internos

En la etapa de madurez la empresa presenta las siguientes características: Se alcanza el tamaño óptimo en el mercado y se inicia una competencia intensa con las empresas importantes del sector, es necesario estar atento al mercado para adaptarse rápidamente a los cambios, el objetivo es alcanzar la eficiencia en todos los aspectos: añadir valor al producto, incrementar márgenes.

Finalmente se llega a una etapa que es la más importante para la empresa y es en donde la mayoría de empresas ya no logran pervivir en el mercado la etapa de declive o que puede ser de renacimiento, la mayoría de empresas al llegar a esta etapa, deciden seguir haciendo lo mismo, ya que les ha dado un éxito en el tiempo que permanecieron en las etapas anteriores, pero todo necesita innovar, si la empresa decide continuar como ha estado hasta ahora es seguro que los clientes no se sientan atraídos por la empresa, y de esta forma el cierre de la organización es inminente, si la empresa desea seguir laborando debería realizar un renacimiento mediante la reinvención de la empresa: nuevos productos, nuevos mercados, descentralización de decisiones pero mayor coordinación, fomento de la innovación: grupos de mejora, innovación en procesos, productos, organización, comercialización. Todo este proceso se puede facilitar si la empresa ha llegado a tener una cultura organizacional bien estructurada en su organización le va a ayudar a romper con paradigmas mentales, sabiendo que deben tener una resiliencia constante para poder pervivir en el mercado.

Pervivencia de empresas

Definición

La pervivencia, de empresas se puede definir como, el logro de permanecer en el mercado donde ha laborado una organización durante años, llegar a pervivir en el mercado es muy difícil, la mayoría de empresas no logran estar más de cinco años, decidiendo cerrar y de esta manera generando problemas económicos para todos los entes de un país. Los objetivos verdaderos de una empresa, más allá de los deseos de sus gerentes, son supervivencia, rentabilidad y crecimiento. Ellos determinan la política empresarial, son el imperativo de la gerencia general y determinan la visión de síntesis de la gerencia integral.

Importancia

Para que las empresas pervivan en el mercado, es muy importante para lograr un crecimiento económico, sostenible en cualquier país, la mayoría de empresas que

laboran en el país son pequeñas y medianas, generan un gran número de fuentes de empleo, y por ende es importante que estas logren sobrevivir, y de esta manera seguir generando los recursos necesarios para tener un crecimiento local y nacional.

Factores

Según Ortega (2005) "Las barreras a la supervivencia afectan a las condiciones competitivas de las empresas después de materializar su entrada. Además, si consideramos que la tasa de supervivencia de las nuevas empresas es baja, las barreras a la entrada actúan como barreras a la supervivencia".

Generalmente, estos modelos no analizan los factores estratégicos por los que unas empresas sobreviven y otras fracasan y han de abandonar el mercado.

En palabras de Bain, citado por Ortega (2005), identificó, informalmente, cuatro elementos en la estructura de mercado que afectan a la capacidad de las empresas establecidas para evitar que los beneficios supranormales sean eliminados por la entrada de otras empresas":

- Economías de escala (costes fijos). Bain argumentó que si la escala mínima eficiente es una proporción significativa de la demanda de la industria, el mercado puede sostener solamente un pequeño número de empresas obteniendo beneficios supranormales sin estimular la entrada.
- Ventajas de costes absolutas. Las empresas establecidas pueden poseer técnicas de producción superiores, aprendidas a través de la experiencia (aprendizaje mediante la práctica) o a través de la investigación y desarrollo (patentadas o secretamente innovadas).

Estas empresas pueden haber acumulado capital que reduzca sus costes de producción o pueden haber impedido a los entrantes el acceso a inputs cruciales a través de contratos con los proveedores.

- Ventajas de la diferenciación de producto. Las empresas establecidas pueden haber patentado innovaciones de producto (que, por supuesto, pueden ser consideradas una ventaja de costes de producción), o pueden haber encontrado la situación correcta en el espacio del producto o están disfrutando de la lealtad del consumidor.
- Capital necesario. Según este discutido elemento de barreras a la entrada, los entrantes pueden tener problemas de financiación de sus inversiones, debido al riesgo que imponen a sus acreedores.

La supervivencia en si depende de qué tan buenas estrategias sean los gerentes y su capacidad para resolver los problemas, manifestados en los siguientes factores:

- El estancamiento o diversificación del producto.
- El aumento o disminución de la demanda.
- Los avances o atrasos tecnológicos.
- La competencia: Nacional, extranjera, visible e invisible.
- El endeudamiento, la falta de capital de trabajo, el elevamiento del costo del capital y la falta de objetivos comunes entre los accionistas.
- La falta de discernimiento y la obstrucción sistemática de los empleados.

Estrategias

Para Ortega (2005) “Entre las diversas actuaciones que las empresas pueden adoptar diferentes a la diferenciación de precios, la literatura considera la diferenciación específica (gastos en publicidad y complementos como diseño, componentes y otros) y la diferenciación tecnológica (basada más en las inversiones en investigación y desarrollo)”:

- La diferenciación específica se da fundamentalmente en mercados de tecnología estándar, donde en ocasiones el diseño puede hacer que se transforme el mercado en un mercado específico, con elasticidad de sustitución elevada que requiere que el cliente posea mayor información.

- La diferenciación tecnológica se lleva a cabo en mercados y productos de nueva creación. Se trata en su mayoría de productos no estándar, con una elasticidad de sustitución elevada que pueda asumir los costes de la inversión, una elasticidad renta alta y una demanda en precio de expansión creciente.

Según Sabarez (2007) "En una Crisis, para adaptarse y sobrevivir, los pasos a seguir, son tres, todos a nivel de la Estrategia: Se pueden efectuar acciones de Refuerzo, de Re-despliegue o una Acción Política".

- Estrategia de acción de refuerzo: es necesario localizar la debilidad que pone en peligro la supervivencia de la empresa. El problema que jaquea a la supervivencia se encuentra entre los factores de supervivencia. Por lo tanto se analiza con cuidado cada uno de ellos, y ver si la debilidad es causada por ése factor en sí mismo, o hay otros actores que lo están haciendo funcionar mal. Debe analizar a cuál factor de Supervivencia se tiene que reforzar y cómo. Por ejemplo, se puede: mejorar o ampliar la gama de producto, segmentar el Mercado, invertir en investigación y desarrollo de tecnología, invertir en capacidad de producción para superar a la competencia, disminuir dividendos para aumentar el capital, renegociar salarios con el personal.

- Estrategia de acción de re-despliegue: la Empresa debe buscar la salida mudándose hacia un sector nuevo, donde encuentre mejores oportunidades para los recursos con que cuenta. Se trata de re-distribuir los recursos:

- Diferenciando el Producto

- Segmentación específica del mercado: búsqueda de un nicho específico

- Especialización: combinación de diferenciación y especialización.

- Diversificación: empezar a producir nuevos productos, diferentes a lo que históricamente hacia la organización.
- Formulas asociativas: asociarse con otras empresas que posean lo que nos falta.
- Desarrollo internacional: buscar abastecerse con costos más baratos, o conseguir nuevos clientes en el exterior.
- Estrategia de acción política: se trata de ejercer presión y hacer tratos con organismos profesionales, organizaciones del sector, ya sean estatales o privadas, y con el público en general, para lograr concesiones especiales y así, asegurar la supervivencia de la empresa por el mayor tiempo posible.

El uso adecuado de estas estrategias en el momento adecuado, va a permitir a las empresas sobresalir en el mercado, para cumplir con todos sus metas y objetivos, ganar la mayor participación de mercado y llegar a ser líder logrando así una pervivencia a lo largo del tiempo.

2.5 Hipótesis

La cultura de calidad incide significativamente en la pervivencia, de las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, república del Ecuador.

2.6 Señalamiento de variable

2.6.1. *Variable independiente*

- Cultura de calidad

2.6.2. *Variable dependiente*

- Pervivencia de las PYMES del cantón Ambato

2.6.3. *Unidades de Observación*

Cantón Ambato (pequeñas y medianas empresas sector servicios y manufactura)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque

En palabras de Kuhn (1962); citado por Herrera; Medina y Naranjo, (1962, pág. 46) “el paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos”. Lo que quiere decir que un paradigma, es un modelo mental ya establecido, por las personas que realizan investigaciones donde adoptan un esquema básico para llevar a cabo su trabajo.

El presente trabajo de investigación se realiza en base a una metodología cualitativa debido a que es posible desarrollar una hipótesis de trabajo limitada en un tiempo y espacio. El enfoque cualitativo permite al investigador hacer de su trabajo un compromiso de búsqueda para mejorar la calidad de vida, busca una transformación positiva para nuestra sociedad.

Como menciona Sampieri (2010, pág. 7) “El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. A pesar de esto se debe destacar que la investigación actual también tendrá un análisis de datos cuantitativos, es decir se realiza un análisis cuali-cuantitativo.

Según Alvarez (2003) “Los investigadores desarrollan conceptos e intelecciones, partiendo de los datos recogidos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. En los estudios cualitativos, los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes formuladas vagamente”.

El enfoque cualitativo permite describir las cualidades, y características de las diferentes variables, que intervienen en el problema brindando un campo de

trabajo más flexible que el método cuantitativo en donde se labora estrictamente en base a modelos o cálculos ya establecidos sin poder hacer un cambio o generar con creatividad una solución al problema.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Con la finalidad de poder cumplir con la presente investigación se utilizarán las siguientes modalidades.

3.2.1 Investigación de campo

Según Acosta, (2002) “La investigación de campo utiliza sus propios procedimientos e instrumentos para la recolección de datos, como las técnicas de observación, entrevistas y cuestionarios, junto a los mecanismos específicos de control y validez de la información”.

Como menciona Herrera (1962, pág. 134), “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produce los acontecimientos”.

Por lo tanto utilizando este tipo de recolección de información el investigador va a formar parte directa al tener contacto cara a cara con las personas e involucrados de proyecto permitiendo así cumplir con los objetivos de la investigación de una manera más sencilla; se va a conocer más las necesidades de las PYMES del cantón Ambato para poder permanecer en el mercado. Se aplica para recolectar información sobre el problema a analizar un estudio directo en las PYMES manufactureras de Ambato, para lo cual se emplea técnicas como la observación directa, la entrevista y la encuesta teniendo un contacto directo con la realidad.

En concordancia con Graterol (2009) “Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos)”.

3.3. Nivel o tipo de investigación

- Exploratorio
- Descriptivo

En la presente investigación se medirá matemáticamente la relación entre las variables cultura de calidad y pervivencia de las PYMES en el cantón Ambato, este será el propósito a tener en cuenta a la hora de la ejecución del proyecto, siempre se basa en la investigación científica, para poder analizar, interpretar y ofrecer resultados deseados. El uso del estimador z será fundamental para desarrollar una comprobación más exacta y crítica de la hipótesis planteada, así como la interpretación de resultados, por lo que esta es una herramienta apropiada a la hora de seguir con el desarrollo del presente proyecto.

3.4. Población y muestra

Según Berenson y Levine (2008)“La población es el conjunto formado por todas las unidades elementales que proporcionarán las mediciones de interés. Pueden ser personas, cosas, objetos abstractos”.

Muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico

Para el proyecto de investigación se establece como población a las microempresas de todo el cantón Ambato. Las PYMES se encuentran clasificadas en distintos sectores como: alimentos, cuero y calzado, sector educativo, hotelero, maderero, metalmecánico, químico, textil, servicios y radio difusión, a continuación se detalla el número total de empresas según sector.

Tabla Nº 1: Población a investigar

SECTOR	Número de Empresas
Alimentos	32
Cuero y Calzado	18
Metalmecánico	18
Químico	18
Servicios	12
Textil	22
TOTAL	120

Fuente: CAPIT

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

El número de sujetos de estudio que se tiene que encuestar se llama tamaño de la muestra, esta es representativa, contiene las características relevantes de la población en iguales proporciones, que están incluidas en la misma.

Para el cálculo de tomaran los siguientes parámetros:

- ✓ Z= Nivel de confianza: 95% $0.95/2=0,4750$ $Z=1,96$
- ✓ E= Margen de error: 0.05 (5%)
- ✓ P= Probabilidad de ocurrencia: 0,5
- ✓ Q= Probabilidad de no ocurrencia: $1- 0.5 = 0.5$
- ✓ N= Población objeto: 120 pequeñas y medianas empresas.

El cálculo del tamaño de la muestra, se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

$$n=93$$

Una vez realizado el cálculo de la muestra de la población, nos dio un resultado de noventa y tres pequeñas y medianas empresas que serán objeto de estudio para lo cual se aplicara el estudio a treinta empresas del sector servicios y el resto que son sesenta y tres se aplicaran al sector manufacturero del cantón Ambato.

3.5. Operacionalización de las variables

VARIABLE independiente. CULTURA de calidad

Tabla Nº 2 Operacionalización variable independiente.

<p>Consiste en la delegación de funciones para lograr una mejora continua en los productos o servicios que se ofrecen, mediante la aplicación de planear, hacer, verificar y actuar con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes y optimizar los recursos de la empresa.</p>	Funciones	Actividades	¿Las actividades realizadas por la empresa para brindar un mejor servicio al cliente son?	Encuesta/ Cuestionario
	Planear	Diseñar	¿Se ha diseñado estrategias que mejoren la producción y comercialización de la empresa?	Encuesta/ Cuestionario
	Hacer	Aplicación de las NORMAS ISO	¿Se aplican las Normas ISO dentro de los procesos de la empresa?	Encuesta/ Cuestionario
	Verificar	Procesos	¿Se realiza un análisis y medición de procesos periódicamente?	Encuesta/ Cuestionario
	Actuar	Rediseño de estrategias	¿Se aplican nuevas estrategias para corregir errores?	Encuesta/ Cuestionario

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

VARIABLE dependiente. Pervivencia de PYMES

Tabla Nº 3 Operacionalización variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento
Se puede definir como la necesidad de resolver las diferentes causas de desaparición de una empresa: como la falta de liquidez, entre otras buscando así estrategias que ayuden a la empresa a seguir laborando en el mercado en el que se encuentren.	Causas de desaparición	Quiebra	¿Cuáles son las mayores causas de quiebra para usted?	Encuesta/ Cuestionario
		Insolvencia		
		Competencia		
	Liquidez	Nivel de Liquidez	¿Cuál es el nivel de liquidez de la empresa?	
		Estrategias	Estrategias de Refuerzo	
	Soporte			
	Ataque			
Contraataque				
Mercado	Participación de Mercado	¿Ha incrementado la participación del mercado de la empresa en el último año?		
	Mercado Internacional			
	Mercado Interno			

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

3.6. Recolección de la información

3.6.1. Plan para recolección de información

Metodológicamente para Herrera (2002, pág. 174), “la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”.

Tabla N° 4: Plan para recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Determinar la importancia de la cultura de calidad y su impacto en la pervivencia de PYMES, en Ambato.
2. ¿De qué personas u objetos?	Sujetos: Los microempresas que se dedican a los sectores de manufactura y servicios del cantón Ambato.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Modelo de Gestión de Calidad Pervivencia en el mercado.
4. ¿Quién?	La información será recogida por el Investigador.
5. ¿Cuándo?	Este problema va a ser estudiado, en el periodo 2012-2014
6. ¿Dónde?	En el Cantón Ambato
7. ¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta Observación
9. ¿Con qué?	Cuestionarios Guía de Observación
10. ¿En qué situación?	Horarios de trabajo de las micro empresas

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Plan de procesamiento de la información

“El análisis de la información en el proceso investigativo, depende del enfoque y del tipo de investigación que se haya seleccionado, como también de los objetivos que se hayan planteado”. (Gallardo & Moreno, 1999)

Es importante para la investigación definir los instrumentos que facilitan la recolección de información la cual debe ser verdadera, confiable, susceptible de ser tabulada y graficada estadísticamente ya que ayuda a tener una comprensión razonable y fácil para lo cual se realiza las siguientes actividades:

Revisión crítica de la información recogida

Luego de haber obtenido la información a través del cuestionario, como primer paso se procede a revisar si las encuestas realizadas tienen errores en su información, y en caso de tenerlos se debe rectificar esta información para poder organizar la información y facilitar a la tabulación de los datos.

Como segundo paso, la categorización se realiza separando las preguntas con sus posibles alternativas que han sido escogidas por el encuestado, para poderlas marcar con el método de tabulación binaria debido a que se debe procesar un número reducido de datos.

3.7.2. Plan de Análisis e interpretación

Esta sección engloba los siguientes aspectos:

a) Análisis de los resultados estadísticos

En primer lugar se procedió a la codificación de resultados, para luego tabularlos, mediante la aplicación de herramientas de estadística descriptiva, como paso fundamental que permite el análisis de la información transformada en porcentajes, que serán una guía para su posterior interpretación.

Luego de graficar los resultados obtenidos se realizan un adecuado análisis, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos planteados.

Los datos mencionados son sometidos a un análisis por comparaciones, proyecciones, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

b) Interpretación de los resultados

Los resultados a ser obtenidos, serán interpretados con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente y serán empleados para plantear conclusiones y recomendaciones, sustentar la propuesta establecida además de verificar los objetivos planteados.

c) Comprobación de hipótesis

La hipótesis en la presente investigación va a ser comprobada luego de determinar el problema y realizada la investigación de campo, se procede a plantear la hipótesis con su correspondiente operacionalización de las variables. La hipótesis será verificada mediante el estimador estadístico z, con el propósito de comprobar si los valores de frecuencia obtenidos en las encuestas y registrados en las tablas son representativos.

d) Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

Luego de haber recopilado, analizado e interpretado la información obtenida se procede a formular las conclusiones y recomendaciones.

Las conclusiones se derivaron del cumplimiento de los objetivos específicos; mientras que las recomendaciones se derivan a su vez de las conclusiones establecidas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Con la finalidad de verificar la información estadística y si esta es aceptada por las medidas propuestas, los resultados que a continuación se pueden observar están expresados gráficamente y en cantidad de respuestas proporcionadas por la muestra que se eligió dentro de la población, cada pregunta tiene su gráfico respectivo, así como su análisis pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato, se aplicó una encuesta tanto a las empresas dedicadas al sector manufacturero como al de servicios.

Para poder realizar el procesamiento y tabulación de la información obtenida en las encuestas, se utilizó el software EXCEL ya que los datos son susceptibles a ser e interpretación. La representación gráfica está diseñada en pasteles.

4.2. Interpretación de datos

Después de haber procedido a la recolección de los datos y realizado la respectiva tabulación se sigue a interpretar los resultados, con la finalidad de poder tomar decisiones que sean beneficiosas para las PYMES del cantón Ambato.

Pregunta N° 1

¿A qué mercado están dirigidos los productos que produce su empresa?

Tabla N° 5: Tipo de mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Local	49	52,69%
Regional	26	27,96%
Nacional	18	19,35%
Internacional	0	0,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

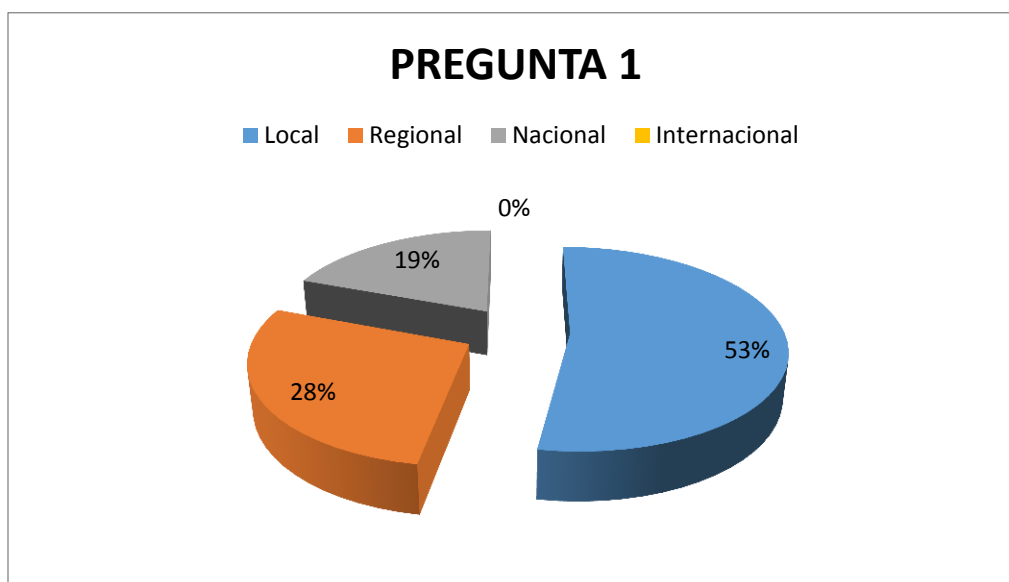


Gráfico 5: Tipo de mercado

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de las PYMES, del cantón Ambato desarrollan sus actividades en el mercado local con un 53% de la población de 93 empresas encuestadas, el 28% tienen actividades comerciales a nivel regional, seguido el 19% actúa en el mercado nacional, ninguna de las empresas encuestadas ha logrado poseer una cuota de mercado internacional, con lo cual se observa que la mayor parte de las empresas se dedican al mercado local, ya que como son PYMES deben

enfocarse en un target de mercado al que puedan cumplir con sus necesidades y requerimientos.

Pregunta N° 2

¿Cuánto tiempo esta funcionando su empresa?

Tabla N° 6: Tiempo de Funcionamiento

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Menos de un año	0	0,00%
De 1 a 2 años	1	1,08%
De 2 a 3 años	0	0,00%
Mas de 3 años	92	98,92%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN. A

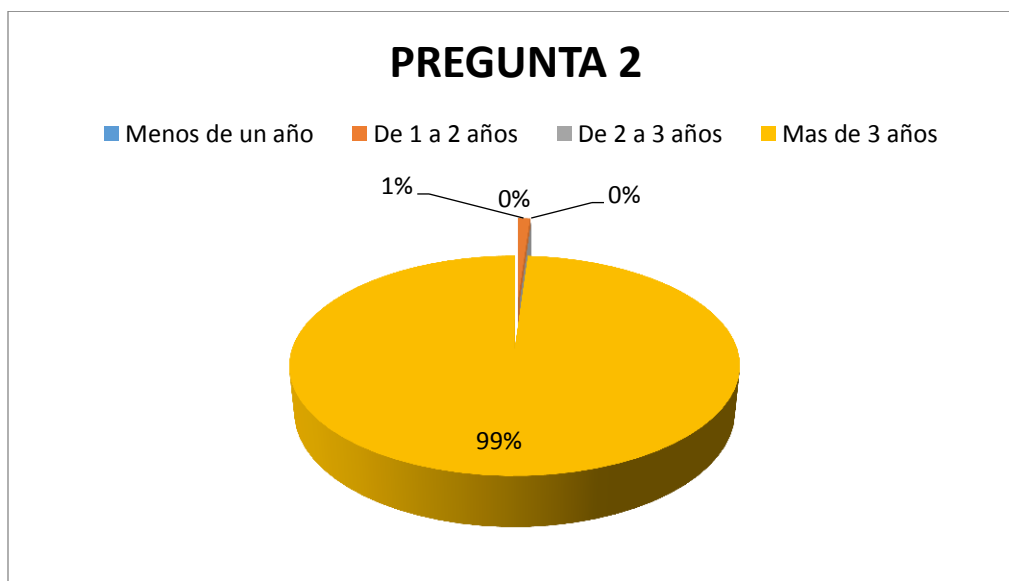


Gráfico 6: Tiempo de Funcionamiento

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCON.A

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que se refiere al tiempo de pervivencia en el mercado podemos observar, que la mayoría de PYMES del cantón, han desarrollado sus actividades por más de 3 años ya que el 99% de las empresas se encuentran en este tiempo de

funcionamiento solo el 1% de las empresas ha estado funcionando de uno a dos años. Ninguna empresa ha estado en el mercado menos de un año. Mediante esta pregunta podemos verificar que solo una empresa ha estado en el mercado de uno a dos años, las demás han laborado ya más de tres años, esto debido al cumplimiento de los pedidos a los clientes en el tiempo que se quedó acordado, además se tiene que mencionar que la ciudad de Ambato es muy comercial, por lo cual las ventas y el desarrollo de las empresas ha sido constante.

Pregunta N° 3

¿Se han diseñado estrategias para mejorar la producción y comercialización de los productos o servicios?

Tabla N° 7: Diseño de Estrategias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	78	83,87%
NO	15	16,13%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

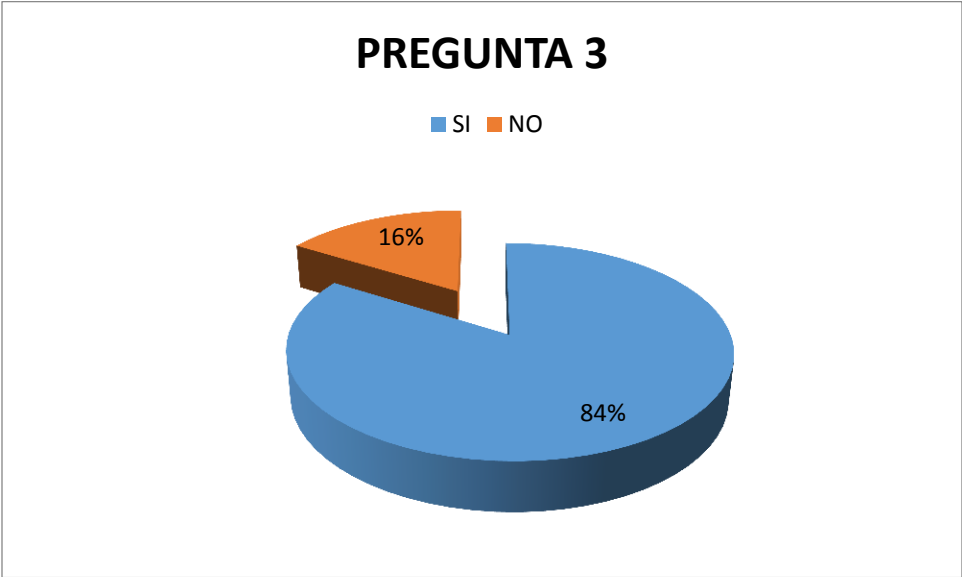


Gráfico 7: Diseño de Estrategias

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Con la finalidad de incrementar el número de clientes y la satisfacción de estos la mayoría de empresas encuestadas establece estrategias para mejorar la forma en la que producen y comercializan sus productos o servicios, como podemos observar el 84% de la población aplica estas estrategias solo el 16% de las PYMES han optado por no desarrollar ningún tipo de estrategias. El mayor número de PYMES ha logrado implementar estrategias ya que son conscientes que gracias a esta acción se cumple con los objetivos de la organización y de esta manera seguir laborando en el mercado.

Pregunta N° 4

¿Qué estrategias se han implementado para poder pervivir en el mercado?

Tabla N° 8: Estrategias implementadas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Precios Bajos	16	17,20%
Calidad del Producto	48	51,61%
Desc.y Promociones	25	26,88%
Atencion Personalizada	4	4,30%
Otros	0	0,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

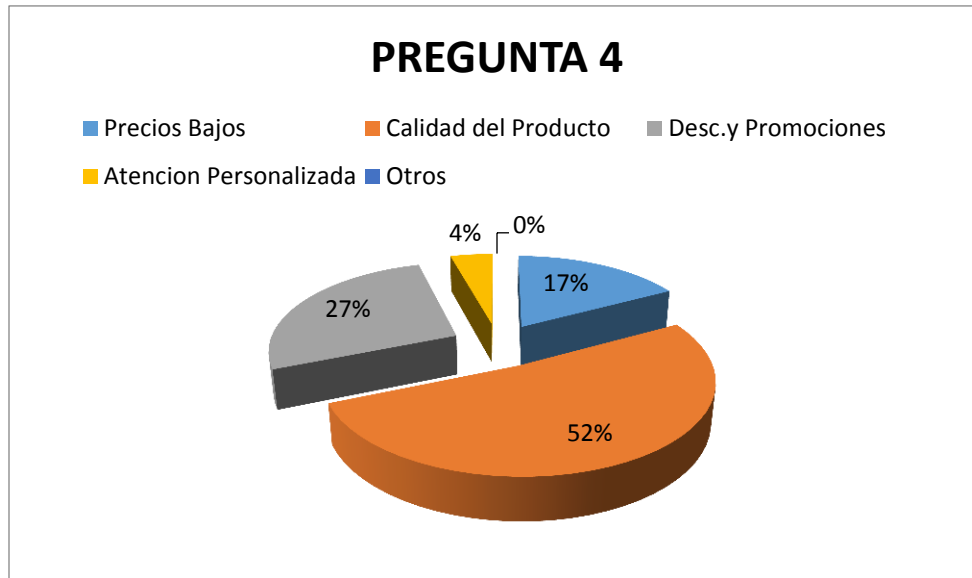


Gráfico 8: Estrategias implementadas

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
 Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Dentro de las empresas que pertenecen a la población encuestada, el 52% de estas para poder permanecer en el mercado tiene como prioridad una calidad del producto, desarrollando así fidelidad por parte de los clientes, el 27% de las PYMES, que se encuestaron desarrolla descuentos y promociones varios para lograr pervivir, el 17% mantiene precios bajos y tan solo el 4% tiene atención personalizada para seguir trabajando. Mediante esta pregunta se deduce que la mayoría de las PYMES, ha decidido ofrecer a sus clientes ya sea un producto o servicio de calidad, ya que con esto se logra la fidelización del cliente, y el incremento de la cuota de mercado, siendo una estrategia para poder permanecer en el mercado.

Pregunta N° 5

¿Se han implementado en la empresa promociones de marketing para incrementar clientes?

Tabla N° 9: Promociones de Marketing

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	78	83,87%
NO	15	16,13%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

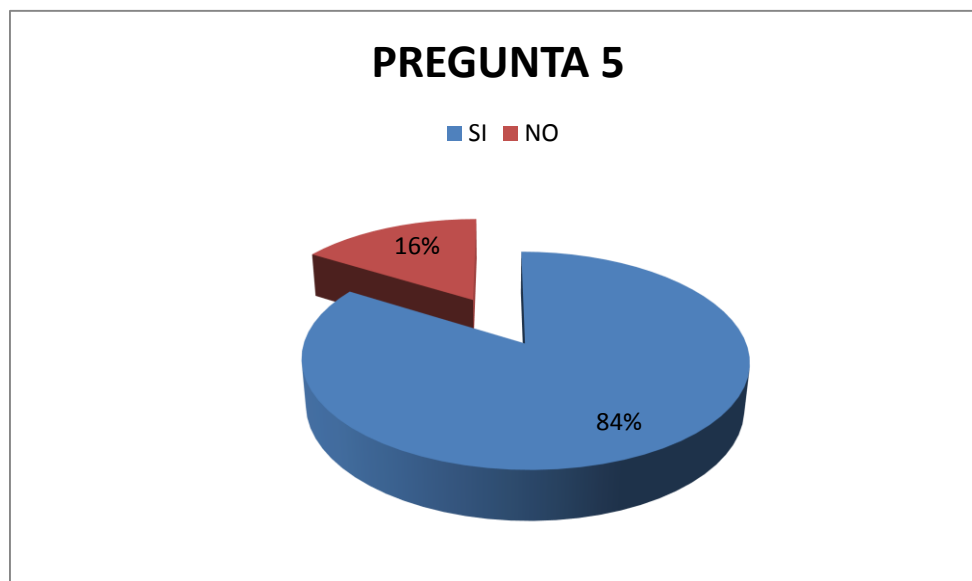


Gráfico 9: Promociones de Marketing

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCON.A

Análisis e interpretación

La mayor parte de la población encuestada con un 84% de porcentaje tienen establecido diferentes promociones mediante el uso del marketing; como promocionar las empresas en páginas web o redes sociales, de esta manera el vínculo con los clientes es más fuerte, solamente el 16% de la población no ha utilizado esta herramienta para poder incrementar su cuota de clientes. La mayor

parte de las PYMES de Ambato, se ha promocionado mediante el marketing ya que esta es una herramienta muy importante para, hacerse conocer en el mercado, logrando así incrementar la cuota de mercado y el número de clientes de cada empresa, sobre todo ha sido fundamenta el uso de las redes sociales para poder promocionarse.

Pregunta N° 6

¿Se ha incrementado la participación del mercado en el último año?

Tabla N° 10: Participación del mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	58	62,37%
NO	35	37,63%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

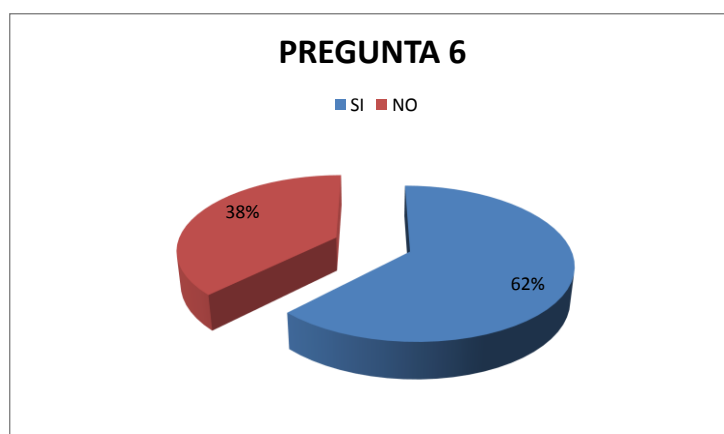


Gráfico 10: Participación de Mercado

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

En lo referente al incremento de la participación de mercado en el último año, la mayor parte de la población representada con un 62% tiene un incremento en su participación de mercado, mientras tanto el 38% restante tiene un grado de participación del mercado constante o en algunos casos ha llegado a disminuir. Esta pregunta nos da a conocer que más de la mitad de las PYMES, encuestadas

ha incrementado su participación de mercado esto basado en las ventas y el número de clientes comparado en el año anterior esto es muy importante para permitir que las empresas pueda seguir funcionando.

Pregunta N° 7

¿Cuáles de las siguientes Prioridades Competitivas tiene en cuenta su empresa?

TABLA N° 11: Prioridades competitivas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Costos	16	17,20%
Calidad	48	51,61%
Flexibilidad	25	26,88%
Servicios	4	4,30%
Innovacion	0	0,00%
Responsabilidad	0	0,00%
Otros	0	0,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)



Gráfico 11: Prioridades Competitivas

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Dentro de las prioridades competitivas de las PYMES de Ambato, el 52% de las empresas encuestadas busca la calidad, como segunda alternativa se muestra la flexibilidad con un 27%, seguido por los costos de producción con un 17%, solo el 4% de las empresas encuestadas tiene como sus prioridades para poder competir los servicios. Podemos declarar que un poco más de la mitad de empresas que fueron objeto de estudio, tienen como estrategia, para poder competir una calidad adecuada esto con la finalidad de poder satisfacer de una mejor manera las necesidades y requerimientos de los clientes entregando un producto o servicio que sea de calidad adecuada.

Pregunta N° 8

¿Cuáles son las principales estrategias para evitar el cierre de una empresa para usted?

Tabla N° 12: Estrategias para pervivir en el mercado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Liquidez	13	13,98%
Calidad Adecuada	32	34,41%
Plan. Estrategica	7	7,53%
Apoyo a PYMES	41	44,09%
Competitividad	0	0,00%
Otros	0	0,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

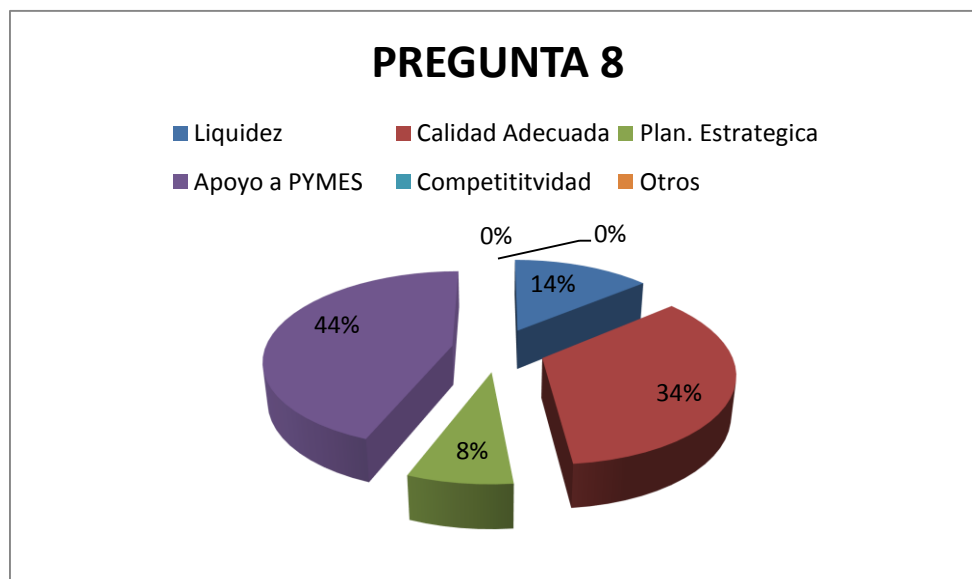


Gráfico 12: Estrategias para pervivir en el mercado

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
 Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

La mayoría de PYMES, del cantón Ambato cree que la principal estrategia para evitar el cierre de las empresas de este tipo es el apoyo a las mismas por parte del gobierno podemos observar que el 44% de la población tiene esta alternativa, en segundo lugar se encuentra el que deben poseer una calidad adecuada con un 34%; le sigue la liquidez con un 14%, mientras tanto solo el 8% piensa que se debe poseer una planificación estratégica. El mayor número de empresas encuestadas necesita del apoyo del Gobierno a este tipo de organizaciones, con la finalidad de que se cree un ambiente seguro y apoyo para poder desarrollar sus actividades, protegiendo a las PYMES, cabe señalar que acompañado de esta ayuda se tiene que tener una calidad que sea primordial en el desarrollo de las actividades.

Pregunta N° 9

¿Las actividades realizadas por la empresa para brindar un mejor servicio al cliente son?

Tabla N° 13: Actividades para servicio al cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Capacitacion	20	21,51%
Estr.Organizacional	8	8,60%
Planificacion	52	55,91%
Control Producción	6	6,45%
Tecnología Procesos	7	7,53%
Otros	0	0,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)



Gráfico 13: Actividades para servicio al cliente

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

En lo referente a las actividades desarrolladas para mejorar el servicio el 56% de la población encuestada realiza una planificación estratégica, el 21% realiza una capacitación constante al personal de la empresa, el resto de población que es el 33% dice que las actividades realizadas están entre, tecnología, control de

producción y estructura organizacional. El mayor número de empresas objetos de estudio, realiza dentro de sus organizaciones una planificación estratégica con el objeto de brindar un mejor servicio al cliente, y sobre todo tener una visión clara de dónde quiere llegar la empresa, verificar sus objetivos y cumplimiento de metas.

Pregunta N° 10

¿Disponen de un sistema para medir la satisfacción de los clientes mediante encuestas o similar donde se incluyan aspectos como calidad, entregas, flexibilidad, comunicación, etc.?

Tabla N° 14: Sistema de satisfacción de los clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	82	88,17%
NO	11	11,83%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

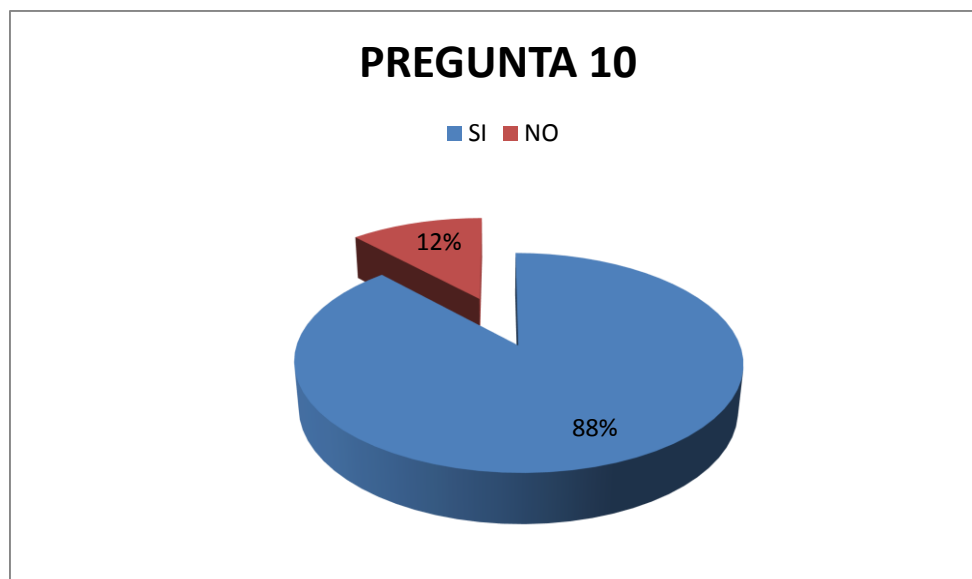


Gráfico 14: Sistema de Satisfacción de los clientes

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Para lograr medir la satisfacción del cliente el 88% de las empresas que fueron encuestadas disponen de un sistema para poder medir este aspecto y todo lo

referente al consumidor, solo el 12% de la población que no poseen este sistema. Es importante que el mayor número de empresas disponga de algún sistema para poder medir la satisfacción del cliente ya que por medio se pueden realizar cambios y tener una mejora continua.

Pregunta N° 11

¿Utilizan también otros indicadores para medir la satisfacción de los clientes tales como imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.?

Tabla N° 15: Indicadores de satisfacción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	52	55,91%
NO	41	44,09%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

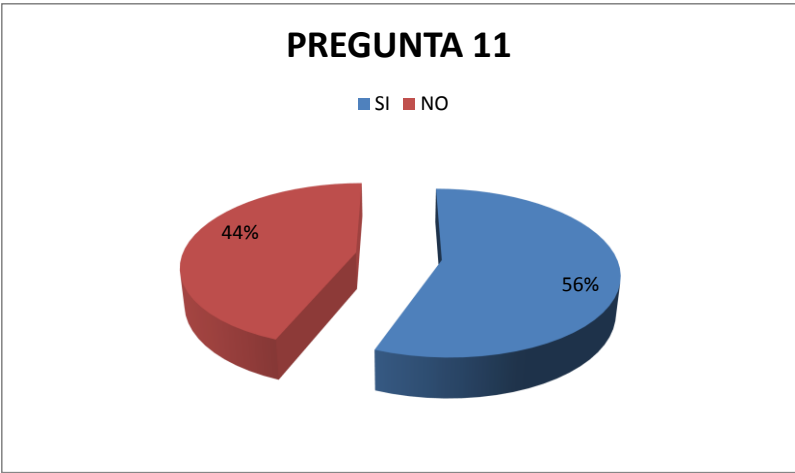


Gráfico 15: Indicadores de Satisfacción

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

El mayor porcentaje de empresas encuestadas utilizan otros indicadores para poder conocer cuál es el nivel de satisfacción de los clientes ya que el 56% emplea indicadores como la imagen de la empresa entre otros que ayudan a la empresa a lograr una fidelidad mediante la satisfacción el 44% de las PYMES, no

utiliza estos indicadores. Esta pregunta es complementaria de la anterior ya que gracias a la utilización de estos indicadores, se puede medir si la empresa está siendo aceptada por el cliente y si esta cumple con los requerimientos de cada uno.

Pregunta N° 12

¿Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, etc.?

Tabla N° 16: Satisfacción del PERSONAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	75	80,65%
NO	18	19,35%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

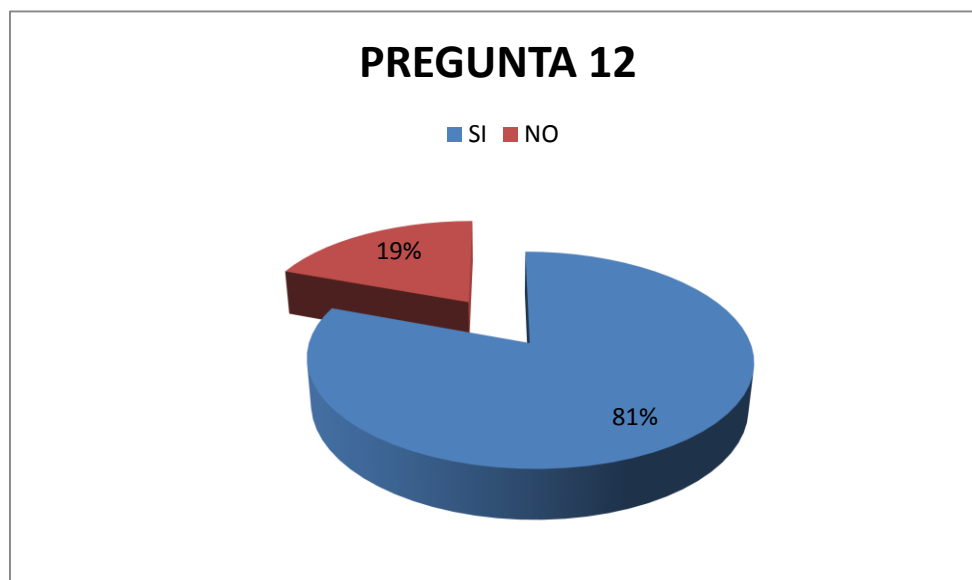


Gráfico 16: Satisfacción del personal

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCON.A

Análisis e interpretación

El 81% de la población encuestada mide de manera sistemática la satisfacción de su personal mediante las expectativas y necesidades de los cliente internos, tan

solo el 19% no mide de esta manera la satisfacción de sus colaboradores. Con la finalidad, de mantener un clima laboral que sea agradable para los trabajadores podemos verificar que el mayor número de empresas también miden de manera continua la satisfacción de sus colaboradores ya que para la elaboración de productos o servicios de calidad todas las personas involucradas deben, saber que es de gran importancia la unión y el trabajo de todos por lo cual es necesario que los colaboradores se sientan a gusto dentro de la organización.

Pregunta N° 13 (Servicios)

¿Se aplican las normas ISO 9001 dentro de los procesos de la empresa?

Tabla N° 17: Normas de calidad ISO 9001(Servicios)

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	10	33,33%
NO	20	66,67%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

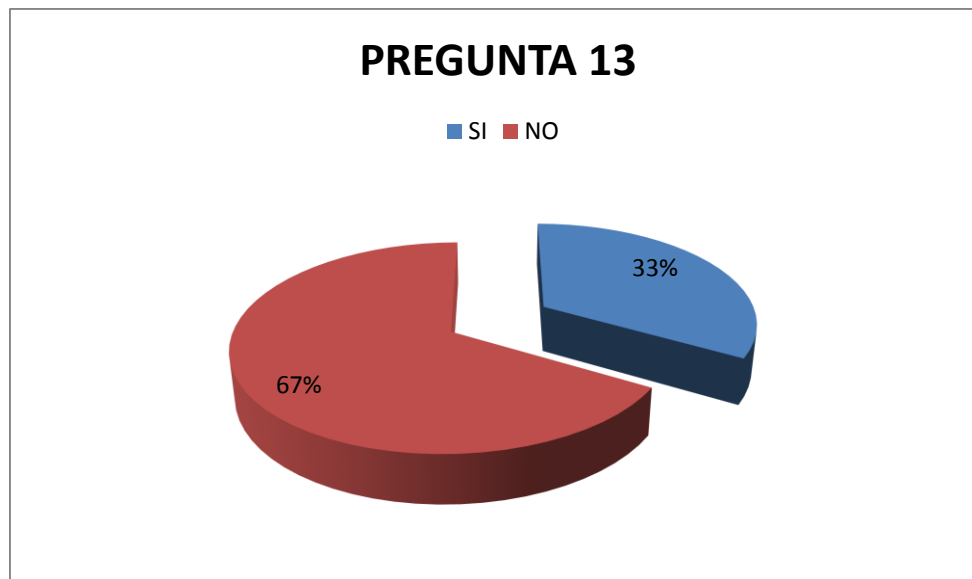


Gráfico 17: Normas de calidad ISO 9001(Servicios)

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Dentro de sector servicios el mayor número de PYMES, del cantón Ambato que fueron encuestadas no aplican en su organización la norma de calidad ISO 9001, ya que el 67% de las empresas estudiadas menciona que no aplican esta norma, el 33% restante si aplica la norma de calidad mencionada. Es importante decir que se tiene que hacer concientización en las empresas de servicios para que apliquen las normas de calidad ya que gracias al uso de estas generan ventajas competitivas en el mercado y pueden cumplir sus objetivos planteados.

Pregunta N° 13 (Manufactura)

¿Se aplican las normas ISO 9001 dentro de los procesos de la empresa?

Tabla N° 18: Normas de calidad ISO 9001(Manufactura)

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	40	63,49%
NO	23	36,51%
TOTAL	63	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

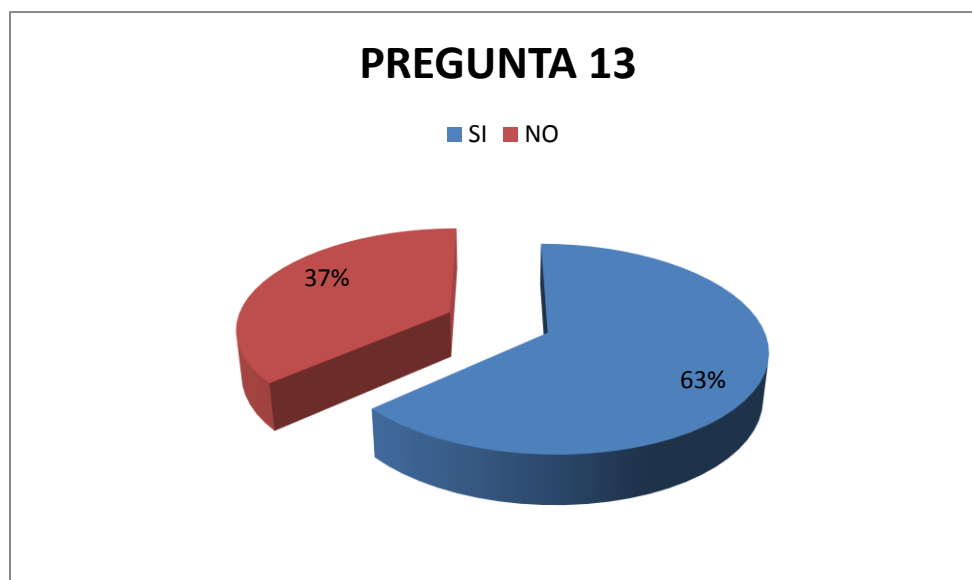


Gráfico 18: Normas de calidad ISO 9001(Manufactura)

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Dentro de sector manufactura el mayor número de PYMES, del cantón Ambato que fueron encuestadas si aplican en su organización la norma de calidad ISO 9001, el 63% de empresas aplican esta norma, por otra parte el 37% de las empresas trabajan sin esta norma de calidad. Al contrario de las empresas de servicio dentro de las manufactureras, el mayor número ya aplica ISO lo que les ayuda a establecer, un mejor nivel de calidad en todos los procesos y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Pregunta N° 14

¿Se realiza un análisis y medición de los procesos de la empresa periódicamente?

Tabla N° 19: Análisis y medición de procesos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	90	96,77%
NO	3	3,23%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

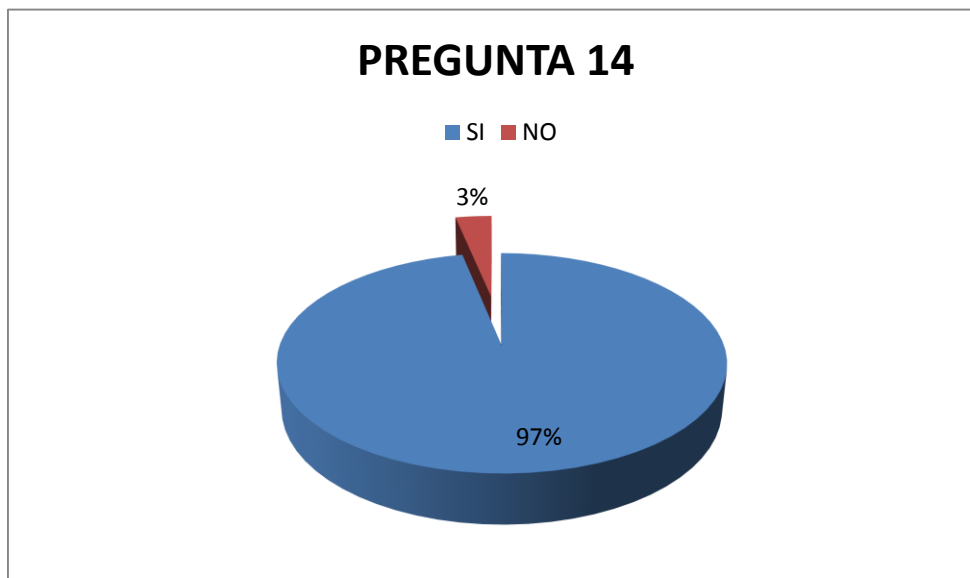


Gráfico 19: Análisis y medición de procesos

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Como podemos observar en esta pregunta casi la totalidad de las empresas encuestadas realizan un análisis y medición de sus procesos con la finalidad de tener una mejora continua ya que el 97% de las PYMES, miden y analizan los procesos de la organización, tan solo el 3% maneja lo contrario. Es importante que casi la totalidad de empresas encuestadas realicen una medición de los procesos de forma periódica ya que por medio de estos se pueden corregir o eliminar errores logrando así la mejora continua de la organización.

Pregunta N° 15

¿Gerencia con qué frecuencia verifica la eficiencia del personal de la organización?

Tabla N° 20: Eficiencia del personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Quincenal	50	53,76%
Mensual	24	25,81%
En Ocasiones	18	19,35%
No Se Realiza	1	1,08%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

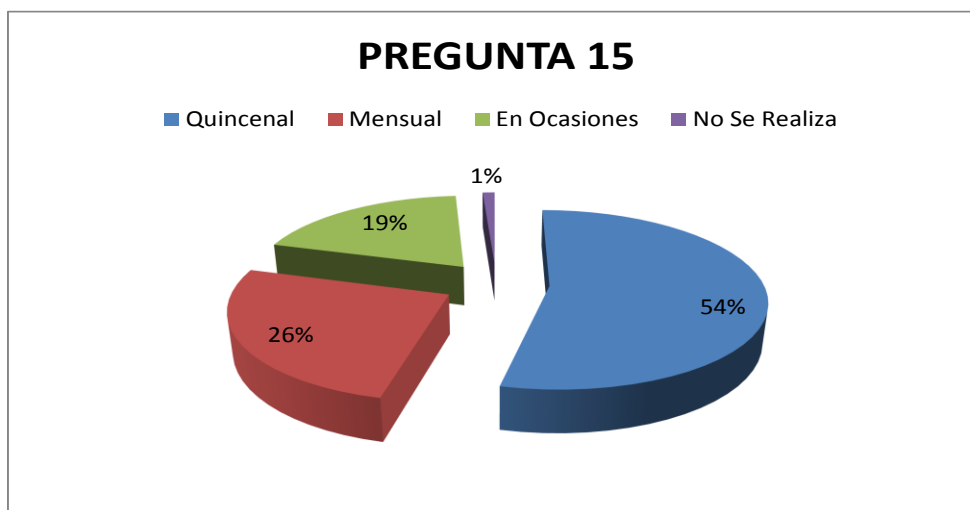


Gráfico 20: Eficiencia de Personal

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

La eficiencia del personal es verificada por gerencia de manera quincenal en un 54% de las empresas encuestadas, el 26% lo realiza mensualmente, el 19% en ocasiones y solamente el 1% de las PYMES, encuestadas no realiza la medición. Es importante verificar la eficiencia del personal por lo cual más de la mitad de las PYMES, encuestadas lo realizan de manera quincenal, esto se traduce en que se mide si los colaboradores de la organización están cumpliendo con los objetivos de la empresa, en el tiempo estimado para poder hacer planes para mejorar la eficiencia de sus trabajadores ya sea mediante capacitaciones o estimulaciones personales.

Pregunta N° 16

¿En los últimos años ha implementado implementos de alta tecnología para mejorar la calidad del producto?

Tabla N° 21: Implementación de tecnología

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	75	80,65%
NO	18	19,35%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

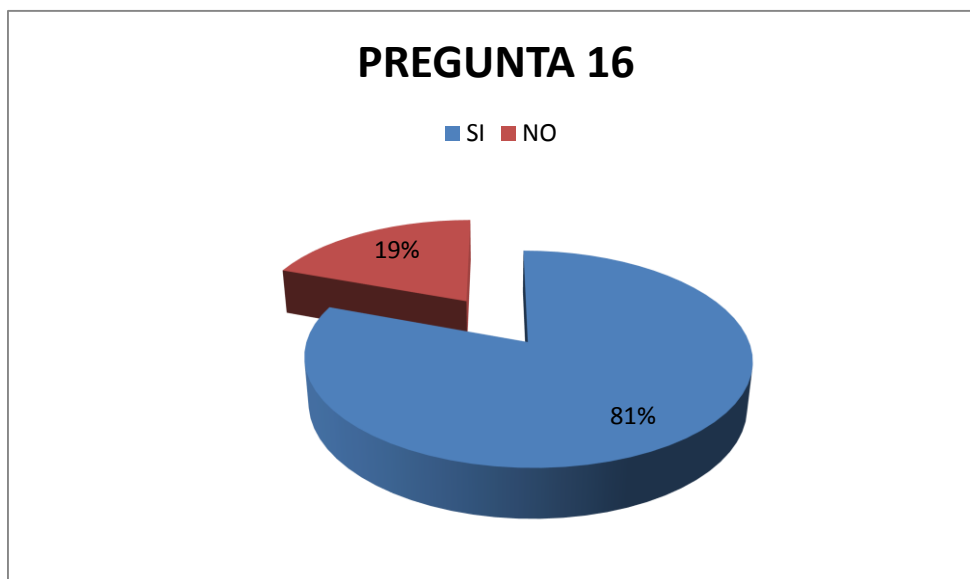


Gráfico 21: Implementación de Tecnología

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Como podemos verificar el 81% de organizaciones compra tecnología, el 19% de las empresas no opta por tecnificar sus procesos. Para tener un mejor servicio al cliente, y mejorar la producción de sus productos la mayoría de PYMES, implementa en sus procesos alta tecnología, lo que se traduce en mejoramiento de la productividad dentro de la organización y sobre todo optimización de recursos.

Pregunta Nº 17

¿Ha implementado procesos relacionados con la normas de calidad ISO 9001?

Tabla Nº 22: Procesos relacionados con la ISO 9001

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	55	59,14%
NO	38	40,86%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

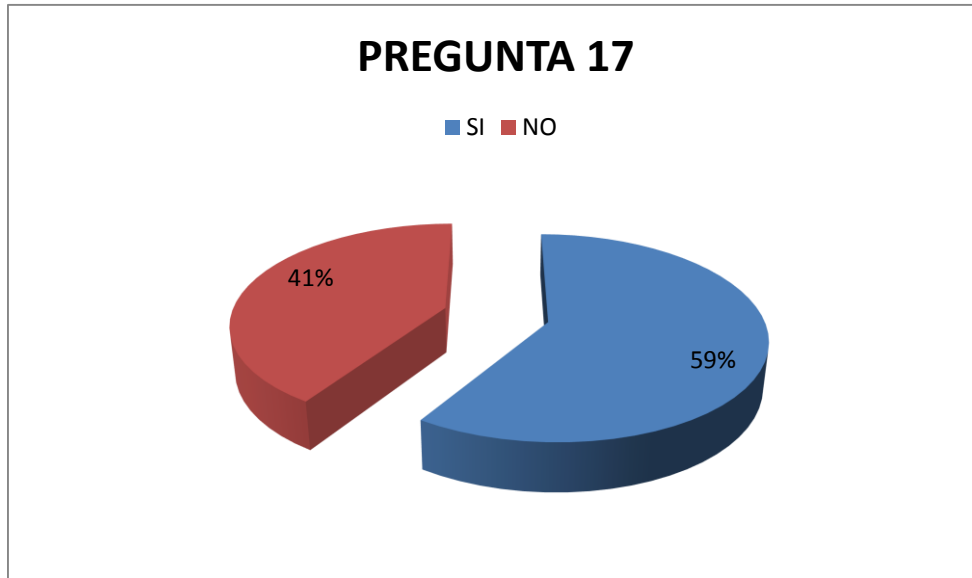


Gráfico 22: Procesos Relacionados con la ISO 9001

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Como podemos observar el 59% de las empresas que fueron encuestadas aplica procesos que se relacionan con una norma importante de calidad como es la ISO 9001, el 41% no implementa en ninguno de sus procesos esta norma. Para poder mejorar la calidad de sus productos y servicios el mayor número de PYMES cuenta con algún proceso relacionado con la norma ISO 9001, para que puedan ofrecer productos y/o servicios con una calidad acorde a la necesitada por los clientes.

Pregunta N° 18

¿Qué clases de control en la fabricación actualmente implementa la empresa?

Tabla N° 23: Control para la fabricación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Control Prod.Terminado	26	27,96%
Registro de Proveedores	20	21,51%
Control Mat. Primas	21	22,58%
Registro de devoluciones	14	15,05%
Comprobaciones de uso	12	12,90%
Otros	0	0,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

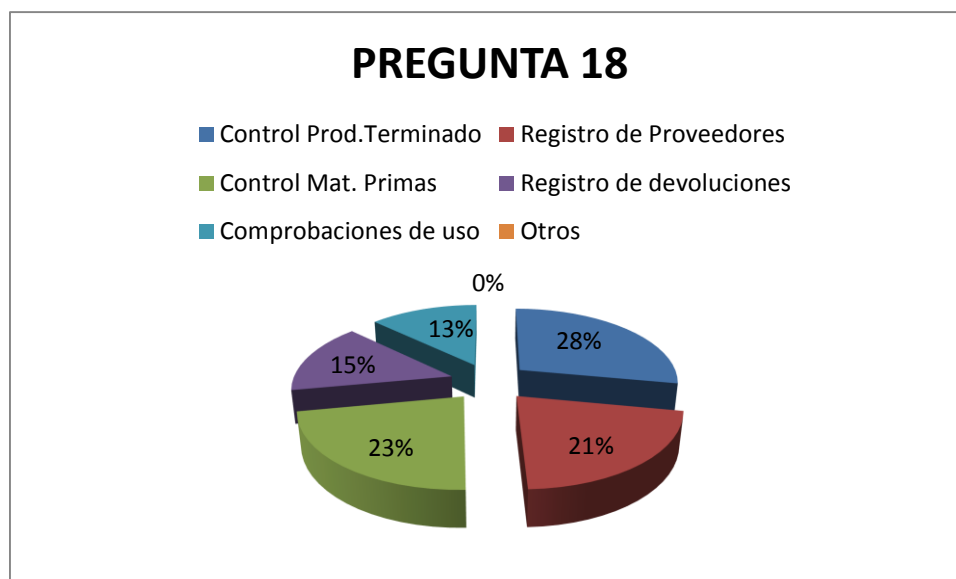


Gráfico 23: Control para la fabricación

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Para el control de la fabricación el mayor porcentaje de empresas con un 28% realizan un control del producto terminado con la finalidad de poder verificar que cumpla con los estándares de calidad, el 23% verifican que las materia primas sean optimas, el 21% llevan un registro de sus proveedores, el 15% llevan un control mediante devoluciones y el 13% realiza comprobaciones de uso de

producto. Como se puede verificar dentro de esta pregunta el mayor número de pequeñas y medianas empresas para poder evaluar la fabricación realiza un control de producto terminado observando y asegurando que este cumple con las especificaciones técnicas deseadas y observando que puedan satisfacer a los clientes.

Pregunta N° 19

¿Se revisan de forma sistemática los planes comparando resultados con objetivos e implicando a todos los afectados en los cambios necesarios?

Tabla N° 24: Revisión sistemática de planes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	80	86,02%
NO	13	13,98%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

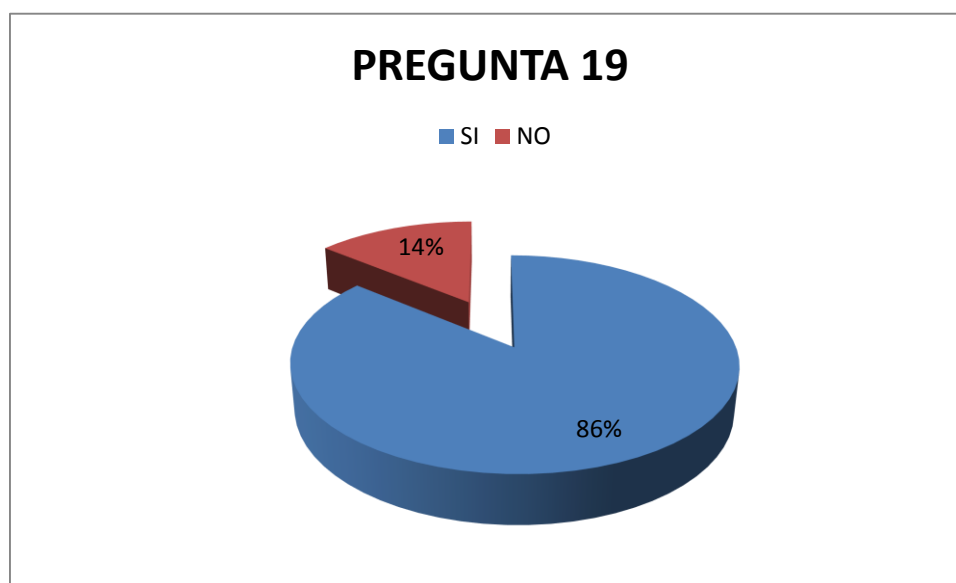


Gráfico 24: Revisión sistemática de planes

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

El 86% de la población que fue objeto de estudio sí realiza de forma sistemática los planes solo el 14% de empresas no realiza esta acción. Gracias a esta pregunta se puede observar que con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus objetivos la mayoría de PYMES establece que si no se están llegando a cumplir los objetivos se puedan realizar ajustes en el periodo de tiempo adecuado.

Pregunta N° 20

¿Se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?

Tabla N° 25: Planes de admisión de personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	86	92,47%
NO	7	7,53%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)



Gráfico 25: Planes de Admisión de Personal

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Análisis e interpretación

Casi la totalidad de las empresas que fueron encuestadas, realizan planes para poder verificar al personal el 92% pertenece a esta opción tan solo el 8% restante no realiza este tipo de planes para los colaboradores sean estos nuevos o de los que ya laboran en la institución. Casi la totalidad de empresas realiza estos planes para verificar si el recurso humano que se encuentre dentro de la organización se encuentra apto para cumplir con todos los requerimientos que ayuden a lograr los objetivos.

Pregunta N° 21

¿Se optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios?

Tabla N° 26: Optimización de cadena de suministro

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	79	84,95%
NO	14	15,05%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

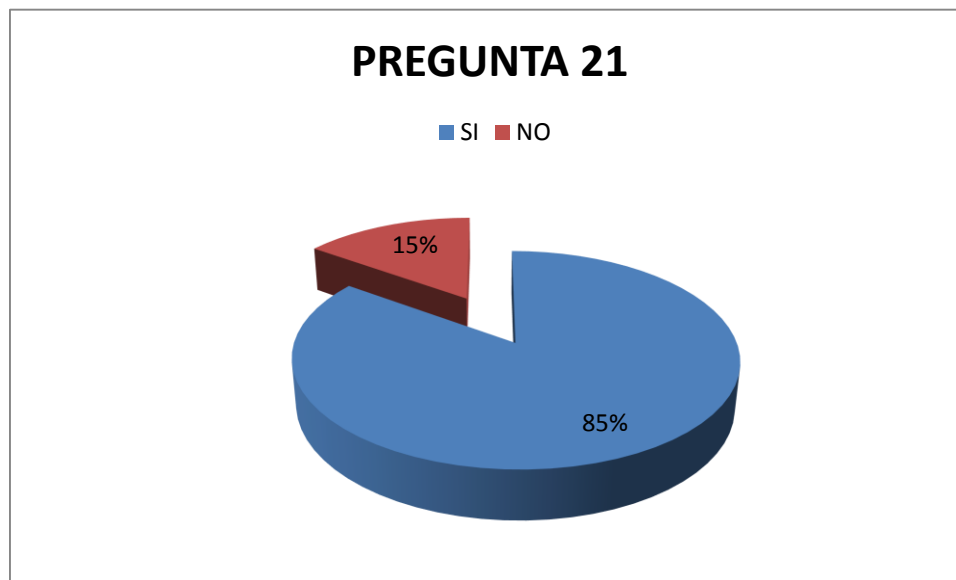


Gráfico 26: Optimización de cadena de suministro

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 85% de las pequeñas y medianas empresas encuestadas maneja una eficiencia en la cadena de suministro, solo el 15% de PYMES, no toma en cuenta este aspecto importante. Es fundamental que las empresas tengan un nivel de eficiencia en lo que se refiere a cadena de suministro, inventarios, que son parte fundamental para la producción de los bienes servicios ya que de esta manera se maximiza la rentabilidad por lo que hace que la mayoría de empresas la traten eficientemente.

Pregunta N° 22

¿Se ha desarrollado proyectos de mejora continua en la empresa?

Tabla N° 27: Proyectos de mejora continua

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	79	84,95%
NO	14	15,05%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

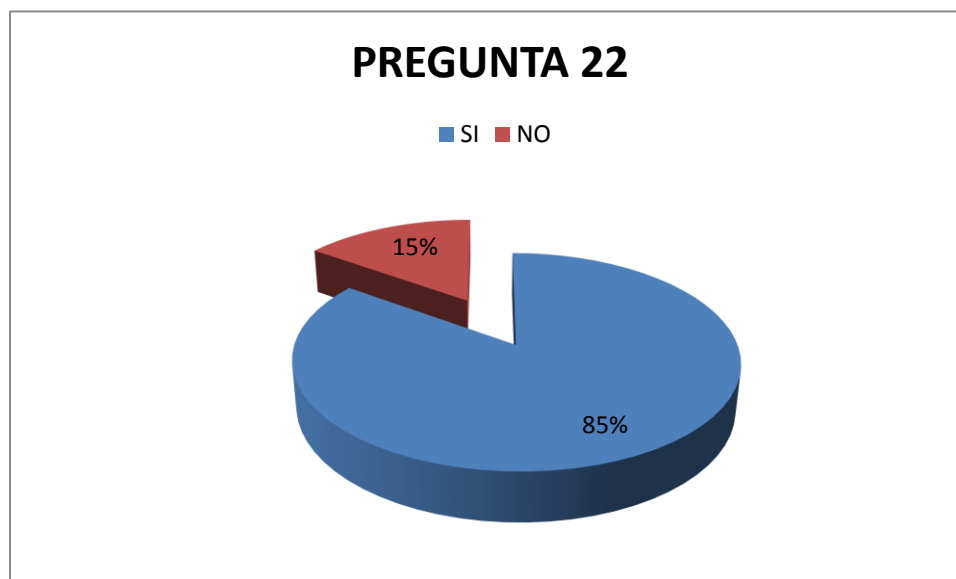


Gráfico 27: Proyectos de mejora continua

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para poder tener una mayor pervivencia y mejorar la producción y servicio el 85% de empresas realizan proyectos con la finalidad de tener una mejora continua en todos los procesos realizados por la organización, tan solo el 15% no ha realizado estos proyectos. El mayor número aplica proyectos en su organización ya que están conscientes que por medio de estos se cumplen con los objetivos de forma más ágil, ya que se está en constante desarrollo y cumple con las expectativas y necesidades de cada uno de sus clientes.

4.3. Verificación de la hipótesis

Análisis z

Para poder comprobar la hipótesis se realizaron los siguientes pasos:

a) Modelo lógico

Ho: La aplicación de una cultura de calidad no influye en la pervivencia de las PYMES en el cantón Ambato.

H1: La aplicación de una cultura de calidad si influye en la pervivencia de las PYMES en el cantón Ambato.

b) Modelo matemático

Ho: $p_1 = p_2$

H1: $p_1 \neq p_2$

c) Modelo estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

De donde:

Z = estimador "z"

p_1 = Probabilidad de aciertos de la VI

p_2 = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta (1- p)

n_1 = Número de casos de la VI

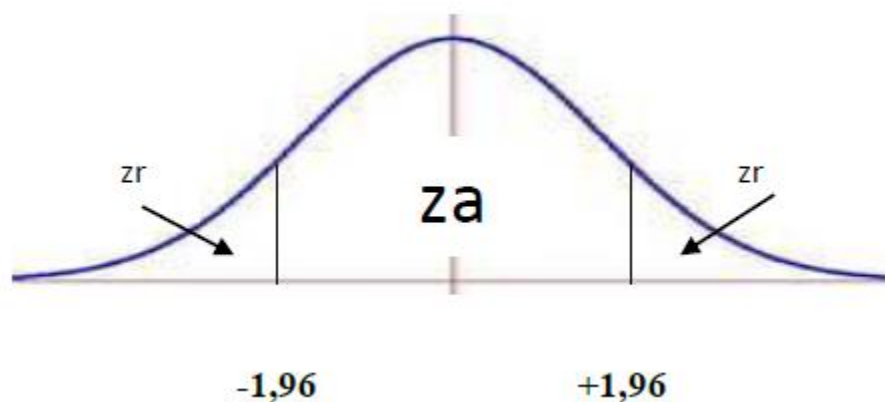
n_2 = Número de casos de la VD

2.- Regla de decisión

$1-0,05 = 0,95$; α de 0,05

Z al 95% y con un α de 0,05 es igual a 1,96

Se acepta la hipótesis nula si, z calculada (z_c) está entre $\pm 1,96$ con un ensayo bilateral



Se procesó la información en base a la pregunta 13 ¿Se aplican las normas ISO 9001 dentro de los procesos de la empresa?, se dividió la pregunta en las empresas del sector servicios y las empresas del sector manufactura.

3. Cálculo de z

Tabla datos de la lista de chequeo.

Pregunta Nº 13 (Servicios)

¿Se aplican las normas ISO 9001 dentro de los procesos de la empresa?

Tabla Nº 28: Tabla de pregunta para verificación de hipótesis (Servicios)

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	10	10,75%
NO	20	21,51%
TOTAL	30	32,26%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Pregunta Nº 13 (Manufactura)

¿Se aplican las normas ISO 9001 dentro de los procesos de la empresa?

Tabla Nº 29: Tabla de pregunta para verificación de hipótesis (Manufactura)

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	40	43,01%
NO	23	24,73%
TOTAL	63	67,74%

Fuente: PYMES DEL CANTON AMBATO

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

$$P_1 = \frac{10}{30} = 0,33$$

$$P_2 = \frac{40}{63} = 0,6349$$

$$\hat{p} = \frac{10 + 40}{93} = 0,54$$

$$\hat{q} = 1 - 0,59 = 0,46$$

$$z = \frac{0,33 - 0,6349}{\sqrt{0,54(0,46)\left(\frac{1}{30} + \frac{1}{63}\right)}}$$

$$z = -2,73$$

4. Conclusión

Como el valor del Z calculada es de -2,73, y este valor no se encuentra en la zona de aceptación de la hipótesis nula +1,96, se RECHAZA la hipótesis nula (H0) y se ACEPTA la alterna, (H1) es decir, "La aplicación de una cultura de calidad si influye en la pervivencia de las PYMES en el cantón Ambato."

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Después de haber procesado toda la información obtenida a través de la encuesta y observación directa dirigida a las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Las PYMES, del cantón Ambato han hecho conocer que el nivel de producción actual cubre las necesidades de los clientes, ya que cuentan con una calidad que es aceptada pero tienen que llegar a una satisfacción total de los clientes, para incrementar su cuota de mercado para lo cual las empresas deben estar dispuestas a colaborar con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que les ayude a incrementar su eficiencia y productividad.
- Actualmente las pequeñas y medianas empresas de Ambato están preparadas para competir en el mercado nacional, pero deben llegar a tener mejor control en los procesos que realizan para mejorar su calidad y así brindar un mejor producto o servicios con el fin de lograr fidelización y confianza por parte de los clientes.
- La mayor parte de empresas que fue objeto de encuesta estuvo de acuerdo que con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se podrá incrementar la productividad y eficiencia de las empresas, lo que les haría ganar una mayor cuota de mercado y por ende mejorar su rentabilidad.
- El mayor número de PYMES, sobre todo las que se encuentran en el sector servicios, no ha implementado algún tipo de normas de calidad en la organización por ende estas no cuentan con la documentación necesaria para tener un modelo de gestión de calidad dentro.

- Las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato no han diseñado procedimientos documentados que le ayuden a tener una herramienta de seguimiento y medición de un modelo de gestión de calidad.

5.2 Recomendaciones

- Implementar un modelo de Gestión de calidad que facilite el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas de Ambato.
- Desarrollar la documentación necesaria para la implementación del modelo de gestión de calidad, con la finalidad de facilitar el cumplimiento del manual de gestión de calidad.
- Realizar procedimientos documentos de seguimiento y medición del modelo de gestión de calidad para tener una idea del cumplimiento de la gestión de calidad.
- Revisar, evaluar y controlar periódicamente el buen funcionamiento del modelo de gestión de calidad en los procesos de las empresas con la finalidad de llegar a una mejora continua constante.
- Crear cultura de calidad mediante información eficiente y eficaz a los diferentes grupos de demandantes ya sea de productos o de servicios, con la finalidad de poder utilizar las estrategias que sean necesarias para lograr una mejor competitividad y lograr cumplir con todos los objetivos de las organizaciones.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

TEMA: Diseño de un manual de gestión de calidad que sirva como guía para el mejoramiento continuo de las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato.

Institución ejecutora: Pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Beneficiarios: PYMES del cantón Ambato.

Tiempo estimado: Segundo semestre del año 2015

Equipo técnico responsable: Andrés Alarcón

6.2 Antecedentes de la propuesta

En la actualidad, los negocios se han vuelto muy competitivos, para lo cual es muy difícil para las pequeñas y medianas empresas permanecer en el mercado sobre todo para las que recién tratan de ingresar a ofertar sus producto o servicios, por lo cual es importante concientizar a todas las personas involucradas dentro de las empresas, que es importante tener la aceptación de los clientes, llegando a satisfacer las necesidades de estos, para lo cual es de gran ayuda la implementación de un manual de gestión calidad, que sirva como herramienta para poder tener una ventaja competitiva y de esta manera lograr pervivir en el mercado durante varios años.

Por medio de la aplicación de este las empresas podrán mejorar y optimizar los recursos que se manejen dentro de la organización, no solo desde el uso de

materias primas sino que se crea una eficiencia hasta el almacenaje de los productos terminados; la calidad tiene que ser el motor de la productividad teniendo a la mejora continua como su aliado en donde los involucrados dentro de las organizaciones van a tener un rol fundamental para la aplicación y cumplimiento del modelo de calidad.

Para la realización de la investigación se ha tomado también como referencia al Gobierno Provincial de Tungurahua, quien implementa ya, un modelo de gestión que consta de nueve líneas de estrategias, generando resultados muy satisfactorios para los distintos cantones de la provincia.

6.3. Justificación

La presente propuesta se realiza con la finalidad de mejorar la productividad, y eficiencia de las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato, y de esta forma permitir que estas puedan pervivir a lo largo del tiempo; mediante la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad permitiéndole a las PYMES, generar una ventaja competitiva en relación a las demás empresas, y ayudando para que puedan estar a la par de las grandes empresas.

El poner en práctica herramientas como un manual de calidad hace que se mejore el proceso productivo, se llega a ser eficiente con los recursos disponibles; se ahorra tiempo, mejora la productividad y se desarrolla las habilidades de los colaboradores de la empresa, de esta manera el personal tendrá una alta proyección de eficiencia en cualquier actividad de manera correcta, además con esta propuesta se consigue un cambio de actitud de los trabajadores.

Con esta estrategia se podrá satisfacer al cliente, en todos los requerimientos, sabemos que nuestros compradores deben recibir productos y servicios que sean de aceptados; que cumplan con las normas de Calidad exigidas y se caracterice por la existencia de una mejora continua en la organización.

La elaboración e implementación de un manual de gestión de calidad y los procedimientos requeridos por las normas podrían ser la base para las PYMES del cantón, para una futura implantación de un sistema de gestión de calidad y posterior certificación ISO.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión de calidad que pueda ser utilizado como guía en las PYMES del cantón Ambato para el mejoramiento continuo de las que les permita pervivir en el tiempo.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer un modelo de gestión de calidad basado en la norma de calidad ISO 9001-2008.
- Determinar los procedimientos documentados a seguir para el adecuado proceso de compras así como la producción y prestación de producto o servicio.
- Determinar los procedimientos documentados a seguir para el correcto seguimiento y medición del modelo de gestión de calidad elaborado.

6.5. Análisis de factibilidad

La presente propuesta es factible ya permite mejorar la productividad, de las pequeñas y medianas empresas de Ambato generando trabajadores responsables que estén, siempre involucrados en alcanzar el nivel de calidad para la mejora de la organización basándose en el modelo de calidad que se ajuste a cada organización.

La posible implementación y puesta en práctica de la presente propuesta, se basa en los siguientes aspectos:

Política

Es factible en el aspecto político ya que se adapta a los requerimientos, que impone el estado, sea para empresas pública o privadas, dentro de la política interna de las PYMES también es posible porque gracias al manual de gestión de calidad se conseguirá mejorar el proceso productivo optimizando recursos, logrando los objetivos y maximizando la rentabilidad.

Sociocultural

En el ámbito cultural es realizable ya que con la implementación del modelo se permitirá formar una cultura de calidad, que sea como un hábito en el cual hacer las cosas de la manera correcta y efectiva se tome como un modelo mental de los trabajadores de la empresa.

Tecnológica

En el presente estudio no tiene incidencia en el ámbito tecnológico solo se utilizara programas básicos del sistema operativo Windows como son Excel y Word, el modelo de gestión de calidad estará al alcance de todas las personas interesadas.

Organizacional

En el aspecto organizacional la propuesta es factible porque permite establecer procedimientos que mejoran las cualidades de los productos o servicios logrando la satisfacción de los clientes y por lo tanto la idealización de estos.

Equidad de género

En lo referente a igualdad de género el modelo de gestión de calidad no hace distinción alguna con respecto al género de las personas todos los involucrados deben poner de su parte para mejorar el proceso productivo.

Ambiental

Gracias a la utilización del manual de calidad vamos a obtener un manejo óptimo de materias primas; por lo que produce un menor desperdicio de elementos de la naturaleza.

Económico - financiero

En el ámbito económico financiero es realizable porque el manual de gestión de la calidad al optimizar el uso de los recursos; mejora los tiempos de producción y esto hace que se incremente la rentabilidad de la empresa.

6.6 Fundamentación científica

Manual de calidad

Según Arjona (2014)

El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. El Manual de Calidad expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones. Es un documento "Maestro" en cual la Organización (empresa) establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma (por ejemplo ISO 9001:2008) y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

Estructura del manual de calidad

Tiene que ser un documento redactado con claridad y precisión, especificando las acciones que se realizan en la empresa para alcanzar la calidad deseada. El

Manual de la calidad ha de proporcionar información acerca del SGC de la organización.

En palabras de Arjona (2014) “El alcance del SGC (incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión). Los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos). Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC de la organización”.

Aplicación de la norma ISO 9001-2008

El acelerado proceso de globalización conlleva al desarrollo de estrategias, para poder obtener una ventaja competitiva, lo que lleva a que las empresas para poder pervivir en el mercado tenga como estrategia principal el cumplimiento de unas normas de calidad y llegue a obtener la certificación ISO.

Para lo cual lo primero hay que recalcar que las normas ISO se definen como un conjunto de normas de aseguramiento de la calidad, las cuales han sido formuladas por la comunidad Europea.

Para Cuno (2011) “El acrónimo ISO representa lo que se conoce como la International Organization for Standardization (IOS). Considerando la tendencia a la estandarización global que propone dicha organización, es que se le asigna la sigla ISO, vocablo que proviene del griego "ISO" que en castellano significa igual”.

Considerando los procesos de cada pequeña y mediana empresa del cantón tienen que tener a la productividad como un activo estratégico, ésta es claramente un elemento que puede mejorar notablemente la eficiencia, y la calidad percibida, tanto para los clientes externos como internos mediante el uso de las normas ISO 9001 2008.

El desarrollo de las normas se tiene que observar como el de un auditor externo, que en lugar de verificar la corrección de procesos administrativos, mide si la empresa está realizando bien su trabajo con relación a las necesidades de los clientes.

La satisfacción de los clientes debe ser parte fundamental de la estrategia de cada una de las empresas; con la finalidad de verificar si se están cumpliendo con los objetivos, un sistema de gestión de calidad basado en normas ISO 9001-2008 Se basa en las siguientes características de valor:

a) Permanencia de mediciones

Las correspondientes mediciones de procesos deben realizarse de forma secuencial y periódica cada mes, con la finalidad de detectar fallas en el servicio de manera ágil, para poder tomar decisiones que ayuden a la mejora continua.

b) Debe ser de administración sencilla y económica:

El formulario utilizado para conocer la apreciación del cliente deberá ser conciso para reducir los porcentajes de rechazo.

Estos pueden basarse en: cuestionarios hechos después del uso del producto o servicio; buzón de quejas y servicio post venta, encuestas a empleados para medir el grado de satisfacción de los colaboradores con respecto al cumplimiento de los objetivos de calidad.

La familia ISO

Para la página web <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html> (2015)

Las series de normas ISO relacionadas con la calidad constituyen lo que se denomina familia de normas, las que abarcan distintos aspectos relacionados con la calidad:

ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad Fundamentos, vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad en diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicio post venta, directrices para la mejora del desempeño.

ISO 10000: Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/ Reportes Técnicos Guía para planes de calidad, para la gestión de proyectos, para la documentación de los SGC, para la gestión de efectos económicos de la calidad, para aplicación de técnicas estadísticas en las Normas ISO 9000. Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipamiento de medición, aseguramiento de la medición.

ISO 14000: Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones. Principios ambientales, etiquetado ambiental, ciclo de vida del producto, programas de revisión ambiental, auditorías.

Las características más importantes y novedosas de esta serie son:

- La orientación hacia el cliente.
- La gestión integrada
- El énfasis en el proceso de negocios
- La incorporación de la mejora continua
- La medición de la satisfacción del cliente.

Aplicación

En palabras de Surveillance (2013)

“La ISO 9001 – 2008 se puede aplicar en cualquier tipo de organización, ya sea con o sin fines de lucro, manufacturera o de servicios, grande, mediana o pequeña.

¿Qué se necesita para iniciar un proceso de aseguramiento de la calidad Normas ISO serie 9001-2008?

Para poder obtener un proceso de calidad según la norma ISO 9001-2008 se requiere de los siguientes aspectos:

- Compromiso real y participación de los directivos Involucramiento de todos los empleados
- Comunicación
- Capacitación de todas las áreas de la organización
- Disponibilidad de recursos dedicados a la implementación del SGC (responsables, tiempos, dinero, espacios físicos para reuniones, etc.)
- Definición clara de responsabilidades
- Realización de un diagnóstico de calidad
- Comprensión de los requerimientos de los clientes
- Fijación de políticas y objetivos de calidad
- Establecimiento de un plan de calidad Ordenamiento de la documentación existente
- Creación de la documentación del SGC s/ norma ISO (Manual de Calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo)
- Puesta a punto o calibración de máquinas, equipos, etc. Diseño e implementación de mecanismos de mejora continua
- Definición, planificación e implementación de actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar el cumplimiento de las exigencias de la norma.

El proceso de certificación

Cada Organismo Miembro de la ISO acredita a los Organismos de Certificación para que realicen auditorías y emitan una recomendación; una vez emitida, el Organismo Miembro aprueba el registro para que el Organismo Certificador emita el certificado ISO. (Los certificados no los emite ISO sino el Organismo Certificador o de Registro).

Alcance y vigencia de las certificaciones

El certificado ISO 9001 es válido solamente para aquellas áreas de la empresa en los cuales se han seguido los pasos de gestión de calidad dictados en la norma,

ya sea desde un proceso particular o un tipo de productos, hasta el proceso de negocios global. Así, es posible encontrar empresas que obtienen un certificado ISO 9001 para una de sus divisiones, o para una de sus plantas de producción, o para una línea de productos, por ejemplo.

Las certificaciones se otorgan por un período de tres años; durante ese tiempo se deben llevar a cabo auditorías de vigilancia, a cargo del organismo certificador; las mismas se realizan cada 6, 9 o 12 meses, de acuerdo al tamaño y complejidad de la organización. Cumplido ese lapso, la empresa decidirá la conveniencia de una re-certificación.

¿Qué es ISO 9001:2008?

Según Herramientas para sistemas de calidad (2015)

“La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC)”.

Beneficios de la ISO 9001 – 2008

Se pueden enumerar varias ventajas de implementar esta norma de calidad en nuestras empresas según la página web Konneggui.com (2013); los beneficios son los siguientes:

- Aumento de los clientes satisfechos
- Reducción en los costos
- Procesos perfectamente definidos por parte de la empresa

- Incremento de las ventas
- Disminución de errores y ausentismo laboral
- Aumento de la productividad total de la empresa
- Responsabilidades de cada empleado definidas en forma clara y concreta
- Perfecta descripción de los puestos y funciones de todos los integrantes de la organización.
- Optimización de todas las vías de comunicación interna de la empresa
- Aumento de la calidad que los proveedores suministran a la empresa
- Crecimiento de la imagen de la empresa ante el entorno
- Concientización de la calidad entre los empleados
- Conocimiento de los requerimientos de los clientes, sus necesidades y expectativas futuras
- Motivación del personal de la empresa
- Mejores condiciones en el ambiente de trabajo

Razones para certificarse.

- Por requerimientos de sus clientes.
- Porque necesita establecer una diferencia respecto de su competencia.
- Porque necesita mejorar y optimizar la Gestión de Calidad de la Empresa.

6.7 Modelo Operativo

Tabla Nº 30: Metodología del Modelo Operativo

Nº	ACTIVIDAD
FASE 1	Creación de un manual de gestión de calidad. Objetivo y alcance del manual de calidad. Referencias Términos y Definiciones. Responsabilidad de la

			<p>dirección.</p> <p>Delegación de responsabilidades.</p> <p>Aspectos a considerar para la elaboración de la documentación del manual de calidad, procedimientos y registros.</p> <p>Política de calidad.</p>
FASE 2	Determinación de procedimientos de compras, producción y prestación del servicio.	de	<p>Proceso de compras</p> <p>Información de compras</p> <p>Verificación materia prima</p> <p>Control de la producción y prestación de servicio</p>
FASE 3	Determinación de procedimientos de medición, análisis y mejora continua.	de	<p>Generalidades.</p> <p>Seguimiento y medición</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Auditoria interna</p> <p>Seguimiento y medición de los procesos.</p> <p>Seguimiento y medición del producto.</p> <p>Control del producto que no satisface las necesidades.</p>

Mejora continua

Acción correctiva.

Fuente: Propia

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA TIPO SERVICIOS DEL CANTÓN AMBATO

Introducción

La calidad se puede definir como un conjunto de características propias de un producto, bien o servicio que dan una satisfacción no solo a los clientes sino que también a los trabajadores de la empresa, en otras palabras satisface a las personas involucradas en la producción y a las que utilizan el bien o servicio.

La principal razón de implementar este manual de calidad en las pequeñas y medianas empresas de Ambato radica no solo en el afán de mejorar la calidad del producto o servicio que se oferta sino que también se promueve la utilización correcta de materias primas y suministros con la finalidad de tener una estrategia que permita a las empresas poder pervivir en el mercado de manera más fácil y ágil; además se intenta maximizar la productividad, integrando a todas las personas involucradas dentro de la organización convirtiéndolas en los principales actores de un gran cambio a partir de una nueva cultura conocida como calidad.

El manual de calidad para una empresa tipo servicio del cantón Ambato y los documentos que del mismo se derivan pueden ser ajustados por cada empresa de acuerdo a sus requerimientos, con la finalidad de acoplar este manual al tipo de empresa que lo desee aplicar.

Objetivo y alcance del manual de calidad

El objetivo del manual de calidad es documentar el Sistema Gestión de Calidad de la empresa (nombre de la organización); con la finalidad del cumplimiento de la norma ISO 9001:2008; y se podrá utilizar en cada uno de los documentos del sistema para referirse al Sistema Gestión de Calidad en todos los procesos de (nombre de la organización)

El alcance del manual de calidad radica en los siguientes aspectos:

- Cubre la elaboración y prestación de servicios de las PYMES de Ambato.
- Empresas dedicadas al sector de servicios.
- Calidad certificada por las normas ISO.
- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, garantiza el cumplimiento de las normas ISO 9001: 2008.

Referencias normativas

Normas ISO

El presente manual, y los procesos y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de calidad han sido desarrollados conforme a lo establecido en las normas ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad.

Normas internas de la organización

En este apartado las empresas que deseen aplicar este manual deberán, poner las reglas establecidas internamente para permitir el cumplimiento total, de la gestión de calidad.

Términos y definiciones

Con la finalidad de que el manual sea entendible de una manera fácil se establecen las siguientes definiciones adicionales:

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Manual de la calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto y/o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Sistema de gestión de la calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Responsabilidades de la dirección.

La alta dirección deberá estar conformada por el gerente, subgerentes y los responsables de cada área de cada empresa los cuales deberán demostrar su compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora continua del

Sistema de Gestión de Calidad, generando y dando a conocer la importancia de cumplir los requisitos del cliente, cumplir con los objetivos de calidad y las Normas ISO, deberán llevar a todos los involucrados dentro de la organización, a cumplir cada una de sus funciones con la finalidad de llegar al objetivo de cumplimiento del manual de calidad.

Además es importante que Dirección de la Institución se enfoque en hacer cumplir todos los requisitos y necesidades del cliente verificando que todos los procesos cumplan con los requerimientos de calidad adecuada.

Delegación de responsabilidades.

Para la correcta aplicación del manual de gestión de calidad se recomienda aplicar las siguientes responsabilidades a los departamentos de (nombre de la empresa):

Dirección de prestación de servicios

- Planifica la prestación de servicio.
- Optimiza el uso de recursos para la prestación del servicio.
- Establece los reajustes para el cumplimiento de los requerimientos de calidad en la prestación del servicio.

Jefe de talento humano

- Asegura la disponibilidad de RRHH con las competencias y conocimientos requeridos.
- Coordina las actividades de capacitación.
- Establece el plan corporativo anual de capacitación y concientización de los colaboradores.
- Evalúa la efectividad de las herramientas y recursos de capacitación.
- Mantiene registro de todas las actividades de capacitación.
- Implementa la política de comunicaciones internas.

Jefe de calidad, desarrollo de producto y asistencia técnica

- Desarrolla nuevos servicios.
- Realiza el seguimiento de la calidad de los servicios ofertados en el mercado.
- Verifica el cumplimiento de las normas de calidad en los departamentos de la empresa.
- Califica a los auditores internos de calidad.

Servicio post-venta

- Asiste técnicamente al cliente.
- Verifica las sugerencias y quejas de los clientes.
- Revisa el grado de satisfacción de los clientes.
- Establece estrategias para mejorar la atención una vez vendido el producto o servicio.
- Verifica el cumplimiento de la garantía del producto o servicio.

Aspectos a considerar para la elaboración de la documentación del manual de calidad, procedimientos y registros

Control de los documentos

La empresa (nombre de la organización) cuenta con el procedimiento PG-01 Control de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad que se encuentra detallado a continuación, con la finalidad de garantizar el control de los documentos externos e internos del Modelo, Los documentos obsoletos, son recogidos e identificados para prevenir su uso no intencional.

Los documentos de origen externos son identificados y se controlan y comunican al proceso al que aplica.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS	
	Código: PG-01	Edición:

1. Objetivo

Determinar los criterios que garanticen el adecuado manejo tanto de los documentos como de los registros del Manual de Gestión de Calidad de (nombre de la organización)

2. Alcance

Este procedimiento aplica a toda la estructura documental Manual de Gestión de Calidad para asegurar su cumplimiento íntegro.

3. Responsables

- Responsable de Control de documentos y registros del Manual de Gestión de Calidad
- Jefe de Calidad
- Responsables de documentos

4. Definiciones

Documentos internos: Son todos los documentos adicionales a la estructura documental requeridos por la organización, para asegurar la efectiva planeación, operación y control de sus procesos, manuales, etc.

Documentos externos: Documentos que pertenecen a entidades externas del manual de gestión de calidad de (nombre de la organización) y que marcan directrices para la realización de las funciones.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS	
	Código: PG-01	Edición:

Registros: Documento que presenta los resultados obtenidos y representan la evidencia objetiva del trabajo realizado.

Legibilidad: Que la información contenida en los registros sea clara y pueda leerse.

Almacenamiento: Lugar, dispositivo o equipo donde se encuentra físicamente el registro.

Protección: Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.

Vigencia: Se consideran documentos vigentes sólo aquellos que se encuentran publicados en la página de (nombre de la organización) y en el departamento de documentación, siempre y cuando éste tenga el mismo contenido.

5. Desarrollo

Elaboración de Documentos

El responsable de control de documentos y registros y el equipo coordinador de calidad, administran los documentos de (nombre de la organización), los cuales son elaborados por cada responsable de actividad que interviene en un proceso, de acuerdo a la guía para la elaboración de documentos. La elaboración consiste en la generación o desarrollo de un documento borrador por las personas que intervienen en un proceso, considerando tres etapas principales:

- Planeación
- Redacción
- Revisión

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS	
	Código: PG-01	Edición:

Revisión y Aprobación de documentos

La revisión y aprobación de documentos consiste en:

- Verificar el cumplimiento con los lineamientos establecidos en la guía para la elaboración de documentos, antes de ser emitidos.
- Verificar que estén descritas las prácticas reales de cada proceso
- Cada documento se turna a la autoridad que corresponda para ser aprobado.
- Cada responsable de documento debe revisar y mantener actualizada su documentación, así como recolectar las firmas correspondientes en la portada (elaboración, revisión y aprobación).

Identificación de los documentos externos

Cuando se utilice un documento externo en la operación, el responsable debe cumplir con lo siguiente:

- Notificar al jefe de calidad el nombre, vigencia y usuarios del documento.
- Actualizar el documento a los usuarios.
- Recolectar los documentos obsoletos y destruirlos en su caso, o mantenerlos para referencia.

Control de los registros

Para el adecuado control de los registros se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS	
	Código: PG-01	Edición:

- **Identificación.-** Los registros se identificaran de acuerdo a la guía para la elaboración de documentos por Nombre y/o Código.
- **Almacenamiento.-** Los registros se almacenan en medios electrónicos o en papel.
- **Protección.-** El responsable de cada proceso o procedimiento, cuida la integridad de los registros generados y designan el lugar adecuado para la ubicación de los mismos evitando que puedan ser dañados, perdidos o deteriorados.
- **Retención.-** El responsable de cada proceso o procedimiento analizan cada tipo de registros y determinan el periodo en que se guardarán.
- **Disposición.-** El destino final, guarda permanente o eliminación de los registros, lo determinan los líderes de proceso de acuerdo a su uso.

6. Referencias

- Normas ISO 9001
- Manual de gestión de calidad.

Control de los registros de calidad

Cada uno de los registros de calidad deberá establecerse y mantenerse con la finalidad de que puedan ayudar a realizar pruebas de conformidad del sistema de calidad. La empresa (nombre de la organización) cuenta con el procedimiento documentado PG-01 control de documentación y registros que ya fue expuesto anteriormente este garantiza el control de los registros en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de estos una vez cumplido el tiempo de archivo.

Política de la calidad.

La gerencia de (nombre de la organización), debe establecer y comunicar la política de la calidad, según los requerimientos de la norma internacional.

En el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros clientes, la calidad en la empresa (nombre de la organización); la manifiesta mediante la práctica de los siguientes principios:

- Espíritu de servicio como valor cultural maestro.
- Pulcritud en nuestra presentación personal y de las instalaciones físicas.
- Conciencia de un trabajo individual y de equipo, libre de errores.
- Polifuncional, asumiendo responsablemente las funciones que demande cumplir un servicio de calidad
- Identificación, como sentido de relación y pertenencia con la empresa.

Determinación de procedimientos de compras, producción y prestación del servicio.

Proceso de compras

La empresa (nombre de la organización) cuenta con el procedimiento de compras PG-02 Gestión de Compras y Evaluación de Proveedores con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios.

Cada organización deberá contar con un proceso de adquisición ya sea de bienes o servicios, con el propósito de asegurar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios que van a ser utilizados en cada uno de los procesos realizados por cada empresa, se debe establecer medidas para controlar la respectiva evaluación, selección y control de proveedores para garantizar siempre la calidad del producto o servicio a ofertar.

El procedimiento se encuentra detallado a continuación.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
	Código: PG-02	Edición:

1 Objetivo

En el presente procedimiento se describe la metodología a seguir para llevar a cabo la formalización de los requerimientos de material, equipos o servicios, así como de la posterior tramitación de los pedidos, teniendo como resultado final la entrada de productos/servicios que cumplen todo lo requerido por la organización.

También se establecen las pautas a seguir para la selección y evaluación de proveedores de productos y servicios con incidencia en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

El proceso incluye todas las actividades asociadas a la identificación y definición de necesidades de compras de materiales, equipos y/o contratación de servicios. Finalizando con la recepción de los mismos en la organización y la selección y evaluación de aquellos proveedores de productos y servicios que incidan en la calidad de los servicios prestados por la organización.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
	Código: PG-02	Edición:

3. Responsabilidades

A continuación se detalla las responsabilidades de cada involucrado en este proceso.

Personal de producción:

- Detectar de necesidades de material, equipos y/o servicios
- Comunicar de las necesidades al responsable.
- Revisar los parámetros técnicos definidos en el pedido

Responsable área de recepción

- Realizar el seguimiento a proveedores
- Comunicar al responsable de calidad las posibles fallas detectadas durante la inspección en recepción de productos comprados o servicios contratados.

Responsable de calidad

- Realizar la evaluación de los proveedores en relación con el Gerente y recoger los resultados de la evaluación en la ficha de proveedor
- Conservar los registros relativos a la evaluación de los proveedores
- Realizar el análisis anual de los resultados de calidad de los proveedores recogidos en las correspondientes hojas de seguimiento
- Emitir los informes correspondientes a la evaluación y seguimiento de proveedores

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
	Código: PG-02	Edición:

Gerencia

- Aprobación de pedidos
- Aprobar, evaluar y aceptar a los proveedores
- Rechazar, en su caso, a los proveedores

4. Entradas

Necesidad de adquirir producto o servicio por parte de cualquier persona de la organización, y comprobación de que el proveedor es capaz de suministrar los materiales o servicios solicitados conforme a los requisitos que son previamente definidos por la organización.

5. Salidas

Recepción de los materiales, equipos o servicios por parte del personal de almacén y/o persona de la organización que solicitó el mismo y mantenimiento por parte del proveedor de una regularidad en la calidad de los productos y servicios solicitados.

6. Diagramas de flujo de evaluación de proveedores y compra del producto o servicio.

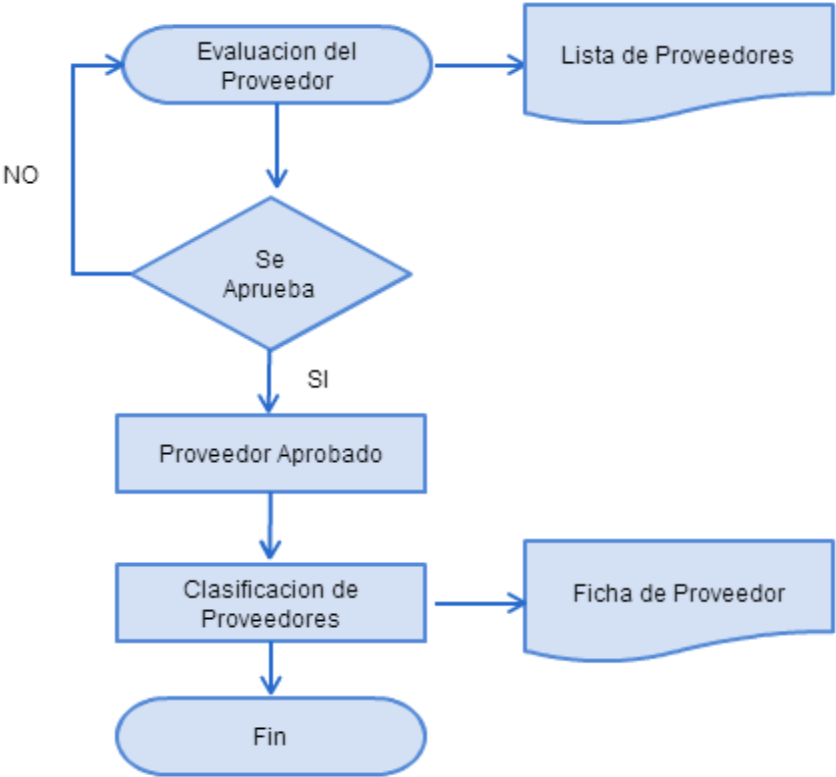


Grafico 28: Proceso de evaluación de proveedores
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
	Código: PG-02	Edición:

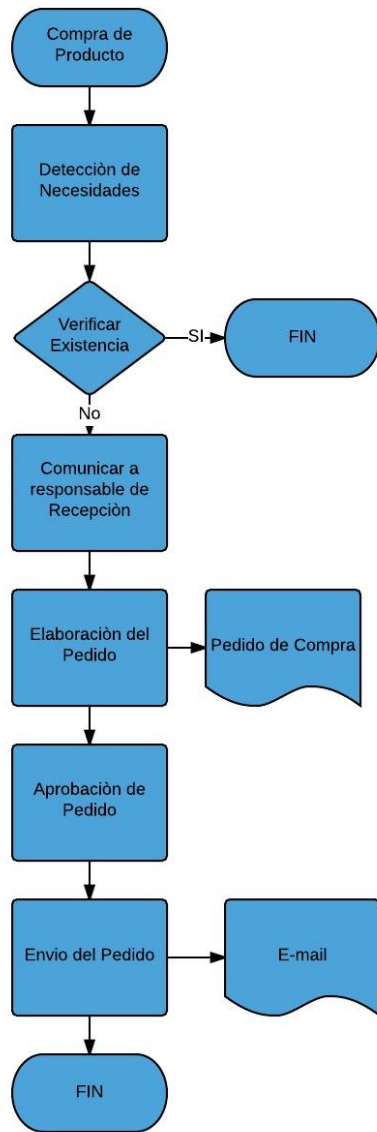


Gráfico 29: Compra de Productos
Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
	Código: PG-02	Edición:

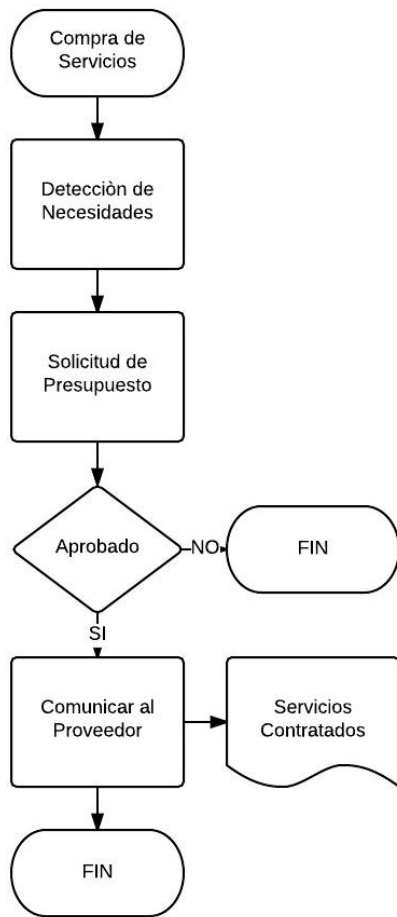


Grafico 30: Proceso de Compra de Servicios

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
	Código: PG-02	Edición:

9. Desarrollo

Evaluación del proveedor

El proceso de evaluación de proveedores es realizado conjuntamente por la gerencia y el responsable de calidad. Se divide en dos fases diferenciadas, cada una con su correspondiente finalidad:

- **Evaluación inicial.** Se da la aprobación inicial a un proveedor o la continuidad en la compra de suministros a proveedores habituales.
- **Seguimiento continuo de proveedores.** Se desarrolla una comprobación efectiva de que el proveedor mantiene regularmente la calidad de los productos y servicios solicitados.

Para la aprobación de los nuevos proveedores se realiza un seguimiento en los tres primeros pedidos (en el caso de material), o del primer pedido (en el caso de servicios), indicando los números de las órdenes de compra o servicios contratados en el formato "Lista de proveedores". Si en este seguimiento no hay ninguna incidencia, se pasará al formato "Lista de proveedores aceptados".

Además, para cada vendedor aceptado, se abrirá una ficha de proveedor, según el formato "Ficha de Proveedor" (VER ANEXO 4).

Compras de materiales

Con la finalidad de establecer un proceso para la compra de materiales se deben seguir los siguientes pasos:

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
	Código: PG-02	Edición:

- **Detección de necesidades.-** Una vez detectadas las necesidades de material, que requiere el personal, se comprobará si se dispone en el almacenamiento de la empresa.
- **Comunicación al responsable de administración.-** El personal que detecte la necesidad de compra deberá comunicar al responsable del área de recepción las necesidades de material, especificando la cantidad y referencia a pedir.
- **Elaboración del pedido.-** El responsable de recepción introduce toda la información del solicitante en el software de pedidos y genera la hoja de pedido de compra (VER ANEXO 5).
- **Aprobación del pedido.-** En caso de que el pedido tenga una suma alta de pagar, requiere la aprobación de la gerencia
- **Envío del pedido.-** Siempre se transmite el pedido al proveedor mediante vía e-mail.

Compra de servicios

Para proceder a la compra de servicios la empresa debe seguir los siguientes pasos:

- **Detección de necesidades.-** El personal demandante de un servicio al responsable de recepción todas las características del mismo.
- **Solicitud de presupuesto.-** Se pedirá la proforma a por lo menos tres proveedores aprobados, según las especificaciones servicio requerido.
- **Aprobación del presupuesto.-** Una vez recibidos los presupuestos, serán analizados por parte del gerente.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
	Código: PG-02	Edición:

- Comunicación al proveedor.- La aceptación del presupuesto se llevará a cabo, bien emitiendo una "hoja de servicios contratados" (VER ANEXO 6).

10. Verificación de productos o servicios adquiridos

Los productos o servicios que forman parte de la producción de un nuevo bien o servicios tienen que ser verificados para comprobar el cumplimiento de las condiciones previamente establecidas por cada empresa, el resultado deberá ser registrado y analizado con el fin de garantizar el control y mejora continua de las relaciones con cada uno de los proveedores.

La aplicación de estos controles deberá ser obligatoria para la adquisición de bienes y/o servicios que participen directamente y en gran medida en el cumplimiento de la misión Institucional.

Control de la Prestación del Servicio

La empresa (nombre de la organización), cuenta con el procedimiento documentado PG-03 Procedimiento para la prestación del servicio, que sirve de apoyo para verificar que se cumple con todos los requerimientos necesarios, por parte de los clientes a la hora de prestar nuestro servicio.

A continuación se detalla el procedimiento nombrado.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
	Código: PG-03	Edición:

1. Objetivo

El objeto del presente documento de la empresa (nombre de la organización), es definir las necesidades de los servicios que sean de influencia en la calidad del proceso de (incluir servicio que presta la organización); también se trata de definir la creación de nuevos servicios prestados con la finalidad de tener una mejora continua de los servicios ofertados, para poder adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes.

2. Alcance

El presente procedimiento es de aplicación para todas las actividades que (nombre de la organización), realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que presta para todos nuestros clientes, así como los nuevos.

Además, es de aplicación a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, realizan las actividades descritas, para poder prestar el servicio final a los clientes.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
	Código: PG-03	Edición:

3. Documentación de referencia

Para el presente procedimiento se utilizó la siguiente documentación para tomar como referencia:

- Normas ISO 9001
- Manual de Gestión de Calidad

4. Responsabilidades

Para la prestación de nuestro servicio se delegan las siguientes responsabilidades dentro de los siguientes departamentos:

Dirección

- Revisar y definir la lista de servicios de la empresa (nombre de la organización) y los objetivos de los mismos.
- Asignar objetivos, con indicación de los responsables.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Responsables de los servicios

- Definir las actuaciones de los servicios.
- Planificar las actuaciones de los servicios.
- Ejecución de las acciones planificadas

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
	Código: PG-03	Edición:

Jefe de calidad

- Analizar y revisar resultados
- Formular las propuestas de mejora.

Gerencia

- Revisar y definir los objetivos de los servicios que no son responsabilidad directa de la dirección.

5. Desarrollo

Generalidades

La adecuada gestión de los servicios de la empresa se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El proceso de globalización exige a la organización una eficiente gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los consumidores finales.

Para todos los servicios de la empresa es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer procesos de mejora continua.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
	Código: PG-03	Edición:

Validación de prestación del servicio

La organización tendrá que validar todos sus procesos ya que los errores en la prestación del servicio se muestran una vez que el cliente adquirió el servicio, la organización deberá establecer actividades para la aprobación de equipos y calificación del personal y el uso de métodos y procedimientos específicos para la validación de los procesos que se realizan dentro de la organización

Obtención de la Información

El jefe de calidad de la empresa, periódicamente, tendrá que realizar un informe de los servicios de la empresa, así como establecer las herramientas para la medición de los índices de satisfacción, reclamación y procesos abiertos relacionados con los mismos, finalmente deberá realizar propuestas para corregir las debilidades detectadas. Las propuestas deberán ser analizadas por gerencia para poder aprobar su ejecución.

Aprobadas las acciones correctoras se iniciarán los trámites para su puesta en marcha.

Difusión

Si existe la necesidad de cambios o acciones de mejora adoptadas tendrán que ser difundidos dentro de la organización por la Dirección de la empresa, que coordinará junto con el jefe de Calidad para su efectiva realización

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
	Código: PG-03	Edición:

6. Medidas de análisis y mejora continua

La empresa, deberá realizar una revisión al menos semestral del sistema de gestión de calidad, el jefe de calidad de la organización realizará la revisión de la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

Esto con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos y directrices de la revisión, las evidencias a considerar, y los indicadores de calidad.

7. Rendición de cuentas

La dirección de la empresa y el jefe de calidad serán informadas por el equipo de prestación de servicios los resultados del manual de calidad para las unidades funcionales que afecten a los servicios prestados.

Determinación de procedimientos de medición, análisis y mejora continua.

Generalidades

La empresa (nombre de la organización) deberá establecer en cada uno de los procesos internos una serie de actividades, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las políticas de calidad y actuar en el caso necesario garantizando la mejora continua de la empresa.

Seguimiento y medición

El seguimiento y medición de las empresas deberá realizarse en las siguientes áreas:

Satisfacción del cliente.- La empresa (nombre de la organización) realiza encuestas de satisfacción del cliente, para saber el grado de cumplimiento los requerimientos y necesidades de todos los clientes para lo cual se pueden basar en un documento de quejas y sugerencias (VER ANEXO 7)

Auditoria Interna.- El departamento de aseguramiento de calidad de le empresa (nombre de la organización), tiene elaborado herramientas mediante las cuales se garantiza que las auditorias dentro de cada organización sean proyectadas, planificadas, realizadas y finalmente informadas de acuerdo al resultado, a la alta dirección de cada organización, con el fin que generen las acciones respectivas sin demora injustificada.

Seguimientos y medición de los procesos.- Es recomendado que cada pequeña y mediana empresa establezca como herramienta de medición los diferentes indicadores de gestión, para realizar el seguimiento y medición de los objetivos previamente establecidos objetivos de cada proceso del sistema de gestión de calidad

Seguimiento y medición del servicio.- La organización cuenta con el procedimiento documentado PG-04 Control de Servicio no conforme, donde se realiza el

seguimiento y medición de los objetivos previamente establecidos objetivos de cada proceso del sistema de gestión de calidad.

A continuación se detalla el procedimiento anteriormente nombrado.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	CONTROL DE SERVICIO	DE	NO CONFORME
	Código: PG-04	Edición:	

1. Objetivo

El presente procedimiento establece las medidas para el tratamiento de los servicios identificados como no conformes, y las acciones correctivas a tomar para el control y la verificación de las soluciones planteadas. Los servicios no conformes se pueden detectar en cualquier dependencia y por cualquier empleado de la empresa (nombre de la organización); donde se ejecuten servicios.

Entiéndase por servicio no conforme toda situación que afecte la calidad del servicio y a la cual se plantea o aplica una corrección para solucionar de forma inmediata dicha situación.

2. Alcance

El presente procedimiento cubre las actividades desde la identificación del servicio no conforme, registrando este y tomando decisiones para la eliminación o corrección de las causas de falla, y de esta manera asegurar el cumplimiento efectivo del manual de calidad, otorgando un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	
	Código: PG-04	Edición:

3. Responsabilidades

Líderes de los procesos

- Establecer acciones de mejoramiento para eliminar la no conformidad y así cumplir con los requisitos de la implementación del manual de gestión de la calidad.

Técnicos, auxiliares de los servicios prestados

- Registrar las no conformidades detectadas en los formatos establecidos.
- Analizar la situación presentada y definir el tratamiento adecuado.
- Verificar la eficiencia de las acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades.
- Liberar el servicio no conforme.

Control del producto que no satisface las necesidades.- El área de servicio post venta debe establecer mecanismos de llamadas al cliente para verificar el grado de satisfacción del producto o servicio con la finalidad de que todo producto o servicio que no sea satisfactorio para el cliente se identifique y se controle, para eliminar la causa de no satisfacción.

4. Definiciones

Corrección.- Acción inmediata para eliminar un producto no conforme o una no conformidad detectada.

Liberación del servicio.- Autorización para continuar con la siguiente actividad o etapa del proceso.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	
	Código: PG-04	Edición:

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito.

Producto o servicio.- Resultado de un proceso o conjunto de procesos.

Servicio no conforme.- Resultado de un proceso que incumple las especificaciones o compromisos adquiridos por la entidad (requisitos).

Requisito.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Tratamiento del servicio no conforme.- Acción tendiente a prevenir el uso o entrega no intencional de un producto y/o servicio No Conforme.

5.- Ciclo DEMING (PHVA)

Planear.- Identificación del servicio no conforme durante el desarrollo de los procesos.

Hacer.- Registrar el servicio no conforme en los formatos definidos según corresponda, analizar la situación presentada, identificar las acciones necesarias para eliminar la no conformidad detectada, dar autorización de su uso e identificar las acciones para demostrar su conformidad con los requisitos.

Verificar.- La eficiencia de las acciones tomadas con el fin de evitar que no vuelva a ocurrir.

Actuar.- Establecer acciones de mejoramiento para subsanas la no conformidad, manteniendo los registros generados resultantes del tratamiento del servicio no conforme

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	
	Código: PG-04	Edición:

6. Desarrollo

Para el desarrollo del presente procedimiento se describe la actividad y las acciones a seguir en cada una de estas.

Identificación del servicio no conforme

La organización identifica el servicio no conforme, de manera diaria en la actividad registrándola en el documento establecido, con la finalidad de tomar las decisiones y posibles soluciones a estos problemas.

Establecimiento y verificación de las acciones para eliminar la no conformidad detectada.

Dentro de este se debe de seguir las siguientes actividades:

- Establecer las acciones para corregir la no conformidad detectada, las cuales pueden ser por: corrección, reproceso, acción correctiva y acción preventiva, registrando dicha acción en los formatos establecidos.
- Verificar la eficiencia de las acciones tomadas con el fin de eliminar o corregir la no conformidad y liberar el servicio, registrando dicha verificación en los formatos establecidos.

Informe de análisis y evaluación del servicio no conforme

Dentro de este apartado se debe seguir las siguientes actividades:

- Realizar reunión mensual para analizar causas más frecuentes, frecuencia y estado de las acciones planteadas para corregir las no conformidades.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	CONTROL DE SERVICIO	NO CONFORME
	Código: PG-04	Edición:

- Elaborar informe trimestral comparativo de análisis con base en los resultados de las reuniones mensuales generando nuevas acciones de mejoramiento en caso de que las acciones planteadas no hubiesen sido eficaces para corregir las no Conformidades.
- Mantener los registros generados conformes al procedimiento PG-01 control de documentos y registros

Acción correctiva y Mejora Continua

Con el objetivo de mejorar periódicamente la efectividad de la aplicación del Manual de calidad, la empresa (nombre de la organización) se apoya en las políticas de calidad de la Norma ISO 9001-2008, en los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, las acciones correctivas, y el plan de acción desarrollado por la dirección de la empresa.

Las empresa (nombre de la organización), establece una serie de actividades con la finalidad, de tener acciones preventivas o de mejora”), se identifica las causas de no cumplimiento de las normas de calidad y se corrige, después se verifica que la causa fue eliminada.

La (nombre de la organización) cuenta con el procedimiento documentado PG-05 Procedimiento de acciones correctivas y de mejora continua que se detalla a continuación.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
	Código: PG-05	Edición:

1. Objetivo

Establecer la metodología para el tratamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora continua del sistema de gestión de calidad, con el fin de cumplir eficientemente con los requisitos de los clientes internos y externos de la organización.

2. Alcance

El presente procedimiento se aplica para todos los procesos que pertenecen al sistema de gestión de calidad de la empresa (nombre de la organización)

3. Control

La responsabilidad de asegurar el cumplimiento del procedimiento, la implementación, seguimiento y cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua, recae sobre el gerente y el jefe de calidad.

Se tiene la responsabilidad de tomar medidas de verificación y seguimiento, por lo tanto se deben presentar avances cada tres meses.

4. Definiciones

Acción correctiva: Acción necesaria para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción correctiva se toma para evitar que esta situación vuelva a ocurrir.

Análisis de causas: Es indagar sobre el posible origen de un problema o situación no deseada detectada y documentada.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
	Código: PG-05	Edición:

Cierre: Es verificar mediante el análisis de las evidencia objetivas, que se han aplicado con eficacia las acciones propuestas, con el fin de eliminar las causas que dan origen a una no conformidad o situación indeseable detectada.

Corrección: es la acción de ajuste eficaz e inmediata, que se aplica para eliminar no conformidades detectadas, situaciones o condiciones indeseables, quejas, observaciones y sugerencias de mejora, cuya causa u origen se conoce o resulta obvio, y que no requieren de la aplicación del análisis de causa.

Mejora Continua: Actividad realizada permanentemente con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Seguimiento: Es evaluar la efectividad de la aplicación de las correcciones y acciones correctivas propuestas, así como la documentación de los resultados alcanzados.

Servicio No Conforme: Es el resultado del servicio (formación profesional o asistencia técnica) que incumple uno o más requisitos documentados y asociados al mismo.

5. Desarrollo

Determinar

La necesidad de generar una corrección y/o elaborar una solicitud de acción, después se establece si se requiere tomar una acción inmediata y ejecutar.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
	Código: PG-05	Edición:

Definir

Identificar el correctivo que se va a aplicar inmediatamente para corregir la situación presentada.

Ejecutar

Implementar las acciones planificadas.

Especificar

Establecer el origen de la acción e identificarlos; puede ser: desempeño y/o resultado del proceso, auditoría interna o externa, queja o reclamo, servicio no conforme.

Determinar el tipo de acción

Puede ser: correctiva, preventiva o de mejora continua.

Identificar

El requisito de la norma ISO 9001 que no se está cumpliendo o que podría verse afectado en forma potencial.

Describir

Relacionar en forma detallada la descripción de la acción la descripción de la acción.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
	Código: PG-05	Edición:

Establecer

Identificar las causas de la no conformidad real o potencial. Se puede utilizar la metodología de diagrama de causa efecto.

Definir acciones

Establecer las actividades que el jefe de calidad propone para garantizar la eliminación de las causas de la no conformidad, identificando el responsable y el plazo establecido para ejecutar cada tarea.

Codificación y aprobación

Las solicitudes de acción correctivas y de mejora continua se deben enviar por correo electrónico al gerente en el término de 10 días a partir de su generación.

Implementar acciones

Ejecutar las propuestas establecidas dentro de los plazos determinados.

Seguimiento de las acciones

Verificar el cumplimiento de cada una de las tareas de acuerdo a los plazos establecidos, identificando las tareas realmente ejecutadas, con el respectivo responsable y fecha en la cual fueron desarrollados.

Revisar los resultados obtenidos de la acción ejecutada y determinar si las actividades lograron establecer que la ejecución fue eficaz.

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	
	Código: PG-05	Edición:

Volver a identificar la acción

Si las acciones aplicadas no fueron eficaces, se requiere levantar una nueva acción e iniciar nuevamente el ciclo, dejando constancia de las causas de cierre y el número de la nueva a ejecutar.

Cerrar la solicitud de acción

Relacionar las observaciones, evidencias y comentarios finales sobre la acción correctiva, preventiva o de mejora continua. Después se debe poner la fecha (año/mes/día), en el cual se finaliza la acción y finalmente la firma del jefe de calidad.

Informar

Se debe comunicar al jefe de calidad el cierre de las acciones originadas en cada proceso.

Control

Cada líder y/o responsable del proceso, debe controlar y garantizar que las no conformidades ya eliminadas no se vuelvan a presentar.

6. Normatividad

- Sistema de gestión de calidad
- Normas ISO 9001

6.8 Administración

Las personas involucradas en la ejecución de la propuesta son: el investigador con el valioso apoyo de cada miembro que conforme cada una de las PYMES del cantón Ambato, que quieran implementar un modelo de gestión de calidad en sus procesos dentro de este propósito que podría concretarse.

6.9 Previsión de la Evaluación

A fin de garantizar y asegurar la ejecución de la propuesta de conformidad con lo programado, para el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá realizar el monitoreo del plan de acción, como un proceso de seguimiento y evaluación permanente que nos permita anticipar contingencias que se pueden presentar en el camino con la finalidad de implementar correctivos a través de acciones que nos aseguren la consecución de las metas.

Tabla Nº 31: Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan Evaluar?	Gerentes de las pequeñas y medianas empresas del cantón Ambato.
¿Por qué evaluar?	Ya que la propuesta tiene como objetivo ayudar a las pequeñas y medianas empresas, a pervivir en el mercado mediante la aplicación de una manual de calidad, asegurando la satisfacción de los clientes.
¿Para qué evaluar?	Para determinar si la propuesta cumple con la finalidad de ayudar a la pervivencia de las PYMES del cantón Ambato.
¿Qué evaluar?	Procesos internos para asegurar la calidad en cada uno los procesos que integran el sistema de gestión de calidad.
¿Cuándo evaluar?	Durante cada uno de los procesos internos y una vez ya concluida la aplicación del manual de calidad.
¿Cómo evaluar?	A través de encuestas, cuestionarios, entrevistas y matrices elaboradas en base indicadores pertinentes.

¿Con qué evaluar?

Mediante la aplicación de los instrumentos adecuados según las técnicas aplicadas.

Fuente: Propia

Elaborado por: ALARCÓN, Andrés (2015)

Bibliografía

- Acosta, L. (2002). *Manual de técnicas de investigación científica*. Asbiarpi.
- Alvarez, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa*.
- Andrade, S. (2012). Impacto de las TICS en el desempeño de las PYMES en el Ecuador, cantón Ambato. Quito, Ecuador.
- Araque, W. (2012). *Las PyME y su situación actual*. Universidad Andina Simon Bolivar .
- Arjona, L. (2014). Cómo se elabora un manual de calidad. *ENFARMA*, XV(3).
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador . (2008). *Constitucion del Ecuador*. Ecuador.
- Barrera, M. (2001). *Situación y desempeño de las PYMES de Ecuador en el mercado internacional*. Montevideo.
- Berenson, M., & Levine, D. (2008). *Estadística para Administración* (Sexta edición ed.). Mexico: Pearson.
- Cevallos, V. (2011). "Elaboración del manual de calidad. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Comitè de la motivaciòn de la calidad. (1987). *Programas de Calidad Total: Fundamentos y guía para la implantación*. Madrid, España: Asociación Española para la Calidad.
- Cuno, G. (2011). Sistema de gestiòn de calidad de la empresa de lacteos Nutri Leche S.A. sucursal San Vicente -cantòn Tisaleo y su influencia en la productividad. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- De gerencia. (7 de 12 de 2014). *Calidad*. Obtenido de <http://www.aserca.gob.mx/artman/uploads/04-02--calidad-total.pdf>.
- Delgado, M. (7 de Diciembre de 2014). *Calidad Total*. Obtenido de <http://www.aserca.gob.mx/artman/uploads/04-02--calidad-total.pdf>.
- Demuner, M., & Mercado, P. (2011). Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*, 79-97.
- EKOS NEGOCIOS. (2013). PYMES 2013 las mayores pequeñas y medianas empresas en Ecuador. *Ekos*, 17.
- Farias, R. (2013). *La cultura organizacional, un activo clave para la supervivencia de la empresa*. Mexico.
- Gallardo, Y., & Moreno, A. (1999). *Analisis de la Investigacion*.

- Graterol, R. (2009). *La investigación de campo*. Estado Merida: Universidad de Los Andes.
- Gutierrez, G., & Gutierrez, M. (Abril de 2013). La certificación de calidad como herramienta de promoción del comercio exterior. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Herramientas para sistemas de calidad. (2015). *Normas 9000*. Recuperado el 15 de Abril de 2015, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- Herrera, L. (2002). *Tutoría de la investigación científica*. Quito: Dímero.
- Herrera, MEDINA, & Naranjo, L. (1962). *Tutoría de la investigación científica*.
- James, P. (1997). *Gestión de la calidad total. Un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall.
- KONEGGUI. (2013). *Koneggi.com*. Recuperado el 16 de Abril de 2015, de <http://koneggi.com.ec/gestion-de-la-calidad/calidad-iso-9001-2008>
- La Hora. (3 de Septiembre de 2010). Sólo 859 empresas tienen certificación ISO 9001.
- Mankiw, G. (2002). *Principios de Economía*. Mc. Graw Hill.
- Medina, R. (Agosto de 2010). La calidad como estrategia de mejora continua para las Pymes Mexicanas. Xalapa, Veracruz, Mexico.
- Ministerio de Industrias y Productividad. (2010).
- Ortega, R. (2005). *Estrategias competitivas y supervivencia empresarial*. Barcelona: Depart. Econometría, Estadística y Economía Española.
- Ortiz, C. (2010). Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Parra, C., Villa, V., & Restrepo, J. (2009). Gestión de la calidad con el modelo EFQM en 10 PYMES metalmeccánicas de Medellín. *EIA, ISSN*, 11.
- Parra, G. (2000). *Bases epistemológicas de la educocomunicación*. Quito: Abya-Yala.
- Pequeña Industria de Pichincha. (2009). Políticas de Apoyo a las PYMES.
- Peresson, L. (Enero de 2007). Sistemas de gestión de calidad con enfoque al cliente. Valladolid, España.
- Perez, C. (2002). *Estudios de lingüística del Español (ELiEs)*. Recuperado el 22 de Junio de 2012, de elies: <http://elies.rediris.es/elies18/531.html>
- Perles, B., & Sullivan, C. (1999). *Economía para todos*. Compañía Editorial Continental S.A.

- Pindyck, R., & Rubinfeld, D. (2001). *Microeconomía*. Mc. Graw Hill.
- Porter, M. (1992). *Ventaja competitiva – creación y sostenimiento de un desempeño superior* (Octava Edición ed.). Mexico D.F: Compañía Editorial Continental.
- Presidencia de la Republica. (24 de 01 de 2007). Decreto Ejecutivo.
- Recursos para PYMES. (2007). *Por qué muchas empresas Fracasan (y 3 estrategias para que no sea así en su caso)*.
- SaberesBiz Blog. (2007). *Estrategias de supervivencia de una empresa*. Obtenido de <http://www.saberesbiz.com/Estrategias-de-Supervivencia-de-una-Empresa.htm>
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: McGraw Hill.
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2000). *Economía*. Mc Graw Hill.
- Sansalvador, M., Trigueros, J., & Reig, J. (2000). La gestion de la calidad total en la PYME a partir de los sistemas ISO 9000. *ICE*, 14.
- Skousen, M. (2001). *La economía en tela de juicio*. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Soriano, C. (11 de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/ochentapy.htm>
- Surveillance, G. (2013). metodología del Sistema de certificación ISO 9001- 2008, del sistema de gestión de cçalidad.
- Universidad Nacional de Luján. (8 de 12 de 2014). *Universidad Nacional de Luján*. Recuperado el 8 de 12 de 2014, de <http://www.unlu.edu.ar/oper201156/normasiso.htm>
- Ureña, A. (1998). *Gestiòn Estratègica de calidad*. Malaga, España.

ANEXOS

ANEXO Nº1 ENCUESTA REALIZADAS A LAS PYMES DEL CANTÓN AMBATO

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE ECONOMIA

Encuesta sobre aplicación de una cultura de calidad en las pequeñas y medianas empresas del Cantón Ambato.

Objetivo. La finalidad de la presente encuesta es estudiar el grado de aplicación de la calidad como estrategia para poder permanecer en el mercado de las PYMES, del cantón Ambato. Esta encuesta es para Uso Único y exclusivo del Investigador de la Universidad Técnica de Ambato.

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Fecha de Inicio de Actividades:

Nombre de la Empresa:

Dirección:

Teléfono:.....

E-mail:

Marque con una x la respuesta que corresponda a las preguntas realizadas a continuación

MERCADO

1. ¿A qué Mercado están dirigidos los productos que produce su empresa?

- a) Local
- b) Regional
- c) Nacional
- d) Internacional

2. ¿Cuántos tiempo esta funcionando su empresa?

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 2 años
- c) De 2 a 3 años
- d) Mas de 3 años

3. ¿Se han diseñado estrategias para mejorar la producción y comercialización de los servicios?

SI NO

4. ¿Qué estrategias se han implementado para poder pervivir en el mercado?

- a) Precios Bajos
- b) Calidad del Producto
- c) Descuentos y promociones
- d) Atención Personalizada
- e) Otros

¿Cuáles? _____

5. ¿Se han implementado en la empresa promociones de marketing para incrementar clientes?

SI NO

6. ¿Se ha incrementado la participación del mercado en el último año?

SI NO

7 ¿Cuáles de las siguientes Prioridades Competitivas tiene en cuenta su empresa?

a) Costos

b) Calidad

c) Flexibilidad

d) Servicio

e) Innovación

f) Responsabilidad

g) Otros

¿Cuáles? _____

8. ¿Cuáles son las principales estrategias para evitar el cierre de una empresa para usted?

a) Alto nivel de Liquidez

b) Tener una calidad adecuada

c) Planificación estratégica

d) Apoyo a las pequeñas empresas

e) Competitividad en el mercado

f) Otros

¿Cuáles? _____

SATISFACCION DEL CLIENTE

9. ¿Las actividades realizadas por la empresa para brindar un mejor servicio al cliente son?

a) Capacitación del Recurso Humano

b) Estructura Organizacional

c) Planificación

- d) Control de la Producción
- e) Tecnología de los procesos
- f) Otros ¿Cuáles? _____

10 ¿Disponen de un sistema para medir la satisfacción de los clientes mediante encuestas o similar donde se incluyan aspectos como calidad, entregas, flexibilidad, comunicación, etc.?

SI NO

11. ¿Utilizan también otros indicadores para medir la satisfacción de los clientes tales como imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.?

SI NO

12. ¿Se mide de forma sistemática la satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, etc.?

SI NO

CALIDAD Y EFICIENCIA

13. ¿Se aplican las normas ISO 9001 dentro de los procesos de la empresa?

SI NO

14. ¿Se realiza un análisis y medición de los procesos de la empresa periódicamente?

SI NO

15. ¿Gerencia con qué frecuencia verifica la eficiencia del personal de la organización?

- a) Quincenal
- b) Mensual
- c) En ocasiones
- d) No se realiza

16. En los últimos años ha implementado implementos de alta tecnología para mejorar la calidad del producto.

SI NO

17. ¿Ha implementado procesos relacionados con la normas de calidad ISO 9001?

SI NO

18. ¿Qué clases de control en la fabricación actualmente implementa la empresa?

- a) Control y prueba de Producto Terminado
- b) Registro de proveedores – existencia
- c) Control y pruebas de las materias primas
- d) Registro y atención de devoluciones
- e) Comprobaciones de uso y de mercado
- f) Otros

¿Cuáles? _____

19 ¿Se revisan de forma sistemática los planes comparando resultados con objetivos e implicando a todos los afectados en los cambios necesarios?

SI NO

20. ¿Se realizan planes para el personal (admisión, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?

SI

NO

21. ¿Se optimiza la cadena de suministro, los inventarios, rotación de material y se minimizan los desperdicios?

SI

NO

22. ¿Se ha desarrollado proyectos de mejora continua en la empresa?

SI

NO

ANEXO N° 2 LISTA DE PROVEEDORES

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

LISTA DE PROVEEDORES

<u>Proveedores</u>	<u>Suministro</u>	<u>Nº Orden De Compra o Servicio Contratado</u>

<u>Aprobado por:</u> <u>Fecha y firma:</u>	<u>Recepción:</u> <u>Fecha y firma:</u>
---	--

ANEXO N° 3 LISTA DE PROVEEDORES ACEPTADOS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

LISTA DE PROVEEDORES ACEPTADOS

<u>Proveedores</u>	<u>Suministro</u>	<u>Nº Orden De Compra o Servicio Contratado</u>

<u>Aprobado por:</u> <u>Fecha y firma:</u>	<u>Recepción:</u> <u>Fecha y firma:</u>
---	--

ANEXO N° 4 FICHEHA DE PROVEEDOR

NOMBRE DE LA INSTITUCIÒN

FICHA DE PROVEEDOR

Proveedores	Producto o Servicio Adquirido	Observaciones	Requisitos	Evaluación

<u>Aprobado por:</u>	<u>Recepción:</u>
<u>Fecha y firma:</u>	<u>Fecha y firma:</u>

ANEXO N° 5 PEDIDO DE COMPRA

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

PEDIDO DE COMPRA

NUMERO DE PEDIDO:

FECHA:

SOLICITADO POR:

CONCEPTO	CANTIDAD

PROVEEDOR Y PLAZO DE ENTREGA:

OBSERVACIONES:

Aprobado por:

Fecha y firma:

Recepción:

Fecha y firma:

ANEXO N° 6 HOJA DE SERVICIO CONTRATADO

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

SERVICIO CONTRATADO

PROVEEDOR:

TELEFONO:

TRABAJO A REALIZAR:

FECHA PREVISTA DE FINALIZACIÓN:

FECHA DE EJECUCIÓN:

CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO	TOTAL

NOTAS U OBSERVACIONES:

<u>Aprobado por:</u> <u>Fecha y firma:</u>	<u>Recepción:</u> <u>Fecha y firma:</u>
---	--

ANEXO N° 7 QUEJAS Y SUGERENCIAS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

QUEJAS Y SUGERENCIAS



Fecha: _____

Datos Personales (opcional):

Nombre:	
Correo electrónico:	

Descripción de la queja, sugerencia o comentario:

Sección a ser llenada por la Secretaría o Unidad Administrativa:

Respuesta:
Nombre, fecha y firma del responsable de la atención: