

# Creatividad e innovación en emprendimientos





# **CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EMPRESARIOS**

Colección Académica. Área Administración

Tomo 2

 **CUERPO  
DEVOCES**

Este libro ha sido evaluado bajo el sistema de pares ciegos.

**COMITÉ EDITORIAL:**

Siomara España, PhD. Universidad de las Artes (Ecuador)  
Jeovanny Benavides, PhD. Universidad Técnica de Manabí (Ecuador)  
Pablo Romo, PhD. Universidad Central del Ecuador (Ecuador)  
Gonzalo Díaz Troya, PhD. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Ecuador)  
Alejandro Recio Sastre, PhD. Universidad de Chile (Chile)  
Mario Madroñero, PhD. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (Colombia)  
Mario Morenza, Mg. Universidad Central de Venezuela (Venezuela)

**CUERPODEVOCES EDICIONES**

Mail: [cuerpodevoces@gmail.com](mailto:cuerpodevoces@gmail.com)  
Web: [www.cuerpodevoces.com](http://www.cuerpodevoces.com)  
Teléfono: 0984172663. Manta

**Creatividad e innovación en emprendimientos**

©Jessica Geoconda Guadamud Vera      ©Audrey Jaqueline Holguín Briones  
©Ana del Rocío García Loor      ©Carlos Stalin Cárdenas Medina  
©José Luis Castro Mero      ©Carlos Orlando Vélez Chávez  
©Mónica Alexandra Franco Chávez      ©Oscar Xavier Calderón Zamora  
©Alexa María Cedeño Macías      ©Ángela Agripina Cevallos Ponce  
©Ana Manuela Palma Avellán

COLABORADORES: Anngy Tamara Chávez Pilligua, Shirley Ivonne Laje Cárdenas, Jhosselyn Dayana Lucas Macías, Kenya Suleyka Cedeño Roca, Milena Nicole Delgado Cedeño, Yelena Nohelani Lagos Reyes, Kevin Fabián Bravo Zambrano, Mikell Janpier García Castro, Nahomy Raquel Holguín Delgado, Ginger Silvia Intriago Pazmiño, Luis Alberto Llamuca Gudiño, Daysi Ivanna Saltos Cobeña, Jenny Karen Abril Guapi, Andrea Lisbeth Anchundia Lucas, Carla Janeth Chica Pin, Gisselle Madeleinne Delgado Parrales, Berni Luis Holguín Terán, Josselyn Jahaira Pilligua Martínez, Liver Jahir Macías Loor, Melanie Betania Manzaba Espinales, Katherine Mariana Morán Chica, Fiorella Elizabeth Rosero Vinces, Edwin Jeremy Vera Cobeña, Vicente Nicolás Alcívar Medranda, Luisiana Valentina Bravo Mera, Daniel Yohell Bravo Molina, Ana Josely Bravo Pacheco, Alisson Lisbeth Bravo Zamora, Milena Rashell Cedeño García, María Antonella Cevallos Cevallos, Nayeli Yelena Cobeña Sánchez, Cristhian Anthony Delgado Macías, David Alejandro Delgado Romero, Melanie Dayana Gracia Carrillo, Daniel José Guachamin Gómez, Nicole Esperanza Guerrero Morales, Kerly Alexandra Guillen Vinces.

Diseño de portada: Isaac Vélez (Hidropixel Agencia)  
Imagen portada: Pexels  
ISBN: 978-9942-631-12-1  
Primera edición: junio de 2024  
Manta, Ecuador

Presentación.....9

CAPÍTULO 1

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA  
ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA DE SERVICIO COOPERATIVA  
DE TRANSPORTE URBANO 24 DE OCTUBRE.....11

Jessica Geoconda Guadamud Vera

José Luis Castro Mero

Ana del Rocío García Loor

Mónica Alexandra Franco Chávez

Alexa María Cedeño Macías

Ana Manuela Palma Avellán

Audrey Jaqueline Holguín Briones

Carlos Stalin Cárdenas Medina

Carlos Orlando Vélez Chávez

Oscar Xavier Calderón Zamora

Ángela Agripina Cevallos Ponce

Anngy Tamara Chávez Pilligua

Shirley Ivonne Laje Cárdenas

Jhosselyn Dayana Lucas Macías

CAPÍTULO 2

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015  
EN LA EMPRESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS ONTECSA.....151

Jessica Geoconda Guadamud Vera

José Luis Castro Mero

Ana del Rocío García Loor

Mónica Alexandra Franco Chávez

Alexa María Cedeño Macías  
Ana Manuela Palma Avellán  
Audrey Jaqueline Holguín Briones  
Carlos Stalin Cárdenas Medina  
Carlos Orlando Vélez Chávez  
Oscar Xavier Calderón Zamora  
Ángela Agripina Cevallos Ponce  
Kenya Suleyka Cedeño Roca  
Milena Nicole Delgado Cedeño  
Yelena Nohelani Lagos Reyes

### CAPÍTULO 3

LÁMPARA DECORATIVA DE MATE MACETA DE FIBRA

DE COCO HORNO DE MADERA.....189

Jessica Geoconda Guadamud Vera

José Luis Castro Mero

Ana del Rocío García Loor

Mónica Alexandra Franco Chávez

Alexa María Cedeño Macías

Ana Manuela Palma Avellán

Audrey Jaqueline Holguín Briones

Carlos Stalin Cárdenas Medina

Carlos Orlando Vélez Chávez

Oscar Xavier Calderón Zamora

Ángela Agripina Cevallos Ponce

Kevin Fabián Bravo Zambrano,

Mikell Janpier García Castro

Nahomy Raquel Holguín Delgado

Ginger Silvia Intriago Pazmiño

Luis Alberto Llamuca Gudiño

Daysi Ivanna Saltos Cobeña

Jenny Karen Abril Guapi

Andrea Lisbeth Anchundia Lucas  
Carla Janeth Chica Pin  
Gisselle Madeleine Delgado Parrales  
Berni Luis Holguín Terán  
Josselyn Jahaira Pilligua Martínez  
Liver Jahir Macías Loor  
Melanie Betania Manzaba Espinales  
Katherine Mariana Morán Chica  
Fiorella Elizabeth Rosero Vincés  
Edwin Jeremy Vera Cobeña

#### CAPÍTULO 4

PROPUESTA DE UN MODELO DE NEGOCIO PARA EL IMPULSO DE LA  
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EMPRENDIMIENTOS.....231

Jessica Geoconda Guadamud Vera  
José Luis Castro Mero  
Ana del Rocío García Loor  
Mónica Alexandra Franco Chávez  
Alexa María Cedeño Macías  
Ana Manuela Palma Avellán  
Audrey Jaqueline Holguín Briones  
Carlos Stalin Cárdenas Medina  
Carlos Orlando Vélez Chávez  
Oscar Xavier Calderón Zamora  
Ángela Agripina Cevallos Ponce  
Vicente Nicolás Alcívar Medranda  
Luisiana Valentina Bravo Mera  
Daniel Yohell Bravo Molina  
Ana Josely Bravo Pacheco  
Alisson Lisbeth Bravo Zamora  
Milena Rashell Cedeño García  
María Antonella Cevallos Cevallos

Nayeli Yelena Cobeña Sánchez

Cristhian Anthony Delgado Macías

David Alejandro Delgado Romero

Melanie Dayana Gracia Carrillo

Daniel José Guachamin Gómez

Nicole Esperanza Guerrero Morales

Kerly Alexandra Guillen Vincas



## **PRESENTACIÓN**

En esta obra se presenta una compilación de cuatro experiencias realizadas por estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, que se enmarcan en la puesta en práctica de proyectos integradores. Estos proyectos se desarrollan como una estrategia metodológica de apoyo para el proceso de formación disciplinar y brindan a los estudiantes la oportunidad de desarrollar un pensamiento crítico y aplicar los conocimientos y habilidades obtenidos en las diferentes asignaturas de un plan curricular para resolver problemas profesionales.

Las dos primeras experiencias se centraron en la evaluación del cumplimiento de las directrices de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en dos empresas: una de transporte urbano, “24 de Octubre”, y otra de servicios tecnológicos, “ONTECSA”. En ambos casos, los resultados mostraron que la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 puede mejorar la calidad del servicio, la satisfacción y la fidelización del cliente.

Por otro lado, se realizaron modelos de negocio para el impulso de la creatividad e innovación en emprendimientos. En este caso, un grupo de estudiantes analizó la factibilidad

de la realización de utensilios artesanales para el hogar, como una lámpara decorativa de mate, una maceta de fibra de coco y un horno de madera. Otro grupo de estudiantes se inclinó por tres ideas direccionadas a la salud y tecnología: jabón negro con esencia de frutas, aceite de cannabis y pulseras electrónicas de rastreo. En ambos casos, se concluyó que la innovación es una estrategia importante para el éxito de los emprendimientos manabitas. Los productos innovadores pueden ayudar a los emprendimientos a satisfacer las necesidades de los consumidores y a competir en el mercado actual.

Las experiencias sistematizadas dejan entrever que los proyectos integradores requieren la consideración de diferentes perspectivas y enfoques para su resolución. Esto contribuye a desarrollar en los estudiantes una visión holística del problema tratado y a considerar distintas soluciones. Además, estos proyectos requieren trabajo en equipo, lo que estimula el desarrollo de habilidades de colaboración. Asimismo, la presentación de los resultados obtenidos contribuye al desarrollo de habilidades de comunicación. Estas habilidades y conocimientos adquiridos en este proceso sin duda ayudan a los estudiantes a familiarizarse con entornos profesionales.

## CAPÍTULO 1

### **CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA DE SERVICIO COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS Y COLECTIVOS 24 DE OCTUBRE**

#### **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo fue efectuado en la Cooperativa de Transportes Urbanos y Colectivos 24 de Octubre, representando a una empresa de transporte urbano y colectivo que realiza sus recorridos dentro de la ciudad de Manta.

La empresa en mención brinda servicios de transporte urbano y colectivo por vía terrestre, inicia sus labores el 8 de diciembre de 1967 con la actividad de servicio en transporte urbano y colectivo dentro de la ciudad de Manta. Su propósito principal es satisfacer a los clientes y mantener un desempeño factible dentro de la empresa a través de los socios correspondientes, para así garantizar que los usuarios lleguen en perfectas condiciones a su destino.

Esta empresa es consciente del crecimiento competitivo y de la existencia de varias organizaciones con mayor experiencia y reconocimiento del mercado; la misma considera la alternativa de adoptar las normas ISO 9001 para el mejoramiento organizacional, regulando para el efecto sus

procesos internos bajo los estándares de calidad.

Además, es necesario considerar que la asamblea general de socios es la máxima autoridad en esta organización y es la que se encarga de tomar decisiones importantes a nivel directivo, ejecutivo y operativo; siempre que estas decisiones no sean contrarias a la Ley y al Reglamento de la SEPS o al Estatuto de la Cooperativa.

La empresa cumple con las normas ISO9001:2015, tales como: Sistema de gestión de la seguridad vial 39001, Software ISO 27001 del sistema de gestión, Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (OHSMS) 45001, obteniendo en el proceso de indagación y análisis información respecto a su operatividad.

Con respecto a la organización, la Cooperativa recibe orden de la empresa general que es la Federación de Transportistas Urbanos de la ciudad de Manta (FETUM) por lo que debe adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador. Dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público. Los servicios se sustentan mediante cobro directo a los pasajeros. Normalmente son servicios regulados y subvencionados por autoridades locales o nacionales.

Los autobuses son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más usado a nivel de transportes públicos, por constituir una opción económica de movilización. Las compañías de transporte buscan establecer una ruta basada en un número aproximado de pasajeros en el área

a ser servida. Una vez establecida la ruta, se construyen las paradas de autobuses a lo largo de esa ruta.

Por todo lo anterior interesa Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Octubre, para un sistema de gestión de la calidad.

Asimismo, Determinar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 4 Contexto de la Organización basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Octubre para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad; Analizar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 5 Liderazgo basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Octubre para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad; Identificar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 6 Planificación basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Octubre para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad; Revisar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 7 Soporte basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Octubre para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad; Analizar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 8 Operación basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Octubre para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad; Establecer el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 9 Evaluación de Desempeño basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Octubre para la

mejora del Sistema de Gestión de Calidad; y, Determinar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 10 Mejora basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transporte Urbano 24 de Octubre para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

### **ANTECEDENTES**

De acuerdo con Valdez y Zanabria (2021), en torno al empleo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la Empresa de Transportes Nuevo Horizonte S.A., concluyen que la empresa ha decidido implementar nuevas políticas en las tareas de los analistas mejorando los procesos de atención y operación, motivados por proporcionarles a los usuarios satisfacción y valores agregados al servicio brindado, incluyendo el monitoreo de unidades con el fin de evitar posibles fallas mecánicas y evaluación constante de estas, establecer acciones correctivas que nos permitan estar en una mejora continua del proceso; ofreciendo un servicio con los estándares de calidad.

Lara y Constanza (2019), en torno a la Aplicación de la norma UNE EN ISO 9001:2015 al servicio de auditoría del SITP Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C., argumentan que durante muchas décadas se ha hablado sobre la calidad de los productos, de los servicios, la satisfacción del cliente, la mejora en los procesos y demás temas relacionados. Muchos de los autores que se mencionan en su investigación, han trabajado para dejar un legado en la sociedad y esta los utilice y mejore con el objeto, no sólo, de beneficiar a las industrias, sino también al consumidor final, que al fin de cuentas es el que realmente percibe la calidad

del producto o servicio que recibe. Se trabajo hace hincapié al tema del producto tangible, pero se quedan cortos cuando se habla de un servicio o un producto intangible.

Los resultados de Chial y Tapia (2019), en torno al nivel de estandarización en calidad de los procesos logísticos que realizan las empresas de transporte de carga con matriz en la ciudad de Tulcán, observan que la mayoría de las empresas de la localidad no cuentan con algún estándar de calidad.

Chial y Tapia (2019), afirman que la implementación de los sistemas de gestión de calidad, han permitido y promovido el uso de un lenguaje común para actividades y procesos; ha incrementado la productividad y el control de las operaciones; así también ha definido sistemáticamente las necesidades de las partes interesadas facilitando el acceso a mercados donde su uso es obligatorio.

Por su parte, Navarrete y Campoverde (2018), proponen, en su investigación, diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basándose en los requisitos expuestos por la norma ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción de los clientes enfocándose en la mejora de sus procesos. La propuesta señala un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2015, donde primero se realizará una auditoría inicial que presente los requisitos aplicables, y aquellos cumplidos para respaldar el sistema, diseñando los procesos e identificando la evidencia que la empresa debe contener para su implementación. Para ser implementado se necesitan capacitaciones al personal por el cambio de metodología.

Mientras que Zambrano y Murillo (2019), en torno al Modelo de gestión en procesos basado en la norma ISO 9001: 2015 para una empresa de transporte S.A., argumentan que,

en la empresa estudiada, no se ha realizado un diagnóstico formal de los procesos y estos están descritos de forma general y sin una actualización, de igual manera los procedimientos no se han difundido en la organización por lo cual algunos de los involucrados de la operación no tienen claro el proceso.

Banchon et al. (2018), en su investigación, en torno al estudio administrativo para la formulación del plan estratégico y el sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 de la empresa de transporte del mayorista Etramay S.A., determinó que la organización posee una amplia y moderna flota vehicular, pero hace falta delimitar los procesos relacionados al transporte, no tiene contacto directo con el cliente, también se ha evidenciado que los accionistas no tienen compromiso con la compañía debido a que cada uno labora a título personal.

Castillo (2020), plantea en su investigación, demostrar que el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 mejora la gestión de transporte. La investigación permitió establecer que la implementación es adecuada en base a la documentación de las operaciones. Posterior a la implementación del sistema de gestión de la calidad se pudo observar conductas positivas en cuanto a los indicadores de puntualidad, fiabilidad y cumplimiento.

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un marco de referencia para que las organizaciones analicen las necesidades y exigencias del cliente, identifiquen áreas que puedan requerir mejoras y definan procesos que contribuyen a elaboración de productos de calidad, a fin de prestar una



excelente atención al usuario, brindar confianza tanto a los clientes como la empresa y lograr un avance en el desarrollo corporativo (Pérez, 2020).

Se puede definir que un SGC es el conjunto de actividades a través del cual la agencia define, implementa y revisa sus objetivos de la política de calidad. El SGC de una organización se compone de procesos interrelacionados e interactivos que utilizan recursos para lograr los resultados previstos y proporcionar valor. Mismo que es necesario para controlar y mejorar los diversos procesos de una organización, generando mejora continua a sus resultados.

Un Sistema de Gestión es el modo en el que una empresa u organización ordena sus procesos para intentar conseguir la satisfacción del cliente. Implementar un Sistema de Gestión puede reportar numerosos beneficios. Entre ellos se encuentra la medición de los resultados, fluidez de comunicación entre procesos, mejora continua, etc. Si se decide implantar un Sistema de Gestión, se debe tener en cuenta que se puede conseguir un certificado ISO de la norma 9001:2015. Esto conseguirá que tanto los clientes, como proveedores o terceras partes relacionadas con la empresa, tengan una mejor imagen de nuestra empresa u organización (ISO, 2018).

No obstante, se está frente a un mundo competitivo, donde se encuentran nuevas tecnologías que sorprenden día a día, los clientes son cada vez más exigentes, requieren productos o servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Es por ello por lo que las organizaciones deben trabajar en por la satisfacción total de sus clientes, mediante un proceso de mejora continua e implementar normas estandarizadas para lograr la calidad máxima de

los productos o servicios que ofrecen y es importante la plena colaboración de todo el personal de la organización o empresa, para que sea efectivo el servicio realizado, y que de esta manera se obtengan excelentes resultados para la empresa.

### **LA GESTIÓN POR PROCESOS**

“Es una forma de dirigir empresas y organizaciones basándose en procesos, de modo que todos actúen en pro de objetivos comunes” (SYDLE, 2021).

En base a ello, esta permite que personas de diferentes campos participen en un mismo proceso. La eficiencia del proceso determina la eficiencia de la empresa. Los sistemas de gestión de transporte crean tecnologías logísticas que ayudan a las empresas a planificar, ejecutar y optimizar todos los movimientos de entrada y salida; garantizar el cumplimiento y la documentación adecuada.

**Figura 1**

*Gestión de Procesos*



*Nota.* Junta de León y Castilla (2004, p. 17).

Un mapa de procesos, describir las actividades a través de diagramas, soportar la información en una ficha de proceso donde entre otros temas, se establecen indicadores que permitirán medir la capacidad, eficiencia y efectividad de los procesos.

La información de los indicadores permitirá hacer un análisis de la operación, detectar oportunidades de mejora y tomar decisiones. Las pequeñas y medianas empresas (pymes) pueden encontrar panoramas diferenciales, donde no solo logren dominar los aspectos básicos de su organización, sino generar una dinámica estratégica que les permita anticipar y hacer frente a los cambios del mercado (Barrios, 2019).

### **MODELO DE EXCELENCIA EFQM**

“Es un modelo de calidad total que, para implantarlo, requiere del compromiso y liderazgo de la dirección del centro donde se vaya a implantar y la participación e implicación de todos los miembros de la organización” (Elsevier, 2008).

Este modelo se basa en la autoevaluación de las debilidades identificadas en la organización, donde es necesario implementar acciones correctivas, que deben incluirse en el plan de calidad.

**Figura 2**

*Mapa de Procesos Liderazgo*



Nota. Benjumea (2018).

### **LA GESTIÓN POR PROCESOS DE NEGOCIO BPM**

La Gestión por Procesos de Negocio (BPM, del inglés Business Process Management) es una disciplina de gestión empresarial holística que integra tanto otras disciplinas relacionadas, técnicas y mejores prácticas del pasado y presente; así como todas las tecnologías necesarias para dar vida a su implementación y ejecución (Decide, 2020).

Se determina que este proceso se enfoca en la mejora continua de la organización a través de procesos de negocio adaptados a una estrategia específica. Tanto la estrategia como sus procesos son dinámicos, por lo que debe haber flexibilidad, preparación y atención a los cambios del entorno (clientes, competencia, normativa, etc.). Impulsará la excelencia, la eficiencia, la eficacia, la alineación estratégica, la integración, la flexibilidad, la escalabilidad y

la sostenibilidad. De esa manera siempre obtienes el mejor rendimiento.

### Figura 3

*Gestión y manejo de acciones BPM*



*Nota.* Barros (2018)

### **MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS GLOBALES**

“Es un modelo de gestión que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales orientados a la consecución de la calidad total y a la satisfacción del cliente” (Contreras et al., 2017).

En ella se organizan y se combinan los recursos con el único fin de hacer cumplir las políticas, regulaciones y objetivos. Este modelo de gestión se basa en que se den las prioridades del sistema.

### **MODELO GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR**

Basado en el término creado por Michael Porter en el

libro “Ventaja competitiva” el modelo que sigue la cadena de valor requiere que el trabajo satisfaga las necesidades de los clientes con excelencia, además de seguir las tendencias del mercado (Souza, 2021).

Una cadena de valor es un modelo teórico que describe las actividades que realiza una empresa que son más importantes para crear y mantener valor para los clientes y la organización misma. Una operación de esta descripción está diseñada con el único propósito de satisfacer al cliente.

### **TEORÍAS DE LA ISO 9001:2015**

Los padres de la calidad acorde a las teorías ISO 9001-2015 popularizaron su teoría de la reactivación de la producción y la aplicación de la calidad, centrándose en la sistematización y estandarización de todo el proceso productivo e industrial para obtener mejores productos y servicios.

**Tabla 1**

*Teorías de la ISO 9001:2015*

<b>Autor</b>	<b>Filosofía / Teoría Aplicada</b>	<b>Conceptos Principales</b>
Edwards Deming (1900-1993) Estadístico estadounidense	<ul style="list-style-type: none"><li>• Control Estadístico de la Calidad.</li><li>• “Calidad Total”</li><li>• Ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) o PDCA.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Control estadístico de procesos</li><li>• Filosofía de Administración para la Calidad.</li><li>• Ciclo PDCA (planificar, desarrollar, controlar, actuar)</li><li>• Mejorar para ser competitivos.</li></ul>

Autor	Filosofía / Teoría Aplicada	Conceptos Principales
Joseph M. Jurán (1954) Ingeniero, abogado y asesor rumano	<p>“Trilogía de Juran”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la Calidad.</li> <li>• Control de la Calidad.</li> <li>• Mejora de la Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir mercado y su necesidad</li> <li>• Definir características del producto y servicio a lograr</li> <li>• Desarrollo de procesos productivos</li> <li>• Cumplir expectativas/ conformidad</li> <li>• Comparar producto vs objetivos de calidad</li> <li>• Actuar sobre las diferencias:</li> <li>• Establecer metas para la mejora continua</li> <li>• Realizar proyectos para solucionar problemas</li> <li>• Planificar el alcance de las metas. Registrar y comunicar los resultados.</li> </ul>
Kaoru Ishikawa (1915-1989) Ingeniero, catedrático, consultor japonés Presidente Japonés ante ISO Premio Deming y de Normalización Industrial Medalla Sehwhart	<p>Normalización industrial para fortalecer la productividad.</p> <p>Siete herramientas técnicas (estadística de análisis de problemas):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de Pareto</li> <li>• Diagrama Causa- Efecto (Diagrama de Ishikawa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primero la calidad, luego la utilidad.</li> <li>• El cliente es lo más importante (orientación hacia el cliente)</li> <li>• Prevenir, no corregir.</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Compromiso de la alta dirección.</li> <li>• Resultados a largo plazo. (No hay caminos cortos para alcanzar la calidad)</li> <li>• Medir resultados</li> <li>• Dar reconocimientos</li> <li>• Proceso de mejora continua.</li> </ul>

Estratificación

- Hoja de verificación
- Histogramas
- Diagramas de dispersión
- Gráficas y cuadros de control.

<b>Autor</b>	<b>Filosofía / Teoría Aplicada</b>	<b>Conceptos Principales</b>
Philip B. Crosby. (1980's)	"Cero Defectos" "Hacerlo Bien la Primera Vez" Proceso de Mejoramiento de la Calidad en 14 pasos. Cultura Preventiva. Indica que los errores se producen por falta de conocimiento, de atención o ambos. Sugiere un cambio de mentalidad para lograr el estándar cero defectos.	Cuatro principios de la Calidad, según Crosby. <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad se define como cumplir con los requisitos.</li><li>• El sistema de calidad es la prevención.</li><li>• El estándar de la realización es Cero Defectos</li><li>• La medida de la calidad es el precio del cumplimiento.</li></ul>



Autor	Filosofía / Teoría Aplicada	Conceptos Principales
TQM- Total Quality Management (1960's)	Teoría de la Calidad Total. No se considera una herramienta de medición estadística, ni un proceso de control de calidad, sino una cultura de calidad y cambio organizacional. (Sashkin, 1992).	Se centra en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continuo</li> <li>• Medición de la calidad</li> <li>• Cambio de cultura organizacional</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• En la década de los 90, unido con CQI (Continuos Quality Improvement) promovió el programa TQM/CQI, con profundo impacto en el sistema de salud canadiense. (Price, 1994).</li> </ul>
Kaizen. Ventaja Competitiva japonesa (1960's)	Teoría de la Calidad Total de los japoneses Kaizen sugiere que la variación de la calidad tiene impacto directo en los costos y en la gente (Baird, 2015).	Indica que la cultura de la calidad se centra en la calidad de las personas, luego de los productos. Implica el ciclo E;H,R,A (estandarizar, hacer, revisar y actuar) Su enfoque es transversal, y es una adaptación del ciclo de Deming.

*Nota.* Satorres (2018)

La edición ISO 9001:2015 pretende seguir conservando la aplicabilidad de la norma en cualquier tipo de organización y fomentar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO. Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de 80% de organizaciones

certificadas a nivel mundial (Cantos et al., 2018).

Es por esto que, la Cooperativa de Transportes Urbanos y Colectivos 24 de Octubre, representa la calidad en base a la documentación de vida jurídica mediante acuerdo Ministerial 1114 el 12 de Junio de 1968, regida de la nueva edición establecida, para así poder obtener un mejoramiento satisfactorio.

La norma ISO 9001:2015 es una norma internacional que integra todos los principios, conceptos y elementos para la sistematización de la gestión de la calidad. Esta norma propone una estructura propia para un sistema de gestión de calidad (SGC) aplicable a todo tipo de empresa (Salazar, 2019).

La Cooperativa 24 de Octubre promueve esta adopción para buscar el enfoque a sus procesos y desarrollar, implementar, mejorar la eficacia en el sistema de gestión de la calidad; así lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos de este.

## **CALIDAD**

“Las normas de calidad son reglas, directrices o características que debe cumplir un producto o servicio (o sus resultados) para garantizar la calidad de este” (Etecé, 2022).

Es por ello, que el control de calidad permite eliminar errores o fragmentos innecesarios para garantizar los mejores resultados. Esta consiste en definir las características mínimas de un producto, mejorar la seguridad, proteger los intereses del cliente y reducir costos.

Calidad significa mejorar constantemente la eficiencia y eficacia de la organización y sus operaciones, siempre

prestando atención a las necesidades de los clientes y sus quejas o signos de insatisfacción. Cuando los procesos de trabajo se planifican, detallan y controlan, aumentan las capacidades y el rendimiento de la organización. Sin embargo, además, se debe preguntar periódicamente a los clientes sobre la calidad percibida y las oportunidades para mejorar el servicio recibido. La calidad percibida por el cliente depende de cómo una organización realiza todas las actividades que afectan los servicios prestados a sus clientes; contratación, compra o subcontratación, mantenimiento, control del servicio, documentación, detección y corrección oportuna de errores o incidencias, formación adecuada del personal.

**Figura 4**

*Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015*



Nota. Hedera Consultores (2016)

## **SISTEMAS DE GESTIÓN**

Un Sistema de Gestión de Calidad o también conocido como SGC, es una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes (ISO Tools).

Un sistema de gestión ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, etc. que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que se desea. El modelo tradicional de gestión está basado en la división de la Organización en departamentos independientes que funcionan autónomamente.

Mejorar la calidad y la gobernabilidad en el sector público es un desafío para el liderazgo y la gestión nacional para aumentar la capacidad nacional para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor mediante el fortalecimiento de la planificación y gestión integradas para generar confianza en las figuras públicas. Para enfrentar este desafío, es necesario definir estándares de calidad para medir y monitorear las características de los servicios prestados, identificar desviaciones y determinar acciones para mejorar la gestión.

## **INDICADORES DE PROCESOS**

“Los indicadores de proceso son los que se centran en la evaluación del estado de una tarea y su rendimiento con respecto a los objetivos establecidos” (SYDLE, 2022).

En efecto, estos también son llamados KPI o indicadores clave de desempeño, ya que las empresas pueden llegar a

utilizar indicadores estratégicos, que miden los objetivos de la alta dirección y poder llegar a identificar las oportunidades de mejora.

Las mediciones siempre deben ser representativas, analíticamente sensibles, confiables y oportunas. A continuación, se imparte algunos de ellos:

### **INDICADORES DE EFICIENCIA**

Las medidas de eficiencia están diseñadas para indicar por qué los recursos se asignan a tareas y/o trabajos. Por lo que, este se enfoca en el tiempo acorde a las actividades que se realizan dentro de la entidad.

### **INDICADORES DE EFICACIA**

Son indicadores del éxito de las acciones realizadas de acuerdo con las metas establecidas. Cuanto más cerca se esté de la meta, más efectivos será. Este mide el grado de satisfacción de los clientes.

### **INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD**

Los indicadores de productividad se utilizan para medir el progreso de un proceso y determinar si cada paso del proceso se realiza de manera consistente. Es decir, la productividad es la eficiencia de la producción generalmente la de sus empleados.

### **INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

En este caso, lo que se mide es si los procesos se cumplieron o no. Este constituye un conjunto de medidas institucionales diseñadas para monitorear el cumplimiento de las políticas,

objetivos y compromisos de mediano y largo plazo establecidos en las metas e implementados principalmente a través de programas y proyectos institucionales.

### **INDICADORES DE CALIDAD**

Los indicadores de calidad sirven para medir si se cumplió con las expectativas del cliente. Si satisface o no sus necesidades. Son utilizados para evaluar la calidad de un proceso o producto. En otras palabras, determinan el nivel de logro de las metas a las que se ha aplicado un conjunto específico de actividades.

### **LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Este indicador es importante, al igual que la calidad, evalúan el producto o servicio que recibe el cliente. Lo ideal para cualquier organización sería aplicar métricas a cada tarea que monitoreamos para poder documentar con más detalle lo que se está tratando de lograr y si se están siguiendo los pasos definidos. A partir de esto se tiene que elegir el más adecuado a la medida de cada proceso que se necesita, no siempre son los mismos para todas las empresas.

### **DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Un Sistema de Gestión de Calidad o también conocido como SGC, es una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes (ISO Tools, 2020).

El estándar ISO 9001:2015 es una norma utilizada para la implementación de un sistema de gestión de la calidad y una

norma de certificación. Esta es necesaria para la planificación y ejecución de las principales actividades de la organización (producción, desarrollo y servicio). Es decir, las áreas que pueden llegar afectar la capacidad de una organización para la satisfacción del cliente.

### **PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Para Gabarró (s.f.), los principios de gestión de la calidad “están vinculados con aquella empresa moderna que busque consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Cuando se implanta la norma ISO 9001, estos principios deben servir para la mejora continua de la organización para que le sea útil”.

Así, se presentan ocho principios de gestión de calidad:

1. Enfoque al cliente: las Empresas o entidades dependen de sus clientes, por lo que deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas.
2. Liderazgo: los líderes establecen una meta común y una dirección para la organización. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Compromiso del personal: los empleados en todos los niveles son el núcleo de la organización y su dedicación permite que sus habilidades beneficien a la organización.
4. Enfoque a procesos: al administrar las actividades y sus recursos asociados como un proceso, los resultados deseados se logran de manera más eficiente.

5. Enfoque a la gestión: identificar, comprender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema ayuda a aumentar la eficacia y la eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: el objetivo continuo de la organización debe ser la mejora continua del desempeño general de la organización.
7. Toma de decisiones basada en hechos: la toma de decisiones efectiva se basa en el análisis de datos e información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambas partes para crear valor. (ESGinnova, 2017)

## **NORMAS ISO**

“La organización ISO desarrolla normas internacionales en un amplio abanico de campos, diseñando además los procesos de evaluación y gestión de los procesos” (Excelencia, 2015).

“International Organization for Standardization” o “Organización Internacional de Normalización”, el objetivo principal de las normas ISO es dirigir, coordinar, simplificar y estandarizar el uso para lograr el objetivo de reducir costos y mejorar la eficiencia. Ayuda a que el desarrollo, la producción y la entrega de bienes y servicios sean más eficientes, seguros y transparentes. Estas reglas hacen que el comercio entre países sea más fácil y justo. Proporcionan a los gobiernos la base técnica para la legislación en materia de salud, seguridad y medio ambiente. También ayudan



a transferir tecnología a los países en desarrollo y ayudan a hacer la vida más fácil a los consumidores y usuarios en general al protegerlos de los problemas causados por un producto o servicio.

### **NORMAS INTERNACIONAL ISO 9001-2015**

La norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional que establece un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de una organización al cumplir los requisitos que propone. Pretende garantizar que el desempeño de la actividad de la organización está orientado a la mejora continua y que los productos y servicios suministrados satisfacen al cliente (Departamento de Consultoría, 2022).

Este estándar cubre oportunidades de mejora empresarial, profundización en la gestión de riesgos, organización de procesos y mejora continua. Por otro lado, comprender y gestionar los procesos interconectados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los resultados deseados. Este enfoque permite a la organización controlar las relaciones e interdependencias entre los procesos que tienen lugar en el sistema, mejorando así el desempeño general de la organización. A su vez, los procesos implican la identificación y gestión sistemáticas de los procesos y sus interacciones para lograr los resultados deseados de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización.

### **BENEFICIOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015**

Los beneficios internos de implantar ISO 9001:2015, a decir de Eurofins (2023) son:

### **INTEGRACIÓN GLOBAL DE LOS PROCESOS**

Una de las ventajas de certificarse en la ISO 9001 es que, a la hora de analizar las interacciones derivadas del mantenimiento de este sistema de gestión, se detectan de manera más sencilla mejoras relativas a la eficiencia y al ahorro de costes. Que toda la organización conozca los procedimientos contribuye a una mejor coordinación y se evitarán ineficiencias que puedan surgir en los procesos. Un mayor control en los procesos internos genera una clara mejora productiva.

### **TOMA DE DECISIONES BASADA EN CONOCIMIENTO**

Uno de los principios del estándar internacional ISO 9001 es la toma de decisiones basada en datos, es decir, en conocimiento. El objetivo es gestionar mejor los recursos, para mejorar la eficiencia y ahorrar costes. Una toma de decisiones basada en información objetiva contribuye a la productividad.

### **PARTICIPACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS**

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 conlleva la participación tanto de la alta dirección como de los empleados. Estos últimos son los que mejor conocen los procesos y sus aportaciones son las que permitirán llevar a cabo acciones correctivas para la mejora de la eficiencia y la competitividad de la organización.

### **MAYOR COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES**

El hacer partícipe a los trabajadores de la implantación de la norma ISO 9001 desde el principio contribuye a que

se sientan alineados con los valores de la organización, aumentando su nivel de compromiso. Esto se traduce en una mayor satisfacción con el puesto de trabajo, lo que hace que la productividad y el rendimiento aumenten y la compañía transmita de cara al exterior una imagen fortalecida. (Eurofins, 2023)

En cuanto a los beneficios externos de implantar ISO 9001:2015, son los siguientes:

### **MEJORA LA IMAGEN DE MARCA**

Aquellas empresas que se certifican en la norma ISO 9001:2015 mejoran su imagen de marca, ya que este estándar internacional aporta confianza a los grupos de interés, demostrando el compromiso de la organización por la calidad. Además, en el modelo de negocio B2B, a la hora de buscar un nuevo proveedor muchas compañías se fijan si cuentan con un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001. Con esta norma las empresas ponen de manifiesto que se preocupan por la forma en que son vistas por sus clientes y que están abiertas a nuevas oportunidades y asociaciones.

### **CONTRIBUYE A LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE**

Las compañías certificadas en la norma ISO 9001 ponen el foco en el cliente más que en el producto y tratan de ofertar un servicio en el que se vean reflejados sus valores de responsabilidad social corporativa. Las organizaciones que hayan implantado un sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001 cuentan con herramientas para medir la satisfacción del cliente. La posibilidad de conocer su

comportamiento, sus motivaciones o sus expectativas permite trabajar para ofrecer un valor añadido, algo que contribuye a su fidelización.

### **APORTA RECONOCIMIENTO**

La implantación de este estándar internacional como la ISO 9001 aporta reconocimiento y ayuda a la organización a mejorar su posición en el mercado. Contar con un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 supone una ventaja competitiva respecto a otras empresas del sector que no cuentan con esta norma.

### **POTENCIA LA MEJORA CONTINUA**

Certificarse en la norma ISO 9001 implica que la organización debe realizar un seguimiento sobre si existen nuevas oportunidades o necesidades como parte de la mejora continua. En un sistema de gestión de calidad, la mejora continua debe ser entendida como un proceso bien definido y documentado en el que se utilizan herramientas y metodologías para gestionar la calidad.

### **APERTURA DE NUEVOS MERCADOS**

Contar con un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 adquiere una mayor relevancia a la hora de presentarse en licitaciones públicas. Además, la ISO 9001, al tratarse de una estándar internacional, facilita la apertura a nuevos mercados donde existe una alta competencia.

### **CREA UN VALOR AÑADIDO**

La certificación ISO 9001 en una estructura de alto

nivel crea un valor añadido a los servicios ofrecidos por la organización y genera una mayor confianza entre los clientes. (Eurofins, 2023)

### **ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015**

La estructura de la nueva ISO 9001:2015, según Ehsgroup (2022), incluye dos nuevos requisitos:

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora

### **ALCANCE**

“El alcance en normas ISO no es más que la descripción detallada de todo lo que tiene que ver con la organización empresarial de nuestro negocio, independientemente de cuál sea nuestro sector de actividad, número de trabajadores o tamaño” (Q-BO, 2021).

El alcance en normas ISO no es más que la descripción detallada de todo lo que tiene que ver con la organización empresarial de nuestro negocio, independientemente de cuál sea el sector de actividad, número de trabajadores o tamaño.

Por lo tanto, es un documento que debe recoger elementos

como: productos y servicios ofrecidos por la compañía, tipos de procesos desarrollados en el seno de la organización, tipo de actividades, principales ubicaciones, etc.

Este alcance puede referirse a la globalidad de toda la empresa o realizarse de una forma más concreta a un tipo de actividad o ubicación geográfica. Aunque lo habitual es que englobe a toda la organización. Esta es una parte de gran importancia, que define la forma en que el Sistema de Gestión de la Calidad se extiende y relaciona con todas las operaciones de la compañía, además, detalla y justifica los requisitos de las normas ISO que se van a implantar.

### **OBJETIVOS DE LA ISO 9001:2015**

El principal objetivo de la ISO 9001:2015 es lograr que una compañía consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma.

Uno de los requisitos de la norma ISO 9001 2015, es la necesidad de definir Objetivos de Calidad. Estos Objetivos son una de las herramientas clave que garantizan la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, y son una buena oportunidad para que la Dirección muestre su liderazgo y compromiso con la organización (ISO WIN, s.f.).

Los Objetivos, según ISO WIN (s.f.), se pueden definir para diferentes niveles dentro de la empresa. Desde Objetivos globales alineados con la estrategia de la organización, hasta Objetivos asociados a un proceso concreto.

Las características que deben cumplir los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad son:

- Adecuados: deben de ser coherentes con la Política

de Calidad y los requisitos del Sistema de Gestión, así como con el Contexto actual de la empresa.

- **Exigentes:** los Objetivos deben suponer un reto y un esfuerzo a la organización. No es suficiente marcar objetivos que sin realizar ningún tipo de acción extraordinaria vayan a ser conseguidos. Garantizando de esta manera la mejora continua que pide la norma ISO 9001 2015.
- **Cuantificables:** deberemos poder, de manera objetiva, valorar si se han logrado o no los objetivos propuestos, evitando de toda opinión o valoración subjetiva. Por ejemplo: “La mejora de la satisfacción de los clientes” es completamente subjetivo, pero “Mejorar en más de 1 punto la valoración media de satisfacción de los clientes”, ya no lo es.
- **Comprensibles:** los Objetivos de Calidad deben ser comunicados dentro de la organización, y por tanto deben ser entendibles por todos.
- **Medibles:** de manera periódica deberemos chequear que las acciones realizadas van siendo efectivas, y nos acercamos a conseguir el objetivo final marcado. Para ello, necesitaremos poder medir el Objetivo en períodos intermedios y ver que su evolución es la correcta. (ISO WIN, s.f.)

Objetivos para Sistemas de Gestión de la Calidad que cumplen la norma ISO 9001 2015, son los relacionados con:

- Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes u otras partes interesadas.
- Reducir el número de No Conformidades del Sistema

de Gestión o algún proceso concreto.

- Aprovechar alguna Oportunidad o reducir algún Riesgo identificado.
- Reducir el número de reclamaciones de cliente, sanciones o penalizaciones.
- Mejorar el compromiso y motivación de los trabajadores.
- Reducir el número de No Conformidades asociadas a los Proveedores. (ISO WIN, s.f.)

### **REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los documentos indicados a continuación, forman parte del análisis investigativo, posterior a la búsqueda de información de fuentes primarias y secundarias para así validar el desarrollo a la aplicación de este informe analítico.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

### **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

Trata del establecimiento de los factores externos e internos que impactan, de alguna forma, los procesos que la empresa realiza, sus objetivos, su dirección estratégica y sus resultados. Dado que son cuestiones consideradas en el sistema de gestión de calidad (SGC), la organización está obligada a dar seguimiento y revisar la información con respecto a ellas.



## **LIDERAZGO**

Para implantar y mantener correctamente un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, es necesario involucrar en el sistema a la alta dirección de la organización y recoger su ejemplo. El liderazgo en ISO 9001 debe entenderse como el comportamiento y compromiso individual, cuyo propósito es dirigir e influir positivamente en el comportamiento de los demás para lograr objetivos específicos.

Willian Edwards Deming (1900-1993), uno de los principales “gurús de la calidad”, incorpora el “liderazgo” como uno de sus famosos catorce puntos para la gestión de la calidad. Para Deming, en las organizaciones debe adoptarse el liderazgo para conseguir que los inspectores, jefes o superiores no se limiten a dar órdenes o a impartir castigos, sino que más bien sean un orientador que ayude a la gente a mejorar en su trabajo, identificando a las personas más necesitadas de ayuda para hacerlo.

“Todavía más importante, en mi opinión, es que la dirección asuma su liderazgo para facilitar que las personas se enorgullecen de su trabajo” (Gómez, 2020).

La norma habla sobre el compromiso y el liderazgo que debe adoptar la alta dirección respecto al sistema de gestión de calidad, en un listado de acciones generales y con enfoque al cliente:

- Asumir la responsabilidad y rendir cuentas sobre la eficacia del sistema.
- Establecer y comunicar la política de calidad y los objetivos para el SGC.
- Asegurar la integración de los requisitos del sistema

en los procesos de la empresa.

- Promover el enfoque basado en procesos.
- Procurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC.
- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas involucradas en los procesos.
- Promover la mejora.

### **PLANIFICACIÓN**

Para Qalliance (2021), la Organización Internacional de Estandarización (ISO) establece que cuando sea necesario hacer cambios en un sistema de gestión de la calidad, estos deben llevarse a cabo de una forma planificada y con ciertas consideraciones:

- El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación de roles y responsabilidades.

### **SOPORTE**

“Son todas aquellas actividades que están inmersas en los procesos de soporte en la organización, los cuales suministran todo lo necesario para que los demás procesos funcionen” (Benavides, 2020).

En base a la referencia expuesta, podemos determinar que el soporte es una parte sustancial dentro del marco estipulado para mostrar un mejor proceso en sus funciones. (Qalliance, 2021)

## **OPERACIÓN**

En este apartado se trata la importancia de la planificación y control de los procesos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos para la provisión de productos y servicios. Para esto, es necesario determinar los criterios a considerar para los procesos y los recursos necesarios para obtener la conformidad. (Qalliance, 2021)

## **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Dentro de las generalidades de este capítulo, se establece que la organización debe considerar la necesidad de realizar mediciones y seguimientos periódicos; para ello, debe determinar los métodos de seguimiento, análisis y evaluación adecuados. Es importante que se conserve la información documentada para que sirva de evidencia. (Qalliance, 2021)

## **MEJORA**

Tiene que ver con las oportunidades de mejora y las acciones realizadas para incrementar la satisfacción del cliente. Para lograrlo se debe considerar la mejora en productos y servicios considerando las necesidades y expectativas; corregir, prevenir y reducir los efectos; así como, mejorar el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión de calidad. (Qalliance, 2021)

## **GESTIÓN POR PROCESOS**

La Gestión por Procesos está relacionada con la gestión integrada de todos los procesos de la organización. Mientras la Gestión de Procesos es una disciplina de gestión que propone las mejores prácticas sobre cómo gestionar la

empresa (SYDLE, 2021).

La gestión de procesos ofrece un modelo operativo basado en procesos para empresas y organizaciones. Se trata de la interacción entre todas las áreas del proceso de la empresa para que trabajen juntas para lograr un objetivo estratégico común. A diferencia de las estructuras empresariales funcionales (más tradicionales con departamentos y jerarquías verticales), la cultura de las empresas orientadas a procesos se centra en analizar, definir, optimizar, monitorear y controlar los procesos empresariales para mejorar su desempeño y generar competitividad.

### **¿Qué es un proceso?**

Es un conjunto de actividades realizadas por personas o sistemas en una organización para lograr resultados mediante la creación de valor para los clientes, la reducción de costos o la creación de un producto o servicio.

### **TIPOS DE PROCESOS**

Existen 3 tipos de procesos bajo el enfoque de la gestión por procesos: los procesos estratégicos, los misionales y los de soporte.

#### **MISIONALES**

Son aquellos que constituyen la razón de ser de las entidades públicas. Permite distinguir las actividades esenciales de una institución del de otra. Identificarlos permite concentrar los recursos adecuados en ellos.

## **ESTRATÉGICOS**

Aquellos que otorgan dirección a todos los órganos que componen la entidad, controlando que todas se mantengan en la misma línea general de actividades.

## **SOPORTE**

Los que se concentran en mantener el funcionamiento y desarrollo de las actividades generales a todas las entidades públicas. Son necesarios para llevar a cabo todos los procesos estratégicos y misionales.

## **PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

El enfoque a procesos se fundamenta en:

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes.
- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana.
- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso.
- Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como apocadores.
- Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.
- Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor.

## **GESTIÓN DE PROCESOS ISO 9001**

La Gestión de Procesos es una disciplina de gestión que

propone la optimización de los procesos de un negocio para generar más valor para el cliente.

Poner en práctica la Gestión de Procesos de Negocio, o BPM (Business Process Management), en tu empresa es una excelente manera de averiguar cuáles son sus problemas de gestión y actuar sobre ellos para resolverlos. Todo ello de forma integrada, involucrando a la organización en su conjunto (SYDLE, 2022).

La gestión por procesos organiza los procesos de la empresa y permite así una gestión más eficiente, flexible, inteligente y automatizada. La Norma ISO 9001: requiere un sistema de gestión de la calidad (SGC) para garantizar la mejora continua del rendimiento y la eficacia de la organización. Desde la planificación, control y mejora de sus procesos y en función de la implantación de un producto o servicio.

### **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

ISO: International Organization for Standardization

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

EFQM: European Foundation for Quality Management

BPM: Business Process Management

KPIS: Key Performance Indicator

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo

Marco legal

**Tabla 2**

*Normativas del Marco Legal*

<b>Normativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Decretada por</b>
Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial “Licencias de conducir”	La licencia constituye el título habilitante para conducir vehículos a motor, maquinaria agrícola, equipo caminero o pesado. La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, así como los respectivos Gobiernos Autónomos Descentralizados, planificarán, controlarán y exigirán a los conductores profesionales y no profesionales un proceso periódico de evaluación, a fin de garantizar la seguridad vial. Los conductores que no cumplan o no aprueben dicho proceso de evaluación conforme con la normativa específica emitida por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, serán sujetos de suspensión de la respectiva licencia (Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2011).	La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Art. 92

---

<b>Normativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Decretada por</b>
Aplicación de las sanciones administrativas para las compañías de renta o alquiler de vehículos	Dispositivos de seguridad: Las operadoras de transporte terrestre son responsables de que los vehículos destinados a la prestación del servicio del transporte tengan instalado y en funcionamiento los dispositivos, mecanismos o instrumentos de control acorde con el tipo de transporte, exigidos por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o los Gobiernos Autónomos Descentralizados dentro del ámbito de su competencia, tales como el tacógrafo, el limitador de velocidad, u otros (Comisión Nacional de transporte terrestre, tránsito y Seguridad Vial, 2011).	Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o los Gobiernos Autónomos descentralizados Art. 79.1

---



<b>Normativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Decretada por</b>
La Comisión de Tránsito del Ecuador	Prestación del servicio de transporte público. El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado u otorgado mediante el respectivo título habilitante a operadoras legalmente constituidas, sobre la base de un informe técnico de las necesidades definidas en el Plan de Rutas y Frecuencias aprobado por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de acuerdo con sus competencias, con base en el respectivo Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (Comisión Nacional de transporte terrestre, tránsito y Seguridad Vial, 2011).	Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o por los Gobiernos Autónomos descentralizados, Art. 56

<b>Normativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Decretada por</b>
Modelo de gestión de transporte	<p>Las operadoras que presten servicios de transporte público obligatoriamente deberán implementar un modelo de gestión de transporte.</p> <p>Para efectos de la presente Ley, se entenderá al modelo de gestión de transporte como el sistema de gestión que centraliza y mancomuna, la administración y operación de todos los medios necesarios para la prestación del servicio de transporte, bajo los principios de eficiencia, equidad y calidad, de conformidad con los preceptos contenidos en la presente Ley (Comisión Nacional de transporte terrestre, tránsito y Seguridad Vial, 2011).</p>	Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Art. 65

Normativa	Descripción	Decretada por
Operadoras de transporte terrestre	Constituye una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos. Ningún tipo de transporte podrá prestar otro servicio que no sea el autorizado en el respectivo título habilitante. Las unidades vehiculares de propiedad de los socios de las operadoras de transporte no requieren estar incluidos dentro de los activos de la persona jurídica o estar matriculados a nombre de ella (Comisión Nacional de transporte terrestre, tránsito y Seguridad Vial, 2011).	Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, Art. 77

*Nota.* Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANRCTTTSV, 2011).

El Marco Legal tiene por objeto establecer los principios, bases generales y procedimientos para tutelar y garantizar la transparencia y el derecho humano de acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados (Edomex, 2022).

Es importante saber que la norma ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión Calidad porque es un estándar internacional con foco en todos los elementos.

## **LA EMPRESA DEBE TENER UNA GESTIÓN DE CALIDAD**

Un sistema eficiente que le permite gestionar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes también prefieren proveedores de servicios con esta función, siendo así que pueden asegurarse de que pueden estar seguros de que la empresa que elijan contar con un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Es importante que las empresas determinen qué marco legal seguirán, ya que esto les ayudará a evitar inconvenientes legales, fiscales y administrativos en el mediano y largo plazo. Por tanto, no afectará a costes innecesarios ni a la reputación de la empresa. Es importante que las empresas desarrollen el cumplimiento del marco legal en su plan de negocios. Esto significa que, en base a las actualizaciones realizadas a la normativa, se ajusta el marco normativo interno para evitar errores.

Como se sabe el marco legal de una empresa o marcos normativos proporciona las bases para la protección de riesgos de cualquier organización, al mismo tiempo proporciona la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios del entorno empresarial. Utilizando un enfoque práctico para comprender las distintas formas en que puede estructurar su empresa y protegerse contra posibles problemas.

## **METODOLOGÍA**

La investigación parte de los requisitos de la norma de referencia ISO 9001:2015 utilizados como base teórica para implementar el diagnóstico de la situación actual de la empresa de servicios Cooperativa de Transportes Urbanos y Colectivos 24 de Octubre, con base a los requisitos, cuyo

cumplimiento es abordado desde un enfoque cuantitativo con un soporte cualitativo incluido en la herramienta diseñada para el diagnóstico.

Inicialmente se identificaron los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) distribuidos en 7 capítulos de los 10 que lo conforman. Por ende, se utilizó una herramienta conformada por varias hojas en Excel, programadas para seleccionar el estado de cumplimiento de la empresa con respecto a cada requisito de la norma ISO 9001:2015 (anexo 1) y, por consiguiente, dar los resultados en tablas y gráficos de la estadística que se obtiene de los resultados del diagnóstico de la norma ISO 9001:2015. Posteriormente consistió en la ejecución de una auditoría de la situación actual del SGC de la entidad antes mencionada objeto de estudio con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Esta auditoría fue realizada mediante la revisión de la información aportada por los directivos de la empresa, la realización de visitas a las oficinas de esta y entrevistas con el personal líder de los diferentes procesos, específicamente se entrevistó a la secretaria, Ing. María Vera y al presidente, Sr. Sandy Delgado.

Finalmente, se presentó a los directivos de la cooperativa un informe de cumplimiento de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad y se entregaron los planes de acción propuestos (anexo 2 y anexo 3) para cumplir con estos requisitos, cuya implementación le permitirá a la empresa tener las herramientas adecuadas para uso y mejora continua de su entidad.

El método utilizado fue el documental. Por ello para

obtener la información se hizo un acercamiento a la cooperativa y la recopilación de los documentos de la empresa como manuales de las funciones y procedimientos que mantiene actualmente y se encuentra documentada.

Se recurrió a distintas fuentes de información secundaria, las cuales consideran información elaborada por investigación que se recopiló con diferentes autores en torno a los artículos científicos y tesis, planteadas referentes al tema de Cooperativas de Transporte Urbano y Colectivo, con el objetivo de conocer la implementación de la norma ISO 9001:2015 en sus diferentes objetivos, metodologías y resultados que se obtuvieron para correlacionar.

El diagnóstico se realizó bajo el modelo de un cuestionario donde se verifican los ítems o cláusulas que debe tener cualquier organización (anexo 4), implementadas desde el capítulo 4 al 10 que son objeto de seguimiento o estudio para considerar que se tiene un sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma anteriormente mencionada.

Los datos por recolectar y medir en este caso fueron sobre el diagnóstico de la norma ISO 9001:2015 en la cooperativa que existe dentro del Sistema de Transporte Público Urbano, de tal forma que pudieran especificarse las propiedades y características sobre un mejor Sistema de gestión de Calidad que se pueda implementar.

La presente investigación fue de campo, descriptiva, documental y analítica, puesto que, permitió entrar en contacto directo con el lugar de estudio, a fin de extraer los datos e información necesarios, en este caso fue la ciudadela Buena Vista S/N Hospital Rodríguez Zambrano, puesto que abarca las instalaciones de la Universidad Laica Eloy Alfaro

de Manabí, ya que ahí residen las Cooperativas de Transporte Urbano de Manta. Para obtener un diagnóstico real se aplicaron encuestas a las personas que usan el servicio de transporte urbano de la entidad antes mencionada de la ciudad.

Se consideró como población de estudio, por una parte, personal administrativo de la cooperativa, que consta de 4 miembros administrativos: gerente, presidente, contador, secretaria; por otra parte, se componen de 5 integrantes del consejo y de 38 socios.

Debido a que no es un número extenso de población en cuanto al personal administrativo y socios no requiere de cálculo, es decir, se aplicarán encuestas dirigidas a los usuarios.

Dentro de este análisis, la observación fue una de las técnicas que nos aportaron en la búsqueda de datos; con el propósito de obtener la información pertinente para la resolución del problema de la investigación. Esta técnica permitió conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

Dentro de los instrumentos que se establecieron fue la entrevista, en donde la comunicación fue un factor determinante que contribuyó con el análisis interpretativo dentro del proceso aplicado al enfoque cualitativo en base a los resultados de la investigación.

### **HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO ISO 9001:2015**

El diagnóstico que se desarrolló en esta investigación inició en una serie de etapas para el acopio de información, siendo en primera instancia, el uso de la técnica de la entrevista que mediante el diálogo de manera personal. Por otro lado, también se utilizó la observación en el área de

operaciones, para recolectar información válida y confiable, de cómo se viene trabajando en el área antes mencionada y así poder establecer relaciones de información.

De la misma forma se revisó toda la documentación perteneciente al área de operaciones, es decir procedimientos, manuales, procesos, manuales de funciones, para entender mejor, todo el funcionamiento.

Terminada la etapa de acopio de información, se procedió a evaluar el cumplimiento de los requisitos exigidos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, evaluación de forma cuantitativa y descriptiva.

**Tabla 3**

*Herramienta de diagnóstico ISO 9001:2015*

<b>Capítulo</b>	<b>Descripción</b>
Capítulo 0	Introducción
Capítulo 1	Objeto y campo de aplicación
Capítulo 2	Referencias normativas
Capítulo 3	Términos y definiciones
Capítulo 4	Contexto de la organización
Capítulo 5	Liderazgo
Capítulo 6	Planificación
Capítulo 7	Apoyo
Capítulo 8	Operación
Capítulo 9	Evaluación del desempeño
Capítulo 10	Mejora

*Nota.* Herramienta de diagnóstico ISO 9001:2015. Información proporcionada por Grupo ACMS Consultores



**Tabla 4**

*Valores de cumplimiento de las Normas ISO 9001-2015*

<b>% De cumplimiento</b>	<b>Detalle</b>
0%	No documentado / No existente
25%	Aplicado / No documentado
50%	Documentado / No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

*Nota.* Herramienta de diagnóstico ISO 9001:2015. Información proporcionada por Grupo ACMS Consultores

En el anexo 5, se muestra a detalle los criterios que se tomarán para la calificación.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Cooperativa de Transportes Urbanos y Colectivos 24 de Octubre.

### **Diagnóstico Capítulo 04: Contexto de la organización**

**Tabla 5**

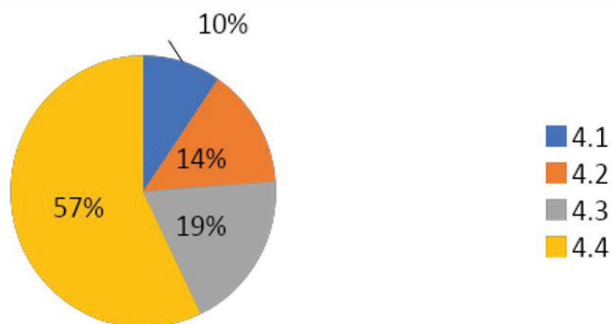
*4. Contexto de la organización*

<b>Numeral</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>
4.1	1	0	0	1	0	0	2
4.2	0	0	0	0	3	0	3
4.3	0	1	0	1	2	0	4
4.4	1	0	0	1	10	0	12
<b>TOTALES</b>	2	1	0	3	15	0	21
<b>Porcentaje de implementación</b>							<b>83,33%</b>

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

**Figura 5**

Capítulo 04 contexto de la organización



Nota. Requisitos de la norma ISO 9001:2015

Analizando el porcentaje que arroja la tabla estadística del bloque 4 que abarca el contexto de la organización, se sintetiza la necesidad de tener en cuenta y analizar el entorno socio económico de la empresa (interno y externo), este análisis facilitará la identificación del problema que pueda generar en la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se puede observar que el apartado 4.1 que se basa en la comprensión de la organización y su contexto cuenta con el 0% de que la empresa no realiza un seguimiento y revisión de la información en cuestiones internas y externas debido a que la información principal es dirigida por los miembros de la FETUM quienes pertenecen a la organización principal, así mismo en un 75% es lo establecido por qué de la misma manera, como empresa interna si son los encargados para lograr resultados previstos de su SGC pero con el debido control de la organización principal FETUM.

En el apartado 4.2 que determina la comprensión de

las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la organización cuenta con el 100% de realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. La respuesta a estas dos preguntas es que, si cumplen con los requisitos, siendo este documentado en vida Jurídica mediante acuerdo Ministerial 1114 el 12 de junio 1968.

Así mismo, el apartado 4.3 determina el alcance del SGC la organización No aplica los límites del SGC para establecer su alcance, por otro lado cuenta con el 75% de las cuestiones internas y externas del apartado 4.2 debido a que la información principal es dirigida por los miembros de la FETUM y con un 100% acerca de los requisitos de la misma, por otro lado, mencionan un 25% en establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.

También, el apartado 4.4 que comprende al SGC y sus procesas la entidad muestra un 100%, en el 4.4.1 en la mayoría de sus apartados a excepción de que en un 75% a lo que corresponde como entradas y salidas del proceso y con el 0% en la determinación de la secuencia e interacción de sus procesos, asimismo en el apartado 4.4.2 la organización menciona un 100% acerca de mantener una información documentada para apoyar la operación de sus procesos y así tener la confianza de que los mismos se realicen según lo planificado, siendo este documentado en vida Jurídica mediante acuerdo Ministerial 1114 el 12 de junio 1968.

Determinando las debilidades presentadas en la encuesta realizada, se comprueba que dentro de la empresa cuenta con un 0% dentro del punto 4.1 Comprobación de la organización y 4.4 SGC y sus procesos por lo que ellos no realizan un seguimiento y control de lo estipulado y un 25% 4.3 determinación del SGC porque no cuenta con una retroalimentación de este.

Obteniendo un porcentaje de implementación al finalizar el análisis del bloque y determinar las causantes de sus debilidades con un total del 83.33% en el contexto de la organización.

## **Diagnóstico Capítulo 05: Liderazgo**

**Tabla 6**

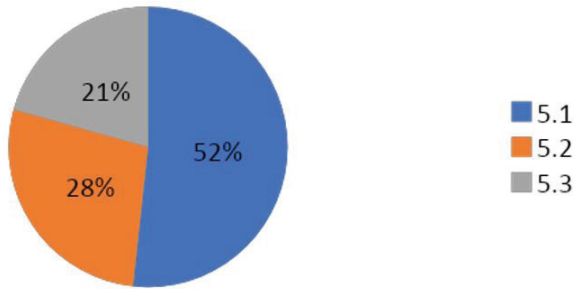
*5. Liderazgo*

<b>Numeral</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>
5.1	0	0	0	4	11	0	15
5.2	0	0	0	6	2	0	8
5.3	0	0	0	2	4	0	6
Totales	0	0	0	12	7	0	29
<b>Porcentaje de implementación</b>							<b>89,66%</b>

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

**Figura 6**

*Liderazgo*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

El bloque 5 menciona el liderazgo de la organización, cuenta con la mayoría en un 100% en el apartado 5.1.1 Generalidades de la alta dirección, a excepción del liderazgo y compromiso que es un 75% con el SGC, puesto que el principal facilitador de la información es la FETUM. De la misma manera, con el porcentaje ya mencionado, está estipulado en que aseguran que se establecen la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; promueven el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y aseguran de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.

Por otro lado, en el punto 5.2 que se basa en la Política cuenta con un porcentaje del 75% dentro de la organización en 5.2.1 donde mencionan el establecimiento de la política de calidad en la organización puesto que, si cumplen con todas las políticas establecidas, pero no en su totalidad. En el apartado 5.2.2 que hace referencia a la comunicación de la política en la organización y tienen un 100% en todas las estipulaciones a excepción del

75% en mantener la información documentada debido a que no todo está bajo documentación. El 5.3 toma en cuenta los roles, responsabilidades y autoridades en la organización donde cuenta con un 100%, a excepción del 75% en asignar la responsabilidad y autoridad para Informar; en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora y así mismo, asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.

Mostrando las debilidades que se obtuvieron a través de la realización de la encuesta a la cooperativa es visible observar que muestra un 75% en el 5.1 por lo que no llevan una organización como tal del SGC, los riesgos y demás como una evaluación diaria dentro de la cooperativa, la información obtenida está documentada en vida Jurídica mediante acuerdo Ministerial 1114 el 12 de junio 1968.

Dando como finalidad, la obtención total de 89.66% como análisis dentro del bloque de liderazgo que existe en la empresa.

## **Diagnóstico Capítulo 06: Planificación**

**Tabla 7**

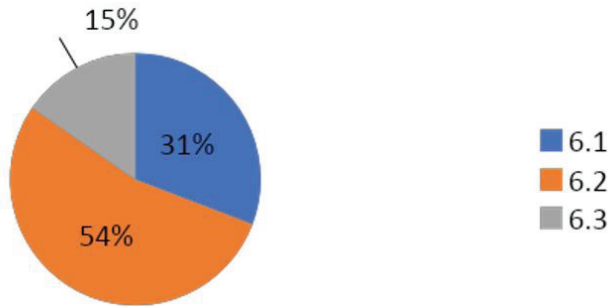
### *6. Planificación*

<b>Numeral</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>
6.1	0	0	0	3	5	0	8
6.2	0	0	0	0	14	0	14
6.3	0	0	0	0	4	0	4
Totales	0	0	0	3	23	0	26
<b>Porcentaje de implementación</b>							97,12%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

**Figura 7**

*Planificación*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

En el bloque 6 alude la planificación y cuenta con un 100% en el apartado 6.1.1 que menciona como se planifica la organización para el SGC con referencia a los riesgos y oportunidades para la proyección de la SGC y como lograr su objetivo a excepción del 75% en considerar las cuestiones mencionadas en los apartados anteriores.

Añadiendo al respectivo análisis, las debilidades que presenta la entidad en el presente bloque 6.2 Política muestra en toda su totalidad 75% puesto que las leyes están estipuladas por otras entidades superiores, es decir, que ellos no manejan o tienen el control de todas las normas estipuladas, estas son basadas por la FETUM, el municipio de Manta, agencia nacional de tránsito, entre otros, siendo este documentado en vida Jurídica mediante acuerdo Ministerial 1114 el 12 de junio 1968.

El bloque 6 manifiesta un porcentaje total de 97.12% en la planificación de la cooperativa siendo un valor cuantitativo positivo dentro del respectivo análisis.

## Diagnóstico Capítulo 07: Soporte

**Tabla 8**

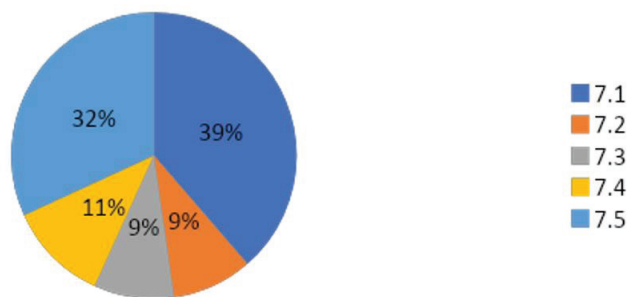
*7. Soporte*

<b>Numeral</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>
7.1	0	0	0	4	9	4	17
7.2	0	0	1	1	1	1	4
7.3	0	0	0	0	3	1	4
7.4	0	0	0	0	5	0	5
7.5	0	0	0	0	12	2	14
Totales	0	0	1	5	30	8	36
<b>Porcentaje de implementación</b>							95,14%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

**Figura 8**

*Soporte*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

En el apartado 7 está representando por el Soporte que mantiene la empresa como tal, tomando así en consideración que en el punto 7.1 cuenta con un 100% a excepción de que se necesita proveedores externos con un 75%, garantizado



por parte de la cooperativa y 4 apartados los cuales no aplica puesto que ellos basan su organización internamente dirigida a la FETUM y el municipio. El apartado 7.1.2 con respecto a personas establece un 75% con la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos; 7.1.3 en su infraestructura con un 100% en base a su servicio, 7.1.4 en el ambiente para la operación de sus procesos con un 100%, 7.1.5 recursos de seguimiento y medición; dentro de sus generalidades con un 100% la medición para verificar la conformidad de sus productos y la idoneidad continua para su propósito; a excepción con un 75% los recursos proporcionados y la medición idónea de sus productos. En el punto 7.1.6 conocimientos de la Organización con un 100%.

Por otro lado, el 7.2 muestra Competencia en donde no aplica en la formación o experiencia apropiadas, un 100% en la toma de decisiones, y con un 50% en conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. El 7.3 en la toma de decisiones muestra que todos sus puntos son basados y aplicados en un 100%. En el punto 7.4 comunicación también con un 100% y como último punto el 7.5 muestra que todo están en un 100% de cumplimiento de la SGC.

Examinando las debilidades presentadas en el bloque, se puede demostrar que dentro de la empresa obtienen un control principal por la FETUM por lo tanto el apoyo general es estipulado por el órgano ya mencionado, añadiendo que, utilizan otras herramientas de control, documentado en vida Jurídica mediante acuerdo Ministerial 1114 el 12 de junio 1968.

Dando a comprender un valor cuantitativo final de 95.14%, siendo este positivo para determinar el bloque 7 que es basado por el soporte que mantiene dicha empresa.

## Diagnóstico Capítulo 08: Operación

**Tabla 9**

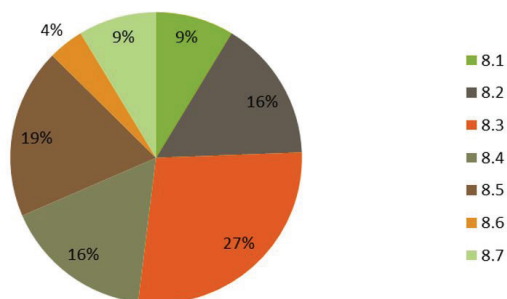
*8. Operación*

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Totales
8.1	0	0	0	0	11	0	11
8.2	0	0	0	0	16	4	20
8.3	0	0	0	0	19	16	35
8.4	0	0	0	1	16	4	21
8.5	0	0	0	0	11	13	24
8.6	0	0	0	0	2	3	5
8.7	0	0	0	0	0	11	11
Totales	0	0	0	0	75	51	126
<b>Porcentaje de implementación</b>							99,67%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

**Figura 9**

*Operación*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

En el bloque 8 menciona la Operación de la organización en donde en el apartado 8.1 cuenta en un 100% en base a lo

establecido en su organización. En el 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 comunicación con el cliente en su mayoría cuenta con un 100% a excepción en manipular o controlar la propiedad del cliente en donde no aplica. En el apartado 8.2.2 en base a la determinación de los requisitos para los productos y servicios cuenta con un 100% en su mayoría. En el apartado 8.2.3 revisión de los requisitos para los productos y servicios en donde el 8.2.3.1 dando en su mayoría un 100% a excepción de dos puntos en donde no aplica los requisitos especificados por el cliente y los requisitos no establecidos por el cliente; 8.2.3.2 la organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable dando como resultado un 100%; 8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios establece un 100%.

Dentro del punto 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios con un 100%, y en el punto 8.3.2 planificación de diseño y desarrollo en su mayoría con un 100% a excepción de dos puntos de referencia en donde no se aplica las etapas del proceso y las actividades requeridos de verificación. 8.3.3 entradas para el diseño y desarrollo de la organización en donde 5 puntos establecen el 100% y otros puntos que no aplican, 8.3.4 controles del diseño y desarrollo con un 100% a excepción de una que no aplica en base a los requisitos de entradas, 8.3.5 salidas del diseño y desarrollo en este punto no se aplican ninguna de ellas.

En el punto 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuenta con un 100%, 8.4.2 tipo y alcance de control en su mayoría con un 100% a excepción de un punto con un 75%, 8.4.3 información a los proveedores externos con un 100% y cuatro puntos en donde no se aplica.

En el punto 8.5 producción y provisión del servicio donde no es aplicable a este cuadro de referencia tanto como en el apartado 8.5.2 que manifiesta la identificación y trazabilidad. 8.5.3 contando con un 100%, 8.5.4 preservación aplicando un 100%, el 8.5.5 actividades posteriores a la entrega y 8.5.6 controles de cambios con un 100%. 8.6 liberación de los productos y servicios dos de ellas un 100% y tres no se aplican, 8.7.1 control de las salidas no conformes determinando no aplicables, 8.7.2 la organización debe conservar la información documentada en donde se establece que no aplica a ellas.

Añadiendo la debilidad mostrada dentro de lo explorado, en la parte de la Operación, en la mayoría de sus apartados la entidad no aplica con dichas estipulaciones como lo es en el punto 8.2 en donde interviene el cliente, debido a que, al ser una empresa de transporte público, no cuenta con una interacción directa con el mismo y la mayoría de las estipulaciones son otorgadas por la agencia nacional de tránsito o el órgano principal que es la FETUM.

Finalizando el respectivo análisis, nos otorga un total de 99.67%, no se muestra debilidad en el bloque de operación dentro del análisis puesto que en su mayoría estas se aplican dentro de la empresa de transporte urbanos y colectivos.

## **Diagnóstico Capítulo 09: Evaluación del desempeño**

**Tabla 10**

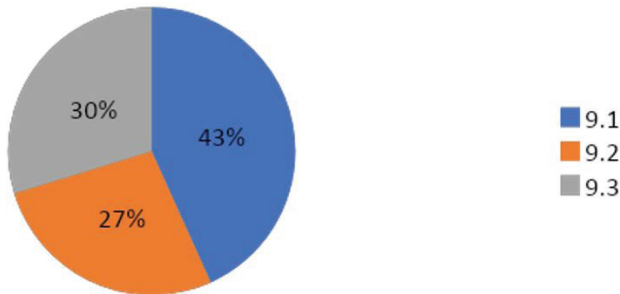
*9. Evaluación de desempeño*

<b>Numeral</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Totales</b>
9.1	0	0	0	0	16	0	16
9.2	0	0	0	1	9	0	10
9.3	0	0	0	0	11	0	11
Totales	0	0	0	1	36	0	37
<b>Porcentaje de implementación</b>							99,32%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

**Figura 10**

*Evaluación de desempeño*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

Tomando en consideración el bloque 9 esta cuenta con la evaluación del desempeño que lleva a cabo la empresa contando como primer apartado el 9.1 cómo el seguimiento, evaluación, análisis y medición de esta contando con un 100% en todos sus apartados. En el 9.1.2 que menciona la satisfacción del cliente evidentemente se ve un 100% en todos sus apartados de la misma manera en 9.1.3 con el análisis y evaluación obteniendo un 100%.

El apartado 9.2 que cuenta con el desarrollo de la auditoría interna de la empresa, establece su rango en el 100% a excepción del último que cuenta con un 75%. El 9.2.2 que establece un 100% en lo que la organización debe tener en el bloque 9. En su último bloque que representa la revisión por la dirección de la compañía todos los casilleros están estipulados con un 100%.

Añadiendo las debilidades mostradas en el bloque 9 se puede demostrar que dentro de la evaluación de desempeño la entidad en el apartado 9.2 Auditoría, la cooperativa muestra debilidad del 75% en mantener e implementarla, otras son estipuladas por el consejo administrativo. Así mismo, está documentado en vida Jurídica mediante acuerdo Ministerial 1114 el 12 de junio 1968.

Mostrando la totalidad que conforma el bloque 9, siendo este la evaluación del desempeño con un valor cuantitativo de 93.32%, comprendiendo de manera positiva el respectivo bloque.

## **Diagnóstico Capítulo 10: Mejora**

**Tabla 11**

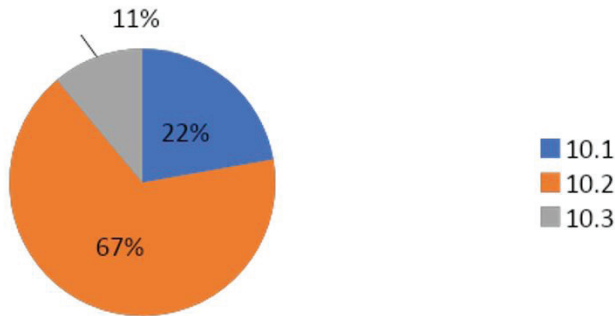
*10. Mejora*

<b>Numeral</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Totales</b>
10.1	0	0	0	0	4	0	4
10.2	0	0	1	4	7	0	12
10.3	0	0	0	0	2	0	2
Totales	0	0	1	4	13	0	18
<b>Porcentaje de implementación</b>							91,67%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

**Figura 11**

Mejora



Nota. Requisitos de la norma ISO 9001:2015

Tomando en cuenta el bloque 10, siendo el último establecido por las normas ISO actuales, esta cuenta con las generalidades de la empresa contando con un porcentaje del 100% en los puntos a representar, posteriormente se encuentra que el apartado 9.2 manifiesta ciertas irregularidades en la No conformidad y acción correctiva manifestando un 100% en la mayoría de los bloques a excepción del 75% a la hora de la comunicación que lleva la empresa ante alguna conformidad siendo el menor porcentaje el 50% ante esta situación a representar.

Considerando las debilidades que mantiene la empresa en el bloque 10 Mejora, muestra un fuerte decaimiento en el apartado 10.2 No conformidad y acción correctiva con un 75% en los ítems de la reacción ante la no conformidad que tiene el personal de la empresa, la evaluación y actualización de esta.

La presente información está documentada en vida Jurídica mediante acuerdo Ministerial 1114 el 12 de junio 1968.

Dando en su totalidad un porcentaje de 91.67% siendo este cuantitativamente positivo dentro del análisis del bloque final que cuenta esta normativa.

### **INFORME DE CUMPLIMIENTO Y PLANES DE ACCIÓN**

El cumplimiento de que se basan las Normas ISO 9001-2015 con respecto a la Cooperativa “24 de Octubre” se detalla en pronóstico de la encuesta que se realizó de los bloques de la estructura de dicha Norma, y a su vez se pudo analizar que parámetros rige la Empresa. Se puntualiza en el bloque 4 del contexto de la organización se infiere a los procesos de la Organización en donde parametriza el sistema de Gestión de Calidad “SGC”, el cual ayuda en el mejoramiento interno de cada operación que se suscribe y donde se pudo observar datos estadísticos que establece el 83,33% del parámetro que establece la Empresa.

Es importante analizar cada porcentaje, en el bloque 5 de liderazgo con el 89,66, se asimila al anterior el cual son documentados y aplicados. La alta dirección es responsable de cada movimiento u obligación que se le asigna a cada operario rigiéndose a las políticas que deben ser de calidad. Se analiza también el bloque 6 Planificación que incluye el 97,12% también aplicados y documentados en donde se estima los recursos que la Entidad puede utilizar de la mejor manera ante las necesidades pertinentes.

El bloque 7 Soporte con un 95,14%, el cual detalla el cumplimiento de la Empresa en base a las características del SGC, el cual ayuda al mejoramiento de los procesos; con una operación eficaz para un mejor servicio brindado. El bloque 8 Operación 42,99% se llevan a cabo puntos específicos que



se deben mejorar en base a las operaciones y planificaciones que planteen indagando en el reglamento de los procesos.

A su vez el bloque 9 Evaluación de desempeño con el 99,32%, en una buena alza estadística cumpliendo con Normativas que ayudan a la Empresas en cada uno de sus procesos y en cada estándar de la calidad ante el cliente y sus colaboradores. El bloque 10 con el 91,67%, obtenidos por la buena retroalimentación que entablan dentro del contexto del bloque, con un parámetro que recalca la importancia de cada evento que sucede dentro de los procesos y el cual ayuda en el mejoramiento continuo.

### **PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR CAPÍTULO**

**Tabla 12**

*%Implementación por capítulo*

Contexto	83,33%
Liderazgo	89,66%
Planificación	97,12%
Soporte	95,14%
Operación	42,99%
Evaluación de desempeño	99,32%
Mejora	91,67%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

En base a la empresa se determina que esta presenta un desbalance en la Operación, a su vez se analiza que dentro de ella las cuales contribuyen al cumplimiento de los requisitos de los clientes y partes interesadas; enfocándose en las actividades que dentro de los procesos se lleven a

dar. Este porcentaje se regula ya que al momento de una toma de decisión no hay concordancias y estas afectan a la planificación, al control. La Norma ISO incorpora mejoras en los controles operativos de los procesos 'productivos de una organización.

**Tabla 13**

*Comparativo estado de cumplimiento general de la norma*

<b>%Implementación SGC</b>	
Porcentaje obtenido	95,49%
Mínimo norma	100%
<b>Brecha</b>	<b>4,51%</b>

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

### **CONCLUSIONES**

En el análisis o campos se demostraron las razones y debilidades que tiene la empresa, es por ello, que se toma en consideración el principal problema, siendo este, el no tener acuerdos a la hora de tomas de decisiones, debido a que la empresa cuenta con socios que avalan cada tema o circunstancias que se vayan a establecer dentro de ella. Añadiendo que, se desarrollaron fuerzas impulsadoras y restringentes de manera cuantitativa para obtener un mejor enfoque de las decisiones correctas que la empresa debería tomar en cuenta teniendo como mayor resultado que el implemento de opiniones que brinda muchos beneficios en la empresa. Este análisis es considerado fidedigno dadas razones por las entrevistas realizadas a varias personas que conforman la compañía y la observación que se realizó dentro y fuera de ella.

Posteriormente de identificar el problema con el análisis o campos se procedió a la realización de tablas como análisis de enfoque que ayuden en la mejora y posibles riesgos que esta pueda generar, con el objetivo de identificar las causas claves que llevan a cabo con el problema principal, para poder llegar con una posible solución. Estos cuadros establecidos se basaron gracias a la observación que se realizó en la compañía tanto dentro como fuera para obtener un mejor enfoque, considerando que son puntos clave para una mejor visualización de las posibles causas, añadiendo que se utilizaron la visualización de las Normas ISO siendo: la calidad de los servicios o productos que ofrece la empresa, los aspectos visibles del negocio, la comunicación de los clientes y la atención al cliente para determinar cuáles son los factores que influyen en el posicionamiento de un negocio.

De manera semejante, el método aplicado en diferentes relaciones que establezcan la calidad que la empresa debería implementar para así ser la más recomendada para no generar un incremento de los costos.

Todas las herramientas que fueron efectuadas ayudarán a la empresa a obtener una mejor calidad tanto interna como externa gracias al implemento de las Normas Iso 9001-2015 realizadas dentro de ella, que no solo facilitará el reconocimiento de la calidad al público; sino también a quienes forman parte de ella, de la misma forma ayudará a obtener mejor relación con los miembros de la empresa, así mismo, el negocio debe transmitir un mensaje claro y apropiado a sus clientes.

Analizado las herramientas dadas anteriormente, la calidad en la empresa, facilitaría varios campos, del mismo

modo las herramientas cuantitativas, así como cualitativas que muestran que la Empresa ayudando a que el negocio tenga un mejor posicionamiento en base a las Normas que se lleven a cabo y que se cumplan a cabalidad.

La implementación de la Norma ISO 9001-2015 sin duda, ayuda a que los estándares de calidad satisfagan las necesidades del cliente; dentro de ello es necesario planificar auditorías internas periódicas para el marco de mantenimiento del sistema ISO incorporándose a cabalidad a la Gestión de calidad.

## **REFERENCIAS**

- Banchon, G., Landeta, R., Chamba, L., Salas, M. y Guerrero, A. (2018). Estudio administrativo para la formulación del plan estratégico y el sistema de gestión de calidad en base a la NORMA ISO 9001:2015 de la empresa de transporte del mayorista ETRAMAY S.A. *Observatorio de la economía latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/06/estudio-administrativo-etramaysa.html>.
- Barros, M. (2018). *Gestión y manejo de acciones BPM*.
- Barrios, K., Contreras, J. y Olivero, E. (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2). [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000200103](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200103).
- Benavides, K. (2020). *Todo para la ISO 9001*. <https://calidad.genebraquality.com/index.php/2020/11/13/requisito-apoyo/>

- Benjumea, D. (2018). *Modelos de calidad EFQM y liderazgo*. <https://www.desarrolloyliderazgo.com/post/modelos-de-calidad-efqm-y-liderazgo>
- Castillo, M. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la gestión de transporte de Transterre SAC - Surco 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48925/Castillo\\_GMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48925/Castillo_GMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comisión Nacional de transporte terrestre, tránsito y Seguridad Vial. (2011). Ley Orgánica de Transporte Terrestre. *Lexis*. <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-1-LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>.
- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Chalial, E. y Tapia, F. (2019). *Procesos logísticos en empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán y sus estándares de gestión de calidad* [Tesis de Ingeniería, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/791>.
- Decide. (11 de Mayo de 2020). Gestión por Procesos BPM. *Decide*. <https://decidesoluciones.es/gestion-por-procesos-de-negocio-bpm/>.
- Departamento de Consultoría. (2022). *GlobalSuite*. <https://>

- [www.globalsuitesolutions.com/es/que-certifica-norma-iso-9001/](http://www.globalsuitesolutions.com/es/que-certifica-norma-iso-9001/).
- Edomex. (2022). Marco jurídico. *Trámites y servicios*. [https://edomex.gob.mx/marco\\_ventanilla](https://edomex.gob.mx/marco_ventanilla).
- Ehsgroup. (9 de Agosto de 2022). *Certificación ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad – ¿Qué es ISO 9001?* <https://ehsqgroup.com/iso-9001/>
- Elsevier. (2008). *Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)?* <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-calidad-que-es-el-modelo-S169628180874887X#:~:text=El%20modelo%20EFQM%20es%20un%20modelo%20basado%20en%20la%20autoevaluaci%C3%B3n,un%20diag%C3%B3stico%20de%20su%20situaci%C3%B3n>.
- ESGinnova. (2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Etecé, E. (2022). Normas de calidad. *Enciclopedia Ejemplos*. <https://www.ejemplos.co/30-ejemplos-de-normas-de-calidad/>.
- Eurofins. (2023). *Beneficios de implantar ISO 9001 2015 y conocer su legislación*. <https://www.eurofins-environment.es/es/beneficios-de-implantar-iso-9001-2015-y-conocer-su-legislacion/#:~:text=Beneficios%20internos%20de%20implantar%20ISO%209001%3A2015&text=Que%20toda%20la%20organizaci%C3%B3n%20conozca,genera%20una%20clara%20mejora%20productiva>.

- Excelencia, E. (14 de diciembre de 2015). Concepto y definición de las siglas de ISO. *Nueva ISO*. <https://www.nueva-iso-14001.com/2020/12/concepto-y-definicion-de-las-siglas-de-iso/>.
- Gabarró, J. (s.f.). *Principios de gestión de la calidad*. <https://emasconsultores.es/es/principios-gestion-calidad/#:~:text=Los%20principios%20de%20gesti%C3%B3n%20de,para%20que%20le%20sea%20%C3%BAtil>.
- Gómez, N. (7 de Abril de 2020). Liderazgo en ISO 9001. Principios de gestión de la calidad. *Gestión de calidad*. <https://hederaconsultores.blogspot.com/2009/06/liderazgo-principios-de-la-calidad-iso.html>.
- Hedera Consultores. (2016). *¿Qué es ISO 9001:2015? Primeros pasos*. <http://hederaconsultores.com/tag/iso-90012015/>
- Idrovo, S. y Antonio, P. (2019). *Modelo de gestión en procesos basado en la norma ISO 9001: 2015 para una empresa de transporte S.A. en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica del Ecuador]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/48149>.
- ISO, N. (17 de Abril de 2018). Sistema de Gestión de Calidad, principales principios. *Escuela Europea de Excelencia Nuevas Normas ISO*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/sistema-de-gestion-de-calidad-principios/>.
- ISO Tools. (2020). Sistemas de Gestión de Calidad. *ISO Tools Excellence*, pág. <https://www.isotools.org/normas/calidad/>.

- ISO WIN. (s.f.). *Los Objetivos de Calidad para la norma ISO 9001 2015*. <https://isowin.org/blog/objetivos-ISO-9001/>.
- Junta de Castilla y León (2004). *Trabajando con los procesos: guía para la gestión por procesos*. [https://bibliotecadigital.jcyl.es/es/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=10121906](https://bibliotecadigital.jcyl.es/es/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=10121906)
- Lara, D. y Constanza, D. (2019). Aplicación de la norma UNE EN ISO 9001:2015 al servicio de auditoría del SITP Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. *IDUS*. <https://idus.us.es/handle/11441/100207>.
- Navarrete, J. y Campoverde, W. (2018). *Propuesta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa del sector del transporte* [Tesis de Ingeniería, Universidad de Guayaquil]. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/497614ef-89de-47e8-abcc-fc79b50ab989/content>
- Pérez, M. (31 de Enero de 2020). El sistema de gestión de calidad como herramienta organizacional. *Kawak*. [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional).
- Qalliance. (2021). *Estructura de la norma ISO 9001:2015*. <https://qalliance.org/es/2021/08/17/estructura-de-la-norma-iso-90012015/>
- Q-BO. (2021). ¿Qué es el alcance en las normas ISO? <https://q-bo.org/como-redactar-un-alcance-en-normas-iso/>.
- Salazar, A. (2019). Teoría ISO 9001-2015. *Scribd*. <https://es.scribd.com/document/437763253/Teoria->



ISO-9001-2015.

Satorres, M. (2008). *Análisis de la Relación entre la Calidad y Satisfacción en el Ámbito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido*. Castellón de la Plana.

Souza, I. (2021). ZapSign. *Conoce los principales tipos de modelo de gestión empresarial*. <https://blog.zapsign.com.br/es/modelo-de-gestao-da-empresa/>.

SYDLE. (2021). Gestión por procesos. *SYDLE ONE*. <https://www.sydle.com/es/blog/como-funciona-la-gestion-por-procesos-6037e16a28cdd30c1ccf052d/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20propone,juntas%2C%20hacia%20metas%20estrat%C3%A9gicas%20comunes.>

SYDLE. (2021). *SYDLE. ¿Cómo funciona la Gestión por Procesos?* <https://www.sydle.com/es/blog/como-funciona-la-gestion-por-procesos-6037e16a28cdd30c1ccf052d/#:~:text=mejor%20a%20continuaci%C3%B3n.-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%3F,juntas%2C%20hacia%20metas%20estrat%C3%A9gicas%20comunes.>

SYDLE. (2022). Gestión de Procesos: ¿cuáles son los pasos que conforman el BPM? *SYDLE ONE*. <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-procesos-pasos-6037b68028cdd30c1cce65bd/>.

SYDLE. (2022). Indicadores de proceso: ¿cuáles son los 17 tipos principales? ¿Cómo se controlan? *SYDLE Gestión por Procesos*. <https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-de-proceso-62042a46e45de05f->



# ANEXOS

## ANEXO 1

### 1.1. Análisis estratégico riesgo externo.

INSTITUCIÓN: COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO 24 DE OCTUBRE		
<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
FORMATO: Análisis Estratégico riesgo Externo		
N°: 01		
Oportunidad / Amenaza	Amenaza	Situación de riesgo
<b>Factores</b>		
<b>1. Económicos</b>		
Pago atrasado en socios a la compañía.	Afectación en el área contable al no cumplir los pagos establecidos	Desacuerdos y renuncias voluntarias
<b>2. Políticos</b>		
Imposibilidad de cobrar por la escasez de divisas o realizar transferencias	Deterioro de posición económica y financiera de la cooperativa	Quejas por retrasos de transferencias y la inflación
<b>3. Sociales</b>		
Grupos de presión pondrán dificultades a la Cooperativa	Competencia de otras Cooperativas de Transportes	Usuarios dejen de utilizar los buses por rutas cortas
Elaborado por: Chavez Pilligua Anngy		Fecha: 13/12/2022
Laje Cardenas Shirley		
Lucas Macías Jhosselyn		

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## 1.2. Identificación de riesgos-Macroprocesos.

<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO</b>						
<b>COMPONENTE:</b> ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS						
<b>ESTÁNDAR:</b> IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
<b>FORMATO:</b> Identificación de Riesgos - Macroprocesos						
<b>N°:</b> 19						
(1) MACROPROCESO	(2) OBJETIVO	(3) RIESGOS	(4) DESCRIPCIÓN	(5) AGENTE GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) EFECTOS
<b>MANTENIMIENTO VEHICULAR</b>	PREVENIR Y EVITAR ACCIDENTES	ACCIDENTES POR DAÑOS DEL BUS	FALTA DE MANTENIMIENTO Y REFRACCIONES	CONDUCTOR ENCARGADO DE LA UNIDAD	ACCIDENTES AUTOMOVILISTICOS	INOPERATIVIDAD DE BUSES
<b>Elaborado por:</b> Chavez Pilligua Anngy <span style="float: right;"><b>Fecha:</b> 13/12/2022</span>						
Laje Cardenas Shirley						
Lucas Macias Jhosselyn						

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## 1.3. Identificación de riesgos-Procesos.

<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO</b>						
<b>INSTITUCION:</b> COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO 24 DE OCTUBRE						
<b>COMPONENTE:</b> ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS						
<b>ESTÁNDAR:</b> IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
<b>FORMATO:</b> Identificación de Riesgos – Procesos						
<b>N°:</b> 20						
<b>MACROPROCESO:</b> ATENCION AL CLIENTE						
(1) PROCESO	(2) OBJETIVO	(3) RIESGOS	(4) DESCRIPCIÓN	(5) AGENTE GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) EFECTOS
<b>MANTENIMIENTO VEHICULAR</b>	MANTENER UN ADECUADO CONTROL EN LAS UNIDADES	ACCIDENTES VEHICULARES	ERRORES COMETIDOS POR NO REVISAR LOS BUSES ANTES DE SU USO	CONDUCTOR	FALTA DE EXPERIENCIA	PERDIDAS DE CLIENTE
<b>DEFICIENCIAS VIALES</b>	REDUCIR DE FORMA SISTEMATICA LOS ACCIDENTES DE TRANSITO	ACCIDENTE POR EL TRANSITO PEATONAL	CALLES DEFECTUOSAS POR MANTENIMIENTO VIAL	ESTADO	IMPRUDENCIA DEL CONDUCTOR POR CALLE EN MAL ESTADO	ACCIDENTES EN LAS VIAS
<b>DESOBEDIENCIA A SEÑALIZACION</b>	RESPECTAR LA SEÑALIZACION VIAL	SALTAR SEÑALIZACIONES	INFLIGIR LAS NORMAS DE SEÑALIZACION	AGENTES CIVILES DE TRANSITO	OLVIDAR LAS SEÑALES DE TRANSITO	ACCIDENTES POR SEÑALIZACION
<b>Elaborado por:</b> Chavez Pilligua Anngy <span style="float: right;"><b>Fecha:</b> 13/12/2022</span>						
Laje Cardenas Shirley						
Lucas Macias Jhosselyn						

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## 1.4. Identificación de riesgos-Subprocesos.

INSTITUCIÓN: COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO 24 DE OCTUBRE						
<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO</b>						
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS						
ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
FORMATO: Identificación de Riesgos – Subprocesos						
Nº: 21						
MACROPROCESO: GESTIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA						
PROCESO: GERENCIA GENERAL						
(1) Subproceso	(2) OBJETIVO	(3) RIESGOS	(4) DESCRIPCIÓN	(5) AGENTE GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) EFECTOS
LAVADO DE ALFOMBRA	MANTENER LIMPIO LOS BUSES	QUE EL PISO NO SE ENCUENTRE LIMPIO Y TENGA PROBLEMAS AL PASAR LOS USUARIOS	ALFOMBRAS EN MAL ESTADO	CONDUCTOR ENCARGADO DE LA UNIDAD	DESINTERES EN MANTENER LIMPIO LAS ALFOMBRAS DONDE PASAN	QUE LOS USUARIOS DEJEN DE IR EN CIERTAS UNIDADES
Elaborado por: Chavez Pilligua Anngy				Fecha: 13/12/2022		
Laje Cardenas Shirley						
Lucas Macias Jhosselyn						

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## 1.5. Identificación de riesgos-Actividades.

INSTITUCIÓN: COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO 24 DE OCTUBRE						
<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO</b>						
COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS						
ESTÁNDAR: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
FORMATO: Identificación de Riesgos – Actividades						
Nº: 22						
MACROPROCESO: GESTIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA						
PROCESO: GERENCIA GENERAL						
(1) Subproceso						
ADMINISTRACION						
(3) ACTIVIDADES	(4) OBJETIVO	(5) RIESGOS	(6) DESCRIPCIÓN	(7) AGENTE GENERADOR	(8) CAUSAS	(9) EFECTOS
Transportación de pasajeros	Mantener un orden de llegada y desembarque de pasajeros a su destino	Que el bus tenga algun tipo de accidente	La coordinación de rutas, que estas estén controladas de manera cronológica respecto al tiempo que cada unidad demora en cada vuelta	Conductor	Desvio de vias por calles en mal estado, atrase la llegada de los usuarios	Los usuarios cambien de líneas de buses
Elaborado por: Chavez Pilligua Anngy				Fecha: 13/12/2022		
Laje Cardenas Shirley						
Lucas Macias Jhosselyn						

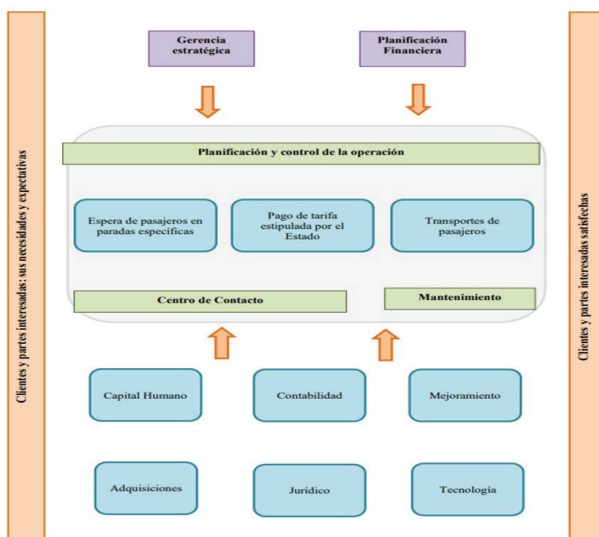
*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## 1.6. Plan Operativo Anual Cooperativa 24 de Octubre.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS Y COLECTIVOS "24 DE OCTUBRE"						
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) PARA EL AÑO 2023						
TIPO	OBJETIVOS	INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	ESTRATEGIAS
PERSPECTIVA FINANCIERA	Negociar con los proveedores costos de insumos que se utilizan	Lubricantes, filtros, repuestos, llantas	Mensual	Gerencia	\$ -	Negociar costo de insumos para que se beneficie el asociado a precio de costo
	Coordinar Plan de trabajo de las Unidades de la Cooperativa	Vehiculos	Diaria	Presidencia / Gerencia / Consejo de Administración	\$ -	Vehiculos estén Operativos
PERSPECTIVA DE INVERSIÓN	Compra de equipos especializados para cobro electrónico	Socios	Diaria	Gerencia / Consejo de Administración / Consejo Vigilancia	\$ -	Ahoro programado
TIPO	OBJETIVOS	INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	ESTRATEGIAS
PERSPECTIVA A SOCIOS	Entregar 2 Cupos del Fondo de Inversión	Socios	Anual	Presidencia / Gerencia / Consejo de Administración / Consejo de Administración / Gerencia	\$ 100,000.00	Abonos en cuentas por deuda de las unidades al fondo de inversión
	Contratación de Seguros de Vida Asociados	Socios	Anual	Presidencia / Gerencia / Consejo de Administración / Gerencia	\$ 4,700.00	Comunicación oportuna entre el asegurado y el seguro
PERSPECTIVA DE SERVICIOS (USUARIOS)	Brindar un servicio de calidad	Capacitación al personal Operativo/ Administrativo	Trimestral	Presidencia / Gerencia / Consejo de Administración/ Consejo de Vigilancia	\$ -	Fortalecer habilidades y destrezas del todo el personal para brindar un servicio de calidad, calidez y eficiencia con un trato justo.
	Apoyo a campañas sociales	Afiches	Semestral	Presidencia / Gerencia / Socios	\$ -	Autogestión ante las Autoridades Locales y Promotores de Campañas
TIPO	OBJETIVOS	INDICADOR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	ESTRATEGIAS
PERSPECTIVA DE INTRINSECOS	Coordinar Plan de trabajo de las 43 Unidades que integran la Cooperativa	Vehiculos	Semanal	Gerencia / Consejo de Trabajo	\$ -	Vehiculos Operativos
	Contratación de Seguros para los bienes de la Cooperativa	Cooperativa	Anual	Gerencia / Consejo de Administración / Gerencia	\$ 1,200.00	Socializar con el personal operativo y administrativo de la empresa.

Nota. Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## 1.7. Control de Gestión.



Nota. Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## ANEXO 2

### Plan de Acción sobre la implementación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015

<b>PLAN DE ACCION SOBRE LA IMPLEMENTACION DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>METAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul>	Asegurarse de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de como contribuyen al logro de los objetivos.	Evaluar el desempeño y ejecución de procesos por parte del personal.	Corto Plazo	Revisiones periódicas del desempeño del personal en cuanto a la ejecución de procesos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar y mejorar continuamente su eficacia.</li> </ul>	Valorar la optimización y mejora de procesos.	Examinar la eficiencia y eficacia en los procesos.	Corto plazo	Realizar revisiones del rendimiento.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</li> </ul>	Llevar a cabo la percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa.	Experiencia previa con el servicio.	Corto plazo	Elaboración del procedimiento relacionados con el cliente.

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## ANEXO 3

### Plan Estratégico Cooperativa 24 de Octubre

<p><b>Visión general de la Empresa</b></p>	<p>Ser considerados tanto por la ciudadanía como por las autoridades, como una empresa de transporte líder, para el cantón Manta y la provincia de Manabí; brindando un servicio de alta calidad, además lograr el bienestar económico tanto en nuestros socios y colaboradores como también el de sus familias. Garantizando el desarrollo, el trabajo honesto y productivo a toda la cooperativa.</p>
<p><b>Misión</b></p>	<p>Dotar de un servicio de transporte público moderno, eficiente, cómodo y seguro; con alta calidad en su servicio a un precio justo y accesible para el usuario, a fin de que la ciudadanía en general utilice este medio de transporte como su mejor alternativa.</p>
<p><b>FODA</b></p>	<p><b>Fortaleza:</b> son factores internos positivos de la empresa que favorecen al cumplimiento de los objetivos, estos factores deben ser mejorados continuamente y aprovechados en el momento oportuno. Una fortaleza fundamental con la que cuenta la institución es un grupo humano comprometido y capacitado, permitiendo llegar a alcanzar estándares de cumplimiento eficiencia y eficacia, la cual garantiza la satisfacción del socio.</p> <p><b>Debilidad:</b> son factores negativos que obstaculizan el alcance de las metas u objetivos establecidos por la Empresa. Sin embargo, la Cooperativa, llega a la conclusión que tiene dos debilidades definidas, la falta de aplicación de la caja común “creación de reglamentos, manuales” y la implementación de un sistema de cobro electrónico.</p> <p><b>Amenaza:</b> la competencia y aquellos factores del medio externo; que, de presentarse, complicarían o reducen las probabilidades de alcanzar los objetivos institucionales.</p> <p><b>Oportunidad:</b> constituyen todos aquellos eventos y percepción favorable de la comunidad, que de presentarse facilitarían el logro de los objetivos. Nuestra ubicación e imagen institucional con la cual se cuenta en la actualidad nos convierte en una excelente oportunidad de servicio y apoyo a los habitantes de la ciudad.</p>



<b>Objetivos</b>	Elaborar un plan estratégico con la participación de los socios y socias de la Cooperativa de Transportes Urbanos y colectivos 24 de Octubre, que sirva como herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión en la toma de decisiones colectivas.
<b>Calidad del servicio</b>	La Cooperativa de Transportes Urbanos y Colectivos “24 de Octubre” busca establecer a través del conocimiento elevar la calidad del servicio preparándose para enfrentar nuevos retos y a la competencia actual; debemos establecer que una gran falencia del sector de la transportación se encuentra en los altos costos por intereses que se deben cancelar por los créditos bancarios, falta de control de la canasta automotriz, lo que ha constituido que haya ciertas limitaciones.

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001:2015

## ANEXO 4

### Implemento de diagnóstico de los Requisitos de la Norma ISO 9001-2015

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
<b>Requisitos de las normas</b>	4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC. Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.
		4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC. Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC. Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

		<p>4.3 Determinación del alcance del SGC</p>	<p>Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance. Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1. Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2. Considerar los productos y servicios de la organización. Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.</p>
		<p>4.4 SGC y sus procesos</p>	<p>4.4.1 La organización debe: Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.</p>

			<p>Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.</p> <p>Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.</p> <p>Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.</p> <p>Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado).</p> <p>Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.</p> <p>Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.</p> <p>Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1. Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.</p> <p>Mejorar los procesos y el SGC.</p>
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:                  Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.                  Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>
<p><b>Requisitos de las normas</b></p>	<p>5. Liderazgo</p>	<p>5.1 Liderazgo y compromiso</p>	<p>5.1.1 Generalidades. La alta dirección debe:                  Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:                  Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC.                  Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.</p>

			<p>Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización.</p> <p>Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.</p> <p>Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.</p> <p>Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.</p> <p>Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos.</p> <p>Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.</p> <p>Promover la mejora.</p> <p>Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.</p>
			<p>5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe:</p> <p>Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.</p>

			<p>Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente.</p> <p>Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</p>
		5.2 Política	<p>5.2.1 establecimiento de la política de calidad.</p> <p>La alta dirección debe:</p> <p>Establecer, implementar y mantener una política de la calidad.</p> <p>Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.</p> <p>Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.</p>

			<p>Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.</p> <p>Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.</p>
			<p>5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad debe:</p> <p>Estar disponible y mantenerse como información documentada.</p> <p>Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.</p> <p>Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.</p>
		<p>5.3Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p>	<p>Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p> <p>A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.</p>



			<p>Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.</p> <p>Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)</p> <p>Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.</p> <p>Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.</p>
<b>Requisitos de las normas</b>	6.Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>6.1.1 Al planificar el SGC la organización debe:</p> <p>Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.</p>

			<p>Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.</p> <p>Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables.</p> <p>Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados.</p> <p>Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.</p>
			<p>6.1.2 La organización debe planificar: Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades. La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4) La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.</p>
		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	<p>6.2.1 La organización debe: Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.</p>

			Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.
			<p>Los objetivos de la calidad deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser coherentes con la política de calidad.</li> <li>Ser medibles</li> <li>Tener en cuenta los requisitos aplicables</li> <li>Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.</li> <li>Ser objeto de seguimiento</li> <li>Comunicarse</li> <li>Actualizarse, según corresponda.</li> </ul>
			<p>6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar qué se va a hacer</li> <li>Determinar qué recursos se requerirán</li> <li>Determinar quién será responsable</li> <li>Determinar cuándo se finalizará</li> <li>Determinar cómo se evaluarán los resultados.</li> </ul>

		6.3 Planificación de los cambios	<p>Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)</p> <p>Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.</p> <p>Considerar la integridad del SGC</p> <p>Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p>
<b>Requisitos de las normas</b>	7. Apoyo	7.1 Recurso	<p>7.1.1 Generalidades.</p> <p>La organización debe:</p> <p>Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.</p> <p>Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.</p> <p>Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.</p>

			7.1.2 Personas. La organización debe: Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.
			7.1.3 Infraestructura. La organización debe: Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
			7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización debe: Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

			<p>7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización debe: Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas. Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito. Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.</p>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe: Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación. Identificar para determinar su estado. Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.</p>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>7.1.6 Conocimientos de la Organización                  Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.                  Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario.                  Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.</p>
		7.2 Competencia	<p>Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC.                  Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.</p>



			<p>Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran.</p> <p>Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</p>
		7.3 Toma de Conciencia	<p>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <p>Política de calidad.</p> <p>Objetivos de la calidad pertinentes.</p> <p>Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.</p> <p>Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.</p>
		7.4 Comunicación	<p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:</p> <p>Qué comunicar.</p> <p>Cuando comunicar.</p> <p>A quién comunicar.</p> <p>Cómo comunicar.</p> <p>Quién comunica</p>

		7.5 Información Documentada	7.5.1 Generalidades: La información documentada requerida por esta Norma Internacional. La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.
			7.5.2 Creación y actualización Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia). Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico). La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

			<p>7.5.3 Control de la Información Documentada</p> <p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite. Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad).</p>
			<p>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: Distribución, acceso, recuperación y uso. Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad. Control de cambios (por ejemplo, control de versión). Conservación y disposición.</p>

			Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC. Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad.
<b>Requisitos de las normas</b>	8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	Planificar, implementar y controlar procesos. Determinar los requisitos para los productos y servicios. Establecer criterios para sus procesos. Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios. Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios. Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios. Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.

			<p>Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos. Ser adecuada para las operaciones de la organización.</p> <p>Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.</p> <p>Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)</p>
		<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p>	<p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.</p> <p>Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios.</p> <p>Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.</p>

			<p>Manipular o controlar la propiedad del cliente.</p> <p>Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.</p>
			<p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.</p> <p>Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.</p> <p>Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización.</p> <p>La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.</p>
			<p>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.2.3.1 la organización debe:</p> <p>Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.</p> <p>Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente.</p>

			<p>Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.</p> <p>Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.</p> <p>Los requisitos especificados por la organización.</p> <p>Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.</p> <p>Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable.</p> <p>8.2.3.1 la organización debe:</p> <p>Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.</p> <p>Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente.</p> <p>Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.</p> <p>Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.</p> <p>Los requisitos especificados por la organización.</p> <p>Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.</p> <p>Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



			<p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p>
			<p>8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable. Sobre los resultados de la revisión. Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p>
			<p>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios. Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.</p>

		<p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p>	<p>8.3.1 La organización debe: Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios.</p> <p>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se debe considerar: La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo. Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables. Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo. Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo. Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.</p> <p>La necesidad de la participación de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.</p> <p>Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.</p> <p>El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas.</p> <p>La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo.</p>
			<p>8.3.3 Entradas para diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe:</p> <p>Considerar los requisitos funcionales y de desempeño.</p> <p>Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.</p> <p>Considerar los requisitos legales y reglamentarios.</p> <p>Considerar Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.</p>

			<p>Considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.</p> <p>Verificar que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, que están completas y no presentan ambigüedades.</p> <p>Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias.</p> <p>Conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo.</p>
			<p>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe aplicar controles al diseño y desarrollo para asegurar:</p> <p>Que se definen los resultados a lograr.</p> <p>Que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.</p> <p>Que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.</p>

		<p>Que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.</p> <p>Que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.</p> <p>Que se conserva la información documentada de estas actividades.</p>
		<p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo.</p> <p>Cumplen los requisitos de las entradas.</p> <p>Son adecuadas para los procesos posteriores para la revisión de productos y servicios.</p> <p>Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.</p>

			<p>Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.          Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.</p>
			<p>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo          La organización debe:          Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos.          Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo.          Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones.          Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios.          Conserva información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.</p>

		<p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p>	<p>8.4.1 Generalidades Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización; Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.</p> <p>Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.</p> <p>Conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



			<p>8.4.2 Tipo y alcance del control</p> <p>Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.</p> <p>Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC.</p> <p>Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.</p> <p>Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo. Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.</p>
			<p>8.4.3 Información para los proveedores externos                  Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar.                  La aprobación de Productos y servicios.                  La aprobación de Métodos, procesos y equipos.                  La aprobación de la liberación de productos y servicios.                  La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.                  Las interacciones del proveedor externo con la organización.</p>

			<p>El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.</p> <p>Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>
		<p>8.5 producción y provisión del servicio</p>	<p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p> <p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.</p> <p>La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar.</p> <p>La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.</p>

			<p>La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios. El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos. La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida. La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. La implementación de acciones para prevenir los errores humanos. La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>8.5.2 Identificación y trazabilidad Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.</p>
			<p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.</p>

			<p>Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro del producto los y servicios.                  Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.</p>
			<p>8.5.4 Preservación                  La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.</p>
			<p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega                  Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.                  Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios.</p>

			<p>Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios.</p> <p>Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente.</p> <p>Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente.</p>
			<p>8.5.6 Controles de los cambios</p> <p>Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.</p>

			<p>Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.</p>
		<p>8.6 Liberación de los productos y servicios</p>	<p>Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.                  No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.                  Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.                  Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.                  Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</p>



		<p>8.7 Control de las salidas no conformes</p>	<p>8.7.1 La organización debe:</p> <p>Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Tratar las salidas no conformes a través de corrección.</p> <p>Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.</p> <p>Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente.</p> <p>Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</p> <p>Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p>
--	--	------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:</p> <p>Describe la no conformidad.</p> <p>Describe las acciones tomadas.</p> <p>Describe todas las concesiones obtenidas.</p> <p>Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p>
<p><b>Requisitos de las normas</b></p>	<p>9. Evaluación del desempeño</p>	<p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p>	<p>9.1.1 Generalidades la organización debe:</p> <p>Qué necesita seguimiento y medición.</p> <p>Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.</p> <p>Llevar a cabo el seguimiento y la medición.</p> <p>Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.</p> <p>Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.</p> <p>Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.</p>

			<p>9.1.2 Satisfacción del cliente Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p>
			<p>9.1.3 Análisis y evaluación Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. La conformidad de los productos y servicios. El grado de satisfacción del cliente. El desempeño y la eficacia del SGC. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. El desempeño de los proveedores externos. La necesidad de mejoras en el SGC.</p>
		9.2 Auditoría interna	<p>9.2.1 La organización debe: Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC.</p>

			<p>Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.</p> <p>Se implementa y mantiene eficazmente.</p>
			<p>9.2.2 La organización debe:</p> <p>Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.</p> <p>Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.</p> <p>Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.</p>

			<p>Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.                  Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.                  Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías</p>
		9.3 Revisión por la dirección	<p>9.3.1 Generalidades                  La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.</p>
			<p>9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:                  Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición.</p>

			<p>Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías.</p> <p>Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos.</p> <p>La adecuación de los recursos.</p> <p>La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)</p> <p>Las oportunidades de mejora.</p>
			<p>9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>Oportunidades de mejora.</p> <p>Necesidad de cambio en el SGC.</p> <p>Necesidades de recursos.</p> <p>Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p>
<b>Requisitos de las normas</b>	10 mejora	10.1 Generalidades, la organización debe:	<p>Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.</p>

			<p>Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas.</p> <p>Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.</p> <p>Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.</p>
		<p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p>	<p>10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable</p> <p>Tomar acciones para controlarla y corregirla.</p> <p>Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable</p> <p>Hacer frente a las consecuencias.</p> <p>Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte</p> <p>La revisión y el análisis de la no conformidad.</p> <p>Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte</p> <p>La determinación de las causas de la no conformidad.</p>

			<p>Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte</p> <p>La determinación de si existen no conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir.</p> <p>Implementar cualquier acción necesaria.</p> <p>Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.</p> <p>Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.</p> <p>Si fuera necesario, hacer cambios al SGC.</p> <p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p>
			<p>10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:</p> <p>La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.</p> <p>Los resultados de cualquier acción correctiva.</p>



		10.3 Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.
--	--	----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nota. Grupo ACMS Consultores

## ANEXO 5. Diagnóstico ISO 9001:2015

4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.				x			
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	x						
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.					x		
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC					x		
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.					x		
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.							
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.				x			
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.					x		
Considerar los productos y servicios de la organización					x		
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.		x					

4.4 SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.					x		
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización					x		
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos				x			
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	x						
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)					x		
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad					x		
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos					x		
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1					x		
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos					x		
Mejorar los procesos y el SGC.					x		
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos					x		
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.					x		

5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC.				x			
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC					x		
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización				x			
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización					x		
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos				x			
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles				x			
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC					x		
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos					x		

Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC					x		
Promover la mejora					x		
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad					x		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Demstrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente					x		
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables					x		
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente					x		
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.					x		

<b>5.2 Política</b>							
<b>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad				x			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica				x			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad				x			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables				x			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.				x			
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Estar disponible y mantenerse como información documentada				x			
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización					x		
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.					x		

<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>							
<b>La alta dirección Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización.					x		
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional					x		
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas					x		
Asignar la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)				x			
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización					x		
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC				x			

6. Planificación							
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>							
<b>6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.				x			
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos					x		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables					x		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados					x		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.					x		
<b>6.1.2 La organización Debe planificar:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades					x		
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4.4)				x			
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.				x			
<b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>							
<b>6.2.1 La organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.					x		
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.					x		
<b>Los objetivos de la calidad Deben:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Ser coherentes con la política de calidad					x		
Ser medibles					x		
Tener en cuenta los requisitos aplicables					x		
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente					x		
Ser objeto de seguimiento					x		
Comunicarse					x		
Actualizarse, según corresponda					x		
<b>6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar qué se va a hacer					x		
Determinar qué recursos se requerirán					x		
Determinar quién será responsable					x		
Determinar cuándo se finalizará					x		
Determinar cómo se evaluarán los resultados					x		
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>							
<b>La organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4)					x		
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales					x		
Considerar la integridad del SGC					x		
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.					x		

7. Apoyo							
<b>7.1 Recurso</b>							
<b>7.1.1 Generalidades. La organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.					x		
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes					x		
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.				x			
<b>7.1.2 Personas. La organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.				x			
<b>7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.					x		
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.					x		
<b>7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:</b>	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
<b>7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:</b>							
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos					x		
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas				x			
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito					x		
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito				x			
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe</b>	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales, cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación						x	
Identificar para determinar su estado						x	
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición						x	
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.						x	
<b>7.1.6 Conocimientos de la Organización</b>	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.					x		
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario					x		
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas					x		

*Creatividad e innovación en emprendimientos*

7.2 Competencia							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC							Control directo FETUM
Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas						x	
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran					x		
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.			x				

7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Política de calidad					x		
Objetivos de la calidad pertinentes					x		
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño					x		
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.							Evaluación de gestión anual

7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Qué comunicar					x		
Cuándo comunicar					x		
A quién comunicar					x		
Cómo comunicar					x		a través de memorandum
Quié comunica					x		gerente

7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
La información documentada requerida por esta Norma Internacional					x		
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.					x		

7.5.2 Creación y actualización							
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)						x	
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).					x		sistema contable
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.					x		

7.5.3 Control de la Información Documentada							
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite					x		auditorías
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)					x		
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observación
Distribución, acceso, recuperación y uso					x		disco duro
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad					x		
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)						x	
Conservación y disposición.					x		
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC					x		
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad					x		

### 8. Operación

#### 8.1 Planificación y control operacional

La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos					x		
Determinar los requisitos para los productos y servicios					x		
Establecer criterios para sus procesos					x		
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios					x		servicios
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios					x		servicios
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios					x		seps
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado					x		
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos					x		servicios
Ser adecuada para las operaciones de la organización.					x		
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.					x		
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)					x		sistema GPS

#### 8.2 Requisitos para los productos y servicios

##### 8.2.1 Comunicación con el cliente

	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios					x		servicios
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios					x		
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes					x		denuncias
Manipular o controlar la propiedad del cliente						x	
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.					x		OBSERVAR

*Creatividad e innovación en emprendimientos*

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable					X		Contrato de operación
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización					X		rutas y frecuencias
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.					X		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
8.2.3.1 la organización debe							
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes					X		
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente					X		revisión vehicular (AMT-GAD Manta)
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma						X	agencia nacional de tránsito
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.						X	
Los requisitos especificados por la organización					X		
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios					X		
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente							
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente					X		contratos de arrendamiento
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.					X		socios

8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Sobre los resultados de la revisión					X		vehículos
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios					X		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.					X		carrocerías
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							
8.3.1 La organización debe							
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios					X		planes de trabajo

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se debe considerar							
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo					X		
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables						X	
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo						X	
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo					X		carrocerías
Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo					X		
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo					X		elaboración de carrocerías
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo					X		
Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios					X		
El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas					X		
La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo					X		



8.3.3 Entradas para diseño y desarrollo							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño					x		aplicación de manuales
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares					x		
Considerar los requisitos legales y reglamentarios					x		
considerar Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar					x		
considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios					x		
Verificar que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, que están completas y no presentan ambigüedades						x	
Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias						x	
Conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo						x	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo							
La organización debe aplicar controles al diseño y desarrollo para asegurar	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Que se definan los resultados a lograr					x		
Que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos					x		
Que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas						x	
Que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto					x		
Que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación					x		
Que se conserva la información documentada de estas actividades					x		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo							
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplen los requisitos de las entradas						x	
Son adecuadas para los procesos posteriores para la reión de productos y servicios						x	
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación						x	
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta						x	
Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo						x	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos							
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo							
Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones							
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios							
Conservar información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos							
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1 Generalidades							
	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.					x		servicios
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;					x		
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización					x		
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización					x		compra de insumos (lubricantes, filtros, neumáticos)
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos					x		
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.					x		

*Creatividad e innovación en emprendimientos*

8.4.2 Tipo y alcance del control	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.				x			
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC					x		
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes					x		
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables					x		
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo					x		
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos					x		

8.4.3 Información para los proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo						x	
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar					x		
La aprobación de Productos y servicios					x		
La aprobación de Métodos, procesos y equipos						x	
La aprobación de la liberación de productos y servicios						x	
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas					x		
Las interacciones del proveedor externo con la organización					x		
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización					x		
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.						x	

8.5 producción y provisión del servicio							
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas						x	
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar						x	
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar						x	
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados						x	
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios						x	
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos						x	
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida						x	
La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores						x	
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos						x	
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.						x	

8.5.2 Identificación y trazabilidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.						x	
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.						x	
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.						x	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.					x		preocupacion al transportar usuarios
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.					x		
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.					x		afiches publicitarios
8.5.4 Preservación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.					x		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.					x		unidades en optimas condiciones para circular.
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios					x		
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios					x		
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente					x		
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente					x		
8.5.6 Controles de los cambios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.					x		unidad en taller
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.					x		
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.					x		
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.					x		
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios						x	
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación						x	
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.						x	

8.7 Control de las salidas no conformes							
8.7.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.						x	
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.						x	
Tratar las salidas no conformes a través de corrección						x	
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios						x	
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente						x	
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión						x	
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.						x	
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Describe la no conformidad						x	
Describe las acciones tomadas						x	
Describe todas las concesiones obtenidas						x	
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.						x	

9 Evaluación del desempeño							
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1 Generalidades la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición					x		
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos					x		
Llevar a cabo el seguimiento y la medición					x		
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.					x		
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.					x		
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.					x		
9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.					x		encuestas a usuarios
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.					x		

9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.					x		
La conformidad de los productos y servicios					x		
El grado de satisfacción del cliente					x		
El desempeño y la eficacia del SGC					x		
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz					x		
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades					x		
El desempeño de los proveedores externos					x		
La necesidad de mejoras en el SGC					x		

9.2 Auditoría interna							
9.2.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC					x		informes mensuales de auditoría
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad					x		
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional					x		Auditor calificado por la SEPS
Se implementa y mantiene eficazmente				x			
9.2.2 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.					x		
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría					x		auditor interno y externo
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría					x		seleccionados por la asamblea general
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente					x		
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada					x		
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías					x		
9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización					x		
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición					x		
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías					x		
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos					x		
La adecuación de los recursos					x		
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)					x		
Las oportunidades de mejora					x		
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Oportunidades de mejora					x		tomadas por el consejo de administración
Necesidad de cambio en el SGC					x		
Necesidades de recursos					x		
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección					x		
10 Mejora							
10.1 Generalidades, la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.					x		
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras					x		con el usuario
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados					x		
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC					x		

*Creatividad e innovación en emprendimientos*

10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla				x			
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias				x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad					x		
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad				x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir			x				
Implementar cualquier acción necesaria					x		
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada					x		
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación				x			
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC					x		
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas					x		
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente					x		
Los resultados de cualquier acción correctiva					x		

## CAPÍTULO 2

### **CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS “ONTECSA”**

#### **INTRODUCCIÓN**

Frecuentemente las organizaciones se enfrentan a grandes retos para garantizar su permanencia en el mercado, esto se debe a los constantes cambios en él, entre ellos muchos y los más conocidos: la tecnología, tendencias políticas y la introducción de nuevos competidores. Según Ramírez (2012), las organizaciones buscan tener una ventaja competitiva frente a las demás y establecer una buena estrategia de gestión de sus procesos que les permita responder a este entorno cambiante. Hoy en día las empresas deben pensar en grande, porque es prácticamente inaudito querer ser el mejor de un pueblo, país e inclusive del mundo, de la noche a la mañana y aplicando las mismas estrategias sin evaluar el progreso e implantar mejoras, al igual otro factor muy presente es la globalización que ha reorientado los esfuerzos de las organizaciones a la calidad.

De acuerdo con Cruz (2017), la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización una

serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente; en pocas palabras, que sea de calidad, lo cual da mayores posibilidades de que el cliente adquiera el producto logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización.

Existen diversas normativas estandarizadas que establecen requisitos y directrices para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, estas son emitidas por organismos normalizadores tales como la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), siendo la norma ISO 9001 quizás la más reconocida a nivel mundial, esta es aplicable a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño y naturaleza (servicios o productoras), buscando la satisfacción de los clientes.

La aplicación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, proporciona en las empresas una estructuración y mejora en sus procesos, evidenciándose en el aporte de productos de calidad y en la satisfacción de los clientes.

Según Álvarez (2006), “Un sistema de gestión y aseguramiento de calidad constituye el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza en que un producto o servicio satisfará las exigencias del cliente” (p. 35).

Por lo tanto, la implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización es una herramienta que permite una mejora global en la empresa y garantiza la estandarización de los procesos y métodos a fin de que se cumpla con los requerimientos de clientes internos y



externos. La empresa objeto de estudio "Ontecsa" no cuenta con un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO-9001 vigente actualmente, dicha empresa no tiene conocimiento de esta y hasta la actualidad opera con otras metodologías no normatizadas. Por lo que se busca que la aplicación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, proporcione en la empresa una estructuración y mejora en sus procesos, evidenciándose en el aporte de productos de calidad y en la satisfacción de sus clientes.

Por todo lo anterior interesa saber ¿Cuáles son las deficiencias de la empresa de servicios Ontecsa, en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la mejora del sistema de gestión de la calidad?

Para ello se busca Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Ontecsa para la mejora del sistema de gestión de la calidad.

Además, Determinar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 4 contexto de la organización basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicios Ontecsa para la mejora del sistema de gestión de la calidad; Analizar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 5 Liderazgo basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Ontecsa para la mejora del sistema de gestión de la calidad; Identificar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 6 planificación basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Ontecsa para la mejora del sistema de gestión de la calidad; Revisar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 7 soporte basado en la ISO 9001:2015 en la empresa

de servicio Ontecsa para la mejora del sistema de gestión de la calidad; Analizar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 8 operación basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Ontecsa para la mejora del sistema de gestión de la calidad; Establecer el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 9 evaluación del desempeño basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Ontecsa para la mejora del sistema de gestión de la calidad; Determinar el cumplimiento de los requisitos referentes al bloque 10 mejora basado en la ISO 9001:2015 en la empresa de servicio Ontecsa para la mejora del sistema de gestión de la calidad.

### **ANTECEDENTES**

Cruz, López y Ruiz (2017), en su investigación, buscan el mejoramiento continuo de las organizaciones optimizando los productos ofrecidos al consumidor final. A su vez interrelaciona los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y las herramientas que desde la perspectiva de la ingeniería de calidad se pudieran aplicar a fin de garantizar el éxito y sostenibilidad de un Sistema de Gestión Calidad en una organización ya sea de bienes o servicios.

Por su parte, López y Roa (2016), en su investigación, argumentan que, debido a la importancia actual de cumplir con los requisitos, exigencias y necesidades de los clientes, generadas por un elevado nivel de competitividad, producto de un mercado globalizado, las empresas que desean mantenerse en el mercado a lo largo del tiempo ven la necesidad de encontrar elementos que permitan diferenciarse de la competencia. Como consecuencia de esta necesidad, Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda., ve en el desarrollo

del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, una oportunidad para aumentar la confiabilidad de los servicios prestados hacia los clientes y por consiguiente satisfacer al máximo sus necesidades, mejorando la imagen corporativa y logrando su fidelización, bajo la filosofía de mejora continua, lo cual garantizará la supervivencia y el crecimiento de la organización.

Núñez (2011), en su investigación, afirma que la tecnología representa un aspecto importante por su conexión con productos, servicios y procesos operacionales. La integración de la gestión tecnológica con la estrategia global de la empresa es el impulso a la innovación y la selección de la tecnología adecuada a la cadena de valor, entre otros objetivos.

Por otro lado, Susa (2019), propone un plan de implementación del sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta los lineamientos de la norma técnica ISO 9001:2015 para la empresa Seguridad Rodas Ltda. dedicada a la prestación de servicios de vigilancia fija y móvil en la ciudad de Bogotá. Para llevar a cabo el estudio, el documento fue organizado en cuatro etapas. En primera instancia se realizó un diagnóstico de la organización bajo los lineamientos y requisitos de la norma del SGC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta el cumplimiento de la organización con los mínimos requeridos. Seguidamente fueron identificándose los factores internos y externos, por medio de un análisis PESTAL y una herramienta DAFO. Determinando las partes interesadas involucradas en el desarrollo de la prestación del servicio de vigilancia privada.

Herrera (2021), en su investigación, busca mejorar la organización interna y el desempeño de sus procesos que conllevan a la prestación del servicio, la cual es su actividad

principal y se lleva a cabo en varias provincias del país. Se planteó generar un modelo de gestión por procesos basado en la normativa ISO 9001:2015 para la matriz que se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, para que el mismo sirva como guía para las demás sucursales.

Choéz (2021), en su investigación, busca mejorar la calidad de cada uno de los procesos internos de la empresa ASEVIG CIA. LTDA., mediante un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2015, la misma que tiene como finalidad incrementar los niveles de satisfacción de los clientes, por lo que al desarrollar un sistema adecuado para el mejoramiento de los procesos de la compañía se busca fortalecer la calidad de atención hacia los usuarios de la entidad.

Vacas (2017), en su investigación realizado en la empresa Seguridad y Confiabilidad C.E.S.E.P Cía. Ltda., pretende establecer un diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que le permita establecer una gestión con un enfoque en procesos y a mediano plazo (5 años) pueda implementar y llegar a obtener una certificación de calidad, haciendo que la organización maneje una filosofía de satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantener y mejorar su posicionamiento competitivo en el mercado de la prestación del servicio de seguridad privada.

Mientras, Solórzano (2021), afirma en su investigación, que la seguridad es uno de los activos muy preciados por la ciudadanía porque contribuye significativamente a la calidad de vida, así como al bienestar económico de la población. Este este marco, las empresas de seguridad, que prestan un servicio especializado, que en Ecuador es objeto

de tercerización, están en permanente proceso de mejorar. Un grupo de empresas de seguridad son las medianas tipo B, cuya característica de identidad es su monto de ingresos brutos anuales entre US\$ dos hasta cinco millos de dólares por año, en el cantón Guayaquil se registran 19 de estas empresas, mismas que son contratistas para grandes empresas y servicios públicos masivos como son el servicio de transporte de Metro vía, resguardar las instalaciones del Malecón 2000 entre otros espacios a su cargo.

Ordoñez y Carrillo (2018), analizaron a la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP Hidropaute, mediante la identificación de los procesos que se ejecutan en la empresa y los riesgos asociados a estos procesos. El objetivo del presente trabajo es proponer un modelo de gestión de riesgos de tecnologías de la información, por lo que se utilizó la normativa ISO 9001:2015, apartado de Planificación, porque aborda el riesgo y permite incorporar metodologías y procedimientos para gestionarlos, considerando los principios y directrices de la normativa ISO 31000:2009, que facilita la aplicabilidad en cualquier ámbito, contexto, empresa y tipo de riesgo. Finalmente, la aplicación del esquema metodológico para el desarrollo del modelo de gestión de riesgos se realizó sobre la información obtenida, que además de permitir la determinación de cuáles son los controles y medidas de tratamiento apropiadas para el caso específico en estudio, proveyó información acerca de la falta de involucramiento de la alta gerencia en temas relacionados con el riesgo y en la necesidad de implementar un sistema de gestión integral de riesgos.

Finalmente, Bailón-Lourido (2019), afirma en su

investigación, que los constantes avances tecnológicos y un aumento en la cantidad de información generada han contribuido en un incremento de los riesgos informáticos de las empresas, provocando en determinados casos pérdida o alteración de información. Por esta razón, el objetivo del presente trabajo es proponer una mejora seleccionando la norma ISO 9001 los resultados que existen tres las razones por las que no se adopta un plan de gestión de riesgos, tales como el desconocimiento del proceso, falta de presupuesto y complejidad de las normativas, en la que predomina el desconocimiento del proceso como principal limitante. Entre las conclusiones derivadas, se pudo afirmar que las empresas del sector exportador de pesca blanca de la ciudad de Manta y Jaramijó no cuentan con una metodología específica de gestión de riesgos para el área informática.

### **TEORÍAS DE LA ISO 9001:2015**

El principal objetivo de la ISO 9001:2015 es lograr que una compañía consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma.

Según Méndez y Avellana (2009), la norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de que produzca bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad. Los principios son genéricos y será necesario adaptarlos a cada empresa según sus características.

La norma ISO 9001:2015 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha

un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización.

## **CALIDAD**

Según la Real Academia de la Lengua Española (2015), “Calidad es propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Para entender mejor este concepto, la misma RAE (2015), define valor como “Grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite”.

Esto también lleva a la definición planteada por la norma ISO 9000 (2015), el que explica que “calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”. En la misma norma se encuentra que: “característica es rasgo diferenciador, objeto, cualquier cosa que puede percibirse o concebirse y requisito es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Además, aclara que “inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el objeto.

Sin embargo, cada definición es coherente a los diferentes objetivos estratégicos de la empresa y se adapta a las necesidades de su sector y de su propio dialecto. En teoría la calidad muestra ser un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.

Cabe mencionar también que finalmente la calidad es definida por el cliente, pues es este quien, al establecer sus requisitos, definirá las características que el objeto deberá cumplir para satisfacerlo plenamente, si esto se cumple entonces se podrá decir que dicho objeto es de buena calidad.

## **SISTEMAS DE GESTIÓN**

Para Operé y Pérez (1995), un sistema de gestión de la calidad en la empresa persigue la satisfacción total de los clientes a través de la mejora continua de la calidad de todos los procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal que previamente ha recibido formación y entrenamiento.

Para Méndez y Avella (2009), “los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron” (p. 16).

Es decir, que los sistemas de gestión son un conjunto de elementos y actividades relacionadas y coordinadas que interactúan, y que, estableciendo Políticas y Objetivos, dirigen y controlan la organización con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos al establecer procedimientos acordados con los integrantes de la organización, que guiarán los esfuerzos para lograr un éxito empresarial, creando una satisfacción completa en los clientes, minimizando costos y exigiendo un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa.

## **DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Un sistema de gestión ISO 9001 (SGC) le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad más importante del mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y un servicio consistente y eficaz.



Según la Asociación Española de Normalización y certificación (AENOR, 2016), un Sistema de Gestión de la calidad implantado adecuadamente con respecto a la más reciente versión de la norma ISO 9001 contribuye a mejorar la gestión de costos y riesgos, facilita la integración con cualquier sistema de gestión por procesos, lo cual le permite a una pequeña y mediana empresa estar al nivel de las más grandes, equiparándose en eficiencia y compitiendo en igualdad de posibilidades en el agresivo mercado actual.

Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos relacionados que interactúan para establecer los lineamientos para dirigir y controlar una organización respecto a sus objetivos de calidad.

Todos los conceptos relacionados a las Normas ISO se pueden revisar en el capítulo 1 de este libro.

### **MARCO LEGAL**

<b>Normativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Decretada por</b>
Ley 12. Ley de Vigilancia y Seguridad Privada.	Esta Ley regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, bienes muebles e inmuebles y valores; por parte de compañías de vigilancia y seguridad privada, legalmente reconocidas. Se entiende por prestación de dichos servicios la que sea proporcionada, dentro del marco de libre competencia y concurrencia, a cambio de una remuneración.	vLex Ecuador.

<b>Normativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Decretada por</b>
Ley Orgánica de Telecomunicaciones.	Esta Ley tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos.	República del Ecuador Asamblea Nacional.
Ley N° 30120, Ley de apoyo a la Seguridad Ciudadana con Cámaras de Video vigilancia Públicas y Privadas.	La presente Ley tiene como objeto incluir como instrumento de vigilancia ciudadana en las políticas del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana las imágenes y los audios registrados a través de las cámaras de video vigilancia, ubicadas en la parte externa de inmuebles, de propiedad de las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, en los casos de presunción de comisión de un delito o de una falta.	vLex Ecuador.

## **Metodología**

Las fuentes de información que se utilizaron en la presente investigación son básicamente de tipo documental ya que se revisaron textos de consulta general y específicos, teorías y conceptos de calidad, libros, artículos, páginas de internet e información interna de la organización con el objetivo de desarrollar el sustento teórico de la investigación, posterior un análisis y propuesta de mejora.

Entre las fuentes primarias para la realización de la

presente investigación se presentaron entrevista, encuesta y datos de la empresa que fueron respectivamente solicitados al gerente-propietario de esta.

Las fuentes secundarias se presentan mediante documentos bibliográficos, datos de gestión de consultorías y otros estudios similares.

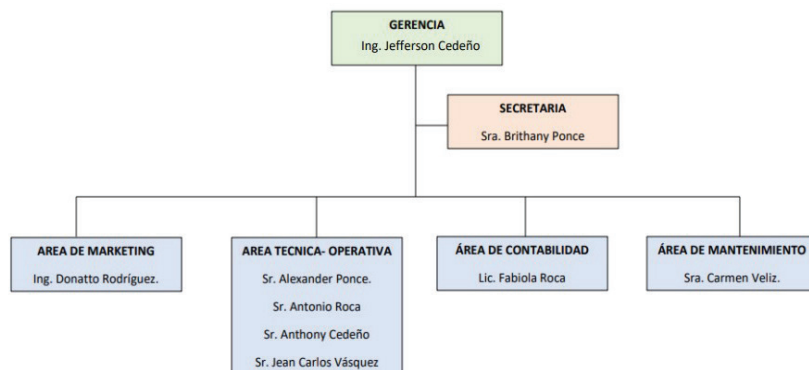
Se hace uso de un enfoque metodológico cualitativo. También, la descripción determinará las características fundamentales de cada proceso de la empresa y de los comportamientos organizacionales, para su posterior análisis con el fin de proponer las opciones de mejora que optimicen la empresa.

En cuanto al tipo de investigación se optó por la investigación documental y aplicada, teniendo en cuenta que el objetivo es darle solución al problema planteado y para esto se revisarán los conceptos relacionados específicamente a la norma ISO-9001:2015, y fuentes de información como libros, documentos online y artículos del SGC.

Posteriormente, el estudio será de tipo descriptivo ya que permitirá caracterizar el tema a investigar, a través de la descripción se determinarán las características fundamentales de cada proceso de la empresa, de su sistema de gestión de la calidad actual y de los comportamientos organizacionales, lo que permitirá el adecuado diagnóstico y evaluación de la realidad en cuanto al problema planteado para su posterior análisis, propuestas de solución y opciones de mejora que quedarán a disposición de la empresa quienes finalmente podrán decidir implementarla, con el fin de lograr que se optimicen los procesos de la empresa a través de la correcta gestión del sistema de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

**Figura 1**

*Organigrama de la empresa de servicios tecnológicos ONTECSA (2022)*



*Nota.* Gerente-propietario, Ing. Jefferson Cedeño

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Con el fin de conocer acerca de la situación y realidad de la empresa, se utilizó las siguientes técnicas:

a) Encuesta: se realizó una encuesta a el gerente-propietario de la empresa, con el objetivo de obtener la información necesaria acerca de cómo se organiza, el estado actual en el que se encuentra, así como una visión global acerca de cómo viene funcionando su SGC actual.

b) Entrevista: durante el desarrollo de la investigación, se llevó a cabo entrevistas, dirigidas junto a la encuesta con el objetivo de conocer acerca del entorno y características del negocio, así como identificar cambios que se hayan presentado en los procesos, maquinarias o instalaciones u otros aspectos que no se hayan gestionado adecuadamente y por ende no figuren en la documentación del SGC.

Para el análisis de la información obtenida, se utilizaron herramientas de diagnóstico y análisis de datos obtenidos,

como Excel y otras fuentes de información.

## Herramienta de diagnóstico ISO 9001:2015

**Tabla 1**

*Capítulos de la norma ISO 9001:2015*

Capítulo	Descripción
Capítulo 0	Introducción
Capítulo 1	Objeto y campo de aplicación
Capítulo 2	Referencias normativas
Capítulo 3	Términos y definiciones
Capítulo 4	Contexto de la organización
Capítulo 5	Liderazgo
Capítulo 6	Planificación
Capítulo 7	Apoyo
Capítulo 8	Operación
Capítulo 9	Evaluación de desempeño
Capítulo 10	Mejora

**Tabla 2**

*Escala de cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001-2015*

Valores de cumplimiento	
% De cumplimiento	Detalle
0%	No documentado / No existente
25%	Aplicado / No documentado
50%	Documentado / No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

Para el procesamiento y análisis de los datos recopilados en la presente investigación se tuvo como herramienta principal una Guía de diagnóstico diseñada en base al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 la cual fue completada a través del uso de otras herramientas como la entrevista, encuesta, análisis y observación. Todo esto con el fin de tener una idea cuantitativa acerca del grado de cumplimiento actual con cada uno de los requisitos, se realiza la encuesta teniendo en cuenta que cada capítulo de la Norma se divide una determinada cantidad de requisitos y estos a su vez se califican a través de las afirmaciones o preguntas especificadas.

A continuación, y a través de las herramientas utilizadas se resume paso a paso lo que se realizó para llegar a las conclusiones del presente diagnóstico.

Los resultados de esta encuesta son interpretados con el soporte de Excel 2016 y estas interpretaciones también ayudaron a complementar la información para el chequeo del estado del SGC de la Empresa frente a cada punto de la Norma ISO 9001:2015.

Luego de haber utilizado las herramientas descritas para completar la guía de diagnóstico así se logra determinar de una forma cuantitativa el nivel de cumplimiento frente a la norma tanto por requisitos como por capítulos, reflejando la información obtenida y consolidada en las siguientes tablas y gráficos porcentuales de cumplimiento.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicios Ontecsa.

## Diagnóstico Capítulo 04: Contexto de la organización

Luego de haber utilizado las herramientas descritas para completar la guía de diagnóstico se logró determinar de una forma cuantitativa el nivel de cumplimiento frente a la norma tanto por requisitos como por capítulos, de esta manera se analizó la información obtenida, la cual se encuentra reflejada y consolidada en la siguiente tabla y su correspondiente figura:

**Tabla 3**

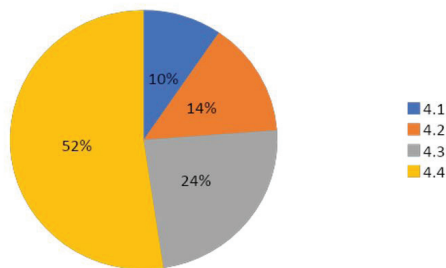
### 4. Contexto de la organización

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Totales
4.1	0	0	0	2	0	0	2
4.2	0	0	0	3	0	0	3
4.3	0	0	3	1	1	0	5
4.4	0	1	5	5	0	0	11
Totales	0	1	8	11	1	0	21
<b>Porcentaje de implementación</b>							64.29%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 2**

### Contexto de la organización



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

El resultado refleja un porcentaje de 64,29%, lo que muestra que a pesar de que el gerente y los trabajadores claves entienden y conocen acerca de las características del negocio que realizan y demás aspectos, sobre todo los externos, no han sido tomados en cuenta en el desarrollo del sistema de gestión y no se han tomado medidas para determinar cómo afectan a los resultados de la organización.

Se conoce de la importancia de las otras partes interesadas, se mantiene las relaciones, pero no han sido debidamente determinadas e identificadas, solo se está tomando en cuenta a los clientes dejando de lado el análisis de la influencia que tienen las otras partes en cuanto a los procesos de la empresa, por lo tanto, tampoco se están gestionando sus respectivas necesidades y expectativas dentro del sistema.

De acuerdo con el alcance documentado que abarca básicamente los procesos relacionados directamente con la producción y prestación de servicios, este alcance no ha tenido en cuenta las cuestiones externas que envuelven actualmente a la empresa ni los requisitos de las partes interesadas.

Para la identificación y determinación de los procesos solo han sido tomados en cuenta procesos necesarios directamente relacionados con la producción, no se ha tenido en cuenta los procesos estratégicos, de apoyo ni de mejora continua y por lo mismo no se ha establecido ni se gestiona la interacción de estos con los procesos meramente productivos.



## Diagnóstico Capítulo 05: Liderazgo

**Tabla 4**

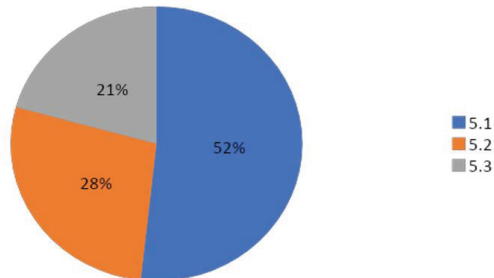
*5. Liderazgo*

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Totales
5.1	0	0	2	7	6	0	15
5.2	0	2	3	2	1	0	8
5.3	0	2	1	1	2	0	6
Totales	0	4	6	10	9	0	29
<b>Porcentaje de implementación</b>							70.69%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 3**

*Liderazgo*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

Se muestra un 70,69% de implementación de la norma, lo que por numerales en análisis muestra que la gerencia se involucra y compromete debidamente, brinda a sus clientes productos y servicios de calidad, pero está mayormente enfocado en la producción, sin embargo, no hay mucho enfoque en todos los procesos relacionados y todo lo que se podría mejorar en cada uno de ellos; el gerente visita, apoya, provee los recursos

necesarios según las exigencias y mantiene el enfoque en el cliente, pero su compromiso en el enfoque a procesos y a los riesgos no apunta a alcanzar los resultados previstos.

Se ha establecido una política, la cual no se encuentra documentada y aunque en su debido momento la empresa la dialogó al personal, no ha sido revisada ni actualizada para adecuarse a los cambios en la empresa y sobre todo para su contexto actual.

Los roles y responsabilidades están determinadas por la organización del gerente propietario de acuerdo a las funciones requeridas, al parecer los responsables sí cumplen sus funciones y han transmitido oportunidades de mejora aunque sólo de una forma verbal, sin embargo, hay cierta parte del personal que no conoce o no es consciente de la importancia de sus roles dentro del SGC, asimismo, al implementar algún cambio, solo se realiza de manera inmediata y empírica, sin tener en cuenta la integridad del sistema y actualización de la documentación pertinente.

## **Diagnóstico Capítulo 06: Planificación**

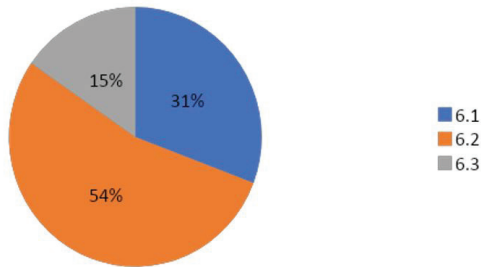
**Tabla 5**

*6. Planificación*

<b>Numeral</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Totales</b>
6.1	0	2	2	3	1	0	8
6.2	2	2	1	5	4	0	14
6.3	0	0	2	2	0	0	4
Totales	2	4	5	10	5	0	26
<b>Porcentaje de implementación</b>							<b>61.54%</b>

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 5**  
*Planificación*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

Se obtuvo un 61,54% de implementación, que muestra que al no haber definido las cuestiones externas ni haber identificado los requisitos de las partes interesadas, no se ha determinado los riesgos y oportunidades a abordar durante el desarrollo de las actividades para asegurar el logro de resultados, para así aumentar efectos deseables y mitigar los efectos no deseados.

No se cuenta con unos objetivos de calidad documentados coherentes, y medibles, a pesar de haber establecido lo que se hará, los recursos y responsabilidades, no se han cumplido con los plazos y, por lo tanto, tampoco han sido evaluados.

Asimismo, se evidencia que al momento que se hace algún tipo de cambio en los planes o en la forma de llevar a cabo una actividad, estos son realizados de manera informal, pero, aun así, se confirma primero la disponibilidad de recursos y se asignan o reasignan responsabilidades, los involucrados realizan los cambios que ven por conveniente teniendo en cuenta los posibles efectos secundarios de su decisión o lo que los cambios causarán en los otros procesos.

## Diagnóstico Capítulo 07: Soporte

**Tabla 6**

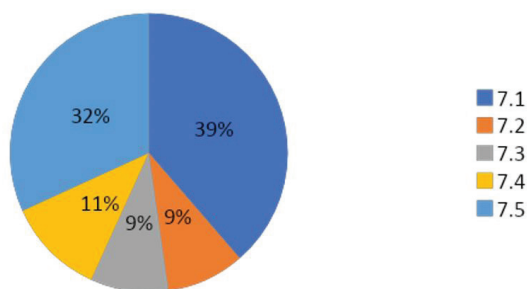
*7. Soporte*

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Totales
7.1	0	2	4	5	6	0	17
7.2	0	0	2	2	0	0	4
7.3	0	0	1	3	0	0	4
7.4	0	0	0	5	0	0	5
7.5	1	4	8	1	0	0	14
Totales	1	6	15	16	6	0	44
<b>Porcentaje de implementación</b>						61.36%	

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 6**

*Soporte*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

En este punto de Soporte-Apoyo se detectó principalmente que la empresa tiene un porcentaje de implementación total de 61,36% y un avance de 39%, porcentajes que muestran que la empresa cuenta con los recursos necesarios, aunque estos no se gestionen de manera adecuada.

En la empresa se cuenta con instalaciones en buenas condiciones para cada una de las áreas de trabajo tanto para el personal como para los equipos, aunque se presentan también algunas deficiencias en orden y limpieza. Además, los equipos, que en su mayoría son bastante modernos, se encuentran inventariados e identificados por la empresa, se cuentan con planes de mantenimiento preventivo, pero solo se evidencian los realizados externamente, y los de rutina al parecer no se registran, ya que se presentan por fallas pequeñas que se suelen recuperar con facilidad.

El número de personas laborando en la organización por ahora es adecuado para los niveles de demanda que actualmente se presentan; los trabajadores cuentan con experiencia y conocimientos adecuados para su trabajo. Debido a los diferentes tipos de procesos, es necesario contar con operarios especialistas en cada tipo de proceso. No se mantienen registros de las competencias identificadas para cada puesto de trabajo, pero sí de los datos personales de los trabajadores de la empresa, aunque cabe resaltar que estas no han sido corroboradas hace tiempo.

Además, la empresa le provee a los trabajadores los implementos necesarios para desarrollar su labor que incluye: vestimenta, zapatos con puntas de acero, gafas protectoras, guantes, y otros dependiendo del proceso específico, aunque se tienen muchos problemas de pérdida de estos debido a la falta de control. Dentro de la organización la mayoría de los trabajadores se conocen y existe armonía en el trabajo entre compañeros de labores lo que hace del ambiente más agradable.

La empresa tiene identificados los conocimientos

necesarios que se deben llevar a cabo para sus procesos, sin embargo, estos se encuentran básicamente de acuerdo con la experiencia de quienes lo realizan, es decir se tiene una cierta dependencia del gerente propietario en la realización de las actividades, por lo que se detectó que no se determinan de manera clara los conocimientos adicionales a adquirir.

Es decir que, se tienen determinadas las competencias, el personal cuenta con experiencia y con respecto a las capacitaciones actualmente no se ha alcanzado el objetivo en este punto, pues solo se ha realizado muy pocas capacitaciones, las cuales no han sido evaluadas. Asimismo, gran parte del personal desconoce temas relacionados con la calidad y la gestión de esta. Todo el personal operativo desconoce la política y objetivos, existen varios trabajadores que tampoco son conscientes de la importancia de su trabajo en el logro de estos, por lo mismo no miden acerca de los resultados que se obtienen al hacer bien o mal su trabajo, solo se les aplica llamados de atención a los implicados cuando alguna actividad sale en mal estado y la empresa asume las pérdidas.

De acuerdo con la información documentada la empresa no cuenta con una política de calidad y con sus respectivos objetivos debidamente registrados, actualmente solo se tiene un conocimiento vago de ellos y solo lo aplica el personal administrativo. Se cuenta con un manual de calidad que debe ser mejorado y conservado, asimismo no tienen algunos procedimientos documentados y registros de calidad. Por lo que su nivel de cumplimiento general aplica solo en un 61,36%.

## Diagnóstico Capítulo 08: Operación

**Tabla 7**

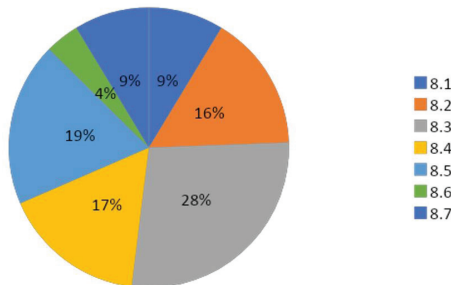
*8. Operación*

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Totales
8.1	0	0	1	3	7	0	11
8.2	0	0	2	3	15	0	20
8.3	0	1	5	8	21	0	35
8.4	0	1	1	10	9	0	21
8.5	0	0	2	10	12	0	24
8.6	0	1	1	2	1	0	5
8.7	0	0	1	2	8	0	11
Totales	0	2	13	38	73	0	127
<b>Porcentaje de implementación</b>							45.47%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 7**

*Operación*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

La empresa alcanza un nivel de cumplimiento de 45,47% del que se puede detectar que la planificación y control operacional en la empresa se ha adecuado plenamente a

los requerimientos de los clientes y sus expectativas; por lo que, en base a estos, planifica y controla los procesos relacionados con la producción, asimismo, da seguimiento a los criterios tanto para los procesos como para la aceptación de los productos, aunque el control de sus procesos muchas veces no es efectivo, ya que se determinan con anticipación los recursos necesarios para la realización de los trabajos, pero se presentan en ocasiones fallas y descoordinación en la provisión de los mismos.

La empresa se preocupa por entender y estudiar de manera clara y exacta primero los requisitos y métodos correctos de instalación y uso del producto-servicios a ofertar. Existe contacto continuo con los clientes, a fin de validar y revisar los requisitos y se han establecido los procesos de comunicación con los mismos en cuanto a la retroalimentación incluyendo sus quejas, aunque aún no se cuenta con información suficiente para sacar conclusiones confiables. Los requisitos se definen claramente previa formalización del contrato, pero muchas veces la empresa se compromete a realizar trabajos que no está en la posibilidad de cumplir sobre todo en cuanto a plazos de entrega. Aunque siempre se busca cumplir plenamente los requisitos, continuamente se presentan fallas en distintas partes del proceso, generalmente tienen que ver con fallas humanas, de maquinaria y sobre todo de tiempo, estas fallas son asumidas por la empresa al no cumplir con los requisitos en el plazo estimado en ocasiones.

La información y relación que mantiene con los proveedores con los que se trabaja, no están almacenados en un sistema propio de la empresa siendo debidamente



calificados y auditados cada cierto tiempo para verificar que cumplan con los requisitos que se plantea. Existe control de lo que se compra y sus correspondientes órdenes de compra. Se mantienen registros de datos de todos los materiales e insumos a adquirir y se cuenta con pocas inspecciones de dichos materiales. Sin embargo, por ahora no se presentan incidencias, reclamos por parte de la empresa por algún material o insumo defectuoso fuera de especificaciones.

La empresa cuenta con un buen proceso para la liberación o entrega de los servicios o productos, pues estos no son liberados hasta que se hayan cerciorado de que cumplen con los requisitos y hayan sido debidamente embalados, empaquetados y probados, asimismo se mantiene evidencia de la liberación de pedidos a través de la orden de compra, facturación y guía de remisión.

En la gestión de salidas no conformes no se encontraron registros que las describen ni que digan la acción tomada, en general los trabajadores solo personalmente descartan las piezas que ni cumplan las medidas y de acuerdo con su importancia se procura que estas piezas regresen a bodega o en ocasiones cuando son piezas pequeñas como tuercas o similares, se suelen extraviar y no se conoce el destino final de las mismas.

## Diagnóstico Capítulo 09: Evaluación del desempeño

**Tabla 8**

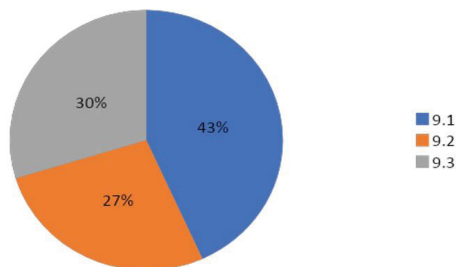
*9. Evaluación de desempeño*

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Totales
9.1	0	1	0	12	3	0	16
9.2	0	4	3	3	0	0	10
9.3	0	7	4	0	0	0	11
Totales	0	12	7	15	3	0	37
<b>Porcentaje de implementación</b>							<b>56.08%</b>

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 8**

*Evaluación*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

La empresa alcanza un nivel de cumplimiento de 56,08% del que se puede detectar que la misma realiza seguimiento y medición solo al producto, en cuanto a la calidad y las características físicas, pero que no siempre es aplicado y no se analiza los resultados de estos procesos. Asimismo, no se tiene una encuesta para los clientes, es decir solo se analiza la satisfacción del cliente y no se evalúa.

No se tiene un procedimiento para la realización de auditorías internas y tampoco se ha realizado el proceso respectivo para la programación de esta.

Respecto a la Revisión por la dirección, de igual manera no se cuenta con el procedimiento que se debería haber programado y realizado al menos una revisión.

## Diagnóstico Capítulo 10: Mejora

**Tabla 9**

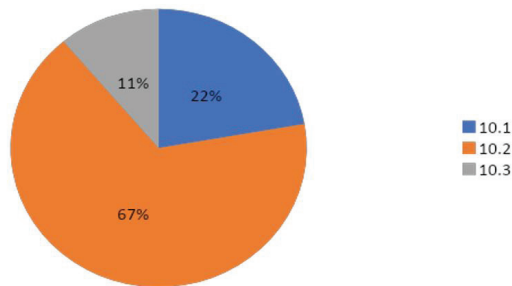
*10. Mejora*

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Totales
10.1	0	3	0	1	0	0	4
10.2	0	5	3	4	0	0	12
10.3	0	2	0	0	0	0	2
Totales	0	10	3	5	0	0	18
<b>Porcentaje de implementación</b>							43.06%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 9**

*Mejora*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

La empresa alcanza un nivel de cumplimiento de 43,06% como se muestra en la figura, del que se puede puntualizar que no se tiene presente una metodología específica para determinar las oportunidades de mejora, si bien es cierto, la empresa cumple con los pedidos con los que se compromete hay muchos puntos que podrían mejorarse significativamente pero que hasta ahora no se han determinado. Tampoco se ha encontrado evidencia de alguna acción de mejora implantada, al parecer lo que se haya podido mejorar se ha hecho solo de forma inmediata y empírica.

Cuando se presenta una no conformidad la empresa reacciona de manera inmediata para lograr controlar y corregir, pero no se enfoca en un análisis de causa detallado para prevenir que esas no conformidades no se vuelvan a repetir, es decir que se toman en cuenta los riesgos y oportunidades que podrían surgir pero no se enfocan en mantener la integridad del SGC en su 100%.

Por lo mismo que se detecta que la organización no cuenta con mejoras demostrables a través de la política y objetivos de calidad, auditorías internas y revisión por la Dirección pues, aunque cuentan con ciertos procedimientos, estos no están documentados y no se han llevado a cabo formalmente en la empresa. Se llevan a cabo planes sobre las acciones correctivas y preventivas sobre algunas no conformidades presentadas, más no se cuenta con un procedimiento para verificar su eficacia.

### **INFORME DE CUMPLIMIENTO Y PLANES DE ACCIÓN**

A partir del análisis realizado en el diagnóstico por cada capítulo, se destaca que la empresa de servicios tecnológicos de seguridad “Ontecsa”, de un total de 100% de los requisitos

de la Norma ISO 9001:2015 que se deben implementar se ha obtenido un 70%, por lo que se puede determinar que, a pesar de su desconocimiento respecto a la norma, se encuentran en una etapa básica entre la inclusión de algunos requisitos del SGC, la implementación y cumplimiento de algunos otros.

La organización no está tomando en cuenta a su entorno debidamente lo cual podría llevar a que no aproveche las oportunidades que se le presentan ni pueda afrontar oportunamente los problemas reales y potenciales de su negocio, puesto que tampoco se gestionan los riesgos y oportunidades, lo que ha llevado a incurrir en altos costos debido a acciones reactivas durante el desempeño de las actividades.

Aunque la empresa está bien enfocada en sus clientes, no se preocupa por las demás partes, lo que ocasiona que siga teniendo los mismos proveedores tanto de materiales e insumos como de otros servicios, y no se posibilita a otras fuentes innovadoras en calidad de productos y, la expansión y mejora de sus servicios. Por lo que es necesario implementar algunos cambios, así como implementar el SGC basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa, debido a que la empresa muestra mucho potencial hacia un crecimiento pues está en la capacidad de proveer una gran diversidad de productos y servicios a sus clientes, con un capital humano con experiencia.

Sin embargo, el punto fuerte en el que hay que trabajar es en la concientización del personal y en el desarrollo de un fuerte compromiso hacia la calidad, que los trabajadores estén dispuestos a aprender y hacer cambios, por lo que la empresa debe enfocar mayores esfuerzos en este punto con capacitación en temas de calidad y concientizándolos acerca de la importancia del aporte del personal en el logro

de los objetivos de la empresa, establecer un mayor control sobre aquellas actividades operativas al cliente que son importantes para la calidad de sus servicios.

Se deben levantar todos los puntos deficientes y evaluar, controlar y generar una mejora continua en cuanto a los requisitos que demanda la norma ISO con la finalidad de eliminar carencias, solucionar las deficiencias, y cumplir con todos los requisitos que presenta dicha norma y así mejorar el sistema en cuanto a esta organización.

Compromiso, responsabilidad y dedicación de todos los miembros de la empresa, primordialmente, partiendo de la Gerencia que debe dirigir y controlar la empresa a su más alto nivel. Para ello debe difundir principalmente la política y objetivos de calidad, buscando que todo el personal los conozca, los entienda, y los persiga, además, la gerencia deberá involucrarse plenamente con los procesos y la gestión de riesgos de su empresa.

## **Porcentajes de cumplimiento por capítulo**

**Tabla 10**

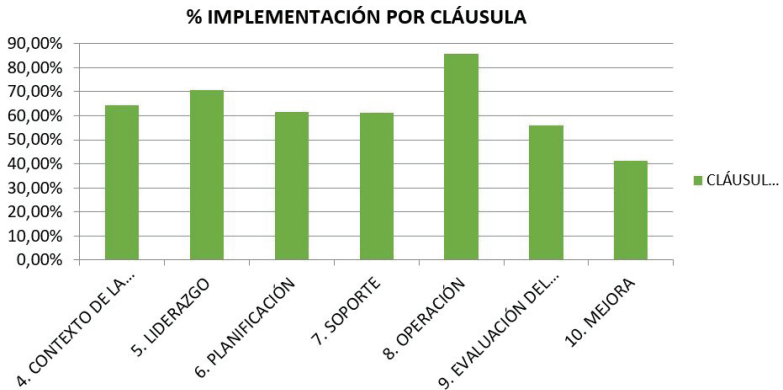
*Porcentajes de cumplimiento por capítulos*

<b>% Implementación por cláusula</b>	
4. Contexto de la organización	64.29%
5. Liderazgo	70.69%
6. Planificación	61.54%
7. Soporte	61.05%
8. Operación	85.63%
9. Evaluación del desempeño	56.08%
10. Mejora	41.25%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 10**

*Porcentajes de cumplimiento por capítulos*



*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

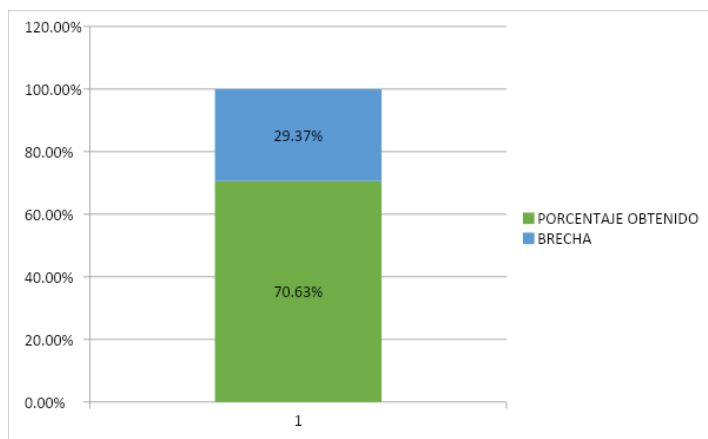
Comparativo estado de cumplimiento general de la norma

**Tabla 11**

*Porcentajes de cumplimiento general de la norma*

<b>%Implementación SGC</b>	
Porcentaje obtenido	70.63%
Mínimo norma	100%
<b>Brecha</b>	29.37%

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

**Figura 11***Porcentajes de cumplimiento general de la norma*

*Nota.* Requisitos de la norma ISO 9001-2015

A partir de las figuras presentadas y todo el análisis realizado en el diagnóstico respecto a la implementación y cumplimiento de las normas ISO 9001-2015 se puede destacar que la empresa Ontecsa, de un total de 100% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que se deben implementar se ha obtenido un 70,63%, por lo que se puede determinar que, a pesar de no poseer certificación, ni tener mucho conocimiento de la misma se encuentran en una etapa entre el diseño y cumplimiento de algunos requisitos del SGC, y la implementación y búsqueda de cumplimiento de algunos otros.

Sin embargo, existe una brecha por alcanzar de 29,37% de acuerdo con toda la problemática; de forma general se concluye que para su alcance, cumplimiento y actualización del SGC ISO 9001 2015, se deben levantar todos los puntos



deficientes, propuestos en el informe de cumplimiento y planes de acción para así evaluar, controlar y generar una mejora continua para la organización.

## **CONCLUSIONES**

Una vez realizado el diagnóstico, se concluye que la empresa Ontecsa no cumple totalmente los requisitos de la norma ISO 9001- 2015, entonces, la misma no desarrolla de manera eficaz su sistema de gestión de la calidad y garantizará a sus clientes la mejora de sus productos o servicios satisfaciendo sus requisitos.

La integración del Sistema de Gestión de Calidad a la empresa de servicios tecnológicos de seguridad “Ontecsa” constituye el primer paso, este tipo de sistema que le permitirá a la empresa una mejora global en todos sus procesos y el cumplimiento de los requisitos con sus clientes. El análisis de la organización constituye una herramienta que permite tener un punto de partida para encaminar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad además de que permite la toma de decisiones por parte de la alta dirección de la empresa.

Se propuso la actualización del SGC, bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa, a través de la cual se pretende mejorar el funcionamiento y resultados, asegurando así la calidad de los productos y servicios.

Para la correcta implementación de esta propuesta es necesario el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, pues aunque lógicamente quien deberá encabezar esto y mostrar con evidencias su compromiso es el Gerente-propietario todos deben conocer y entender las

necesidades de los clientes y las partes interesadas, interactuar con ellos, para que de esta forma, se pueda orientar las acciones de todos hacia la satisfacción de los clientes con los servicios y productos entregados por la empresa.

Por lo que en la presente investigación se concluye recomendando invertir en la implementación de la actualización del SGC propuesto pues como se ve a través de los resultados, para generar mayor rentabilidad a través de nuevos ingresos por obtención de nuevos clientes y contratos, así como por ahorro de costos debido a futuras y posibles penalidades, mantenimiento correctivo, reproceso y demás.

## **REFERENCIAS**

- Álvarez, I. (2006). *Introducción a la Calidad: Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de la Calidad*. Editorial Ideas Propias.
- Bailón-Lourido, W. (2019). Gestión de riesgos del área informática de las empresas exportadoras de pesca blanca de Manta y Jaramijó. *Polo del conocimiento*, 4(8), 165-189.
- Choéz, D. (2021). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Cruz, L. (2017). *Sistema de gestión ISO 9001-2015*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6096091>
- Cruz, F., López, A. y Ruiz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de

- calidad para su implementación. *Revista Ingeniería Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59–69. <https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306>
- Herrera, A. (2021). *Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Airmaxtelecom S.A. (Plus Servicios Tecnológicos) de la ciudad de Ibarra* [Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11041>
- ISO. (2015). *Norma ISO 9001:2015 (es): Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- López, K. y Roa, A. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía* [Tesis de Licenciatura, Universidad Libre]. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Proyecto%20de%20grado%20final.pdf>
- Núñez, E. (2011). Gestión tecnológica en la empresa. *Revista de ciencias sociales*, XVII(1), 156-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28022755013>
- Ordoñez, J. y Carrillo, M. (2018). *Propuesta de Modelo de Gestión de Riesgos de Tecnologías de la Información en las empresas del sector público de Generación hidroeléctrica en la provincia del Azuay bajo la Norma ISO 9001-2015, periodo 2016 - 2017. Caso de estudio: Empresa Pública Estrat* [Tesis de Maestría, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/7948>
- Operé, M. y Pérez, J. (1995). *Calidad Total*.
- Ramírez, A. (2012). *La globalización y el impacto en el mundo empresarial*. <https://www.americaeconomia.com/>

negocios-industrias/la-globalizacion-y-el-impacto-en-el-mundo-empresarial

- Solórzano, M. (2021). *Sistema de calidad como herramienta de gestión en la administración de las medianas empresas B de la ciudad de Guayaquil que prestan servicios administrativos y de apoyo basado en las normas ISO 9001-2015* [Tesis de Ingeniería, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4620>
- Susa, S. (2019). *Plan de implementación del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015 en la empresa de Seguridad Rodas Ltda.* [Tesis de Ingeniería, Universidad de América]. <http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7500>
- Vacas, S. (2017). *Propuesta de diseño del sistema de gestión de la calidad en la empresa seguridad y confiabilidad C.E.S.E.P Cía. Ltda. Basado en la norma ISO 9001:2015* [Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7582>

## CAPÍTULO 3

### **LÁMPARA DECORATIVA DE MATE, MACETA DE FIBRA DE COCO, HORNO DE MADERA**

#### **INTRODUCCIÓN**

Dentro de la cátedra integradora creatividad e innovación se constituye el desarrollo de proyectos basados en modelos investigativos, innovadores, creativos y más aún permiten el vínculo con el perfil de egreso de la carrera de Administración de Empresas; por tanto, en este proceso de aprendizaje se da lugar a la elaboración de ciertos productos por equipos de trabajo, mediante los cuales se pretende llevar a cabo una adecuada relación entre los integrantes para ejecutar eficazmente la práctica productiva, de manera que, se estableció la finalidad de elaborar tres productos específicos con aplicación innovador y creativo como lo son la lámpara decorativa de mate, maceta de fibra de coco y horno de madera, productos a los que se le aplican una determinada caracterización basada en un nicho de mercado a los cuales se desea abordar.

Por lo tanto, el siguiente proyecto se estructura bajo una investigación de cada uno de los tres productos que se han establecido por elaborar, definiendo lo que contiene cada uno de estos, además de seguir el respectivo estudio de mercado

que permitirá conocer el nicho a la cual estará destinado cada producto, y, de la misma manera, se desarrolla un estudio financiero para analizar lo que cuesta cada uno de ellos.

En cuanto a la lámpara decorativa de mate, el producto nace de la idea de inspirar a la gente a dar un salto hacia una vida más eco-consciente. El plástico es un problema y se busca reemplazarlo con materiales biodegradables, de manera que se de uso a la materia prima que se encuentra en nuestra región y no se le da ninguna utilidad. El mate más conocido, como totumo la pulpa, es utilizada para la elaboración de jarabes medicinales y el epicarpio del fruto de consistencia dura es la materia prima para la elaboración de lámparas decorativas y demás artesanías.

Esta lámpara de mesa, elaborada con mate, sirve como decoración e iluminación para el hogar o cualquier localidad con diseños personalizados que harán volar la imaginación constando de una variedad de diseños y tamaños a preferencia del usuario o consumidor. Este proyecto además de tener como objetivo principal disminuir el uso del plástico para marcar un antes y después dentro del mercado también se pretende potenciar la zona artesanal en nuestra localidad.

Por otro lado, la maceta de fibra de coco surge a partir de un enfoque en el cuidado de las plantas, sobre todo en aquellas que son ornamentales, de manera que mediante la fibra de coco se desarrolle un mejor drenaje en las plantas además del aireado que es aquello que evita que se marchiten, puesto que este material permite un mayor oxígeno y evita el exceso de humedad, es a partir de esto que la innovación y creatividad se enfoquen en reutilizar la fibra de coco que por lo general tienden a ser desechadas, asimismo darle un diseño estándar

y único que brinde una mayor comodidad para la planta.

De la misma manera, el horno de madera se basa en la iniciativa de mantener sabores criollos en la ciudad, para esto agregar facilidad al momento de movilizar un “Horno de Madera” sería una de las mejores estrategias para que las personas adquieran el producto. El horno de madera pasa de generación en generación, y la mejor manera de mantenerlo vigente es innovando este artefacto tradicional, por lo tanto, se implementan ruedas que brindarán un traslado cómodo, acompañado de la base de barro y construido de acuerdo con las necesidades de las familias para que preparen comidas ancestrales, manteniendo la esencia de sabores que se logran en la cocción de los alimentos mediante este artefacto.

## **CONTENIDO DE CADA PRODUCTO**

### **LÁMPARA DECORATIVA DE MATE**

Se elabora de materiales de origen vegetal y de materiales tecnológicos.

El mate es un árbol muypreciado en la región de la costa. El epicardio del fruto, de consistencia dura, es la materia prima de la lámpara de mesa.

El fruto del totumo requiere de una preparación previa, antes de estar apto para su empleo en artesanías y manualidades. Necesita dejarse secar y un curado apropiad. Cuando ya está curado debe lijarse y limpiarse.

Para la elaboración de la lámpara ecológica se utilizaron los siguientes materiales.

- Sierra de calar: para su uso se necesita de práctica. Es necesaria para realizar el primer corte al mate y así poder retirar la pulpa de la fruta. También se

puede usar herramientas eléctricas como la caladora eléctrica de mano.

- Utensilios de cocina: como cucharas y cucharones para retirar muy bien la pulpa que no queden rastros de esta.
- Lijas: las lijas de grano fino ayudaron a que el mate tenga un mejor acabado y que al aplicar la pintura tenga una mejor absorción.
- Cortadora Láser: con la ayuda de esta máquina se realizaron diseños personalizados a cada mate.
- Compresor de aire: esta herramienta permite aplicar la pintura de manera uniforme y en varias capas.
- MDF Laminado: este tipo de madera forma parte de la base de la lámpara de mesa.
- Iluminación led con enchufe: esta es lo que hace que la lámpara tenga iluminación de manera directa.

### **MACETA DE FIBRA DE COCO**

Este producto se lo elabora principalmente para aprovechar un material natural de origen vegetal para dar lugar a la creación de macetas biodegradables, que brinda beneficios a diversos tipos de plantas, sirviendo como un implemento de la jardinería, además de poseer la característica de algo decorativo para el hogar; ya que pueden ser usadas para plantas ornamentales y dar un toque más ecológico.

En cuanto a su contenido, este producto se lo elabora con fibra de coco como la materia prima principal, la misma que tiende a ser 100% natural y se la obtiene directamente de las cáscaras de coco, de modo que su procesamiento requiera la intervención de la fase de trituración para su respectiva



separación de partículas largas y pequeñas, determinando que estas últimas vienen a ser la fibra que se utiliza para desarrollar la horticultura, es decir, la técnica de cultivo en huertos. Sin embargo, bajo este enfoque en que la fibra de coco es favorable para las plantas, se lo toma como el material primordial para dar lugar a una maceta que permite que la planta que se inserte o coloque en ella pueda ser beneficiada con un mejor drenaje de agua y mayor oxigenación para su conservación a largo plazo.

Además, para poder darle forma a la maceta y que queda intacta se elabora un engrudo a base de materiales fáciles de conseguir. Este engrudo se compone de una mezcla de agua, harina y vinagre, tal combinación que genera una textura ideal que actúa como pegamento para juntar la fibra de coco, de manera que se pueda obtener la forma personalizada o estándar que se requiera para la maceta.

### **HORNO DE MADERA**

Este tipo de horno está constituido con algunos materiales orgánicos y otros de fácil accesibilidad, de ellos se tiene a continuación:

- Madera: una madera de buena calidad genera mayor resistencia y durabilidad.
- Olla de Barro: no existe posibilidad de desprendimiento de partícula alguna, otro beneficio es el exquisito sabor de las comidas al prepararlas en estas ollas.
- Barniz: brindará una mejor presentación para que genere interés en los clientes.
- Clavos: son los que mantienen la madera en su lugar, generan mayor seguridad y sostenibilidad.

- Ruedas: encargadas de dar movilidad y mejor desplazamiento del artefacto al lugar que el cliente desee.
- Tierra / Ceniza: es la encargada de bloquear cualquier tipo de contacto del fuego con la madera, previniendo cualquier riesgo.

### **ESTUDIO DE MERCADO**

La investigación de mercados enlaza al consumidor y al cliente con el comercializador a través de la información. Esta información es utilizada para identificar y definir tanto las oportunidades como los problemas que se presenten en el mercado.

### **GRUPO FOCAL**

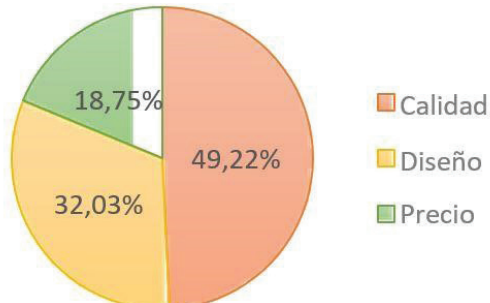
El grupo focal se desarrolló en un ambiente online a través de una encuesta, donde cada uno pudo responder las preguntas de acuerdo con sus gustos y necesidades, en un período de tiempo medio de 04:50 minutos.

De manera que, para el estudio de mercado de los tres productos presentados con anterioridad, para determinar su aceptación en el mercado, se ha realizado una encuesta direccionada a una muestra al azar de 128 personas, de las cuales la mayoría que se representa en un 65% pertenecen a un rango de edad de 18 a 25 años.

Sin embargo, en esta muestra consta en un 71% de género femenino, el 28% de género masculino y el 1% de otro género como se lo presenta a continuación:

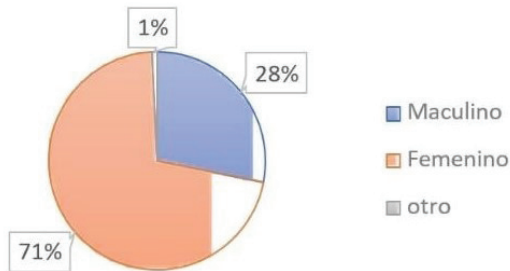
**Figura 1**

*Rango de edad*



**Figura 2**

*Género al que se pertenece*



### **LÁMPARA DECORATIVA DE MATE**

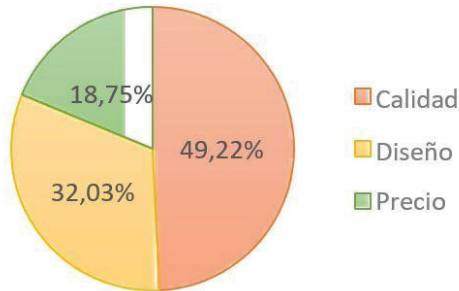
Una vez realizada la encuesta se procedió con la evaluación de los datos obtenidos, los cuales muestran las pautas de mercado permitiendo interpretar las necesidades de los consumidores.

La encuesta en base a este producto constaba de diez preguntas, para las cuales se obtienen los siguientes resultados que se mostrarán en gráficos, donde se indican las diferentes respuestas y opiniones sugeridas entre los encuestados:

## 1. ¿Qué es lo primero que toma en cuenta usted al momento de comprar una lámpara de mesa?

**Figura 3**

*Decisión al momento de comprar lámpara*

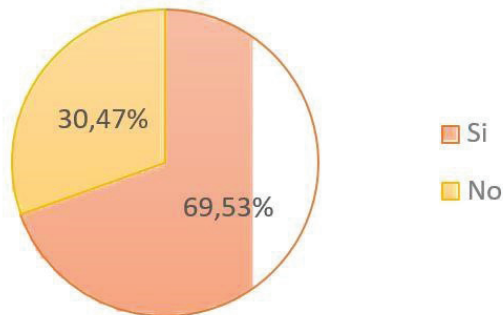


Se observa que el 49,22% de los encuestados compararían una lámpara en base a la calidad como factor principal. Dejando en segundo lugar el factor diseño y por último el precio.

## 2. ¿Le gusta que las lámparas tengan colores llamativos para decorar su hogar?

**Figura 4**

*Gusto por lámparas de colores llamativos*

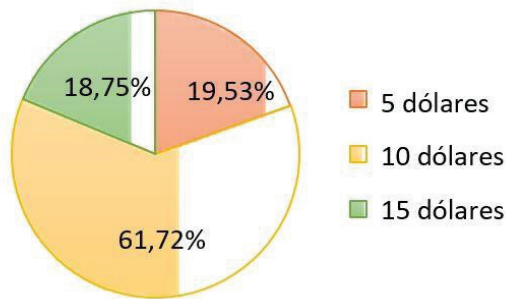


Con respecto a la presentación de las lámparas un 69,53% de los encuestados respondieron que dentro de sus preferencias está que las lámparas porten colores llamativos para complementar la decoración de su hogar. Mientras que un 30,47% manifestó que no las prefiere con colores llamativos.

### 3. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una lámpara decorativa ecológica?

**Figura 5**

*Pago por lámpara*

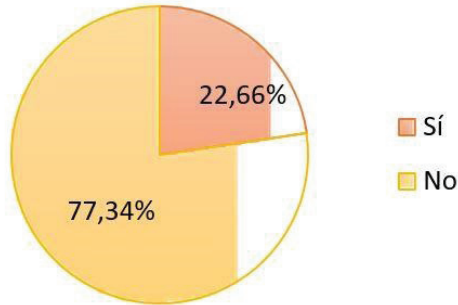


Respecto al precio del producto un 61,72% de los encuestados están dispuestos a pagar 10 dólares por una lámpara de mate, incluso un 18,75% pagaría 15 dólares por el producto, lo que permite flexibilidad en la creación de las lámparas ecológicas con distintos materiales que se adapten al precio que el cliente podría llegar a pagar.

#### 4. ¿Ha escuchado alguna vez lámparas hechas a base del mate?

**Figura 6**

*Lámparas a base de mate*



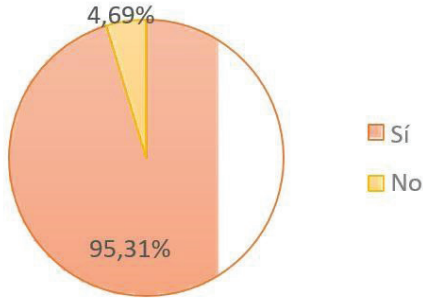
Esta pregunta se realizó con el fin de saber cuál es el conocimiento sobre el producto que se desea lanzar al mercado.

Las respuestas obtenidas es que un 77,34% de personas no conocen el producto, de manera que esto permite entender que en el mercado no existe o no es muy común. Además, que a pesar del poco conocimiento que existe las personas están dispuestas a adquirir las lámparas.

## 5. ¿Le parece buena idea la creación de estas lámparas?

**Figura 7**

*Creación de lámparas*

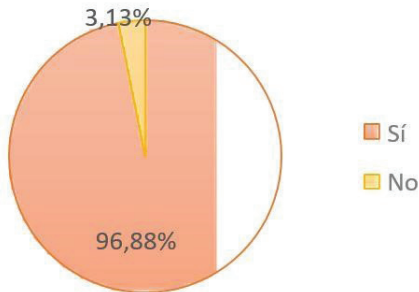


El 95,35% de los encuestados manifestó que las lámparas de mate es una buena idea. A pesar de no conocer el producto en su totalidad al parecer la idea llama la atención de los consumidores, lo que es beneficioso para la empresa.

## 6. ¿Le parecen atractivas estas lámparas ecológicas?

**Figura 8**

*Atractivo de lámparas ecológicas*

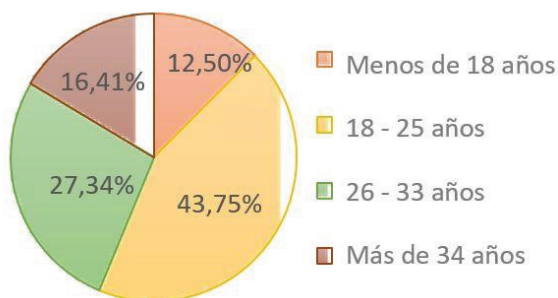


El 96,88% de encuestados afirma encontrar atractivas las lámparas, lo que es positivo para el producto, puesto que es algo nuevo e innovador.

### **7. ¿A qué rango de edad considera usted que es más favorable que adquiera este producto?**

**Figura 9**

*Edad para adquirir producto*



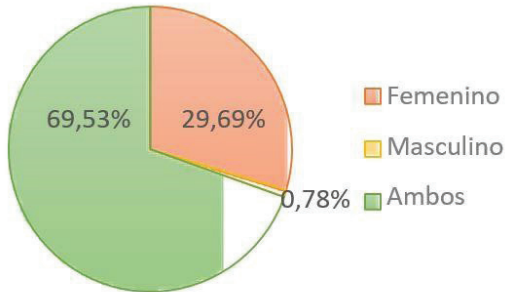
En la séptima pregunta se analiza cuáles serían los posibles compradores del producto en cuestión. Y de acuerdo con la encuesta se concluye que las personas de entre 18-25 y 26-33 años serían los posibles consumidores con un porcentaje de 43,75% y 27,34% respectivamente. Lo que permite saber que para llegar a otro grupo de consumidores se debe trabajar un poco más ya sea en la forma que se da a conocer el producto como en los lugares que se muestra.



## 8. ¿A qué género cree usted que le interesaría adquirir una lámpara de mate?

**Figura 10**

*Género interesado por lámparas de mate*

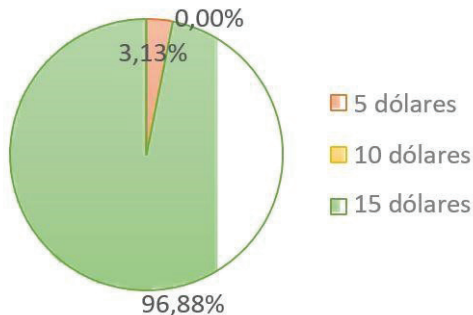


Esta pregunta permite conocer la versatilidad del producto, la encuesta muestra que el 69,53% de los encuestados manifiesta que las lámparas son interesantes tanto para hombres como mujeres, de manera que el sector consumidor no se divide.

## 9. ¿Usted qué medio de comunicación le gustaría conocer sobre este producto?

**Figura 11**

*Medio de comunicación para conocer producto*

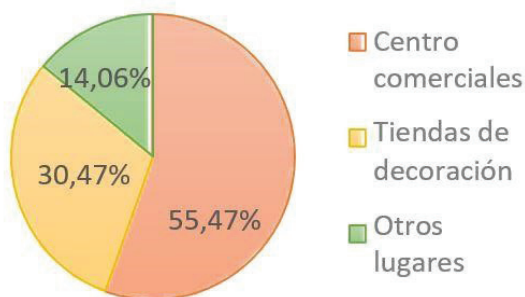


Las redes sociales es la forma de comunicación más actual que se conoce y esta pregunta lo demuestra. El 96,88% de las personas desean saber del producto por medio de las redes sociales, lo que permite a su vez llegar a una mayor cantidad de consumidores y compradores potenciales.

## **10. ¿En qué lugares de distribución le gustaría adquirir las lámparas ecológicas?**

**Figura 12**

*Lugares de distribución de lámparas*



En cuanto al lugar de distribución los datos arrojaron que el 55,47% de las personas desean por preferencia adquirir el producto en los supermercados, un grupo más pequeño del 30,47% quisiera encontrar las lámparas en tiendas de decoración.

### **Análisis para la aceptación de lámparas de mate en el mercado**

Para el producto de las lámparas de mate se determina que la mayoría de los encuestado nunca había escuchado acerca

de este producto; sin embargo, se mostraron positivos ante la creación de lámparas en base a este material destacando que les parece una buena idea y un producto atractivo que quisieran adquirir, y se obtiene los siguientes puntos indispensable para su aceptación en el mercado:

*PRECIO:* El precio que los encuestados en su gran mayoría está dispuesto a pagar es de 10 dólares, precio que está relacionado con la calidad y diseño del producto: es decir, que si se encuentran con un producto de baja calidad y un diseño poco creativo no lo comprarían.

*PRODUCTO:* Alopinar acerca de como se muestra el producto, una cantidad considerable de encuestados considera bajo sus preferencias que los colores de las lámparas sean llamativos y de la misma forma que su diseño sea creativo.

*PROMOCIÓN:* La publicidad tanto en radio como en televisión no es de preferencia del consumidor. Las personas prefieren conocer el producto a través de las redes sociales, ya que es donde usan mayormente su tiempo y estarían conociendo el producto lo que puede tener una fuerte influencia en la mente del consumidor.

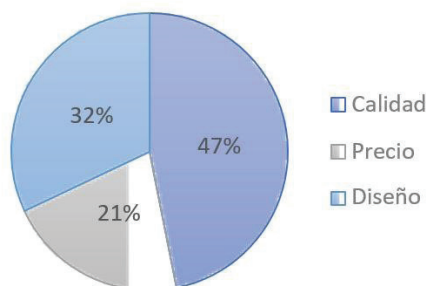
*PLAZA (DISTRIBUCIÓN):* Las personas prefieren adquirir las lámparas ecológicas en centros comerciales antes que en una tienda de decoración y otras opciones.

## **MACETA DE FIBRA DE COCO**

### **1. ¿Qué es lo primero que toma en cuenta usted al momento de comprar una maceta?**

**Figura 13**

*Consideración al comprar maceta*

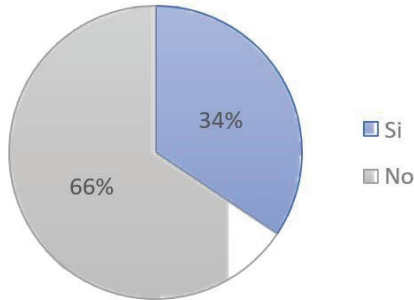


Se determina que el 47% de las personas encuestadas prefieren la calidad al momento de comprar una maceta, el 32% de las personas prefieren el diseño y por último con el 21% las personas deciden el precio, esto quiere decir que la mayoría de las personas encuestadas al elegir una maceta que son de útil importancia para el desarrollo de las plantas escogerían más su calidad. Lo que genera la consideración de que la calidad sea uno de los estándares indispensable para no dejarlo de lado de la maceta de fibra de coco, además de que el diseño tampoco pase por desapercibido.

## 2. ¿Conocía usted que la fibra de coco brinda cuidado a las plantas mediante un mejor drenaje y mayor oxigenación?

**Figura 14**

*Conocimiento sobre la fibra de coco*

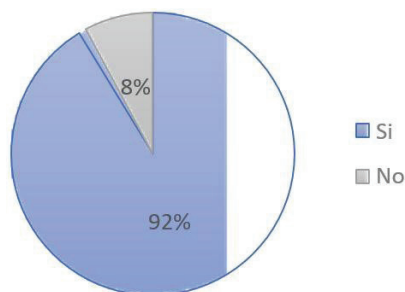


Con estos resultados se menciona que el 66% de las personas encuestadas conocían que la fibra de coco brinda cuidado a las plantas mediante el drenaje y oxigenación, mientras que el 34% representa que no conocían acerca de aquellos beneficios, por tanto, en mayor medida existe desconocimiento sobre estos beneficios que brinda la fibra de coco para las plantas.

### **3. Conociendo los beneficios de la fibra de coco, ¿le interesaría comprar una maceta elaborada con este material?**

**Figura 15**

*Compra de maceta de fibra de coco*

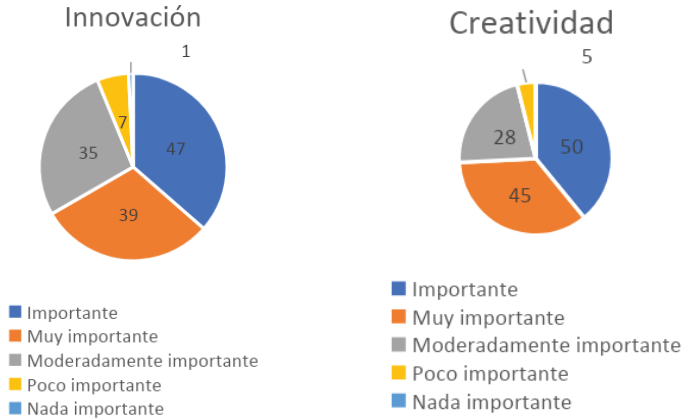


Se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas con un 92% les interesaría comprar una maceta con este material para las plantas que tiene una alta capacidad de retención de agua, mientras que con un 8% las personas encuestadas no les interesarían comprar una maceta con este material reciclado del coco, por ello es de útil importancia conocer los beneficios que brinda este material, para que genere interés y que las personas quieran adquirir este producto de la maceta de fibra de coco.

#### 4. ¿En qué medida de importancia considera usted que este producto posee los siguientes criterios?

Figura 16

Importancia de producto

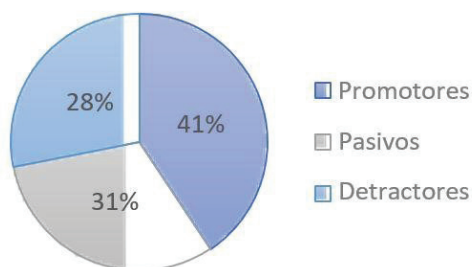


Obteniendo los siguientes resultados se considera que la innovación para 47 personas encuestadas es importante en este producto ya que con ella pudimos mejorar este producto de las macetas de fibra de coco, 39 personas consideran que es muy importante la innovación, 35 de las personas encuestadas consideran que es moderadamente importante, y 7 personas escogieron la opción poco importante y, por último, 1 persona considera que es nada importante la innovación en este producto; mientras que con la creatividad 50 personas escogieron la opción muy importante y consideran que este producto de las macetas es creativo, 45 personas escogieron la opción muy importante, 28 personas consideran la opción moderadamente importante, 5 personas dicen que es poco importante y en la opción nada importante ninguna de las personas encuestadas la escogió.

**5. El producto posee un diseño estándar, ¿qué probabilidades hay de que adquiera un producto con diseño personalizado?**

**Figura 17**

*Diseño personalizado*



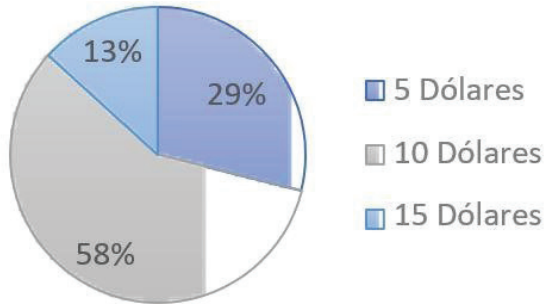
Se puede observar que con un 41% de las personas encuestadas habría una probabilidad de que adquiera un producto con diseño personalizado esos serían los clientes promotores, con un 31% serían los clientes pasivos y por último con un 28% los clientes detractores, siendo los clientes promotores la opción más escogida en esta pregunta.



## 6. ¿Qué valor estaría dispuesto usted a pagar por este producto?

**Figura 18**

*Pago por producto*

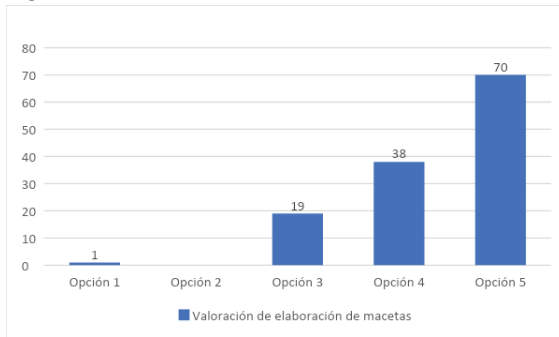


Al aplicar esta pregunta a una muestra de 128 personas se obtuvo como resultado que un 58% estaría dispuesto a pagar 10 dólares por cada una de las macetas realizadas de forma totalmente artesanal, con fibra de coco natural. Un 29% en segundo lugar pagaría 5 dólares y un 13% estaría dispuestos a pagar 15 dólares. Por lo que se considera que este producto sería muy rentable ya que los precios aceptados de los futuros consumidores dispuestos a pagar son más altos que el costo de producción.

**7. En una escala del 1 al 5, siendo 1 una calificación muy baja y 5 la más alta, ¿Cómo valoraría usted la idea de elaborar macetas de fibra de coco para el cuidado de sus plantas?**

**Figura 19**

*Valoración de producto*

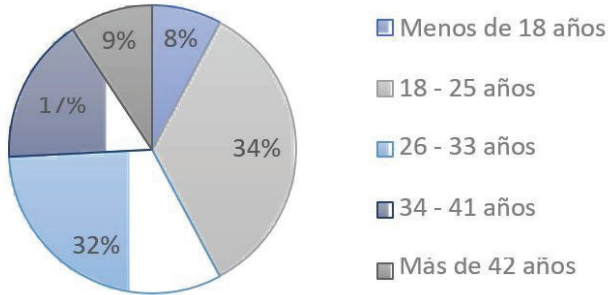


Una vez realizada una escala del 1 al 5, siendo 1 una calificación muy baja y 5 la más alta respecto a la valoración de la idea de elaborar macetas de fibra de coco para el cuidado de sus plantas se obtuvo un promedio de 4,38. Lo cual confirma que la mayoría de la población conoce que este producto tiene gran capacidad de retención de agua, sus fibras se comportan como esponjas, por lo que las plantas pueden aguantar más tiempo sin regarse. Además de ser ecológico y sostenible.

## 8. ¿En qué rango de edad considera usted que es más favorable que adquieran el producto?

**Figura 20**

*Rango de edad para adquirir producto*



Con relación al rango de edad considerable para adquirir una maceta de fibra de coco según las personas encuestadas, se aprecia que las edades comprendidas entre 18 –25 años poseen un 34%, donde se concentran la mayor cantidad de personas. En segundo lugar, se ubica con un 32% el grupo entre 26 – 33 años.

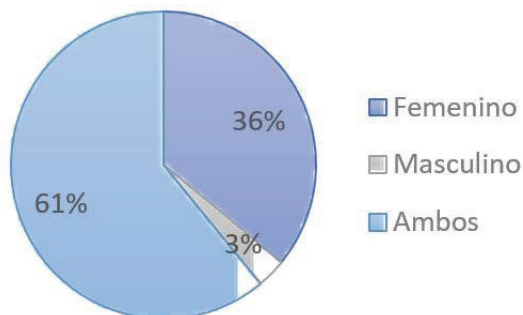
En tercer punto, encontramos el grupo de personas que comprenden las edades entre 34 – 41 años con un 17%. Por último, encontramos, el grupo de 42 años con un 9% y los de menos de 18 años con un 8%.

Según los resultados, las personas más jóvenes son más propensas a adquirir macetas realizadas de forma totalmente artesanal, con fibra de coco natural. Un factor que lleva a esto es que actualmente la sociedad joven tiene más contacto con la tecnología y conoce sobre los nuevos emprendimientos biodegradables.

## 9. ¿Para qué género cree usted que exista más preferencia para comprar una maceta de fibra de coco?

Figura 21

Género de preferencia al comprar maceta



Según la encuesta los dos géneros tienen un 61% de preferencia para comprar una maceta de fibra de coco ya que es un producto que se adapta a las necesidades tanto de hombres como mujeres. Aunque un 36% cree que el género femenino tiene más preferencia de comprar una maceta de coco mientras el otro 3% cree que es el género masculino.

### ANÁLISIS PARA LA ACEPTACIÓN DE MACETAS DE COCO EN EL MERCADO

Este estudio de mercado aplicado a una muestra de 128 personas indica que este producto si tiene futuro porque abarca una serie de ventajas las cuales se adaptan a las necesidades de la sociedad en general, además de que poseen una elevada importancia en cuanto a la innovación y creatividad. Sin embargo, para profundizar aspectos claves del producto basada en su aceptación en el mercado, se

presenta sus respectivas consideraciones de acuerdo con cada componente de la siguiente manera:

*PRECIO:* De acuerdo con la encuesta aplicada, se considera que en mayor medida se destaca la disposición de adquirir el producto a un precio de 10 dólares, así como también a 5 dólares, puesto a que es algo artesanal, además de que es un producto biodegradable por lo que es una opción más sostenible que las macetas de plástico o de otros materiales no biodegradables, también al tratar de diseño y calidad que también son indispensable para este producto, se tiene que la calidad se destaca en las encuestas determinando que es la mayor razón para que los encuestados compren el producto, por lo que sin dejar de lado al diseño, se deben considerar para crear un buen producto a un precio ideal conforme a estos aspectos y a la disposición monetaria por el cual el cliente esté dispuesto a adquirirlo.

*PRODUCTO:* Las macetas de fibra de coco se caracterizan por ser ligeras, lo que las hace fáciles de mover y transportar, además, son duraderas, ya que son resistentes a la rotura y a la deformación, por lo que pueden durar mucho tiempo, son también transpirables, puesto a que la fibra de coco permite que el aire circule a través de la maceta, lo que es beneficioso para las raíces de las plantas y para evitar el exceso de humedad, de manera que estas son las ventajas que posee el producto. Por otro lado, algunas desventajas se determinan porque pueden ser más costosas que otras macetas, también frágiles cuando se les somete a ciertos tipos de impactos o tensiones y pueden ser difíciles de encontrar. Sin embargo, al conocer los beneficios que aporta este producto, la mayoría de los encuestados les interesaría adquirirlo, además de que

su diseño puede presentarse en diversidad, por lo que son de diferentes tamaños y personificación.

**PROMOCIÓN:** Se da lugar a estrategias para dar a conocer el producto, por lo que teniendo en cuenta que hay relevancia al uso de la tecnología, se considera que para brindar información de este producto sería ideal implementar publicaciones en redes sociales.

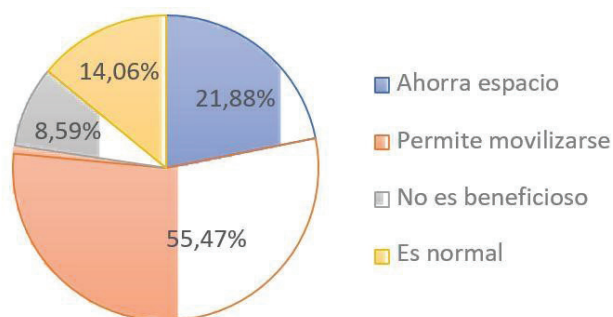
**PLAZA (DISTRIBUCIÓN):** considerando que es un producto biodegradable que permiten el desarrollo de las plantas, uno de los puntos claves para distribuir este producto vienen a ser los viveros, sin embargo, también se los pueden lanzar al mercado en lugares como centros comerciales.

## **HORNO DE MADERA**

### **1. ¿Qué tan beneficioso es tener un horno de leña portátil?**

**Figura 22**

*Beneficios de horno de leña portátil*



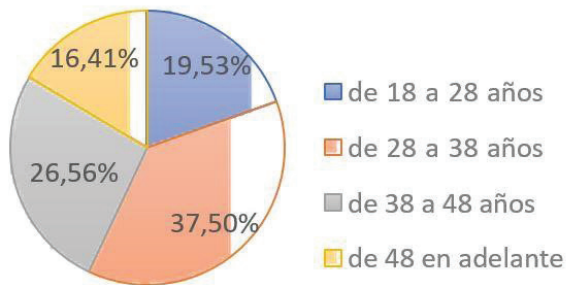
Eso quiere decir que el 55,47% está de acuerdo que estos hornos permitan movilizarse, y el 21,87% está de acuerdo

con que ahorra espacio, por lo cual el producto de los hornos portátiles está bien acogido por la mayoría de las personas.

## 2. ¿A qué grupo de personas cree usted que tendría acogida este producto?

**Figura 23**

*Acogida de producto*

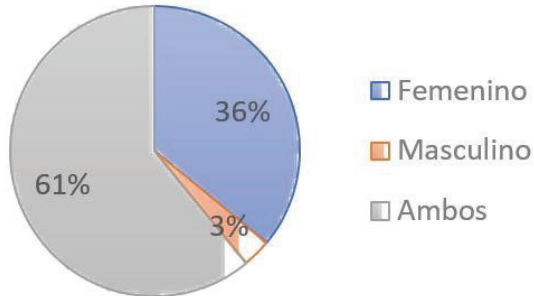


El 37,5% de las personas piensa que las personas que están interesadas en este producto tienen entre 28 a 38 años, mientras que el 26,56% piensa que las personas entre 38 a 48 años prefieren este producto. Es decir que al público al que se va a dirigir para la comercialización del producto son a personas mayores de 28 años aproximadamente

### 3. ¿A qué género cree usted que le interesaría este producto?

Figura 24

Género interesado por producto

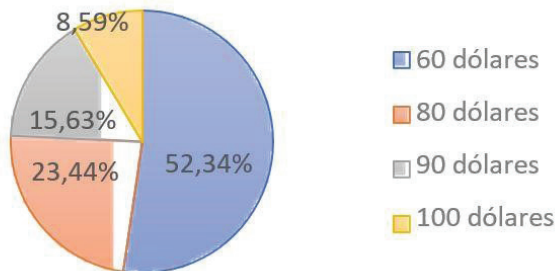


El 66,41% de las personas está de acuerdo que a ambos géneros tanto femenino como masculino le interesaría este producto. Es decir, no habría una preferencia en esta parte para promocionar el producto, ya que en su mayoría ambos géneros les gustaría un horno portátil.

### 4. ¿Cuál consideraría usted que podría ser el precio de un horno de madera portátil?

Figura 25

Precio de horno



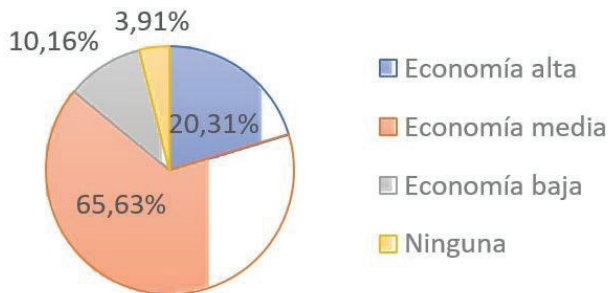


El 52,34% de las personas cree que el precio adecuado para estos hornos es de \$60, sin embargo, el 23,44% de las personas dice que \$80 está bien para el producto. Según los costos de este producto son de \$66,67 por lo cual un precio factible para las personas y para cubrir los costos del producto serian entre \$70 a \$80.

## 5. ¿A qué sector considera que le interesaría comprar el producto?

**Figura 26**

*Sector interesado en producto*

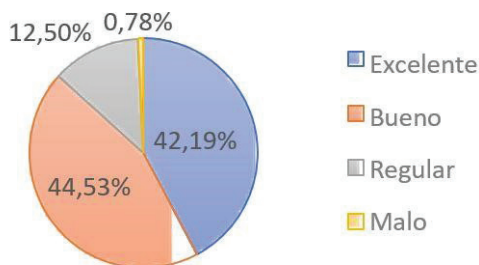


El 65,63% de las personas asegura que la economía media sería la más interesada en este producto y 20,31% sería la economía alta en segundo lugar como interesada en este producto. Por lo tanto, al comercializar el horno portátil se debería dirigir más a la economía media y a la economía alta.

## 6. ¿Qué le parece el aspecto de innovación en el producto?

**Figura 27**

*Innovación de producto*

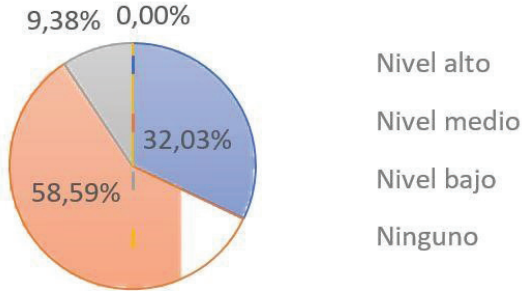


El 42,19% le parece excelente esta idea innovadora, el 44,53% de las personas le parece buena esta idea, el 12,5% les parece regular y el 0,78% le parece mala esta idea innovadora. Por lo cual se puede decir que a la mayoría de las personas les parece buena o excelente esta idea innovadora por ello es una buena propuesta innovadora y puede ser un éxito en el mercado

## 7. ¿Qué impacto tendría nuestro producto en el mercado?

**Figura 28**

*Impacto de producto*

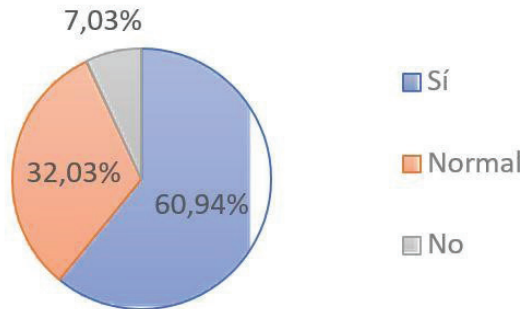


El 58,59% de las personas cree que nuestro producto tendría un impacto medio en el mercado, y el 32,03% cree que tendría un impacto algo, mientras que el 9,38% cree que tendría un impacto bajo en el mercado. Con esto se puede decir que nuestro producto tendría un impacto entre medio y alto en el mercado por lo tanto es factible sacarlo al mercado.

## 8. ¿Usted cree que esta idea innovadora es buena para el medio ambiente?

**Figura 29**

*Idea innovadora*



El 60,94% de las personas cree que esta idea innovadora es buena para el medio ambiente. Esto se debe a que estos hornos no usan ni gas ni electricidad para cocinar, y esto puede ser muy ahorrativo y al mismo tiempo bueno para el medio ambiente

### **Análisis para la aceptación del horno de madera en el mercado**

Para un análisis más detallado de este producto, se tiene en cuenta los siguientes aspectos que se enfocan como consideraciones indispensables para definir estrategias para el mercado:

*PRECIO:* el precio considerado para las personas encuestadas, para este caso 67 personas, es de adquirir el artefacto portátil a 60 dólares. Desde una perspectiva de consumidor será el más cómodo para llevar la calidad de este producto innovador.

**PRODUCTO:** la presentación del producto en la encuesta realizada dio como resultado que éste en el mercado tendrá un aspecto favorable, debido a que 57 personas consideran que la innovación que se le agregó al producto es buena, además de ser ahorrativa y buena para el medio ambiente, y que les permitiría ahorrar espacio y al tener ruedas también sería fácil de movilizar, dejando como impacto considerable de un nivel Medio en el mercado.

**PROMOCIÓN:** mantener al cliente informado sobre el producto es primordial para que este salga a la venta, por esto la opción más favorable será de hacer publicidad por medio de redes sociales, sabemos que es lo más utilizados del siglo y con estas muchas personas tendrán conocimiento del producto generando curiosidad por este artefacto portátil.

**PLAZA (DISTRIBUCIÓN):** lo más interesante será entrar con este producto portátil y novedoso en el mercado de artefactos tradicionales, porque sería más fácil que las personas que van a las ferias donde se comercializan todos aquellos productos de manera artesanal se interesen por llevar este artefacto, incentivando a que a las familias ecuatorianas les favorece tener un “*Honor de Madera*” que pueda moverse.

## **ESTUDIO FINANCIERO**

### **PRODUCTO: LÁMPARA DECORATIVA DE MATE**

Este producto consta de un costo de producción de \$3,59 por unidad, sin embargo, los costos se los encuentran distribuido por cada elemento como materiales, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, tanto así que se presenta la siguiente información:

## Costo de producción

Empresa: Equipo 2

Producto: Lámpara de mate luminoso con diseños variados

Código: LMLDV00000001

Origen: Vegetal

Vehículo: Moto

Elementos	Materiales directos	Materiales indirectos	Mano de obra directa	Costos indirectos de fabricación	Costo total de producción
Mate	\$ 0,25				\$ 0,25
Bombillo	\$ 0,80				\$ 0,80
Cables	\$ 1,20				\$ 1,20
Playwood		\$ 0,29			\$ 0,29
Enchufe		\$ 0,02			\$ 0,02
Taladro y broca		\$ 0,41			\$ 0,41
Estilete		\$ 0,07			\$ 0,07
Pasta de soldadora		\$ 0,07			\$ 0,07
Lija		\$ 0,15			\$ 0,15
Tinte para color		\$ 0,25			\$ 0,25
Cintilante		\$ 0,05			\$ 0,05
Servicios básicos				\$ 0,06	\$ 0,06
Arriendos				\$ 0,22	\$ 0,22
Transporte				\$ 0,02	\$ 0,02
Empleado			\$ 0,33		\$ 0,33
Administrador			\$ 0,44		\$ 0,44
<b>Total</b>	<b>\$ 1,20</b>	<b>\$ 1,31</b>	<b>\$ 0,78</b>	<b>\$ 0,30</b>	<b>\$ 3,59</b>

**PRODUCTO: MACETA DE FIBRA DE COCO**

En este caso, el producto posee un costo de producción de \$1,72 por unidad, pero se distribuye por cada elemento como materiales, mano de obra directa y costos indirectos de fabricación, de modo que se presenta la siguiente información:

Costo de producción

Empresa: Equipo 2

Producto: Maceta en Fibra de Coco surtida 7rx10cm Para plantas ornamentales

Código: MFCS7X10PP001

Origen: Vegetal

Vehículo: Moto

<b>Elementos</b>	<b>Materiales directos</b>	<b>Materiales indirectos</b>	<b>Mano de obra directa</b>	<b>Costos indirectos de fabricación</b>	<b>Costo total de producción</b>
Fibra de coco	\$ 0,20				\$ 0,20
Harina	\$ 0,08				\$ 0,08
Vinagre BL	\$ 0,01				\$ 0,01
Molino		\$ 0,29			\$ 0,29
Utensilios de cocina		\$ 0,02			\$ 0,02
Cocineta eléctrica				\$ 0,04	\$ 0,04
Servicios básicos				\$ 0,06	\$ 0,06
Arriendos				\$ 0,22	\$ 0,22
Transporte				\$ 0,02	\$ 0,02
Empleado			\$ 0,33		\$ 0,33
Administrador			\$ 0,44		\$ 0,44
<b>Total</b>	<b>\$ 0,29</b>	<b>\$ 0,31</b>	<b>\$ 0,78</b>	<b>\$ 0,35</b>	<b>\$ 1,72</b>

**PRODUCTO: HORNOS DE MADERA**

Este producto tiene costo de producción de \$66,67 por unidad, sin embargo, la siguiente información presenta su respectiva distribución por cada elemento del costo:

Costo de producción

Empresa: Equipo 2

Producto: Horno de madera portátil pequeño con modelo estándar

Código: HMPPME0000001

Origen: Vegetal

Vehículo: Carro

Elementos	Materiales directos	Materiales indirectos	Mano de obra directa	Costos indirectos de fabricación	Costo total de producción
Madera	\$ 21,00				\$ 21,00
Olla	\$ 25,00				\$ 25,00
Barnís		\$ 2,33			\$ 2,33
Clavos		\$ 0,50			\$ 0,50
Ruedas		\$ 7,00			\$ 7,00
Maquinas				\$ 3,33	\$ 3,33
Servicios BASICOS				\$ 0,50	\$ 0,50
Transporte				\$ 1,67	\$ 1,67
Carpintero			\$ 5,33		\$ 5,33
<b>Total</b>	\$ 46,00	\$ 5,33	\$ 15,33	\$ 46,00	\$ 66,67



## **CONCLUSIÓN**

De acuerdo con los datos obtenidos en las respuestas de la encuesta realizada a la muestra, se llega a la conclusión de que las lámparas decorativas de mate tendrán una aceptación positiva en el mercado, además de que parece ser un producto nuevo o no muy conocido en el mercado, contando con la novedad del material con la que se realizan y sus diseños tallados, lo que puede lograr que se posicione en el mercado como un producto de decoración muy novedoso. También se obtuvo que este tipo de lámparas no se encuentra en el mercado como un producto de mayor trayectoria o se desconoce sobre el mismo. Sin embargo, hay personas dispuestas a comprar el producto porque lo encuentran novedoso, sin tomar en cuenta el precio buscan calidad, lo que podrán encontrar con la lámpara decorativa de mate. Su estudio de mercado da a conocer que la lámpara decorativa de mate que se desea ofertar es algo que las personas comprarían independientemente de las edades o género de los consumidores, con una estrategia de marketing planificada que permita llegar a la mayor cantidad de compradores posibles, el producto tendrá una buena acogida. La principal demanda de los consumidores de este nuevo producto es que prevalezca el factor calidad, pero a un precio razonable.

Las macetas de fibra de coco son una opción sostenible y duradera para el cultivo de plantas y pueden ser una buena elección para aquellos que buscan una alternativa a las macetas de plástico o de otros materiales no biodegradables. Sin embargo, deben considerarse las desventajas mencionadas y compararlas con las necesidades

y preferencias individuales antes de tomar una decisión. Así mismo, este producto tiende a ser aceptado positivamente para todas las personas sin limitación por su género, ya que es un producto que lo puede preferir cualquier tipo de cliente, no obstante, se cree que está más direccionado para un grupo que oscila entre los 18 y 33 años según la encuesta realizada para el estudio de mercado. Y en cuanto al precio, es aceptado por los encuestados en un valor de 5 a 10 dólares, no obstante, tiende a ser preferida más por su calidad a diferencia del precio.

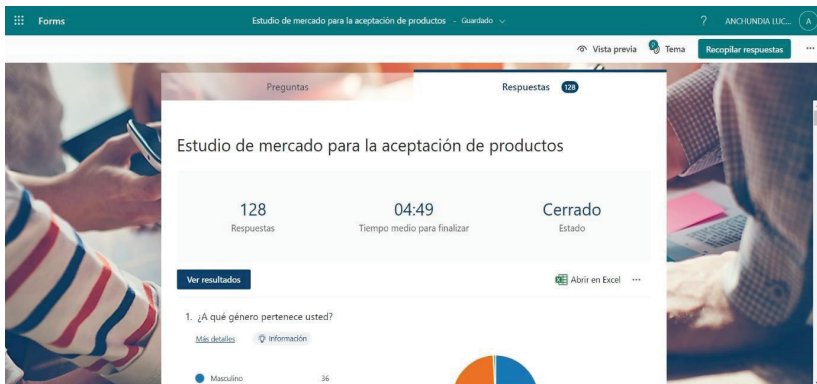
Como conclusión el horno de leña es elaborado de materiales naturales ahí se puede hacer cualquier tipo de comida ya que los hornos de leña aportan un color, textura, aroma y sabor único, a lo que un horno normal. Como el funcionamiento es sencillo tiene una zona donde se coloca y prende la leña y una parte superior que recibe la forma directa de calor del fuego sobre la cocina. Y de acuerdo con el estudio de mercado realizado a partir de la encuesta se tiene que es una buena idea innovadora ya que tendría un impacto medio y alto en el mercado y este producto estaría a precio de mercado a unos 70\$ o 80\$ dólares dirigida para la economía media y alta a las personas desde 28 a 48 años.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Formulario para la encuesta pertinente al estudio de mercado.



### ANEXO 2. Finalización de encuesta para el estudio de mercado.



### ANEXO 3. Preparación de material principal para maceta en fibra de coco.



### ANEXO 4. Muestra de maceta de fibra de coco elaborada.



### ANEXO 5. Macetas de fibra de coco terminadas.



## ANEXO 6. Extracción de material interno de mates.



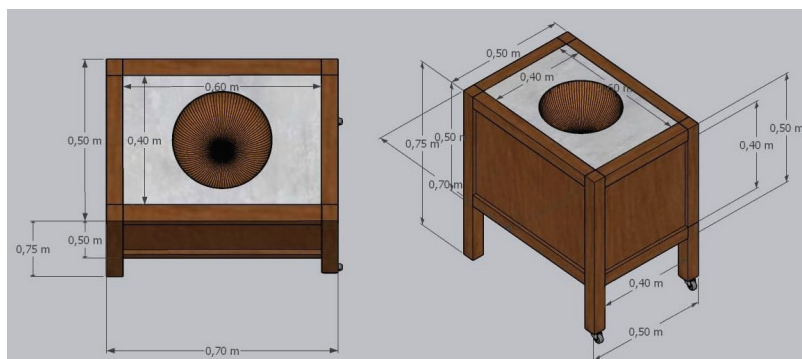
## ANEXO 7. Preparación de mates para posteriores intervenciones.



## ANEXO 8. Lámpara de mate en proceso de personificación.



## ANEXO 9. Proyección de medidas del horno de madera.



## ANEXO 10. Elaboración de Horno de madera.



## CAPÍTULO 4

### **PROPUESTA DE UN MODELO DE NEGOCIO PARA EL IMPULSO DE LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EMPRENDIMIENTOS**

#### **INTRODUCCIÓN**

“En la antigüedad el jabón prieto era consumido como una herramienta para la estabilidad de la salud debido a sus propiedades de medicina natural, además, tiene un alto potencial necesarias para el ser humano” (Casanovas et al., 2019). Por ende, el uso del jabón prieto es más que todo medicinal, empleado para curar los granos, el salpullido y acné. En la actualidad se lo fabrica de manera artesanal y es utilizado más que todo en el mundo del esoterismo.

“Estudios clínicos demuestran que tiene potencial terapéutico para algunas patologías como dolor crónico, fibromialgia, enfermedades inflamatorias autoinmunes, ansiedad, estrés y depresión, trastornos neurológicos, enfermedades neuropsiquiátricas, síndromes metabólicos, trastorno de estrés postraumático y alcoholismo, enfermedades inflamatorias intestinales” (Covarrubias, 2020). El cannabidiol (CBD) es un compuesto natural que supone el principal componente de la flor resinosa del cannabis y que no contiene tetrahidrocannabinol (THC). Eso significa que no tiene efectos psicoactivos ni psicotrópicos.

Por otra parte, el tema de inseguridad cada vez se está volviendo más frecuente, por lo que la ciudadanía se encuentra tensa, ya que las principales víctimas de desapariciones, violencia y asesinatos son las mujeres, creando preocupación e inquietud en medio de la sociedad. Debido a estas situaciones, nace la idea de innovar en productos ya elaborados, aplicando el conocimiento, las habilidades y las herramientas que se dispone en nuestro entorno a través de pulseras de rastreo por medio de chips electrónicos.

La presente propuesta tiene como finalidad identificar un modelo de negocio que se adapte a los productos, de la misma manera, sirve como guía metodológica para que futuras investigaciones puedan basarse en un plan de negocio vinculado a la ciencia de la salud y tecnología. Por otro lado, desde el punto de vista práctico se fomenta la innovación y creatividad para promover en diseñar productos nuevos en función de las necesidades sociales de la actualidad.

En la actualidad, poner en práctica la aplicación de estrategias, tanto de creatividad e innovación hace de las empresas un tanto competitivas y sobresalientes en el mercado, ya que, crear e innovar nuevas marcas o nuevos productos, le permite mantener su nivel de reconocimiento y estatus empresarial. Para que un producto no pierda su esencia, ni su reconocimiento en el mercado, debe dársele un plus, el cual, debe trascender y causar un impacto novedoso e innovador al cliente.

El jabón prieto fue escogido, debido a que, es un producto el cual contiene muchas proteínas y brinda un sinnúmero de beneficios al consumidor. Los beneficios de este producto están dados gracias a que contiene una mezcla de jaboncillo



y piñón, por tanto, el uso que una persona le puede dar es incontable, sirve para una variedad de enfermedades de la piel, además, de actuar como hidratante y eliminador de manchas en la misma.

El CBD o cannabidiol, es un producto en aceite que contiene extracto de la planta de cannabis o marihuana, y, es de gran beneficio para la salud. Fue elegido, porque al igual que el jabón prieto el ser humano lo puede adquirir para utilizarlo como calmante de dolores de cabeza, actúa contra el estrés y previene las inflamaciones.

La pulsera con chip de rastreo fue elegida porque es una forma de brindar seguridad a aquellas personas que se sienten inconformes con la seguridad que actualmente afronta el país. Teniendo como finalidad la completa seguridad que todos desean tener.

Entonces, todos los productos antes mencionados y según el beneficio que estos pueden brindar a quienes lo consumen, al aplicarle un plus puede causar un impacto innovador entre los consumidores, haciendo que cada uno sea aún más utilizado por aquellos que ya lo consumen.

Así el presente proyecto se hará un estudio técnico a través de la propuesta de un plan de negocio, identificando el modelo de negocio por medio de la descripción de la propuesta de valor, además, realizando un estudio de mercado para conocer la percepción de la demanda y competencia frente a los productos, desarrollando estrategias que promuevan la innovación con el valor agregado con las ideas de negocios planteado.

Por otro lado, se hará un análisis financiero con la finalidad de conocer los costos de todos los materiales, la mano de

obra y la materia prima mediante la aplicación de sistemas y procesos de contabilidad para saber el costo y precio del producto final de los insumos que se van a utilizar.

Por todo lo anterior se busca Proponer un plan de negocio para promover la innovación en los emprendimientos manabitas como estrategias de competitividad. Además, Identificar un modelo de negocio para el análisis de la propuesta de valor; Realizar un estudio de mercado con información secundaria para la aplicación de estrategias; Realizar un estudio financiero con la aplicación de procesos y sistemas contables para la identificación del costo y precio del producto final.

### **¿QUÉ ES LA CREATIVIDAD?**

Lo primero que se debe entender es que, la creatividad, es una habilidad mental que tienen los seres humanos para imaginar y conceptualizar ideas nuevas y originales, que se puede relacionar con cosas que ya existen y, que pueden significar una mejora o una característica nueva y diferente a las que ya existen.

Todos tienen potencial creativo y eso se evidencia cuando se refiere a uno mismo, capaces de crear cosas originales, expresivas, únicas y emocionantes. Por ejemplo: hacer música, escribir, diseñar, entre otros.

### **¿QUÉ ES LA INNOVACIÓN?**

La innovación en cambio es el proceso a través del cual esas nuevas ideas de productos, servicios o procesos son incorporadas de manera paulatina, evolutiva o de forma radical en nuestra vida para hacerla más sencilla.

También puede entenderse como el paso natural hacia la evolución de un producto para presentarlo de una forma diferente al público.

Podría aplicarse en la introducción al mercado de:

- Nuevas tecnologías,
- Una nueva línea de productos o segmentos,
- Un nuevo método de producción,
- la mejora de un producto ya existente.

Lo que sí está claro, es que la creatividad y la innovación deben trabajar en conjunto para poder alcanzar los objetivos empresariales.

Un ejemplo que puede ayudar a entender mejor la diferencia que existe entre estos dos conceptos es la compañía Apple y su reconocido CEO, Steve Jobs.

En este caso, Jobs representa el ente creativo cuya capacidad de pensamiento le permitía ir siempre adelante, diseñando las características de sus más emblemáticos productos. Mientras que Apple, la compañía, representa la parte innovadora, ya que interpreta y ejecuta las ideas de su ya fallecido CEO, creando productos de valor altamente deseables por el consumidor.

Además, siempre procurando elevar sus esfuerzos en mejorar la estética, funcionalidad y simplicidad de sus productos, para destacar entre la competencia.

## **Producto 1: jabón prieto con olor a esencias**

**Figura 1**

*Jabón prieto*



### **ANTECEDENTES PIÑÓN**

Alfonso (2009), manifiesta que la mayoría de los estudios realizados demuestran que el *Jatropha curcas* L. o comúnmente conocido como piñón es originario de América Central y México. Según hallazgos de épocas precolombinas los aborígenes cultivaban esta planta por sus propiedades medicinales para más de doscientos tratamientos en animales y humanos. Debido a estas características los indígenas diseminaron el cultivo de piñón por toda América del Sur es por ello por lo que hoy en día se puede encontrar esta planta en gran parte del mundo, siendo utilizada como cerca viva, producción de aceite y por sus propiedades curativas. En cuanto a la procedencia de su nombre se encuentra:

Nombre binominal: *Jatropha curcas* L. El nombre del género *Jatropha* se deriva del griego *iatrós* que significa “doctor” y *trophé* “alimento”, por sus propiedades medicinales.

Nombre común: piñón (Honduras, Guatemala, México), tempate (Nicaragua, El Salvador, Costa Rica), coquillo

(Costa Rica), piñón blanco (Perú, Ecuador), nuez purgante y piñoncillo (México), pinhao manso o piñón manso (Brasil).

Anderson et al. (2008), se refieren a el *Jatropha curcas* L. (piñón) como un cultivo muy rentable en los países en desarrollo debido a que esta planta se adapta muy fácilmente a tierras marginales o suelos escasos de agua y nutrientes. En los países de África, Asia y América del sur se prevén implantar el cultivo de piñón, pero se desconoce el manejo del cultivo de este, a gran escala, excepto su fácil adaptabilidad a suelos pobres y su sobrevivencia a sequias, siendo muy difícil que en este tipo de condiciones y sin ningún cuidado especial se logre producir una producción favorable. Se pronostica habría una gran plaza de trabajo que beneficiaría a millones de personas, pero la viabilidad de este cultivo es muy dudosa.

### **DESCRIPCIÓN DE LA PLANTA PIÑÓN (*JATROPHA CURCAS* L.) SUS USOS Y PROPIEDADES**

Oyuela (2012), describe al piñón como un arbusto perdurable que puede llegar a tener una vida productiva de alrededor de cincuenta años, alcanzando la madures orgánica a partir del quinto a sexto año y llegando a alcanzar una altura de al menos seis metros mientras que en estado silvestre puede alcanzar los ocho metros de altura.

El grosor del tallo es de 20 cm con crecimiento desde la base en distintas ramas. La corteza es blanco grisáceo y exuda un látex translúcido, siendo en ocasiones de color rojizo dependiendo la época y la edad de la planta.

Cada una de las partes de la planta de piñón posee propiedades beneficiosas para el ser humano y el ambiente,

sin embargo, hoy en día se lo cultiva con el afán de obtener biocombustible a partir del aceite que es extraído de la semilla de este, así como la generación de energía limpia y renovable utilizando la torta obtenida en la obtención del aceite

### **PLANTA ENTERA**

En investigaciones realizadas por Alfonso Posadas (2010), mencionan que el árbol del piñón es considerablemente utilizado en la construcción de cercas vivas para potreros, cultivos agrícolas, solares, etc. También se siembra con el objetivo de controlar el desgaste de la tierra, aportando calidad y permitiendo la recuperación de suelos marginales o en procesos de desertización; y de mejorar la captación y retención de aguas lluvia. Otros usos importantes son la producción de abonos orgánicos, medicina, pesticidas.

Además, esta planta sirve como protector de otras especies como la vainilla y especies forestales ya que sirve de barrera rompe vientos para la protección de cultivos.

### **TALLO Y RAMAS**

Según Peralta (2004), los tallos crecen con discontinuidad morfológica (el crecimiento no es uniforme) en cada incremento de ramificaciones. La corteza es de color verde amarillenta, pálido y casi lisa, delgada como papel, la cual va cambiando con la madurez de la planta con desprendimientos en tiras horizontales cada incremento es un cilindro verde robusto que produce ramas (gajos) con savia láctea o rojiza viscosa, esta ramificación puede darse desde la base y se separa normalmente para cada inflorescencia.

De las ramas se obtienen estacas para reproducción

asexual (siembra por estacas). Del tallo se extrae un látex que contiene jatrophine, el cual posee propiedades anticancerígenas. Este látex ha sido utilizado en el control de hemorragias producidas por heridas, siendo también utilizado como un desinfectante en heridas o escaldaduras.

El látex posee taninos que son usados como colorantes de textiles ya que produce una mancha color café que es casi imborrable. También se utiliza como bioinsecticida muy efectivo. La madera no es buena como combustible ya que es blanca y blanda.

### **HOJAS**

El autor antes mencionado también hace referencia a que las hojas normalmente se forman con 3 a 7 lóbulos acuminados, poco profundos y grandes con pecíolos (tallos) largos de 10 a 15 cm. El haz (cara superior de la hoja) es verde, y el envés (parte posterior de la hoja) es verde claro con unos pelillos finos.

Las hojas tienen propiedades antiinflamatorias, sirven como abono orgánico, protección del suelo y de retención de humedad en el suelo. Uso eficaz como pesticida natural.

### **JABÓN**

Según Galema et al. (s.f.), el jabón es un implemento de uso diario en toda la población mundial, su consumo fue creciendo con el paso de los años tanto que llegó a cubrir todas las regiones del mundo generalizando su uso en todos los estratos sociales, siendo así que el uso del jabón se hizo indispensable en la vida de las personas, pasando de ser un lujo a una necesidad.

## **JABÓN PRIETO**

A partir de la década de 1880 el jabón prieto, también conocido como jabón negro, fue uno de los artículos más utilizados en el Ecuador. Antiguamente, aquella bola negra junto a una tusa seca de maíz eran elementos indispensables en el baño.

Marujita Tejada, habitante nacida en Montecristi, sostuvo que en sus tiempos se fabricaba el jabón prieto a partir de sebo de res, ceniza de tallos de banano y otras plantas, elementos que eran mezclados al fuego en grandes pailas hasta que sean derretidos. Aquella sustancia era vaciada en una mesa o molde. Luego se cortaba en pequeños trozos y de forma manual se les daba una forma ovalada. A partir de los residuos de este jabón se hacía el jabón de orillo, que servía para lavar ropa (Expreso, 2018).

Ángel Cevallos Conde, guía del Museo Etnográfico de Concebí, explica que el jabón prieto era elaborado tradicionalmente por los abuelos, entre otras cosas, para lavar la ropa, el baño diario y sobre todo con fines medicinales, ya que su uso frecuente ayudaba a eliminar manchas en la piel, la caspa, moretones y, además, retrasaba la aparición de canas.

Cevallos agrega también que antiguamente todos los grupos étnicos y sociales que estuvieron asentados en la zona rural y que descendían de pueblos aborígenes, como los Mantas y Huancavilcas, hicieron del jabón prieto un hábito y costumbre en la zona. El consumo del jabón prieto o jabón negro se mantiene en la cultura manabita.

A pesar de que el aroma que desprende no del todo agradable al olfato de las personas, su utilización sigue siendo frecuente en los manabitas.



A continuación, se describe el proceso de obtención del jabón prieto, que ha sido coincidente en productores del cantón Chone de la provincia de Manabí; cuyos volúmenes o pesos promedios se especifican, que han sido obtenidos empíricamente en cada elaboración del producto.

1. Recolección del fruto maduro de piñón.
2. Secado de los frutos al sol, aproximadamente 10 días (37 Kg).
3. Descascarado de los frutos hasta obtener las pepas negras (23 Kg).
4. Pelado de la pepa negra hasta obtener un grano blanco (21 Kg).
5. Remojado 24 horas el grano blanco (50 litros de agua).
6. Pesado de la ceniza de seíbo (46 Kg).
7. Remojado de la ceniza por 24 h (100 litros de agua).
8. Filtrado de la ceniza disuelta en agua.
9. Obtención de un concentrado llamado lejía de seíbo (100 litros de lejía).
10. Cocción del grano blanco con la lejía hasta obtener un grano blando, durante aproximadamente un día.
11. Adición de la grasa de vaca (23 Kg), conocida como sebo, la misma que se va derritiendo con ayuda de la lejía hirviendo, hasta obtener una textura cremosa.
12. Cocción durante aproximadamente tres días con agitación constante.
13. Vertimiento en un molde hasta que solidifique (36 horas).
14. Corte en rectángulos de un peso aproximado de 80 g.
15. Embalado en hojas de plátano
16. Almacenamiento para la venta (Cosío et al., 2013)

## MATRIZ FODA CONSOLIDADO DEL JABÓN PRIETO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
FORMATO: Matriz F.O.D.A		
Nº:03		
FODA	(1) Fortalezas	(2) Debilidades
	(F1) Existe una buena organización gracias al liderazgo con el que se cuenta.	(D1) No existe una capacidad oportuna al momento de afrontar crisis.
	(F2) Al presentar el producto nos encontramos con que hay una relación directa con los clientes.	(D2) No existen niveles de tecnología en los procesos.
	(F3) Excelente cobertura e impacto hacia los bienes y servicios entregados.	(D3) Deficiencia en ciertos sectores de la población que desconocen de producto.
(3) Oportunidades	(5) Estrategias FO	(6) Estrategias DO
(O1) Brinda beneficios muy amplios y puede ser utilizado de varias maneras	(F1-O1) Promocionar el producto de manera constante	(D1-O1) Ofrecer productos derivados del piñón y/o presentar una gran variedad de jabones con distintos olores y formas, llamando así la atención.
(O2) Los gastos del producto son sostenibles.	(F2-O2) Debido a la relación directa con los clientes, se pueden implementar promociones y/o rebajas de precios, fidelizándolos al producto ofrecido.	(D2-O2) Implementar procesos en los que el riguroso control de dispositivos tecnológicos estén presentes.
(O3) Se cuenta la posibilidad de poder ofrecer el producto en zonas pobladas.	(F2-O3) Aprovechar el hecho de que el producto se puede ser ofrecido con facilidad en distintos sectores de la provincia debido a los lugares en los que habitamos los integrantes.	(D3-O3) Hacer énfasis en ofertar el producto en distintos sectores.
(4) Amenazas	(7) Estrategias FA	(8) Estrategias DA
(A1) Crisis económicas en el país.	(F1-A1) Como contamos con una relación directa con nuestros clientes pero la situación del país no es del todo segura, se podrían implementar instrumentos de seguridad para que así se sienta más seguro al momento de ir a comprar el producto. O también, realizando envíos a domicilio.	(D1-A1) Asistir a seminarios sobre conocimientos de cómo enfrentar una posible crisis económica, ya sea dentro del país o en el sector donde se ofrece el producto, para así tener algún respaldo en caso de que esto suceda.
(A2) La inestabilidad del estado puede poner en peligro al negocio.	(F2-A2) Cuidar de nuestro lugar de trabajo, logrando ser llamativos para nuestros clientes.	(D2-A2) Contar con sistemas de seguridad.
(A3) Nivel medio de delincuencia.	(F3-A3) Realizar pedidos personalizados según las necesidades el demandante.	(D3-A3) Ofrecer nuestros productos en lugares seguros.
Elaborado por: Estudiantes de Tercer Semestre, paralelo "C"		Fecha: 09/01/2023
Revisado por:		Fecha:
Aprobado por:		Fecha:

## Sistema de costo por elementos del jabón prieto

Existen diferentes tipos de sistemas utilizados para contabilizar el costo de un producto o servicio en las empresas, de acuerdo con su actividad es indispensable elegir correctamente. El sistema utilizado en la investigación es el sistema por elementos, donde se registra detalladamente los materiales directos e indirectos, mano de obra directa e indirecta y los costos indirectos de fabricación por separado para el conocimiento real de costo del producto en proyección a elaborar.

**Tabla 1**

*Sistema de costo del jabón prieto*

### Creatividad e Innovación

#### SISTEMA DE COSTO DEL JABÓN PRIETO

**Producto:** Jabón

**Especificación:** Jabón Prieto de 100Gr con Aroma de Esencias

**Código:** JP100GAE0001

**Origen:** Vegetal

ELEMENTOS	MATERIA PRIMA	MATERIA PRIMA	MANO DE OBRA	MANO DE OBRA	CIDF	COSTO DE PRODUCCIÓN
Piñon	\$ 0,25					\$ 0,25
Cebo vacuno	\$ 0,15					\$ 0,15
Agua	\$ 0,50					\$ 0,50
Ceniza	\$ 0,25					\$ 0,25
Albaca de canela	\$ 0,05					\$ 0,05
Esencias	\$ 0,50					\$ 0,50
Hojas del plátano secas		\$ 0,05				\$ 0,05
Funda de tela		\$ 0,10				\$ 0,10
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,70</b>	<b>\$ 0,15</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1,85</b>

## TRATAMIENTO DEL DESPERDICIO DEL JABÓN PRIETO

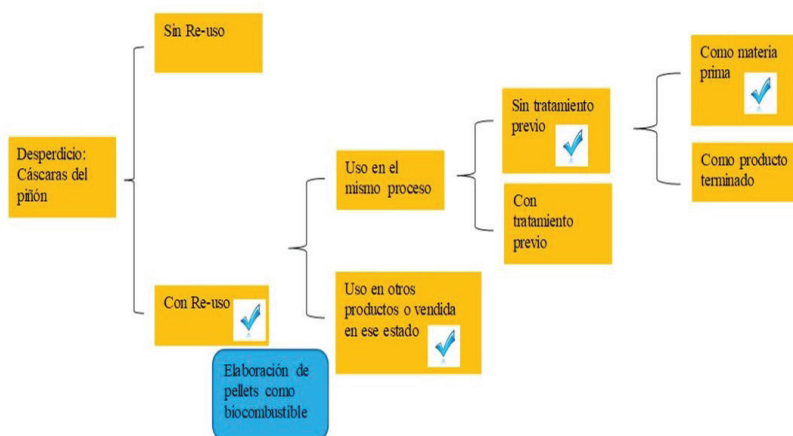
“El aprovechar los desperdicios en la actualidad es un tema que no solo se centra en mitigar el impacto ambiental, sino que también genera beneficio económico en las empresas” (Altamirano y Chamorro, 2016). Por lo tanto,

es congruente detallar que, los desperdicios pueden ser evitables e inevitables, dependiendo si son inherentes al proceso productivo o por el contrario son resultado de un error o falla fuera del proceso normal de producción. Los desperdicios tienen una clasificación lógica, son normales los que forman parte del proceso, extraordinarios los que suceden por accidentes de producción, recuperables los que pueden reprocesarse, realizables los que pueden venderse a precio menor del costo y por último los desechables que representan un gasto.

En la actualidad las empresas tratan de aprovechar todos sus costos, es por esto por lo que dentro de la elaboración del jabón prieto es fundamental aplicar el tratamiento de los desperdicios.

**Figura 2**

*Tratamiento del desperdicio cáscaras de piñón*



### **TRATAMIENTO DE LAS MERMAS DEL JABÓN PRIETO**

Según, Centeno (2019), “La pérdida que se tiene de los productos, esto constituye las pérdidas de las etapas de abastecimiento; merma es la acción de mermar asea hacer que algo baje o disminuya, por lo que es una porción de algo que se sustrae naturalmente”. Merma es la desaparición física de materiales como resultado de reacciones físicas o químicas efectuadas durante la elaboración del producto, como una evaporación, por ejemplo. Las mermas son pérdidas de carácter normal ocurridas en la fase de transformación del producto y que forman parte del costo de producción.

**Tabla 2**

*Merma*

#### **TRATAMIENDO DE MERMA CON 3%**

<b>Costo de producto</b>	<b>Merma 3%</b>	<b>Total</b>
\$ 1,85	\$ 0,06	\$ 1,79

### **TRATAMIENTO PARA EL DETERIORO DEL JABÓN PRIETO**

De la misma manera Villacís (2020), expresa que, el deterioro de inventario es fundamental ya que permite controlar la mercancía que entra y sale de la empresa, es decir, conocer el procedimiento que se debe de efectuar en los procesos contables garantiza que no haya daño económico. Los desperdicios pueden ser evitables e inevitables, dependiendo si son inherentes al proceso productivo o por el contrario son resultado de un error o falla fuera del

proceso normal de producción. Los desperdicios tienen una clasificación lógica, son normales los que forman parte del proceso, extraordinarios los que suceden por accidentes de producción, recuperables los que pueden reprocesarse, realizables los que pueden venderse a precio menor del costo y por último los desechables que representan un gasto.

**Tabla 3**

*Deterioro*

<b>Deterioro "Jabón Prieto de 110Gr con Aroma de Esencias"</b>		
Valor de adquisición	\$ 1.850,00	
Depreciación acumulada	\$ 185,00	
Valor contable		\$ 1.665,00
Importe recuperable		\$ 925,00
El mayor de:		
Valor razonable o de mercado	\$ 1.480,00	
Costo de ventas	\$ 370,00	
Valor razonable neto	\$ 1.110,00	
Valor en uso (1)	\$ 925,00	
	Deterioro	\$ 740,00
		\$ 0,74

<b>Cálculos:</b>			
Costo de producto	Base:	Total	
\$ 1,85	1000	\$ 1.850,00	
Depreciación Acumulada			
\$ 1.850,00	10%	\$ 185,00	
Valor de mercado	Base:		
\$ 2,96	500	\$ 1.480,00	
Deterioro	unidades		
\$ 740,00	1000	\$ 0,74	

## **PRODUCTO 2: CBD EN ACEITE**

### **Figura 3**

*Aceite de cannabis*



### **ANTECEDENTES**

#### **QUÉ ES EL CBD Y SUS BENEFICIOS**

El CBD es una de las 80 sustancias químicas de la planta *Cannabis sativa*. Un compuesto natural que supone el principal componente de la flor resinosa del cannabis y que no contiene THC, es decir, tetrahidrocannabinol. Eso significa que se trata de un compuesto natural que no tiene efectos psicoactivos ni psicotrópicos, al contrario que el cannabis.

Es importante, por tanto, resaltar que el CBD y el THC no son lo mismo, sino que son dos tipos diferentes de cannabinoides entre los 113 que se encuentran presentes en el cannabis. Precisamente, el THC es el compuesto psicotrópico predominante en la planta.

Por ello, la OMS no considera que el CBD sea una sustancia adictiva, pero sí le atribuye propiedades terapéuticas, muchas de las cuales aún están bajo estudio. Además, en la

actualidad no hay ningún efecto secundario conocido tras su uso (Russo, 2011).

### **RECONOCIMIENTOS Y NOTICIAS DEL CBD**

En los últimos años se escucha hablar cada vez más del cannabidiol, también conocido como CBD y de sus efectos beneficiosos para la salud. Se trata de uno de los dos componentes cannabinoides más importantes de la planta *Cannabis sativa*, de la cual también se extraen otros elementos, como las semillas, con fines terapéuticos. Las propiedades medicinales del CBD fueron reconocidas oficialmente por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año 2020. Desde ese momento, su uso se ha ido extendiendo en soluciones de uso tópico como cremas.

### **PROPIEDADES TERAPÉUTICAS DEL CANNABIDIOL**

En la actualidad, se están realizando numerosos estudios y ensayos clínicos para comprobar cuáles son las propiedades medicinales del cannabidiol. Hoy en día, con distinta calidad de evidencia, están demostradas las siguientes propiedades:

- Anticonvulsionante. Ya se utiliza en niños y adultos con epilepsias refractarias que no responden a otros tratamientos.
- Analgésica. Según un estudio publicado en *European Journal of Pain*, los efectos que causa en el sistema nervioso pueden ayudar a reducir el dolor en pacientes con artritis reumatoide.
- Ansiolítica. Existe un estudio publicado en la revista *Neurotherapeutics* que respalda los efectos beneficiosos que tiene tomar dosis de entre 300 y 600



mg de CBD para reducir la ansiedad y el miedo.

- Neuroprotectora. Hay estudios, como uno elaborado por la Queen's University, que parecen demostrar que es eficaz en el tratamiento del párkinson, y hay otros que lo relacionan con una mejora en el alzhéimer. Sin embargo, todavía no hay evidencia suficiente.
- Anti-náusea y antiemética. Se ha probado en pacientes oncológicos que tienen náuseas y vómitos por la quimioterapia. (Russo, 2011)

### **BENEFICIOS PARA LA SALUD**

En general, los diferentes estudios clínicos que se están realizando demuestran que tiene potencial terapéutico para las siguientes patologías:

- Dolor crónico.
- Fibromialgia.
- Ciertos tipos de cáncer.
- Enfermedades inflamatorias autoinmunes.
- Ansiedad, estrés y depresión.
- Trastornos neurológicos.
- Enfermedades neuropsiquiátricas.
- Síndromes metabólicos.
- Trastorno de estrés postraumático y alcoholismo.
- Desórdenes cardiovasculares.
- Enfermedades inflamatorias intestinales
- Enfermedades inflamatorias crónicas de la piel.

En la actualidad, el cannabidiol se presenta en formatos como aceite, cápsulas, cremas, champús, ungüentos, etc. Sin embargo, en España su uso y consumo solo está permitido en

el caso de que sean productos cosméticos. Además, tan solo se puede comercializar si su nivel de THC está por debajo del 0,2%. Esto puede cambiar en los próximos años, ya que en 2020 la Comisión de Sanidad del Congreso de los Diputados creó una subcomisión para regular el uso del cannabis con fines medicinales.

Entre los productos comercializados en la actualidad está Kernnabis® CBD 100 ml, una crema cutánea a base de cannabidiol (CBD). Esta solución aporta una sensación de alivio y bienestar, así como hidratación, en zonas musculares o articulares doloridas o con molestias. Cuenta, además, con otros ingredientes que complementan su acción como el hipérico, el árnica, el ácido hialurónico o los glucosaminoglicanos.

### **EFFECTOS SECUNDARIOS Y RIESGOS DE CANNABIS MEDICINAL**

En general, los pacientes parecen tolerar bien el cannabis medicinal. Sin embargo, el uso de cannabis medicinal conlleva efectos secundarios y riesgos. Los posibles efectos secundarios son transitorios (duran poco tiempo), en su mayoría son benignos, y se resuelven a medida que aumenta la tolerancia. Cuando se administra adecuadamente, el cannabis medicinal no tiene efectos tóxicos identificados en la salud del paciente.

Los efectos secundarios no deseados aparecen principalmente después de la ingesta de dosis altas, o cuando el cannabis medicinal se usa en combinación con otras sustancias que aumentan sus efectos (por ejemplo, alcohol o medicamentos concretos).

Una revisión de los efectos del uso medicinal de cannabinoides indicó que las categorías más frecuentes de efectos adversos se relacionan con trastornos respiratorios, gastrointestinales y del sistema nervioso.

Los efectos secundarios agudos comunes de dosis altas de cannabis ocurren rápidamente después del consumo, incluyendo:

1. Boca seca.
2. Enrojecimiento de los ojos.
3. Aumento del apetito.
4. Euforia leve (Prevención del “efecto de euforia”).
5. Reducción del estado de alerta del usuario, especialmente en las horas inmediatamente posteriores al consumo.
6. Aumento de la frecuencia cardíaca.
7. Disminución de la presión arterial y mareos.

En general, todos los efectos secundarios son transitorios. Deben disminuir lentamente y luego desaparecer en pocas horas. (Schwertschlag, 2021)

### **¿DE DONDE PROVIENE EL CBD?**

Antes de hablar sobre el CBD se tiene que hablar de la planta de Cannabis Sativa L, una planta que lleva miles de años siendo utilizada por razones medicinales, terapéuticas y espirituales. La doctora Cristina Sánchez, profesora titular de Bioquímica y Biología Molecular de la UCM, eminencia científica en cannabinoides especializada en cáncer de mama y parte del Observatorio Español de Cannabis Medicinal describe al Cannabis como “una farmacia entera en una planta”.

## **MOLÉCULA ESTRUCTURAL DE CBD**

La planta del Cannabis Sativa L contiene más de 500 compuestos naturales (terpenos, flavonoides y más) y más de 120 cannabinoides. El CBD es una de estas moléculas que proviene de la flor de la planta, con varias propiedades terapéuticas. Otros cannabinoides que llevan años siendo estudiados son el THC, CBN, CBG, CBC y muchos más.

## **LA HISTORIA DEL CBD ¿CUÁNDO SE DESCUBRIÓ?**

Los seres humanos llevamos miles de años utilizando el Cannabis de forma industrial para hacer textiles, lienzos, papeles y de forma medicinal también. Hasta el siglo XIX el Cannabis se cultivaba regularmente y hasta se podían encontrar extractos en las farmacias de varias ciudades de Europa (Schwertschlag, 2021).

La campaña de prohibición, liderada por el gobierno de los Estados Unidos desde los años 30, bloqueó los avances y usos del Cannabis por intereses políticos y sociales de carácter racista (principalmente para poder justificar una lucha contra la comunidad negra y, más tarde, el movimiento hippie) y por intereses económicas (exportación de algodón y nylon).

El gobierno de EE. UU. empezó entonces a invertir en estudiar la planta para poder afirmar sus propiedades peligrosas, consiguiendo demostrar lo opuesto. Así hallaron un alto valor terapéutico y una de peligrosidad muy baja en la planta del Cannabis.

No obstante, las evidencias científicas y sin ninguna justificación plausible, desde 1961 (Convención única de 1961) el Cannabis está clasificado como sustancia de máximo riesgo y sin ningún valor terapéutico (Schwertschlag, 2021).

En este marco legal era casi imposible poder investigar la planta del Cannabis tanto en Estados Unidos como en Europa, pero en los años 60 en Jerusalén un investigador, Raphael Mechoulam aisló y sintetizó las estructuras del THC y el CBD.

A raíz de este descubrimiento empezaron diferentes investigaciones sobre las propiedades terapéuticas de los cannabinoides, lo que llevó en los años 90 a descubrir que los cuerpos humanos y animales poseen unos receptores específicos para cannabinoides y que además producen unos cannabinoides propios.

La historia de Charlotte ha provocado un aumento exponencial en la investigación sobre el CBD que ha llevado a descubrir, además de las propiedades antiepilépticas y antiespasmódicas, su efecto ansiolítico, antiinflamatorio, analgésico y neuroprotector.

La cumbre llegó durante el Comité Experto en Drogodependencia en 2017 en el cual la OMS ha declarado que el Cannabidiol (CBD), no es “ni adictivo ni nocivo para la salud” y que cuenta con un gran potencial terapéutico y medicinal, recomendando a las Naciones Unidas una reclasificación de la planta del Cannabis y una consecuente regularización por parte de cada estado (Schwertschlag, 2021).

### **CBD Vs. THC**

Tanto el CBD como el THC pertenecen a una familia de compuestos químicos llamados cannabinoides, producidos en el interior de las plantas de cannabis. Sin embargo, al consumir cannabinoides es cuando pueden darse docenas de interacciones fascinantes.

Estas interacciones influyen en partes vitales de nuestra

fisiología, y por eso los aceites de CBD y otros productos basados en cannabinoides son tan populares.

Hasta la fecha, hay más de un centenar de cannabinoides conocidos dentro de la especie *Cannabis sativa*, y algunas fuentes citan un número exacto de 113. El CBD y el THC son los que se producen en mayores cantidades, por eso en ellos se centran casi todas las miradas. Los otros también pueden influir en nuestro cuerpo, pero son más difíciles de aislar y sabemos menos sobre su posible efecto (Bruscolini et al., 2020).

Los aceites de cannabis o los extractos concentrados se obtienen mediante la extracción de los cannabinoides de las flores secas (flor de cannabis) de la planta de cannabis. El propósito de producir aceite de cannabis es hacer que los cannabinoides y otros componentes estén disponibles con una elevada concentración.

La preparación habitual de los aceites es para su administración sublingual. En los últimos años se han popularizado enormemente. Ello se debe a que son fáciles de usar en comparación con la inhalación por evaporación. Los médicos prescriptores y los farmacéuticos están más familiarizados con la dosificación oral, que además facilita el uso.

El aceite de cannabis medicinal extraído de la flor estandarizada de Bedrocan actualmente está disponible en los Países Bajos y otros países. Las farmacias o las empresas farmacéuticas lo extraen (en forma de preparaciones magistrales) aplicando prácticas de fabricación adecuadas y certificadas.

## ¿QUÉ PERSONAS NO PUEDEN CONSUMIR CBD?

Los pacientes con riesgo hereditario de psicosis u otros trastornos psiquiátricos (por ejemplo, esquizofrenia o depresión) y los pacientes con afecciones cardíacas/coronarias deben evitar el uso de cannabis y cannabinoides, ya que podrían potenciar estas enfermedades.

## Matriz FODA Consolidado del CBD en Aceite

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ		
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO		
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO		
COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
FORMATO: Matriz F.O.D.A		
Nº: 03		
FODA	(1) Fortalezas	(2) Debilidades
	(F1) La producción del producto es constante y eficaz.	(D1) Al no ser de conocimiento general sus beneficios muchas veces se pierde algún posible cliente.
	(F2) Buena demanda del producto.	(D2) Debido a prejuicios que tiene parte de la población no se animan a probarlo ya que asumen es algo negativo.
	(F3) Los clientes demuestran una satisfacción y agradecimiento por el producto entregado.	(D3) Deficiencia en ciertas temporadas.
(3) Oportunidades	(5) Estrategias FO	(6) Estrategias DO
(O1) Legalmente se encuentra todo en orden.	(F1-O1) Emplear de una manera óptima el hecho de que es un producto con una demanda alta y una oferta algo baja.	(D1-O1) Informar mediante las redes sociales y otros medios accesibles a la población sobre los beneficios de este aceite, incentivando al mercado a probarlo.
(O2) Los gastos del negocio son sostenibles.	(F2-O3) Realizar promociones de manera constante y, a los clientes frecuentes, ofrecerles descuentos.	(D2-O2) Contar con publicidad.
(O3) La ubicación del negocio se encuentra en una zona poblada.	(F3-O3) Emplear de manera óptima el lugar dentro del mercado en el que se encuentra el producto.	(D3-O3) Ofrecer productos que sean derivados.
(4) Amenazas	(7) Estrategias FA	(8) Estrategias DA
(A1) Crisis económicas en el país.	(F1-A1) Contar con transporte que realice envíos a domicilio, procurando que el producto se mantenga seguro y que el cliente tenga seguridad.	(D1-A1) Ofrecer muestras del producto a los posibles clientes.
(A2) La inestabilidad del estado puede poner en peligro al negocio.	(F2-A2) Promocionar el producto en distintas zonas.	(D2-A2) Procurar contar siempre con fuente de financiamiento en caso de algún tipo de crisis nacional.
(A3) Nivel medio de delincuencia.	(F3-A3) Mantener la calidad del producto y mejorar los servicios entregados.	(D3-A3) Reforzar sistemas de seguridad.
Elaborado por: Estudiantes de Tercer Semestre, paralelo *C*		Fecha: 09/01/2023
Revisado por:	Fecha:	
Aprobado por:	Fecha:	

**SISTEMA DE COSTO POR ELEMENTOS DEL CBD EN ACEITE**  
**Aceite a base de CBD con producción diaria de 20 artículos**

Aceite a base de CBD con producción diaria de 20 artículos	
Producto	Aceite medicinal a base de Cannabis tipo CBD, 20 ml, en recipiente plástico con dispensador splash
Código	AMBCTCBD20ML1
Origen	Vegetal

**Tabla 4**

*Sistema de costo CBD*

COSTOS DERIVADOS						
Insumos	M D	P I	O D	O I	I F	Total
Cannabis	\$5,00					\$5,00
Envío						\$1,00
Etiquetas		\$0,80			\$1,00	\$0,80
Frasco	\$ 2,50	\$2,00				\$2,00
Aceite						\$2,50
Esencia de Menta	\$3,75					\$3,75
Espátula		\$0,01				\$0,01
Jeringuilla		\$0,50				\$0,50
Guantes		\$0,20				\$0,20
Reverbera		\$0,00				\$0,00
Olla		\$0,00				\$0,00
Stickers		\$0,03				\$0,03
Calcomanías		\$0,03				\$0,03
Utensilios					\$0,13	\$0,13
Alquiler					\$0,33	\$0,33



Insumos	MD	PI	OD	OI	IF	Total
Servicios básicos			\$ 0,71		\$0,08	\$0,08
Nevera					\$1,00	\$1,00
Naturista						\$0,71
Transporte					\$0,21	\$0,21
Materiales de limpieza					\$0,13	\$0,13
<b>Totales</b>	\$ 11,25	\$ 3,56	\$ 0,71	\$-	\$ 2,89	\$ 18,41

En la siguiente tabla se pueden observar los precios de los productos utilizados:

**Tabla 5**

*Costos derivados CBD*

<b>COSTOS DERIVADOS</b>				
Insumos	Precio	Cantidad disponible	Cantidad a utilizar	Total
Cannabis	\$25,00	5	1	\$5,00
Envío	\$5,00	5	1	\$1,00
Etiquetas	\$0,80	1	1	\$0,80
Frasco	\$2,00	1	1	\$2,00
Aceite	\$10,00	4	1	\$2,50
Esencia de Menta	\$15,00	4	1	\$3,75
Espátula	\$4,00	600	1	\$0,01
Jeringuilla	\$0,25	1	2	\$0,50
Guantes	\$10,00	50	1	\$0,20
Reverbera	\$108,00	36000	1	\$0,00
Olla	\$2,00	600	1	\$0,00

Insumos	Precio	Cantidad disponible	Cantidad a utilizar	Total
Stickers	\$15,00	600	1	\$0,03
Calcomanías	\$15,00	600	1	\$0,03
Utensilios	\$80,00	600	1	\$0,13
Alquiler	\$200,00	600	1	\$0,33
Servicios básicos	\$50,00	600	1	\$0,08
Nevera	\$600,00	600	1	\$1,00
Naturista	\$425,00	600	1	\$0,71
Transporte	\$15.000,00	72000	1	\$0,21
Materiales de limpieza	\$80,00	600	1	\$0,13
<b>Totales</b>				\$18,41

La cantidad disponible es aquella cantidad de la que se pueden disponer de un solo producto comprado, y la cantidad a utilizar es tan sólo la que se necesita para la elaboración del CBD.

Para cálculos mensuales en productos como espátula, olla, stickers, utensilios y otros, se ha utilizado como cantidad disponible 600 debido al cálculo de producción mensual.

$$\text{Producción mensual} = \text{producción diaria} * 30 \text{ días}$$

$$\text{Producción mensual} = 20 * 30$$

$$\text{Producción mensual} = 600$$

En maquinaria y vehículo vamos a obtener su depreciación para conocer el costo real que le significará a la empresa.

**Tabla 6**

*Depreciación reverbera*

	20	PRODUCCIÓN DIARIA
x	30	DÍAS
	600	
x	12	MESES
	7200	
x	5	AÑOS
	36000	CANTIDAD DISPONIBLE

### **PRODUCTO 3: Pulsera con chip de rastreo**

**Figura 4**

*Pulsera con chip*



### **ANTECEDENTES VIOLENCIA E INSEGURIDAD**

El tercer producto para realizar son las pulseras con función de rastreo, actualmente, dentro de la sociedad en la que vivimos se viven casos diarios de desapariciones, asesinatos, femicidios, homicidios y violencia sexual. Se dice

que la violencia y desapariciones se ve tanto en hombres como mujeres, no obstante, la verdad es que son las mujeres quienes más sufren estos altercados.

En Ecuador, hasta julio del 2022, se han reportado 392 casos de personas desaparecidas, y, el 52,8% pertenece a mujeres y el 47,2% a hombres, es decir, la cifra de 206 corresponde a femicidios.

En el año 2020 y 2021, las desapariciones de las mujeres también superaron a las de los hombres con un 53%. De las desapariciones, muchas veces se colocan denuncias, sin embargo, el resultado al encontrarlas no es satisfactorio, ya que, en su mayoría, las mujeres desaparecidas son víctimas de femicidios, causando y dejando dolor entre sus familiares.

Es muy preocupante, ya que, de las desapariciones de las mujeres, están incluidas, niñas, jóvenes, adolescentes y profesionales, en resumidas palabras, no hay distinción específica en lo que corresponde a las desapariciones que termina en violencia sexual y femicidios.

### **FUNCIONES DEL CHIP DE RASTREO EN LA PULSERA**

De la información anterior se despliega la función que tiene el chip de rastreo una vez implementado en la pulsera.

El chip de rastreo cumple la función de saber la localización de las personas que lo llevan puesto, rastrea la ubicación dentro y fuera de su casa siempre y cuando tenga señal.

### **BENEFICIOS DE LA PULSERA**

La pulsera al contar con un fácil uso hace que nuestro público objetivo se sienta seguro, ya que podrá manejar la pulsera sin complicaciones ante algún incidente externo.

Se trata de aparatos resistentes, por lo que el agua, el sudor y otros elementos no dañan las pulseras.

### **GARANTIZA UNA MAYOR SEGURIDAD**

El producto se encuentra camuflado en forma de una pulsera, la cual no será nada aparatosa u ostentosa. Es decir, el ser sutil hace que no sea detectable ante terceros, cumpliendo así con la necesidad de seguridad que ellas desean ante los diferentes hechos delictivos que puedan sufrir.

Realizadas en silicona de máxima calidad y gramaje.

Elección entre diferentes tipos de colores y tamaños.

**MATRIZ FODA CONSOLIDADO DEL PULSERA CON CHIP DE RASTREO** (siguiente página)

<b>INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</b>		
<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO</b>		
<b>COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		
<b>FORMATO: Matriz F.O.D.A</b>		
<b>Nº 03</b>		
<b>FODA</b>	<b>(1) Fortalezas</b>	<b>(2) Debilidades</b>
	(F1) Producto innovativo	(D1) Tecnología nueva
	(F2) Brinda un beneficio mayor comparados al mercado	(D2) Diseños limitados
	(F3) Versátil en su uso	(D3) Recursos relativamente limitados
<b>(3) Oportunidades</b>	<b>(5) Estrategias FO</b>	<b>(6) Estrategias DO</b>
(O1) Inseguridad	(F1 - O1) Promocionar el servicio de seguridad que brinda como principal beneficio	(D1 - O1) Ampliar los beneficios del producto que brinden mayor seguridad con su uso.
(O2) Producto de competencia	(F2 - O2) Mantener y mejorar el servicio de ubicación en tiempo real	(D2 - O2) Trabajar de la mano de diseñadores para ampliar el catálogo a ofrecer
(O3) Nicho de mercado joven	(F3 - O3) Complementar el marketing del producto con contenido en tendencia	(D3 - O3) Incluir a la comunidad joven en el desarrollo de la tecnología y diseño del producto
<b>(4) Amenazas</b>	<b>(7) Estrategias FA</b>	<b>(8) Estrategias DA</b>
(A1) Poder de negociación con los compradores	(F1 - A1) Incluir una guía rápida de uso del producto.	(D1 - A1) Vender el producto con estrategias de marketing que muestren beneficios reales y posibles.
(A2) Poder de negociación con los proveedores	(F2 - A2) Crear propuestas que resalten los beneficios del producto y que resulten atractivos a los posibles proveedores	(D2 - A2) Realización de proyectos verdes que economicen la materia prima y sean eco-amigables.
(A3) Nivel alto de delincuencia.	(F3 - A3) Presentar un modelo con tecnología imperceptible	(D3 - A3) Crear diseños sencillos con base minimalista
<b>Elaborado por:</b> Estudiantes de Tercer Semestre, paralelo "C"		<b>Fecha:</b> 09/01/2023
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>

## SISTEMA DE COSTO POR ELEMENTOS DE LA PULSERA CON CHIP DE RASTREO

Pulsera de silicona con chip con producción diaria de 3 artículos

Producto: Pulsera de silicona, estilo reloj con microchip de rastreo

Código: PSERMR0000001

Origen: Vegetal

**Tabla 6**

*Sistema de costo pulsera con chips*

Costo unitario de una pulsera						
Insumos	p d	p i	o d	o i	i f	Costo total
Chip	\$15,00					\$15,00
Silicona	\$25,00					\$25,00
Pintura		\$0,06				\$0,06
Ácido		\$0,17	\$4,72			\$0,17
Técnico						\$4,72
Alquiler					\$2,00	\$2,00
Servicios básicos					\$0,56	\$0,56
Maquinaria					\$0,01	\$0,01
Transporte					\$1,39	\$1,39
Materiales de Limpieza					\$0,11	\$0,11
<b>Totales</b>	\$ 40,00	\$0,22	\$4,72	-	\$4,06	\$49,01

En la siguiente tabla se pueden observar los precios de los productos utilizados:

**Tabla 7***Costos derivados*

Insumos	Precio	Cantidad disponible	Cantidad por utilizar	Total
Chip	\$15,00	1	1	\$15,00
Silicona	\$25,00	4	4	\$25,00
Pintura	\$5,00	90	1	\$0,06
Ácido	\$15,00	90	1	\$0,17
Técnico	\$425,00	90	1	\$4,72
Alquiler	\$180,00	90	1	\$2,00
Servicios básicos	\$50,00	90	1	\$0,56
Maquinaria	\$150,00	21600	1	\$0,01
Transporte	\$15.000,00	10800	1	\$1,39
Materiales de limpieza	\$10,00	90	1	\$0,11
<b>Totales</b>				\$49,01

En los cálculos mensuales tenemos principalmente los productos de materiales de limpieza, para los cuales se ha utilizado como cantidad disponible 90 debido al cálculo de producción mensual.

$$\text{Producción mensual} = \text{producción diaria} * 30 \text{ días}$$

$$\text{Producción mensual} = 3 * 30$$

$$\text{Producción mensual} = 90$$



## METODOLOGÍA

Se aplica fórmulas de la estadística para el análisis correspondiente.

Población: 217.553

Muestra:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

N = Tamaño de Población

Z = Nivel de confianza

e = Error de estimación

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

n = Tamaño de la muestra

Teniendo definido los elementos de la fórmula se obtienen los siguientes datos:

N = 217.553

Z = 94% - 1,88

e = 6% - 0,06

p = 0,50

q = 1- p = 1 - 0,50 = 0,50

n = ?

Obtención de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1,88)^2(0,50)(0,50)217.553}{217.553(0,06)^2 + (1,88)^2(0,50)(0,50)}$$
$$n = 245,1678448$$

Se obtiene una muestra de 245.

Esta fórmula se utiliza cuando la población es muy grande y es complicado aplicar una encuesta a todo ese número.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

**Tabla 8**

*Pregunta 1: ¿En qué rango de edad se encuentra?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 18	44	18%
18-38	135	55%
39-58	51	21%
MAS DE 59	15	6%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con lo recopilado por los encuestados se puede ver que el 18% está entre menos de 18 años, el 55% está entre 18 y 38 años, el 21% de los encuestados esta entre los 39 y 58 años y el 6% está entre más de 59 años, esto nos simboliza que la mayoría de las personas encuestadas están entre 18 y 38 años, lo cual vendrían siendo personas jóvenes.

**Tabla 9**

*Pregunta 2 ¿A qué género pertenece?*

<b>Genero</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	140	57%
Masculino	90	37%
Otros	15	6%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

En esta encuesta, un 57% es de género femenino, el 37% de género masculino y entre otros tenemos un 6%. Aquí se puede notar que la mayoría de nuestros encuestados son de género femenino.

**Tabla 10**

*Pregunta 3 Actualmente, ¿Qué es lo que no le gusta del jabón prieto?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Olor	132	53,88%	
Textura	71	28,98%	
Color	42	17,14%	
<b>Total</b>	245	100%	

Los datos recopilados dentro de la pregunta número cinco arrojaron que a las personas encuestadas lo que menos le gusta es el olor que se percibe del jabón con un porcentaje total del 53,88%, a diferencia del 17,14% que dieron a conocer que lo que menos les agrada del producto ofrecido es el aspecto del color del jabón, y para completar el 100% de las encuestas, las personas dijeron que la razón por la que les disgusta es por la textura de este.

**Tabla 11**

*Pregunta 4 ¿Ha utilizado jabones medicinales?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
Si	173	71%	
No	72	29%	
<b>Total</b>	245	100%	

De acuerdo a lo recopilado por las personas encuestadas se puede ver que se obtiene un total de 173 personas que dijeron que si han utilizado jabones medicinales, entre ellos el 71% son personas de 18 a 20 años, mientras que también tuvimos un total de 72 personas que dijeron que no han utilizado jabones medicinales, entre ellos el 29% son personas de 18 a 20 años, esto quiere decir que la mayoría de personas encuestadas están en un rango entre 18 a 20 años por lo tanto lo cual vendrían siendo personas jóvenes.

**Tabla 12**

*Pregunta 5. ¿Con que frecuencia usa jabones medicinales?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy frecuente	67	27%
Ocasionalmente	115	47%
Nunca	63	26%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Se obtuvo un total de 67 personas que dijeron que utilizan jabones medicinales muy frecuente, entre ellas el 27% son personas de 18 a 20 años, mientras que también obtuvimos un total de 115 personas que dijeron que ocasionalmente hacen uso de jabones medicinales, entre ellas el 47% son personas de 18 a 21 años, por último también se ve un total de 63 personas que opinaron que nunca han utilizado jabones medicinales, entre ellas el 26% son personas de 18 a 21 años, cabe recalcar que la mayoría de personas se encuentran en un rango entre 18 y 21 años lo que nos demuestra que vendrían siendo personas jóvenes.

**Tabla 13**

*Pregunta 6. De las opciones anteriores, ¿Qué cambios le gustaría que se le hicieran al producto?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Olor	128	52%
Textura	72	30%
Color	45	18%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Los datos recopilados en esta sección son casi similares a la pregunta anterior, las respuestas de los involucrados ante esta pregunta arrojo que con un 18,37% de la muestra le cambiaría el color del jabón ya que este no brinda un aspecto agradable ante la población a la que se le ofrece el producto, con un 29,39% le haría cambios en la textura de este producto, haciendo que la experiencia de disfrutar de los beneficios de este producto natural sea más satisfactorio, y con un 52,24% complementando el 100% nos dio a conocer que sus cambios serian en el olor que brota de este jabón, ya que para muchos no es agradable el olor que ofrece el producto y por esa razón no los consumen.

**Tabla 14**

*Pregunta 7. Si el producto es lanzado al mercado, y se adapta a sus necesidades ¿Consideraría comprarlo?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	166	68%
No	12	5%
Tal vez	67	27%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con la variable sobre la aceptación del producto en el mercado se determinó que el 68% manifestaron que, si estarían dispuestos a comprar, mientras que el 27% que no. En ese aspecto, los productos a comercialización y distribuir tiene una aceptación adecuada, es decir, existe demandan que tienen las necesidades que se desean cubrir.

**Tabla 15**

*Pregunta 8. ¿Conoce sobre los beneficios del jabón prieto?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	157	64,08%
No	88	35,92%
<b>Total</b>	245	100%

De acuerdo con la pregunta plateada se obtuvo que el 64% si conoce los beneficios del jabón negro, por lo que se considera que más del 50% de la media conoce las propiedades medicinales y naturales del producto. Sin embargo, el 36% aún presenta desconocimiento sobre la materia.

**Tabla 16**

*Pregunta 9. ¿De acuerdo con los diferentes beneficios del jabón prieto, indique por cuál de las siguientes opciones adquiriría el producto?*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Brinda belleza y brillo a la piel.	3	2%
2 Actúa como calmantes y alivia molestias en la piel	3	8%
3 Hidrata, purifica y limpia la piel en profundidad.	8	40%
4 Es antiinflamatorio y antibacteriano.	0	12%

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
5 Ayuda a tratar problemas en la piel como las estrías o eczemas.	1	%
<b>Total</b>	245	100%

Teniendo como base la pregunta 9, la cual, está relacionada a los beneficios del jabón prieto, y, que, pretende conocer, por cuál de los beneficios que tiene este producto accederían a adquirirlo. Se tiene una frecuencia de 53 personas elijen que acceden a adquirirlo por el brillo y la belleza que le brinda a la piel, otra frecuencia elevada de 98 personas escoge la opción que hidrata, purifica y limpia la piel, las otras opciones no sobrepasan la frecuencia de 20, 30 y 43. Se llega a la conclusión, de que, la mayor parte de la muestra a la que se le encuestó, y de acorde a las opciones que eligieron en base a los beneficios del producto, las personas prefieren adquirir el jabón prieto para utilizarlo en pro y beneficio para la piel.

**Tabla 17**

*Pregunta 10. ¿En qué rango de edad se encuentra?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 Menos de 18	5	8%
2 18-38	26	1%
3 39-58	7	3%
4 Más de 59	7	%
<b>Total</b>	245	100%

En contenido de la pregunta 10, que cuestiona sobre el rango de edad de quienes realizan la encuesta, se tiene

una mayor frecuencia de 126 personas, correspondiente a la opción del rango de edad que se encuentra entre 18 y 38 años, una cantidad considerable para establecer que, quienes adquieren y utilizan el producto es la población entre adolescentes y jóvenes mayores.

**Tabla 18**

*Pregunta 11. ¿A qué género pertenece?*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	139	57%
Masculino	89	36%
Otros	17	7%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

De la población encuestada el 57% es femenino, el 36% es masculino y el 7% fue otros (género no específico). Para el análisis de resultados es importante determinar que, de la población tomada para el ejercicio de estudio de mercado, son hombres y mujeres quienes predominan la escala dentro del producto del aceite de cannabis.

**Tabla 19**

*Pregunta 12. ¿Ha utilizado aceites medicinales?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	145	59%
No	100	41%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

En la siguiente pregunta se obtiene que el 59% utilizaron aceites medicinales, el 41% no utilizan de aquello. Por ende, más de la mitad de los encuestados demostraron que si han



usado productos con fines médicos, es decir, la principal motivación del consumo de este tipo de productos es por sus propiedades de aceites naturales.

**Tabla 20**

*Pregunta 13. ¿Con que frecuencia utiliza los aceites medicinales?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Muy frecuente	6	9%
2 Ocasionalmente	04	2%
3 Nunca	5	9%
<b>Total</b>	245	100%

Según lo manifestado por los encuestados respondieron que muy frecuente con un porcentaje de 19%, ocasionalmente 42% y nunca 39%. Esto representa que la mayoría de la población no utiliza de forma frecuente los aceites medicinales, las que lo utilizan ocasionalmente lo hacen en casos necesarios en los cuales se vean afectados o lo requieran, y que frecuentemente son utilizados por cierta población pequeña.

**Tabla 21**

*Pregunta 14. ¿Ha escuchado sobre el aceite cannabis?*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Si	55	3%
2 No	0	7%
<b>Total</b>	245	100%

Las respuestas de los involucrados ante la pregunta ¿Ha escuchado sobre el aceite cannabis? Cuya respuesta en la mayoría fue que SI 63% conoce para que sirve el aceite

medicinal cannabis en las personas y de qué manera actúa, y un 37% desconoce la utilidad del aceite.

**Tabla 22**

*Pregunta 15. El CBD en aceite es un producto que contiene componentes de la planta de cannabis, ¿Está de acuerdo con los componentes que contiene el CBD?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	184	75,10%
No	61	24,90%
<b>Total</b>	245	100%

En la pregunta 15 indica que, el 75,10% de los encuestados están de acuerdo con los componentes que contiene el CBD, mientras el 24,90% no están de acuerdo con los componentes que contiene el producto lo cual se llega a deducir que no conocen completamente los beneficios de cada uno de los componentes del producto.

**Tabla 23**

*Pregunta 16. ¿Alguna vez ha utilizado el CBD?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	85	34,69%
No	160	65,31%
<b>Total</b>	245	100%

Se le preguntó a la muestra seleccionada de encuestados si alguna vez han utilizado o consumido el producto de CBD, en donde el 34,69% de los encuestados afirman si haber utilizado el producto mientras la mayoría con el 65,31% no lo han consumido ni utilizado. Se concluye que la mayoría no

han utilizado el producto la cual tampoco conocen la calidad de este y los beneficios que contiene.

**Tabla 24**

*Pregunta 17. ¿De acuerdo con los beneficios del CBD, indique para cuál de las opciones les beneficiaría en caso adquirir el producto?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Fibromialgia	28	11%
Ciertos tipos de cáncer	23	9%
Enfermedades inflamatorias	48	20%
Ansiedad, estrés y depresión	107	44%
Trastornos neurológicos	9	4%
Enfermedades neuropsiquiátricas	10	4%
Síndromes metabólicos	20	8%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a las personas sobre los beneficios del CBD por lo cual adquirirían serían por ansiedad, estrés y depresión como las de mayor respuesta.

**Tabla 25**

*Pregunta 18. ¿Usted estaría de acuerdo con el desarrollo de un producto que nos permita localizar a una persona en todo momento por seguridad?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	97	40%
Muy de acuerdo	59	24%
Neutral	65	26%
Poco de acuerdo	16	7%
Nada de acuerdo	8	3%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Las respuestas obtenidas a través de las encuestas se pueden entender que las personas están totalmente de acuerdo con el desarrollo de un producto de seguridad que permita localizar a las personas.

**Tabla 26**

*Pregunta 19. ¿Usted cree que el desarrollo de la pulsera rastreadora es innovador para nuestra sociedad?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	87	35,51%
Muy de acuerdo	65	26,53%
Neutral	66	26,94%
Poco de acuerdo	19	7,76%
Nada de acuerdo	8	3,26%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con la pregunta planteada se obtuvo que el 36% creen que la pulsera rastreadora es innovadora para nuestra sociedad, 27% está muy de acuerdo en que la pulsera es innovadora en la sociedad, 27% neutral significa que no desean participar en este nuevo desarrollo de la pulsera 8% están poco de acuerdo y por último tenemos el 3% que no está de acuerdo en este nuevo producto que son las pulseras rastreadoras.

**Tabla 27**

*Pregunta 20. ¿Estaría dispuesto a adquirir la pulsera con chip con el fin de salvaguardar con sus seres queridos?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	92	37,55
Muy de acuerdo	72	29,38

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Neutral	56	22,86
Poco de acuerdo	17	6,94
Nada de acuerdo	8	3,27
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

En la siguiente pregunta se obtiene que el 38% está dispuesto en adquirir la pulsera para así tener una mejor seguridad con sus familiares, 29% están muy de acuerdo, 23% neutral, 7% poco de acuerdo y el 3% no está dispuesto en adquirir la pulsera rastreadora.

**Tabla 28**

*Pregunta 21. ¿Está de acuerdo en que esta tecnología de ubicación de implemente en diferentes tipos de accesorios?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	97	39,59%
Muy de acuerdo	64	26,12%
Neutral	59	24,08%
Poco de acuerdo	18	7,35%
Nada de acuerdo	7	2,86%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

La tabla 28 indica que, la idea de que se implemente la tecnología de ubicación en tiempo real en accesorios varios lució atractiva para la mayoría de los encuestados, cuyo porcentaje de total aceptación, fue del 39,59%, frente a un 2,86% de encuestados que mostraron total desacuerdo a la idea de este proyecto. Lo que indica que una propuesta de este tipo al mercado tendría aceptación y llamaría la atención de

los consumidores por precautelar la seguridad de familiares, una de las mayores preocupaciones actuales en el país. Por otro lado, el 24,08% de encuestados mostraron indiferencia a la idea propuesta.

**Tabla 29**

*Pregunta 22. ¿Estaría dispuesto a recomendar la pulsera con chip rastreador después de que lo haya probado?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	89	36,33%
Muy de acuerdo	71	28,98%
Neutral	56	22,86%
Poco de acuerdo	18	7,35%
Nada de acuerdo	11	4,49%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Se le preguntó a la muestra seleccionada de encuestados si, una vez probado el producto con el chip rastreador, lo recomendaría; los resultados mostrados en la tabla 22 denotan que el porcentaje de total aceptación fue del 36,33% frente al 4,49% de total desacuerdo; la indiferencia a la disposición de recomendar el producto ronda el 22,86%. De acuerdo con los datos obtenidos se deduce que, a pesar de la innovadora idea de implementar esta tecnología en accesorios varios, los posibles consumidores considerarían no tan necesaria la idea de recomendarlo a otras personas. Los resultados de la encuesta representan un supuesto después de probar el producto, sin embargo, se muestra una ligera inclinación positiva a recomendarlo.

## **ANÁLISIS GLOBAL**

Para iniciar con el análisis global de las encuestas realizadas a 245 personas, es importante recordar que el objetivo de este método fue para conocer la aceptación de los productos en el mercado, y en el caso contrario encontrar soluciones o mejoras para que todas las personas adquieran el producto.

En primer lugar, se tiene el jabón prieto de lo cual la mayoría de las personas dicen si haberlo utilizado ocasionalmente, pero mencionan que no les gusta el olor, por lo tanto, si se mejora el olor utilizando fragancias más agradables las personas lo adquirirían sin pensarlo porque mencionaron que conocen los muchos beneficios que tiene en la piel: hidratando, purificando y limpiándola.

En segundo lugar, el aceite medicinal de CBD, de lo cual las personas mencionan si conocer y utilizar ocasionalmente otros tipos de aceites medicinales; la mayoría de las personas indican que: si han escuchado sobre el aceite de cannabis y están de acuerdo con sus componentes, pero no lo han utilizado antes y posiblemente lo adquirirían por sus beneficios en salud mental contra la ansiedad, estrés y depresión.

Por último, está el desarrollo de una pulsera rastreadora con chip de lo que la mayoría de las personas indican que están de acuerdo con su presentación en el mercado y piensan que es innovador, por lo cual lo adquirirían en diferentes accesorios y hasta lo recomendarían luego de usarlo. Sin embargo, hay un porcentaje menor que indica estar en contra, porque consideran que estar rastreando a alguien es invadir el espacio personal.

Con base en todo lo mencionado anteriormente, se puede decir que los productos tendrían gran apertura y aceptación

en el mercado, pero habría que tomar en cuenta algunos detalles de la presentación para cumplir con las expectativas de las personas que han dado recomendaciones. Además, es importante tener en cuenta que cualquier producto que es ingresado al mercado, no siempre tiene una aceptación del 100% porque todas las personas tienen gustos y preferencias diferenciadas.

### **CONCLUSIÓN**

En conclusión, se pudo determinar que a pesar de tener casi todo en la actualidad nunca se debe de cerrar la probabilidad de elaborar un producto similar, pero con factores diferenciales, es decir, las necesidades en un ser humano están presente en todo momento, sin embargo, una empresa también puede desarrollar esa necesidad a un consumidor en particular a través de la creatividad e innovación de productos que se ajusten. En este caso, se diseñaron tres ideas direccionado a la salud y tecnología como son el jabón negro con esencia de frutas, aceite de cannabis y pulseras electrónicas de rastreo.

El jabón prieto es una propuesta que ya existe en el mercado, sin embargo, el factor diferencial es mejorar el producto agregándole esencia y olores suavizantes de frutas sin que pierdan las propiedades naturales y medicinales del piñón. En ese aspecto, el producto desarrollado presenta una aceptación alta con una correlación alta del 80% de los encuestados, de la misma manera, el diseño del jabón no es tan elevada ya que el costo de producción de un jabón es de \$1,85 a un precio de mercado de \$2,96, por ende, en la primera fase se elaboran 1000 jabones para que al menos 500 sean comercializados, obteniendo 1.480,00%, es decir,



un 30% más de lo invertido.

Por otra parte, el CBD es una de las 80 sustancias químicas de la planta *Cannabis sativa*, eso significa que se trata de un compuesto natural que no tiene efectos psicoactivos ni psicotrópicos ya que los diferentes estudios clínicos que se están realizando demuestran que tiene potencial terapéutico. Por ende, el aceite de cannabis es un producto que tiene una aceptación potencial en el mercado ya que el 70% de los encuestados estarían dispuestos a consumir y recomendar el consumo del producto. De la misma manera para los cálculos mensuales en productos como espátula, olla, stickers, utensilios y otros, se ha utilizado como cantidad disponible 600 debido al cálculo de producción mensual.

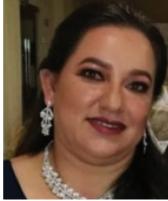
El tercer producto para realizar son las pulseras con función de rastreo, actualmente, dentro de la sociedad en la se viven casos diarios de desapariciones, asesinatos, femicidios, homicidios y violencia sexual. Por lo tanto, las pulseras electrónicas de rastreo es un producto que tiene una aceptación potencial en el mercado ya que el 75% de los encuestados estarían dispuestos a comprar, usar y recomendar el consumo del producto. Así mismo, en los cálculos mensuales tenemos principalmente los productos de materiales de limpieza, para los cuales se ha utilizado como cantidad disponible 90 debido al cálculo de producción mensual.

## REFERENCIAS

- Alfonso, J. (2009). *Poda del cultivo del piñón (Jatropha curcas)*. Proyecto Gota Verde. <http://es.scribd.com/>
- Alfonso, J. y Posadas. (2010). *Elaboración de abono orgánico a partir de cascarrila de piñón*. <http://es.scribd.com/>

- Anderson, T., Paul, H. y Rodríguez, G. (2008). Los agrocombustibles y el mito de las tierras marginales. *Polis, revista latinoamericana*, 21.
- Altamirano, M. y Chamorro, L. (2016). *Análisis contable de los desperdicios en los costos de fabricación y su incidencia en la situación financiera de la microempresa Laureles Mueblería* [Tesis de Ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1622>
- Casanovas, E., Vera, H. y Mosquera, C. (2015). Tecnología para la producción artesanal del jabón prieto de *Jatropha curcas* L. *Revista Agroambiental*, 7(1). <https://doi.org/10.18406/2316-1817v7n12015598>
- Covarrubias, M. (2020). Uso medicinal de la Marihuana. *Anestesia en México*, 31(2), 49-58. <https://www.scielo.org.mx/pdf/am/v31n2/2448-8771-am-31-02-49.pdf>
- Oyuela, D. (2012). *Guía*.
- Russo, E. (1 de agosto de 2011). *Br J Pharmacol*. doi:10.1111/j.1476- 5381.2011.01238.x
- Schwertschlag, C. (2021). *¿Qué es el CBD? Historia, beneficios y propiedades*. <https://thebeeminelab.com/que-es-el-cbd/>

## **LOS AUTORES**



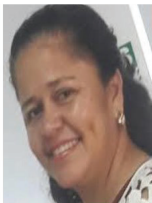
### **JESSICA GEOCONDA GUADAMUD VERA**

Ingeniera Comercial (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Magíster en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional (Universidad Tecnológica América). Docente de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la ULEAM.

Es autora de varios artículos científicos, así como también publicaciones de libros tales como “Seguridad e higiene del trabajo aplicado a la construcción” y “Procedimiento administrativo con enfoque sistémico del Ejercicio de la arquitectura en Ecuador”. Cuenta con Certificaciones del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional en Gestión Administrativa y Formación de Formadores. Se encuentra en proceso de formación Doctoral en Arquitectura.

Correo: [jessica.guadamud@ueam.edu.ec](mailto:jessica.guadamud@ueam.edu.ec)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8407-9323>



### **ANA DEL ROCÍO GARCÍA LOOR**

Doctora en Ciencias Administrativa (Universidad Nacional San Marco). Magíster en Gerencia Educativa (Universidad Estatal del Sur de Manabí). Ingeniera en Contabilidad y Auditoría / Contador Pública (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Líder del proyecto de investigación institucional Factores

que inciden en los emprendimientos de los estudiantes universitarios de Manabí. Docente Titular Agregado 1 en la Facultad de Ciencias Administrativa, Contables y Comercio, carrera de Administración de Empresa. Es autora de varios artículos y ponencias nacionales e Internacionales. Experiencias profesionales y académicas. Calificada como investigadora del SENECYT.

Correo: [ana.garcia@uleam.edu.ec](mailto:ana.garcia@uleam.edu.ec)

Orcid: [ORCID 0000-0002-2898-8757](https://orcid.org/0000-0002-2898-8757)

**JOSÉ LUIS CASTRO MERO**



Arquitecto (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Magíster en Administración Pública, mención en Desarrollo Institucional (Universidad Tecnológica América). Doctorante en Arquitectura (Universidad Nacional de Rosario). Desde 2012, es docente a tiempo completo en la carrera de Arquitectura de la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Es autor de libros, capítulos de libros y varios artículos científicos relacionados con los campos de la arquitectura y la administración. Lideró el equipo de rediseño curricular de la carrera de Arquitectura, aprobado por el Consejo de Educación Superior del Ecuador en 2017. Además, ha sido docente colaborativo invitado por el CEAACES en los procesos de autoevaluación de la ULEAM y la Universidad Técnica de Ambato.

Correo: jose.castro@uleam.edu.ec

Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-0902-7520>

**MÓNICA ALEXANDRA FRANCO CHÁVEZ**



Máster en Derecho Civil y Procesal Civil. Diplomada Superior en Investigación del Derecho Civil. Especialista Superior en Derecho Procesal. Especialista en Derecho Civil comparado. Abogada de los Juzgados y Tribunales. Licenciada en Ciencias Sociales y Políticas. Docente en Educación Superior en la carrera de Administración de Empresas de la Facultad Ciencias de Ciencias Administrativas, contables y comercio.

Correo: monica.franco@uleam.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3207-5675>

**ALEXA MARÍA CEDEÑO MACÍAS**

Economista (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Máster Universitario en Economía Agroalimentaria y del Medio Ambiente (Universidad Politécnica de Valencia-España). Máster Universitario en

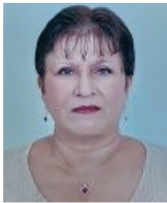


Evaluación de la Calidad y Procesos de Certificación en Educación Superior (Universidad Internacional de la Rioja). Se desempeña como docente Investigador de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la ULEAM. Es autora de varios artículos científicos. Ha sido ponente en Congresos nacionales. Actualmente es miembro de 2 proyectos de investigación.

Correo: alexa.cedeno@uleam.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1771-79803>

### **ANA MANUELA PALMA AVELLÁN**



Magíster en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, Diploma Superior en Educación Universitaria por Competencias, Diploma Superior en Investigación Científica, Ingeniero Industrial. Docente en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; se ha desempeñado como docente en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Feliz López y en la Universidad Tecnológica América; también ha sido Técnica en el departamento de planeamiento de la ULEAM. Miembro de comisión académica en la Carrera de Administración de Empresas de la ULEAM; formó parte del comité de investigación en la Carrera de Medio Ambiente de la ESPAM. Ha participado en ponencias internacionales. Autora de varios artículos y del libro Fundamentos de Estadística: desde Conceptos Básicos hasta Análisis Avanzados.

Correo: ana.palma@uleam.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3071-1594>

### **AUDREY JACQUELINE HOLGUÍN BRIONES**



Magíster en Contabilidad y Auditoría (Universidad Estatal del Sur de Manabí). Ingeniera en Contabilidad y Auditoría / Contador Público (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Miembro de los proyectos de investigación Dinámica para el manejo y mitigación

de riesgos en la ULEAM, con la aplicación de recursos administrativos y Factores Determinantes de Competitividad de las Pymes de la provincia de Manabí. Docente Titular Agregado 1 en la Facultad de Ciencias Administrativa, Contables y Comercio; carrera de Administración de Empresa. Es autora de varios libros, artículos y ponencias nacionales e Internacionales. Colaboradora del Departamento Central de Investigación. Miembro de la Comisión Académica. Presidenta de Titulación. Miembro de Seguimiento a graduados experiencias profesionales y académicas.

Correo: [audrey.holguin@uleam.edu.ec/](mailto:audrey.holguin@uleam.edu.ec)

Orcid: ORCID 0000-0003-3783-5733



### **CARLOS CÁRDENAS MEDINA**

Doctor en Ciencias Administrativas. Magíster en Derecho Constitucional, Político y Administrativo. Diplomado superior en Derecho Procesal Penal. Diplomado en Investigación Científica y Tecnológica. Abogado. Especialista en Diseño Curricular por Competencias. Licenciado en Ciencias Sociales y Políticas. Capacitado en Chile, Brasil, República Dominicana, Perú. Docente en la Facultad de Ciencias Administrativa, Contables y Comercio, carrera de Administración de Empresa. Ex asesor de facultades y escuelas de la ULEAM. Escritor de libros de derecho y liderazgo. Asesor empresarial. Asesor para emprendimientos. Abogado en el libre ejercicio profesional.

Correo: [carlos.cardenas@uleam.edu.ec](mailto:carlos.cardenas@uleam.edu.ec)



### **CARLOS ORLANDO VÉLEZ CHÁVEZ**

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría / Ingeniero Comercial. Máster Universitario en Dirección y Administración de Empresas / Máster in Business Administration (Universidad Internacional de la Rioja). Docente Titular auxiliar en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio; Carrera de Administración de Empresa de la ULEAM. Certificado por la SETEC en "instrucción en actividades de capacitación - competencias digitales para la docencia". Experiencia laboral desde el año 2003 en diversos

departamentos administrativos, comerciales, contables, logísticos y de auditoría en empresas privadas pequeñas, medianas y grandes. Autor de varios artículos y ponencias. Calificado como investigador del SENECYT.

Correo: [carlos.velez@uleam.edu.ec](mailto:carlos.velez@uleam.edu.ec)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0371-4773>

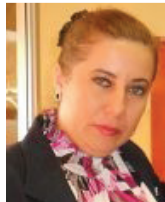


**OSCAR XAVIER CALDERÓN ZAMORA**

Economista (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Magíster en Finanzas y Tributación (Universidad de Guayaquil). Doctorante en Ciencias Económicas (Universidad del Zulia). Profesor titular de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, desde el año 2010 hasta la actualidad. Es autor de varios artículos y ponencias nacionales e internacionales. Experiencias profesionales y académicas. Calificado como profesor investigador del SENECYT.

Correo: [oscar.calderón@uleam.edu.ec](mailto:oscar.calderón@uleam.edu.ec)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4086-6058>



**ÁNGELA AGRIPINA CEVALLOS PONCE**

DDoctora en Administración Gerencial (Universidad Benito Juárez). Magíster en Administración de Negocios (Universidad Santa María de Chile). Ingeniera Comercial (Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Se desempeña como docente de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ha participado como ponente en congresos nacionales e internacionales. Es autora de varios artículos científicos, así como libros. Participó como miembro activo de la Red Internacional de investigadores en marketing (RIIM). Se ha desempeñado en cargos públicos y de gestión académica en la ULEAM.

Correo: [angela.cevallos@uleam.edu.ec](mailto:angela.cevallos@uleam.edu.ec)

Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-0886-2313>

**ESTUDIANTES**

Anngy Tamara Chávez Pilligua  
Shirley Ivonne Laje Cárdenas  
Jhosselyn Dayana Lucas Macías  
Kenya Suleyka Cedeño Roca  
Milena Nicole Delgado Cedeño  
Yelena Nohelani Lagos Reyes  
Kevin Fabián Bravo Zambrano  
Mikell Janpier García Castro  
Nahomy Raquel Holguín Delgado  
Ginger Silvia Intriago Pazmiño  
Luis Alberto Llamuca Gudiño  
Daysi Ivanna Saltos Cobeña  
Jenny Karen Abril Guapi  
Andrea Lisbeth Anchundia Lucas  
Carla Janeth Chica Pin  
Gisselle Madeleine Delgado Parrales  
Berni Luis Holguín Terán  
Josselyn Jahaira Pilligua Martínez  
Liver Jahir Macías Looor  
Melanie Betania Manzaba Espinales  
Katherine Mariana Morán Chica  
Fiorella Elizabeth Rosero Vines  
Edwin Jeremy Vera Cobeña  
Vicente Nicolás Alcívar Medranda  
Luisiana Valentina Bravo Mera  
Daniel Yohell Bravo Molina  
Ana Josely Bravo Pacheco  
Alisson Lisbeth Bravo Zamora  
Milena Rashell Cedeño García  
María Antonella Cevallos Cevallos  
Nayeli Yelena Cobeña Sánchez  
Cristhian Anthony Delgado Macías  
David Alejandro Delgado Romero  
Melanie Dayana Gracia Carrillo  
Daniel José Guachamin Gómez  
Nicole Esperanza Guerrero Morales  
Kerly Alexandra Guillen Vines



En aras de aportar a la creciente demanda y constante evolución empresarial, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por intermedio de la Carrera de Administración de Empresas, aplica los procesos de vinculación con la colectividad bajo el Proyecto Fortalece Tu MiPyMe.

El resultado es la presentación de proyectos a modo de caso de estudio en donde se detallan aspectos investigados en Desarrollo Organizacional y Gestión de Procesos, y, Plan de Marketing de varias empresas de la ciudad; los estudios de caso en mención aportan ejemplos de cómo las empresas pueden integrar dichas gestiones en sus operaciones y crear un impacto positivo en sus partes interesadas, además de dotar de recomendaciones coadyuvando al crecimiento de estas.

Así, el tomo 2 se enfoca en la creatividad e innovación en emprendimientos. Un aporte relevante para todos los interesados en esta área de conocimiento.

 **CUERPO  
DEVOCES**

ISBN: 978-9942-631-12-1



9789942631121