



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**INSTITUTO DE POSTGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**TRABAJO DE POST GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE CUARTO
NIVEL EN MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

TEMA:

**“Modelo de Gestión de Calidad para la Compañía de Economía Mixta Mercado
Mayorista de Ibarra – Comercibarra”**

AUTORA: ING. EVELIN DAYANA YÉPEZ TORO

DIRECTOR: MSc. MARÍA GABRIELA

ARCINIEGAS ROMERO

IBARRA-ECUADOR

2023

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

II

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza y permitirme llegar hasta este punto, a mi madre quien es sinónimo de resiliencia y ha sido mi principal motor para culminar cada meta, a mi familia de sangre y de la vida quienes con su guía, consejos y apoyo han aportado para alcanzar este logro, gracias por haber estado siempre conmigo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

III

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento la Msc. Gabriela Arciniegas, quien, con sus conocimientos, enseñanzas, paciencia, acompañamiento, apoyo incondicional contribuyo al desarrollo de la presente investigación, y colaboro para terminar de esta etapa tan importante en mi formación profesional y personal.

Gracias infinitas a la Msc. Rosa Rodríguez, quien fue parte fundamental con su calidez humana, direccionamiento, guía y asesoramiento a la realización de este trabajo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

IV

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	1003970215		
APELLIDOS Y NOMBRES	EVELIN DAYANA YÉPEZ TORO		
DIRECCIÓN	24 DE JULIO 4-42 Y FERNANDO DAQUILEMA		
EMAIL	daya.ssp.0695@gmail.com		
TELÉFONO FIJO	062658194	TELÉFONO MÓVIL:	0993887170

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Modelo de Gestión de Calidad para la Compañía de Economía Mixta Mercado Mayorista de Ibarra – Comercibarra”
AUTOR (ES):	EVELIN DAYANA YÉPEZ TORO
FECHA: DD/MM/AAAA	02/11/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA DE POSGRADO	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
TÍTULO POR EL QUE OPTA	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
TUTOR	MSc. GABRIELA ARCINIEGAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

V

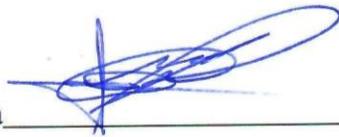
2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 09 días del mes de febrero del año 2023

EL AUTOR:

Firma _____



EVELIN DAYANA YÉPEZ TORO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Ibarra, 09 de febrero del 2023

Dr (a) Lucia Yépez

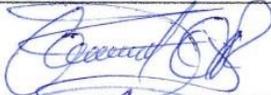
Director (a)

Facultad de Postgrado

ASUNTO: Conformidad con el documento final Señor(a) Director(a):

Nos permitimos informar a usted que revisado el Trabajo final de Grado "MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA MERCADO MAYORISTA DE IBARRA – COMERCIBARRA" del/el maestrante ING. EVELIN DAYANA YÉPEZ TORO, de la Maestría de Administración de Empresas con mención en Competitividad y Gestión de la Calidad, certificamos que han sido acogidas y satisfechas todas las observaciones realizadas.

Atentamente,

	Apellidos y Nombres	Firma
Tutor/a	MSc. GABRIELA ARCINIEGAS	
Asesor/a	Ing. ROSA RODRÍGUEZ	

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	IV
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA.....	13
1.1 Planteamiento y formulación del problema.....	13
1.2 Antecedentes.....	14
1.3 Objetivo general.....	15
1.4 Justificación.....	15
1.5 Descripción y estructura del estudio.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO REFERENCIAL.....	17
2.1 Marco teórico.....	17
2.1.1 Calidad.....	17
2.1.2 Gestión De La Calidad.....	20
2.1.3 Sistemas De Gestión De Calidad.....	21
2.1.4 Gestión De La Calidad Según Norma ISO 9001-2015.....	23
2.1.5 Empresas (Sociedades).....	26
2.2 MARCO LEGAL.....	27
2.2.1 Constitución Del País.....	27
2.2.2 Plan Nacional De Desarrollo.....	27
2.2.3 Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad.....	28
CAPÍTULO III.....	29
MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1 Enfoque y tipo de investigación.....	29
3.2 Población y Muestra.....	30
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección.....	30
3.4 Hipótesis.....	31
3.5 Operacionalización de Variables.....	31
3.6 Tratamiento de la información.....	33

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

3.7 Metodología de diagnóstico	34
CAPÍTULO IV	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1 Diagnóstico de la situación actual de Comercibarra.....	35
4.1.1 Historia.....	35
4.1.2 Misión	36
4.1.3 Visión.....	36
4.1.4 Estructura Organizacional.....	36
4.1.5 Organigrama de funciones por procesos	37
4.1.6 Análisis del contexto de la organización.....	38
4.2 Análisis del grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 en la Empresa Comercibarra	43
4.2.1 Resultado de entrevista	43
4.2.2 Resultado de encuesta de satisfacción al usuario	44
4.3 Resultados generales relevantes del diagnóstico bajo la norma ISO 9001:2015.....	49
5 CAPÍTULO V	53
PROPUESTA	53
5.1 Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015.....	53
5.1.1 Exclusiones	53
5.1.2 Contexto de la organización.....	54
5.1.3 Modelo de gestión.....	54
5.1.4 Liderazgo.....	55
5.1.5 Planificación.....	56
5.1.6 Apoyo.....	57
5.1.7 Operación	59
5.1.8 Evaluación de desempeño	64
5.1.9 Mejora continua	65
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	68

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios de la calidad de diferentes pensadores.....	25
Tabla 2. Operalización de las variables	36
Tabla 3. FODA de Comercibarra.....	44
Tabla 4. Análisis de PESTEL	48
Tabla 5. Propuesta de procesos en conformidad con la norma.....	66
Tabla 6. Propuesta estratégica mapa de procesos	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas del control de la calidad a partir del siglo X.....	23
Figura 2. Sistema de Gestión de Calidad.....	29
Figura 3. Organigrama de Comercibarra.....	42
Figura 4. Organigrama de funciones Comercibarra	43
Figura 5. Diamante de Porter... ..	46
Figura 6. Fuerzas de Porter.....	47
Figura 7. Pregunta 1... ..	51
Figura 8. Pregunta 2... ..	52
Figura 9. Pregunta 3... ..	52
Figura 10. Pregunta 4... ..	53
Figura 11. Pregunta 5... ..	54
Figura 12. Pregunta 5... ..	55
Figura 13. Pregunta 5... ..	55
Figura 14. Resultados fuente 1... ..	56
Figura 15. Resultados fuente 2... ..	57
Figura 16. Resultados globales informante 1... ..	57
Figura 17. Resultados globales informante 2... ..	58
Figura 18. Diagrama de planificación de oferta del servicio o producto... ..	61
Figura 19. Diagrama de vinculación de procesos.....	63
Figura 20. Organigrama propuesto.....	65
Figura 21. Medios de evaluación.....	67

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

III

RESUMEN

La compañía de economía mixta Comercibarra se encuentra catalogado con una organización referente para la región norte del país en lo que respecta a la comercialización de productos, en tal sentido nace el desarrollar una propuesta de un modelo de gestión de calidad, para la mejora de los procesos en el área de calidad, determinando que era pertinente la realización de una investigación exploratoria donde se obtuvo el estatuto y manual de funciones de la organización indicando documentalmente cuál era su constitución y fin. Posteriormente se realizó una investigación descriptiva recolectando datos fidedignos de variables de afectación y finalmente se utilizó la investigación de campo, donde se utilizó los instrumentos de encuesta, entrevista a fin de recopilar datos sobre el estado de la compañía, para posteriormente analizar los puntos a mejorar. El análisis comparativo de lo que establece la norma y lo que se encuentra aplicado por la organización arrojo brechas considerables sobre el grado de cumplimiento de los requisitos, identificando que debería estar documentado, aplicado y monitoreado, necesita un reajuste, que permita que sus procesos se encuentren alineados, definiendo así un alcance para su sistema de gestión de calidad. Además, se logró la generación de una alternativa que permite tomar acciones y decisiones, en función de los puntos negativos y positivos, estableciendo una propuesta que se encuentra enfocada en satisfacer las necesidades tanto de los usuarios internos como externo y la razón de ser de Comercibarra y bajo la norma ISO 9001-2015, concluyendo que la reestructuración realizada propone una optimización de procesos, con la definición de responsabilidades, funciones y resultado que debe generar cada uno, aportando al incremento de la calidad de sus productos o servicio, y por ende al desarrollo y posicionamiento frente a la competencia.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

IV

ABSTRACT

The mixed economy company Comercibarra is listed as a reference organization for the northern region of the country with regard to the marketing of products, in this sense was born to develop a proposal for a quality management model for the improvement of processes in the area of quality, determining that it was relevant to conduct an exploratory research where the statute and manual of functions of the organization was obtained indicating documentarily what was its constitution and purpose. Subsequently, a descriptive research was carried out, collecting reliable data on the variables that affect the company, and finally, field research was used, where the survey and interview instruments were used to collect data on the state of the company, in order to subsequently analyze the points to be improved. The comparative analysis of what the standard establishes and what is applied by the organization showed considerable gaps on the degree of compliance with the requirements, identifying that it should be documented, applied and monitored, it needs to be readjusted, allowing its processes to be aligned, thus defining a scope for its quality management system. In addition, it was achieved the generation of an alternative that allows taking actions and decisions, based on the negative and positive points, establishing a proposal that is focused on satisfying the needs of both internal and external users and the *raison d'être* of Comercibarra and under the ISO 9001-2015 standard, concluding that the re-structuring carried out proposes an optimization of processes, with the definition of responsibilities, functions and results that each one should generate, contributing to the increase of the quality of its products or service, and therefore to the development and positioning against the competition.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

13

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento y formulación del problema

En el Ecuador es común utilizar un manejo tradicional en las organizaciones, es decir, la simplificación de las actividades tanto a nivel organizacional como económico, desencadenando una durabilidad mínima del personal, realizando un sin número de contrataciones de Talento Humano con salarios poco acordes a las funciones que desempeñan. Ello denota una debilidad debido a que no se evidencia un aporte al crecimiento de la empresa, ya que el personal no cuenta con las capacidades acordes a las necesidades del área en la que están encargados, de manera que, a medida que el tiempo pasa la rotación de los recursos humanos se vuelve constante generando paralizaciones o retrasos en las actividades.

De acuerdo con la Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo, el impacto de la pandemia COVID en Ecuador en las pequeñas, medianas y grandes empresas se ha vuelto más crítico, y ha dejado evidenciado algunas debilidades estructurales y la delicada situación de fragilidad en la que se encuentra el país por las turbulencias económicas, señalando una caída del PIB de cerca un 11% en 2020, lo que afecta a todos los sectores productivos, y a su vez imposibilita un incremento de demanda, reducción de costos, tiempo, y satisfacer completamente las necesidades del cliente o consumidor, a la vez ha obstaculizado que pueda ser competitivo (OECD, 2020).

La Compañía de Economía Mixta Mercado Mayorista de Ibarra COMERCIBARRA con el pasar del tiempo y el desarrollo de sus actividades ha presentado algunas problemáticas por la normativa a la cual están regidos de acuerdo a sus estatutos de creación, mismos que deben ser reformados en conformidad con las necesidades de la compañía, la cuales ha sido manifestadas por sus distintos socios, donde reiteradas ocasiones han señalado que para que los servicios que brindan sean óptimos se debe tener organización en el manejo de procesos administrativos y operativos. (COMERCIBARRA, 2017).

Con lo anteriormente expuesto se delimita que la problemática a estudiar reside en las insuficiencias que se presentan en los procesos operativos de la compañía de economía

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

14

mixta mercado mayorista Comercibarra, en vista que ha venido afectando a los resultados de la gestión administrativa, influyendo directamente en sus servicios, dificultando que se pueda brindar al consumidor un servicio de calidad.

1.2 Antecedentes

Para el desarrollo de la presente investigación se toma como base las conceptualizaciones surgidas a mediados del siglo XX donde se planteaban diferentes teorías todas ellas con el objeto de cumplir con los objetivos o metas propuestas por parte de las empresas, según Henry Fayol tal como lo cita (Duque, 2018), quien ha sido uno de los personajes más referente conceptualiza a la administración como: “planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (pág. 20). En tal sentido se establecía que es el administrador el encargado de hacer y desarrollar el proceso administrativo.

En tal sentido las empresas multinacionales por lo general realizan una inversión considerable en la capacitación del talento humano con el que cuentan, a fin de que los conocimientos adquiridos de la mano de la actualización de conocimientos continuos, permitan la mejora de la organización mediante la utilización de procesos administrativos de la mano de metodologías, técnicas y herramientas a través de las cuales se obtenga óptimos resultados.

En la actualidad en lo que respecta a Ecuador siendo un país en vías de desarrollo, se refleja un panorama diferente donde pese a la globalización el incremento de empresas por las múltiples iniciativas de ideas innovadoras de negocios, son organizadas de forma empírica sin haber realizado con antelación un estudio y análisis de mercado, con una proyección del presupuesto, es decir sin contar con una planificación real a corto y largo plazo del nicho de mercado al cual están dirigidas, en sus inicios su potencial de crecimiento suele presentarse con un nivel de ganancia factible para su sustentación.

Una de las empresas que no cuenta con procesos adecuados para su gestión empresarial es la Compañía de economía mixta Mercado Mayorista misma que inicio sus actividades en conformidad con los dispuesto la ordenanza de fecha 08 de febrero del 2000, mediante la cual señalaba la reglamentación del funcionamiento y administración

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

15

de del Mercado Mayorista y del comercio en los espacios de circulación Pública del Cantón Ibarra (Larrea, 2000).

Según Amundarain citado por Silvia Torres (2015), los elementos que conforman la administración de proceso son: revisión, planeación, organización, integración, dirección y control”” (pág. 22), mediante los cuales es posible determinar en qué área administrativas de la empresa no cumple o presenta falencias en sus procesos, en tal virtud será necesario tomar un accionar en vista de que están limitando a la empresa a que funcione al máximo de su capacidad, induciéndoles a optar por acoger las recomendaciones que contribuyan al correcto funcionamiento.

1.3 Objetivo general

Desarrollar un modelo de gestión de calidad para la Compañía de Economía Mixta Mercado Mayorista de Ibarra - Comercibarra.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de Comercibarra
- Definir los elementos que componen un modelo de gestión de calidad ajustado a las características de Comercibarra.
- Diseñar el modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001_2015 para Comercibarra.

1.4 Justificación

La determinación de las causas que afectan la gestión empresarial, será fundamental, en el aspecto práctico para comprender de forma real las acciones que conllevan a un sin número de problemáticas institucionales que limitan el desarrollo de los procesos, a fin de realizar una intervención inmediata para que se inicie un cambio en las acciones que han sido ejecutadas hasta la fecha y no han contribuido alcanzar una productividad, por lo cual se propone el presente modelo a fin de brindar un instrumento que les permita tomar medidas que les permitan una mejoría general en sus resultados.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

16

En el aspecto económico servirá de objeto para brindar un aporte a las problemáticas del sector empresarial, misma que está enfocada en la optimización de los procesos de la mano del talento humano y los avances tecnológicos, puesto que gracias a ellos es más fácil llevar a cabo los procesos y suprimir o mejorar actividades, lo que permite es generar mayor competitividad en el mercado que le rodea, es importante destacar el rendimiento eficiente depende de la ejecución correcta de los procesos.

Finalmente, en lo que respecta al aspecto social se contribuirá al beneficio de los socios de la compañía y la ciudadanía del cantón Ibarra, en conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, en su Eje 2. Economía al Servicio de la Sociedad, objetivo Nro. 5 Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de una manera redistributiva y solidaria (CEPAL, 2021).

1.5 Descripción y estructura del estudio.

En esta sección se establecerán los métodos que permitirán obtener información útil y real para el desarrollo de la investigación, misma que se realizó en la Compañía de Economía Mixta Mercado Mayorista Comercibarra, ubicada en la provincia de Imbabura cantón Ibarra, la cual se encuentra en funcionamiento hace más de 15 años comercializando a nivel mayorista productos agropecuarios.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: Capítulo I se presenta la problemática tomando en cuenta estudios ya realizados, además de un detalle de los objetivos establecidos con la respectiva justificación del estudio; en lo que respecta al Capítulo II se coloca todas aquellas referencias del estado del arte de las investigaciones hechas por los diferentes pensadores icónicos del área sustentando con las normativas vigentes en el país que permitan su ejecución y desarrollo. Por otra parte, en el Capítulo III se presenta la metodología a emplear y los instrumentos para recolección de datos de la temática estudiada, finalmente en el Capítulo IV se dan a conocer los resultados del estudio y el análisis del mismo, y posteriormente definir las conclusiones a las que ha llevado la investigación y las sugerencias para su mejora.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

17

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

Esta sección se compone de dos elementos fundamentales que sustentan el desarrollo de la presente investigación: el primer aspecto consiste en el Marco Teórico, en el que se argumenta a la calidad como elemento sustancial y del cual se derivan, sus antecedentes, principios y su relación con las normas ISO. Como segundo aspecto se aborda el Marco Legal, en el que se plantea la base normativa que sustenta el presente estudio.

2.1.1 Calidad

2.1.1.1 *Concepto*

De acuerdo a la Real Academia Española define a la Calidad como: “... *conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa.*”, partiendo de esta definición se puede decir que la calidad establece diferentes características del objeto de estudio ya sea un objeto o servicio a partir de distintas variables de análisis, dentro de la cual se desglosa a la calidad como interna y externa, donde una se encuentra enfocada a la forma de administrar la calidad de sus procesos, productos, servicios en la organización y la otra directamente la percepción del comprador o consumidor (León et al., 2019).

2.1.1.2 *Evolución del concepto de calidad*

Las diferentes tendencias en la gestión empresarial a lo largo de los años han inducido a la evolución del concepto de calidad. Según (Maldonado, 2018), antes de los años setenta la empresa se centraba principalmente en producir: la demanda era creciente o al menos estable, y el control del mercado lo ostentaban los productores, con lo que el concepto de calidad tenía una importancia secundaria. En los años setenta, tras la crisis del petróleo se produjo un recrudescimiento de la competencia a nivel internacional, una grave recesión económica acompañada de una gran inflación, y un incremento considerable de los costes financieros. El cliente pasó a ser quien controlaba el mercado al disponer de una gran variedad de posibles alternativas, con lo que demandaba, cada vez con mayor intensidad, productos y servicios de calidad.



Figura 1. Etapas del control de la calidad a partir del siglo XX

Fuente: Maldonado, 2018.

El control de la calidad se originó en los años 30, pero tomó mayor posicionamiento en los 50 y 60, específicamente se concentraban en examinar y evaluar el producto en función a las características requeridas, independiente de las fases que se ejecuten para su fabricación. Dichas características se controlaban a fin de asegurar la calidad del producto desde el inicio del proceso hasta obtener el producto final. Por lo tanto, mediante la combinación de la gestión de calidad y la calidad total, se asegura que el producto cumpla con los estándares y el cliente tenga satisfacción total; todas estas etapas contemplan una inversión considerable de recursos, de manera que al identificar algún defecto o falla aumenta el coste total, mismo que en algunas ocasiones no lograba a compensar la inversión.

2.1.1.3 Principios

Los Egipcios fueron los pioneros en aplicar la calidad con la inspección a la construcción de las pirámides, es así que en la antigüedad la calidad era asociada con la comprobación de lo bien hecho que estaba realizado un producto, los primeros pensadores en definir la calidad fueron Shewhart, Deming, Juran, Crosby, quienes manifiestan que la calidad es muy relativa, ya que se analiza desde diferentes perspectivas como pueden ser: el grado de excelencia, aptitud para el uso, ausencia de defectos, buena relación precio-calidad, satisfacción del cliente o conformidad con las especificaciones, lo que significa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

19

que la medición de la calidad no solo está vinculada al producto, sino también a los equipos humanos y elementos que se usaron para el producto o servicio (San Miguel, 2019).

En el siglo XX la calidad toma mayor auge y una estrecha vinculación con la organización siendo esta variable principal del crecimiento, consolidación y desarrollo, la eliminación de fallas, retrasos y defectos en los productos es el objetivo principal de la gerencia, en tal sentido las empresas para alcanzar el mejoramiento de la calidad realizan la implementación de principios que satisfagan tanto a los clientes internos como externos.

Los principios de calidad se constituyen como elementos base para el proceso de mejora continua, mismos que han sido estudiados por Deming, Crosby y Juran, quienes desde su perspectiva generan propuestas integradoras que dan solución a la problemática de las organizaciones.

DEMING	CROSBY	JURAN
1. Crear constancia del propósito de mejorar productos y servicios.	1. Calidad es cumplir con los requisitos del cliente	1. Planificación de la calidad
2. Adoptar la nueva filosofía	2. El sistema de calidad es la prevención	2. Control de la calidad
3. Terminar con la dependencia de la inspección	3. El estándar de desempeño es cero defectos	3. Mejora de la calidad
4. Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios	4. La medición de la calidad es el precio del incumplimiento	
5. Mejorar constante y permanente el sistema de producción y servicios		
6. Instituir métodos de entrenamiento en el trabajo		
7. Adoptar e instituir el liderazgo		
8. Expulsar el miedo a actuar		
9. Romper las barreras entre áreas o departamentos		
10. Eliminar las frases hechas, exhortaciones y las metas numéricas		
11. Eliminar los estándares de trabajo y metas numéricas		

-
12. Eliminar barreras que impidan alcanzar el sentimiento de orgullo al trabajador
 13. Instituir un programa activo de educación y autodesarrollo para empleados
 14. Involucrar a todo el personal en la transformación
-

Tabla 1. Principios de la calidad de diferentes pensadores.

Fuente: Maldonado, 2018.

2.1.1.4 Calidad Total

El concepto de calidad a través de los años ha ido evolucionando en su enfoque, el nivel de exigencia para su aplicación se posiciona por el incremento de competitividad en la relación precio - calidad para los consumidores. En este sentido, las industrias con el paso del tiempo reconocen la necesidad de alcanzar la calidad óptima, misma que se visualiza como una concepción de la calidad total basada en el ciclo de mejora continua en la organización. (Bustamante et al., 2018).

La calidad total es considerada como la satisfacción simultánea de los componentes de una organización en todas las fases de sus procesos, iniciando desde las tareas de sus directivos, talento humano y clientes, de manera que se asegure la viabilidad de la inversión y la satisfacción de los clientes; hasta el conjunto de técnicas, herramientas y procedimientos empleados para la venta del producto o servicio; alcanzando el perfeccionamiento contante.

La modificación de la aplicación de los elementos y variables usadas tradicionalmente proporciona otro enfoque a sus terminologías, constituyendo un nuevo sistema de gestión empresarial que garantice y asegure a largo plazo un crecimiento y rentabilidad, filtrando o eliminando tiempos muertos y desperdicio con este nuevo estilo de liderazgo (Maldonado 2018).

2.1.2 Gestión De La Calidad

2.1.2.1 Concepto

Consiste en el manejo estratégico de los procesos generando que las tareas y actividades estén encaminadas al aprovechamiento y optimización, incidiendo en el nivel de calidad con el objeto de reducir costos y tiempo de producción, la aplicación efectiva

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

21

se evidencia en los resultados o producto final, no es simplemente la búsqueda de recursos y aplicación de procesos, si no la implementación de una gestión de calidad eficiente orientada específicamente a la satisfacción de los requerimientos del consumidor (San Miguel, 2019).

2.1.2.2 Antecedentes

La búsqueda de mejora o evolución se radica desde tiempos pasados, el deseo de superación ha sido determinante para los avances tecnológicos, culturales, e ideológicos en la humanidad, el querer obtener los productos adecuados y bien realizados; de acuerdo algunos pensadores que se apoyan de cierta forma en textos bíblicos donde se señalan fases que dan inicio a la gestión de la calidad, que nacen con la agricultura, el trueque y los servicios; mismos que en la actualidad son tomadas como base para el desarrollo de herramientas estadísticas y gerenciales.

El nivel de exigencia día a día va creciendo, en 1988 en pro de dar respuesta a las exigencias del cliente los empresarios más relevantes de Europa crearon una fundación para la gestión de la calidad, con el único objetivo de contar con un modelo que se cimiente en la autoevaluación, permitiendo volverse más competitivos, a partir de la incidencia en la evolución de las terminologías de la Gestión de la Calidad y por ende en su aplicación, ayudando a las organizaciones alcanzar la excelencia a través de la satisfacción del cliente interno y externo. (San Miguel, 2019)

2.1.3 Sistemas De Gestión De Calidad

Son herramientas que evalúan y controlan que los servicios o productos brindados por las organizaciones mantengan los más altos estándares de calidad para el cliente, mejorando los procesos, reduciendo residuos y costes, facilitando la identificación de oportunidades, involucramiento del talento humano y fijando la dirección de la organización, por medio de diferentes modelos como:

Modelo de Deming: El ciclo PHVA o Deming es un método sencillo de implementar y tiene conceptos similares a otras herramientas recomendadas como la Trilogía de Juran, compatible con el ciclo de planificación, control, verificación y mejora continua. El ciclo de Deming consta de cuatro conceptos de planificación, acción o ejecución, verificación o control y las acciones que la organización debe realizar en cada

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

22

una de sus operaciones, comenzando por las más importantes y continuando. Esta herramienta está enfocada a la solución de problemas y la mejora continua, a través del diagnóstico inicial se identifican los defectos a mejorar (Pineda, 2019)

El Modelo de Excelencia proporciona la base para realizar la autoevaluación de una organización y brindar retroalimentación a los usuarios. Además, el modelo tiene tres roles importantes en la mejora de la competitividad de las organizaciones: Ayudar a mejorar las técnicas de gestión, las capacidades y los resultados. Facilitar la comunicación y el intercambio de información sobre mejores prácticas entre organizaciones de todo tipo y finalmente como una herramienta comercial para comprender y administrar la planificación del desempeño y las oportunidades de aprendizaje.

El modelo EFQM (“European Foundation for Quality Management”). El modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, se caracteriza por el fortalecimiento y refuerzo de los criterios y sus estándares y subestándares, a través de tendencias transformadoras de nuevas tecnologías, formas de negocios adecuados para la sociedad. Los ejes claves de este modelo son: liderazgo y estilo de gestión; política y estratégica; desarrollo de las personas, alianzas y recursos; clientes; resultados de los clientes; resultados del desarrollo de las personas; resultados de la sociedad: resultados globales (Fundibeq, 2019).

2.1.3.1 ISO

Se origina del griego ISOS que significa IGUAL o UNIFORME, dicho término fue tomado por Organización Internacional para la Estandarización, con el objetivo de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones. La estrategia de una organización de aplicar un sistema de gestión de calidad se da a partir de la normativa ISO 9001.2015, identificando las problemáticas organizacionales sea por tiempo o por carencia de estandarización de sus procesos, estableciendo sus objetivos, de tal manera que la administración de los factores o elementos permitan mejorar su desarrollo y ofertar productos o servicios de calidad.

Los modelos de gestión de calidad que se aplican se encuentran normados por: ISO 9000 «Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario»: contiene los fundamentos de los SGC, términos y definiciones. Por otro lado, la norma ISO 9001 son

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

23

sistemas que incluyen los requisitos en los que se debe basar y cumplir un Sistema de Gestión de Calidad y, finalmente ISO 9004 proporciona directrices para la mejora del desempeño de la empresa garantizando el éxito.

En la actualidad es uno de los requisitos principales a nivel mundial, mismo que permite alcanzar una posición competitiva, es por ello que todas las empresas buscan obtener la acreditación y pertenecer al grupo de que más de 60000 proveedores certificados. (Guzmán Medina, 2019).

2.1.4 Gestión De La Calidad Según Norma ISO 9001-2015

A medida que el mercado crece hay más empresas que buscan contar con sistemas de gestión de calidad que se encuentren avalados bajo los requerimientos de estructura, forma, principios y lineamientos de la Norma ISO 9001-2015, para así generar una ventaja competitiva y una posición que los destaque en la industria; sin embargo, ello implica un esfuerzo importante por parte de los miembros y líderes de la organización debido a que la aplicación de un SGC conlleva algunos procesos y etapas complejas, pero que generan resultados de excelencia.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (*ISO 9001 Quality Management Systems*, 2022).

Son múltiples los beneficios para una organización la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, entre los que se destacan: I. La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, II. Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, II. Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos, y IV. La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta norma aplica un enfoque a procesos, en el que se considera el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar y el pensamiento basado en riesgos.

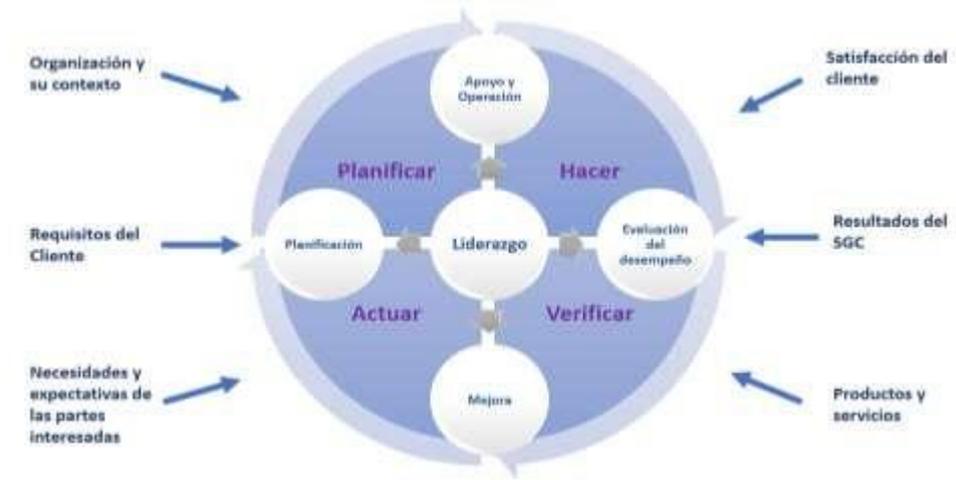


Figura 2. Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Maldonado, 2018.

2.1.4.1 Estructura

La ISO 9001 desde 1987 es aplicable a cualquier empresa independientemente de la actividad que desempeña, a lo largo del tiempo ha ido en una constante evolución de acuerdo a las necesidades del mercado, tomando en cuenta los siguientes componentes:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación de desempeño
- Mejora continua

Dentro de cada uno de los componentes antes señalados se contempla tener un compromiso de la alta dirección de la evidencia de los procesos, procedimientos y actividades, la creación de instructivos o formularios que se desarrollan en el sistema de gestión de calidad, en conformidad con las políticas, considerando la medición, análisis de los recursos e infraestructura a utilizar para su operación, la revisión constante del

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

25

cumplimiento de las características de los productos que requiere el consumidor, y finalmente el monitoreo y la auditoria para la detección de fallas y de mejoras a realizarse (*ISO 9001 Quality Management Systems, 2022*).

2.1.4.2 Principios de los modelos de calidad basados en la norma ISO 9001:2015

Enfoque en el cliente con el fin de aumentar su satisfacción donde el cliente y su impacto es la base para el funcionamiento de la organización en todos y cada uno de sus procesos, procedimientos y actividades.

El liderazgo no solo hace referencia a los miembros de posiciones jerárquicas elevadas sino a todas las personas que están a cargo de los diferentes equipos de trabajo asumiendo posiciones de liderazgo para proponer cambios, acciones y resultados.

Enfoque de procesos todos los miembros de la organización mantienen claro las normativas para la ejecución de cada proceso o activada llevada a cabo para el alcance del producto o servicio que se oferta.

Toma de decisiones basadas en evidencias del control y monitoreo que permita medir los procesos que se debe llevar a cabo todos los días, y por todos los empleados de la organización, en base a indicadores de eficiencia y eficacia

La mejora continua de todos los procesos llevados a cabo para la satisfacción del cliente es esencial para lograr gestionar con asertividad los procesos y personas, es decir lo que se puede medir se puede mejorar y controlar.

Gestión de relaciones trata básicamente de una adecuada selección de proveedores, formación de equipos de expertos, establecimiento de planes y actividades conjuntas, mejorar la comunicación interna y compartir información, desarrollando una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor (Gonzalez, 2018).

2.1.4.3 Requisitos

Hoy en día se mantienen los requisitos establecidos en la versión del año 2000 en conformidad con la satisfacción del cliente cumpliendo sus requisitos, total nivel de efectividad, auditoria alineados grupo de requisitos, análisis sobre su cumplimiento; generalmente los requisitos manejados son: la documentación, para la dirección de la

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

26

organización, para la gestión de los recursos, para la gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos, el análisis la medición y la mejora del sistema de gestión, todo en conformidad con la estructura planteada.

2.1.5 Empresas (Sociedades)

Las empresas son elementos claves para el progreso económico del país ya sea a nivel macroeconómico o microeconómico. Con el paso del tiempo los elementos que influyen en su desarrollo se han ido modificando, conforme ha evolucionado la tecnología, la sociedad, la economía, y las normativas legales, es decir los sistemas de gestión determinantes en la toma de decisiones y el camino a seguir para el logro de los objetivos organizacionales. (Mc Graw Hill, 2018).

Las funciones de las empresas son específicamente las actividades y/o tareas que se realizan para su funcionamiento, mismas que se enfocan a las diferentes áreas siendo las más comunes: la función directiva, productiva, administrativa, comercial y financiera, las cuales buscan satisfacer las necesidades del usuario, cada una de ellas aporta en su ámbito de acción integrando de forma coordinada diversos medios productivos como el talento humano, materiales y/o maquinaria, para la generación del bien o servicio. (Padilla, 2012)

2.1.5.1 Tipos de compañías

De acuerdo a la Superintendencia de Compañías, ente que regula y controla establece que en el Ecuador las clases de compañías son: la compañía de responsabilidad limitada, la compañía anónima, la compañía de economía mixta, la compañía en nombre colectivo y, la compañía en comandita simple y dividida por acciones, mismas que se encuentran diferenciadas por su capacidad, numero de accionistas, capital, constitución y aportaciones. (ECOTEC, 2018)

2.1.5.2 Compañías de economía mixta

Este tipo de compañías tienen como función la participación del Estado para promover la inversión en áreas de primera necesidad del sector privado, donde sus principales actores son el Estado, los individuos, el sector comunitario o social como cooperativas, sindicatos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

27

Para que estas se encuentren legalmente constituidas deben contar con personas jurídicas de derecho público o personas jurídicas semipúblicas con personas jurídicas o naturales de derecho privado. Su capital se divide por acciones y no hay una limitación de aportación ni para el sector público ni para el privado, lo que si se debe tomar en cuenta es que si el sector público realiza una aportación de más del 50% se debe realizar la elección de un director el cual será el presidente del directorio y debe pertenecer al sector público (Gordillo, 2019).

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 Constitución Del País

El capítulo sexto Trabajo y Producción Sección primera Formas de organización de la producción y su gestión en el Art. 319 menciona que el Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. En el Capítulo séptimo de la constitución de la República del Ecuador Art.226 señala las directrices correspondientes para la administración pública estableciendo los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social para la prestación de servicios públicos.

La Constitución al ser el sistema de normas jurídicas que regulan al Estado Ecuatoriano, mantiene el orden en la sociedad y un orden constitucional, es así que los artículos mencionados establecen la normativa en cuanto a las compañías mixtas el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos avalando su correcto ejercicio de la actividad económica organizacional que desarrolla, estableciendo transparencia de acuerdo a sus competencias en conformidad con la normativa legal vigente (Constitución Política del Ecuador 2008)

2.2.2 Plan Nacional De Desarrollo.

Dentro de los ejes del Plan de Desarrollo se establece en sus objetivos el principio de igualdad de oportunidades, es por ello que no pueden existir empresas que reciban privilegios especiales del Gobierno. Para el caso de las empresas de economía mixta, se

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

28

requiere una gestión adecuada de sus recursos, así como procesos eficientes encaminados en la mejora de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios. Además, se requiere implementar un proceso de buenas prácticas regulatorias encaminadas a minimizar la injerencia burocrática en las actividades privadas, pero que sean las indispensables y necesarias para garantizar transparencia y el cumplimiento de la ley (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

2.2.3 Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad

Esta Ley tiene como meta establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, regulando los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, a fin de que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en ésta materia, garantizando el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas, de tal forma que se promueva e incentive la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana (Presidencia del Congreso Nacional, 2007).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque y tipo de investigación

En el presente capítulo se establecen los métodos que permitirán obtener información muy real para el desarrollo de la investigación, la investigación se realizó en la compañía de economía mixta Mercado Mayorista Comercibarra, ubicada en la provincia de Imbabura cantón Ibarra, misma que se encuentra en funcionamiento hace más de 15 años, comercializando a nivel mayorista productos agropecuarios.

Se empleó una investigación exploratoria, la cual consiste en: “...examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes.” (Diez Barroso & Martínez, 2020); en tal sentido para el desarrollo del presente trabajo se buscó explorar las causas y delimitar las problemáticas en la actual administración. Por otro lado, se aplica una investigación descriptiva la cual busca: “...describir qué es lo que está ocurriendo en un momento dado: porcentaje del público objetivo que consume una marca en un lugar determinado, características de las personas que utilizan un servicio concreto, etc.” (Merino Sanz, Pintado Blanco, Sánchez Herrera, & Ildefonso Grande, 2015), para este caso se logró recopilar datos de los cuales se obtuvo una descripción de los diferentes factores que inciden.

Adicionalmente, se utilizó una investigación de campo con los principales implicados es decir los usuarios internos(socios) y externos, de los cuales se conoció las características y factores que les han generado las insatisfacciones y discrepancias del manejo de los procesos que se ha venido dando, y las sugerencias que contribuye a una mejora en la gestión (Sampieri, 2014).

Para complementar el trabajo investigativo se emplea un enfoque cualitativo el cual: “...estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste” (Sánchez, 2019), de tal forma que la investigadora se familiarice con el área de estudio, su contexto y situación en la que se encuentra la compañía, a través de técnica de la entrevista, de la cual se obtiene información actualizada y fidedigna.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

30

Además, también se empleó un enfoque cuantitativo el cual según López y Sandoval (2016) “...busca utilizar un método de análisis sistemático y cuantificable...” para alcanzar mayor variedad de perspectivas del fenómeno de estudio, a través de la técnica de la encuesta permitiendo contar datos estadísticos a fin de determinar y medir las variables del comportamiento de la productividad de la gestión actual de la compañía en relación a sus datos históricos.

3.2 Población y Muestra

Según Sabino (1994) la población es “... un conjunto de unidades que constituyen el universo” (p.36) De igual manera, Busot (1991) destaca que “...la población constituye el conjunto de elementos afines en una o más características”, tomando como una totalidad sobre la cual se generalizan las conclusiones de la investigación.

Con lo anteriormente expuesto, Ibarra capital de la provincia de Imbabura tiene una población de 170 549 habitantes, la cual está ubicada al noreste de Quito y al sur de Tulcán, con una temperatura que generalmente se mantiene entre los 11°C a 26°C, con un sector Terciario de servicios y comercio que representa el 58,02%, es decir 83.574 habitantes, de los cuales 600 son hombres y mujeres entre un rango de edad de 25 a 50 años, pertenecen a la compañía de economía mixta Comercibarra, y son 318 socios los más antiguos mismos que han sobrepasado diferentes administraciones, y de los cuales se puede obtener información fidedigna sobre la organización, tomando en cuenta dichos datos estadísticos se establece que el tamaño de la muestra será de 109 personas con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 99% (PDYOT, 2020).

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección

La entrevista es una técnica que permite establecer una conversación mediante la cual se maneja un intercambio de datos durante su encuentro, al aplicarla en la presente investigación ayuda a la obtención de información a partir de la experiencia del gerente durante su tiempo de gestión sobre los hechos o factores que inciden a la situación actual de la empresa.

La encuesta es una forma de obtención de datos a través de los clientes internos de Comercibarra, al realizarles las preguntas que componen el cuestionario tomando en

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

31

cuenta diferentes enfoques y aspectos se recolecta su opinión, conocimiento, o percepción de la administración en la calidad en sus procesos y por ende de sus servicios, diagnosticando así sus necesidades y posteriormente evaluando dichos procesos.

La investigación documental se caracteriza por la revisión de fuentes documentales, como el manual de funciones y el estatuto de la compañía, mismos que servirán como muestra o registro de la forma en la que se llevan a cabo los procesos, además de proporcionar medios para una evolución de las fallas o los puntos a intervenir con el objeto de una mejora (Sampieri, 2005).

3.4 Hipótesis

El Modelo de Gestión de Calidad permite mejorar el desarrollo de la gestión empresarial y procesos ofreciendo calidad en los servicios de la Compañía de Economía Mixta Comercibarra.

3.5 Operacionalización de Variables

Variable Dependiente.

Dependiente: desarrollo de la gestión empresarial.

Variables Independientes.

Independiente: Calidad de servicio.

Operacionalización de las variables.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Modelo de Gestión de calidad				Entrevista: Guía de preguntas
Es un instrumento de autoevaluación corporativa que busca analizar detenida y objetivamente la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa a fin de detectar posibles fallos y desviaciones.	4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿La compañía cuenta con procesos esquematizados y organizados para su funcionamiento?	

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

32

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
		4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿La Gerencia ha diseñado estrategias que mejoren la producción y la comercialización de la organización?	
		4.3 Determinación del alcance del SGC		
		4.4 SGC y sus procesos		
	5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	¿Se aplican estrategias para incrementar la productividad de la compañía Comercibarra?	
		5.2 Política		
		5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
	6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿La compañía realiza controles y reestructuraciones en sus procesos?	
		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
		6.3 Planificación de los cambios		
	7. Apoyo	7.1 Recurso	¿Considera que las medidas utilizadas actualmente están alineadas con un solo enfoque por parte de sus actores?	
		7.2 Competencia		
		7.3 Toma de Conciencia		
		7.4 Comunicación		
		7.5 Información Documentada		
CALIDAD DEL SERVICIO				
Satisfacción del cliente o consumidor en relación al bien o servicio que se adquiere.	8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de servicio ofertado por Comercibarra?	Encuesta: Cuestionario
		8.2 Requisitos para los productos y servicios	¿Qué tan importante consideras los productos y servicios de Comercibarra?	

		para la Zona Norte del país?
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	¿Hasta qué punto los productos y servicios han cumplido con sus necesidades?
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	¿Con que frecuencia utiliza los servicios de Comercibarra?
	8.5 Producción y provisión del servicio	¿Cuán rentable considera a Comercibarra tomando en cuenta tiempo, costo y servicio o producto?
	8.6 Liberación de los productos y servicios	
	8.7 Control de las salidas no conformes	
10. Mejora	10.1 Generalidades	¿Cuán probable es que recomiende los productos y servicio de Comercibarra?
	10.2 No conformidad y acción correctiva	¿Considera que Comercibarra ha sido receptivo con las sugerencias o inconformidades que se presentan?
	10.3 Mejora continua	

Tabla 2. Operalización de las variables

Fuente: Autora

3.6 Tratamiento de la información

De acuerdo con lo señalado por Sampieri (2014) una vez establecido el problema de la investigación, los objetivos y realizada la revisión de la teoría que sirve de guía para el estudio, se procede a la recolección de información es por eso que al desarrollar el estudio para la aplicación de un modelo de gestión de calidad para la compañía Comercibarra resulto necesario contar con tipos de investigaciones como la documental, misma que se desarrolla mediante indagaciones en libros artículos o ensayos, revistas y periódicos. Además, de investigar en la normativa, registros e informes anuales de

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

34

gestión, archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes de la compañía, con el objeto de contar con información que sirva de base para para la resolución de la problemática generando vínculos entre la realidad actual y las metas de la compañía (Miller, 2011).

3.7 Metodología de diagnóstico

Un sistema de gestión de calidad exige documentar los procesos de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. El seguimiento de esta norma permite alcanzar la certificación y generar un compromiso de calidad hacia la satisfacción del cliente en pro de lograr una mayor competitividad; por ello todos los procesos deben estar escritos, documentados y estandarizados para un mayor control y manejo orientado a eficacia y eficiencia para poder satisfacer de mejor manera las expectativas de los clientes, tanto internos como externos.

De tal manera y con base en la información recabada en la norma ISO 9001:2015 se realizará un análisis de diagnóstico, sobre la base de aplicación de metodologías de análisis de contexto y ambiente externo, es decir matriz FODA, análisis de Porter, y análisis PESTEL, los cuales conjuntamente con el grado de implementación de la norma se identificará la situación real de la empresa.

La mejora continua de la empresa se logrará por medio de la implementación de procesos cuya operación se basará en los requisitos de los clientes. Dichos procesos implican la participación y el involucramiento de todo el personal de la organización de manera tal que genere filosofía corporativa de la calidad. En esta sección se hace referencia a lo establecido para alcanzar la certificación del sistema de gestión de calidad de acuerdo al capítulo 4 de la norma NTC ISO 9001:2000 referente documental de la NTC ISO 9001:2015.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

35

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Diagnóstico de la situación actual de Comercibarra

4.1.1 Historia

La Constitución y Estatutos de la Compañía se la realiza en la ciudad de Quito, Capital de la República de Ecuador, el día miércoles diecisiete de mayo del dos mil dos; ante el doctor FERNANDO POLO ELMIR, Notario Vigésimo Séptimo del Cantón Quito.

Conformado por: Ilustre Municipio De Ibarra, representado por los señores Licenciado Pablo Jurado Moreno, Alcalde Encargado del Municipio de Ibarra, la Asociación de vendedores de patatas "Veintisiete de Febrero", representado por su presidente, el señor Hernando Calderón Hernández; la Asociación De Comerciantes Tomateros Y Artículos Varios 24 De Agosto", representado por su presidente, señor Manuel Oliverio Benavides Cárdenas; la Asociación De Vendedores De Patatas Y Artículos Varios "Unión Y Progreso, representado por su presidente, señor Edwin Emilio Guzmán Guevara; la Asociación De Comerciantes Mayoristas "Dieciséis De Diciembre", representado por su presidenta, señora María Francisca Males Santillán.

El doctor Roberto Salgado Valdez Intendente de Compañías Quito, aprueba la constitución de la compañía mencionada, la cual se inscribe con la partida número ciento veintinueve en el libro del registro mercantil de la propiedad del cantón Ibarra, el veinticinco de julio del dos mil.

La Junta general extraordinaria de accionistas con carácter universal celebrada el veinte de octubre del dos mil tres y treinta de enero del dos mil cuatro resolvió un aumento de capital y reforma parcial consecuente del estatuto con el ingreso de nuevas Asociaciones de comerciantes como accionistas las cuales se detallan a continuación:

Asociación De Comerciantes Mayorista "Nueva Colonia"

Asociación De Comerciantes Mayorista "Nueva Fortaleza"

Asociación De Comerciantes Minoristas" Nueva Esperanza"

Asociación "Ferronorte".

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

36

4.1.2 Misión

La Compañía de Economía Mixta Mercado Mayorista Comercibarra es una empresa conformada por el Municipio de Ibarra y asociaciones de comerciantes autónomos, que administran de manera eficiente los servicios que genera el Comercio Mayorista de Ibarra y su infraestructura, donde se facilita la comercialización a nivel mayorista de productos agropecuarios, con la finalidad de satisfacer las necesidades del consumidor con productos de calidad a nivel nacional, potenciando la productividad local.

4.1.3 Visión

La compañía de Economía Mixta Mercado Mayorista de Comercibarra para el 2030 será una central de acopio y de transferencia Ibarra regional con la comercialización mayorista de productos estandarizados agropecuarios en estado natural, semielaborados, o elaborados y otros productos complementarios, con una distribución de productos a nivel nacional e internacional, y de esta manera poseer el liderazgo en la administración de mercados mayoristas mediante una organización eficaz y eficiente, mejorando la productividad económica con un consumo eficiente de los recursos (tecnológico, económico, humanos), brindando trabajo seguro y protegido, contribuyendo e innovando al funcionamiento de un moderno sistema de comercialización.

4.1.4 Estructura Organizacional

Con base en la investigación realizada, se especifica a continuación el organigrama estructural de la institución, con el propósito de conocer su composición y procesos.

De ella, se destacan las funciones agregadores de valor como el área Comercial, misma que presta servicios a 3 sectores específicos como son: mayorista, minorista y puestos ocasionales; y, el área de control y mantenimiento. Ambas se constituyen como los procesos que generan valor al público objetivo.

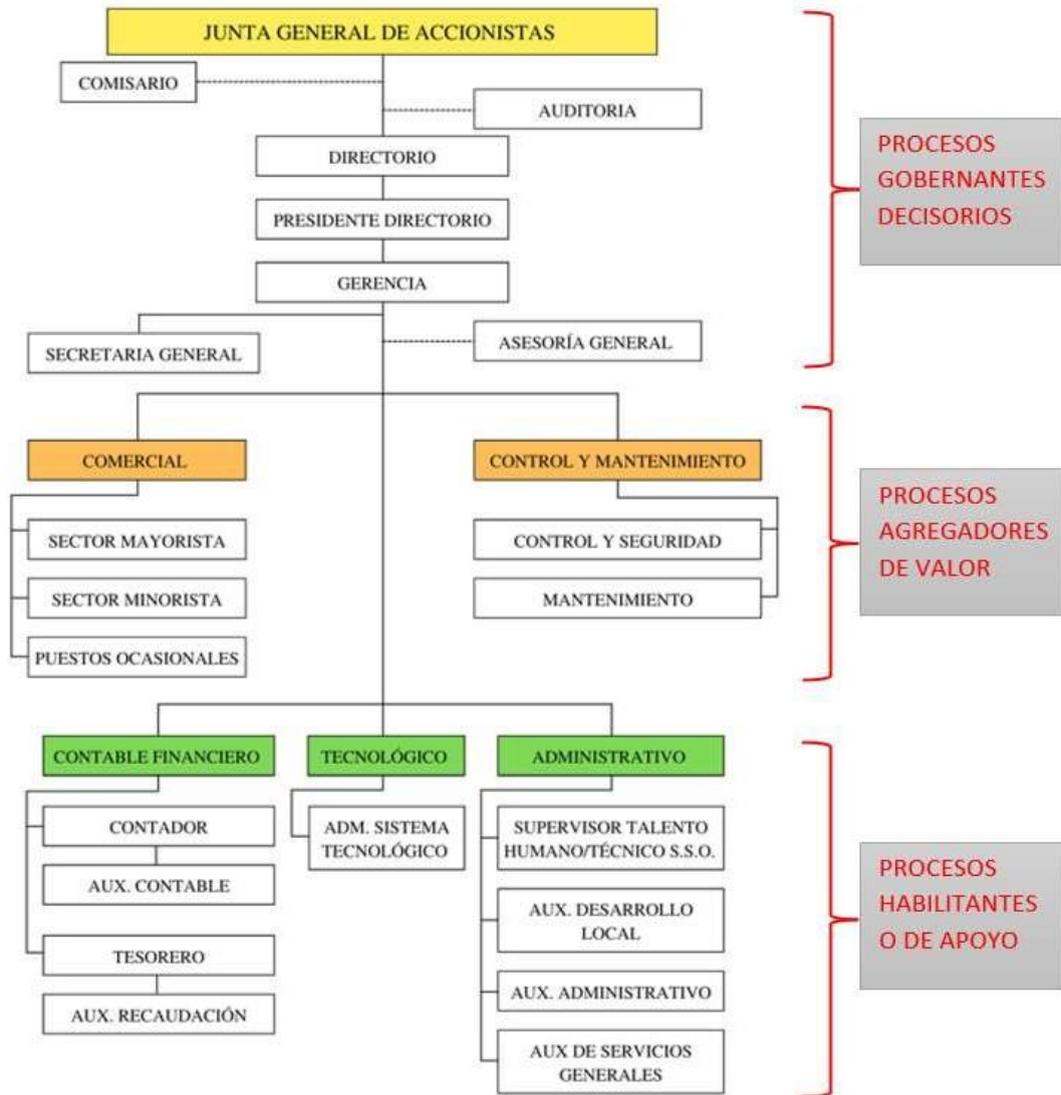


Figura 3. Organigrama de Comercibarra

Fuente: Manual de funciones de Comercibarra (2019).

4.1.5 Organigrama de funciones por procesos

Conlleva un enfoque funcional de las áreas es decir que para cada proceso se especifica un sin número de funciones donde intervienen algunos actores en función del objetivo de la organización y del cumplimiento de las necesidades del cliente, basándose en el control, verificación y mejora de sus procesos decisorios, agregadores de valor y de apoyo.

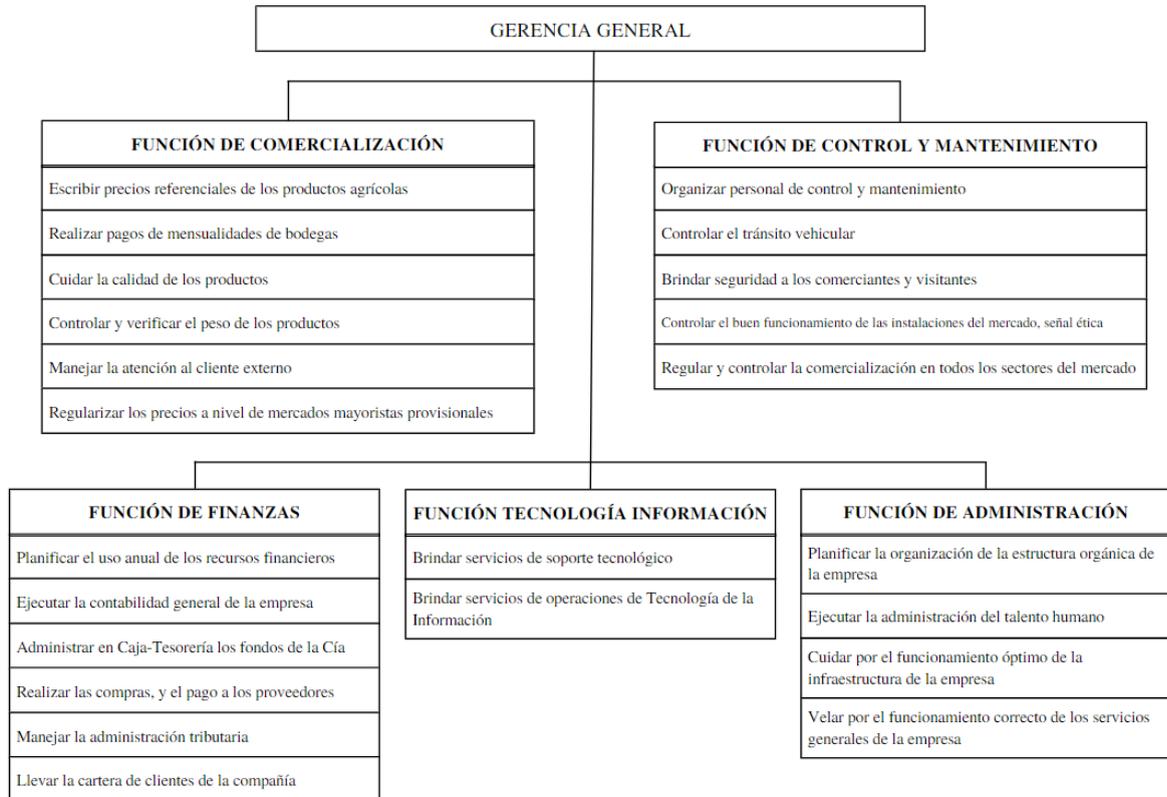


Figura 4. Organigrama de funciones Comercibarra
Fuente: Manual de funciones de Comercibarra (2019).

4.1.6 Análisis del contexto de la organización

Con el propósito de conocer de manera integral la situación de la empresa, se aplican herramientas que incorporan elementos internos y externos; mismos que en su conjunto aportan al reconocimiento del estado real de la organización y su alineación con la normativa de calidad.

Análisis FODA

A través de esta herramienta se permite la identificación y evaluación de los puntos fuertes y débiles, tanto de forma externa como interna de una organización para la toma de decisiones, en tal sentido a continuación se detalla el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) en función a la actividad económica desarrollada por Comercibarra.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

39

COMPañÍA DE ECONOMÍA MIXTA COMERCIBARRA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica. • Compañía reconocida a nivel del Norte del País • Diversidad de productos agrícolas. • Extensa red de distribución • Selección específica de proveedores con los mejores proveedores • Conocimiento del mercado • Buena calidad del producto final • Posibilidades de acceder a créditos a los socios de la compañía (dueños de locales). • Cualidades del servicio que se considera de alto nivel por ofertar a precios de mayorista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los mercados de la ciudad tienen una infraestructura reducida a comparación de Comercibarra. • Diversificación del negocio • Alianzas con empresas complementarias • Tendencias favorables en el mercado • Fuerte poder adquisitivo del segmento meta
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para tomar decisiones en equipo • Resistencia para delegar • El crecimiento que ha tenido la empresa ha conllevado a que su espacio de desarrollo ya no sea suficiente • Falta de capacitación a los socios de la compañía • Reactividad en la gestión • Mala situación financiera a raíz de la pandemia • Deficientes habilidades gerenciales • Falta de motivación de los recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de regulaciones que operan en materia de la oferta y determinación de precio de los productos agrícolas, conociendo que estos forman su materia prima, ante el cambio de las leyes se puede perder acceso a los mismos y por ende los niveles de ventas irían en descenso. • Conflictos gremiales • Regulación desfavorable • Aumento de precio de insumos (gasolina)

Tabla 3. FODA de Comercibarra

Fuente: Comercibarra (2022)

Análisis de PORTER

La propiedad del diamante fortalece y forma un sistema dinámico. A menudo, la efectividad de un rasgo depende de la condición del otro. El sistema se basa principalmente en dos factores, la competencia interna y el enfoque geográfico. La competencia interna impulsa la innovación continua en los atributos restantes; por otro lado, el enfoque o la distancia geográfica amplificarán o acelerarán la interacción de cuatro atributos diferentes. Cuanto más cerca del área, más intensa la competencia. Cuanta más presión, mejor para la economía en su conjunto, (Cedeño-Pino Argote, J. M., & Benavides-Rodríguez, A., 2019).

Porter crea un entorno fértil para la formación de empresas competitivas y

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

40

promueve la agrupación de empresas competitivas a nivel mundial. Además, se crea un efecto de segmentación de industrias afines, vertical u horizontalmente, con tendencia a la concentración geográfica. A continuación, se detalla el diamante de Porter de la Compañía de Economía Mixta Comercibarra donde se evidencian las ventajas competitivas de la organización (Cedeño Pino Argote & Benavides Rodríguez, 2019).



Figura 5. Diamante de Porter

Fuente: Autora (2022).

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

41

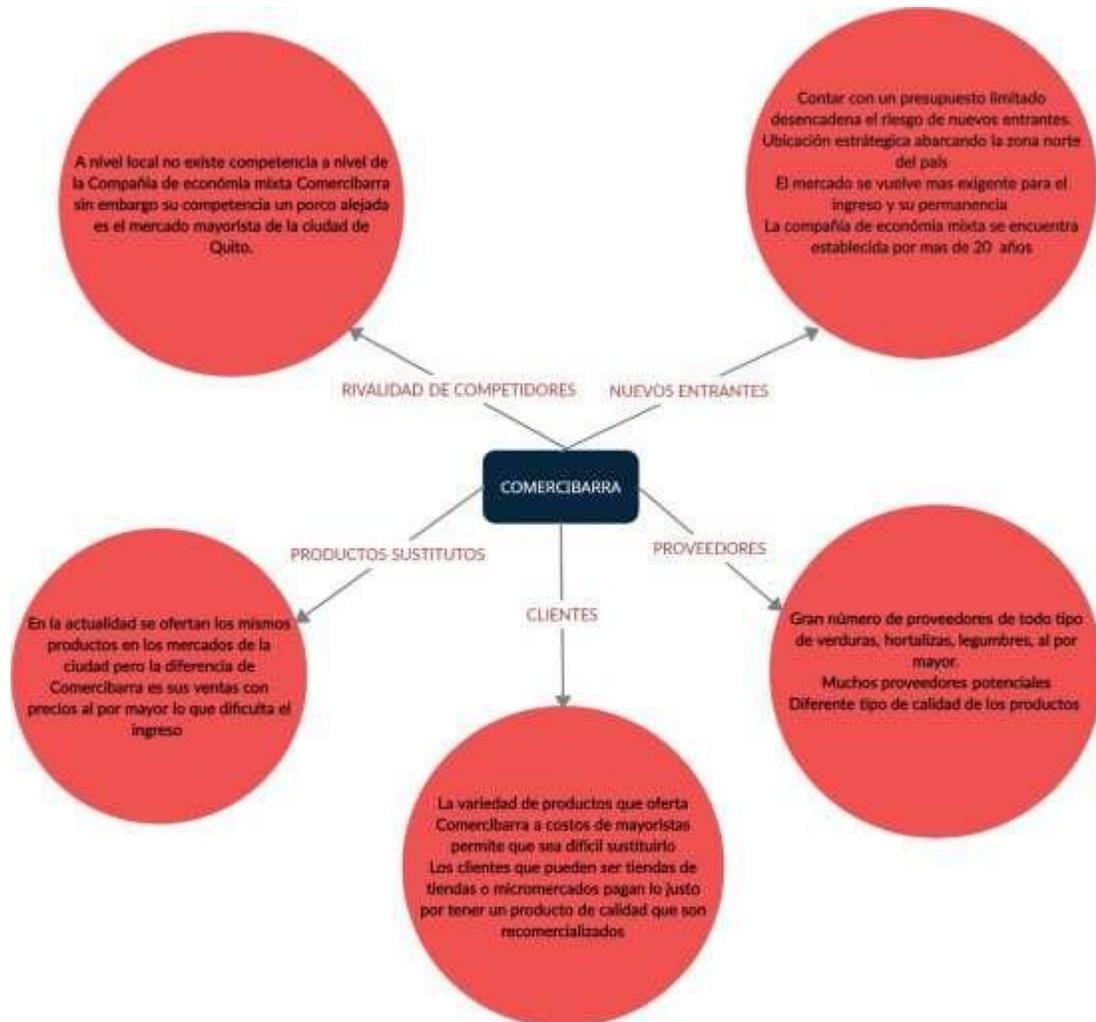


Figura 6. Fuerzas de Porter
Fuente: Autora (2022).

Análisis PESTEL

La herramienta de PESTEL según González-Benítez et al. (2019), al ser instrumento que identifica lo referente a la parte externa de la organización, tomando como escenarios la política, economía, aspectos socioculturales, tecnología, ecología y aspectos legales. Dichos factores son quienes inciden de manera directa al desarrollo de las actividades de la empresa, y su relación entre sus actores ya sea clientes, proveedores,

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

42

usuarios, y como afecta su posicionamiento en el mercado o sector. Como se puede visualizar a continuación la información recopilada a través de este instrumento, tiene como objeto hacer frente a estos factores que inciden permitiendo accionar a tiempo a los cambios del entorno minimizando los riesgos

POLÍTICO	ECONÓMICO	SOCIAL	TECNOLÓGICOS	ECOLÓGICOS	LEGALES
Modificaciones administrativas de procesos o indicadores	Cambios en los valores de los insumos para la producción y del valor de los productos	Crecimiento poblacional	Falta de utilización de medios y plataformas tecnológicas para ofertar los productos y servicios	El cambio climático afecta a la producción de productos agrícolas	Variaciones en las normas de gestión y comercialización
Dificultad en la continuidad de los procesos	Cambios en el producto interno bruto del país.	Hábitos de compra de los consumidores (cantidad)	Desconocimiento del manejo de las herramientas tecnológicas.	Manejo de residuos	Modificación en las leyes de distribución de productos
Reformas políticas que afectan al precio de los productos.		Preferencias sociales			Modificación de leyes para la manipulación de alimentos
Medidas tomadas por el nuevo gobierno para regular el comercio					

Tabla 4. Análisis de PESTEL

Fuente: Autora (2022).

Una vez realizado un análisis desde diferentes aristas con la herramienta de FODA, PORTER y PESTEL, sobre la organización donde se consideran a sus actores intervinientes, y a los aspectos determinantes en el desarrollo de las actividades de

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

43

Comercibarra, se evidencia que hay fortalezas que le permiten a la organización un posicionamiento más amplio y la capacidad para solventar las necesidades y hacer frente a las debilidades que posee internamente y frente a la competencia.

Pese a las barreras normativas o cambios de las mismas, al ser su demanda tan grande, el nivel de afectación que puede tener el ingreso de nuevos competidores o de productos sustitutos a la zona norte del país, no será representativa por el volumen de mercado que maneja Comercibarra, estableciendo que lo más oportuno a realizar es la aplicación de una reingeniería o revaluación de cómo se están solucionando las diferentes problemáticas o cambios para acoplarse a las necesidades de la sociedad en conformidad con la normativa.

4.2 Análisis del grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 en la Empresa Comercibarra

Con el propósito de identificar las brechas en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en Comercibarra, se realizó una auditoría de diagnóstico mediante entrevistas a los directivos y responsables de área, así como también se realizó una revisión de la información existente en documentos y registros relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, de manera que como soporte para la verificación se utilizó la lista de verificación del **Anexo X**.

4.2.1 Resultado de entrevista

Se procedió a realizar una entrevista al actor principal de la compañía en este caso al gerente, con el objeto de obtener de primera mano la perspectiva de la administración de los procesos para la oferta de productos y servicios, para ello se tomó como base algunos cuestionamientos, dando como resultado que dentro de la empresa se han construido protocolos en conformidad con la norma donde se establece el personal encargado de la generación de la necesidad, así como la asignación de talento humano para su procesamiento y desarrollo, a fin de solventar las necesidades brindando solución y mejoras.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

44

Como organización permanentemente se esfuerzan por reinventarse tomando en cuenta que, al brindar un servicio público, deben innovar y monitorear para que cada uno de sus intervinientes lleguen a la meta, evitando fallos o retrasos en los procesos.

Para ello se manejan en base a indicadores como calidad de servicio, calidad de la atención al cliente, una mayor eficiencia administrativa, efectividad de los procesos, considerando siempre primero la satisfacción del usuario. A la vez se toma como referencia los focos de alarma emitidos por entes de control como la Contraloría General del Estado o auditoría externa quienes señalan los puntos a intervenir y subsanar en referencia a los procedimientos administrativos llevados a cabo.

Una vez ya evidenciado desde la parte directiva el funcionamiento de Comercibarra se establece que si bien es cierto, se realizan adecuaciones y cambios continuos en pro de la satisfacción de los usuarios también se señala que no es un procesos de responsabilidad única de un actor, sino que hay muchas partes intervinientes que contribuyen a la identificación de riesgos o a la solución de problemáticas, pero lo que se tiene claro es que se busca continuamente la innovación para el crecimiento organizacional a través de estrategias para la satisfacción, ya sea de los usuarios internos o externos, también se conoce que se toman en cuenta las observaciones realizadas por los diferentes entes, no con el objeto de cumplimiento, sino con el objeto de desarrollo y progreso.

4.2.2 Resultado de encuesta de satisfacción al usuario

La encuesta se aplicó por medio de un sondeo con el propósito de obtener las opiniones de los usuarios internos sobre los servicios prestados, para lo cual se aplicó un cuestionario de 7 preguntas a través de la escala de Likert, donde se establece el grado de satisfacción, las respuestas se encontraban en una escala del 1 al 5 donde 1 era la respuesta con menor valor y 5 la de un valor mayor, a fin de contar con una retroalimentación que dé inicio a una toma de decisiones que permitan la mejora en función de las necesidades de los usuarios.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

45

A la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de servicio ofertado por Comercibarra?, tan solo el 23% de los usuarios señalan que se encuentran completamente satisfechos con la calidad de servicio, mientras que el resto de usuarios se inclinan más a la insatisfacción por el servicio.

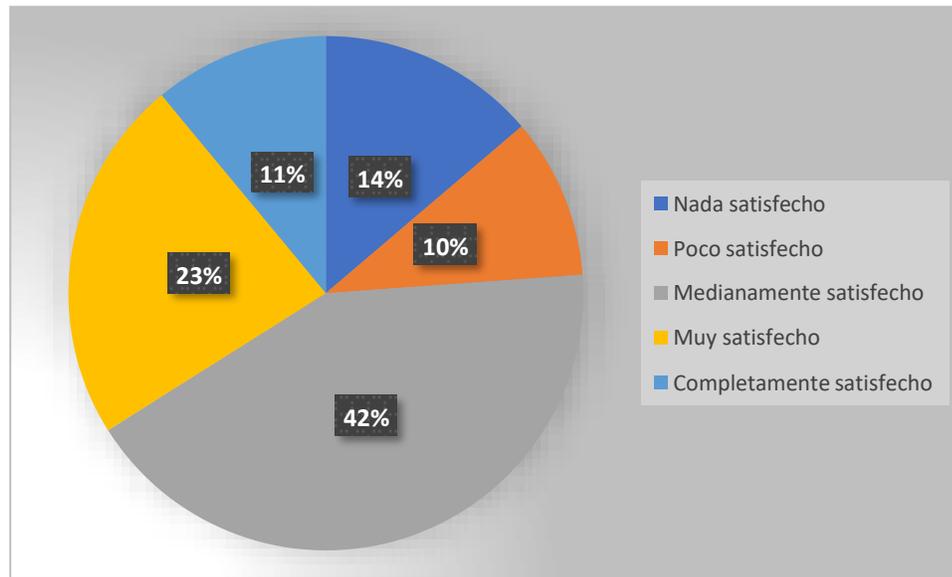


Figura 7. Pregunta 1
Fuente: Autora (2022).

A la pregunta ¿Qué tan importante consideras los productos y servicios de Comercibarra para la Zona Norte del país?, el 86% de los usuarios consideran que es muy importante la organización afirmando que su ubicación es vital para la zona.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

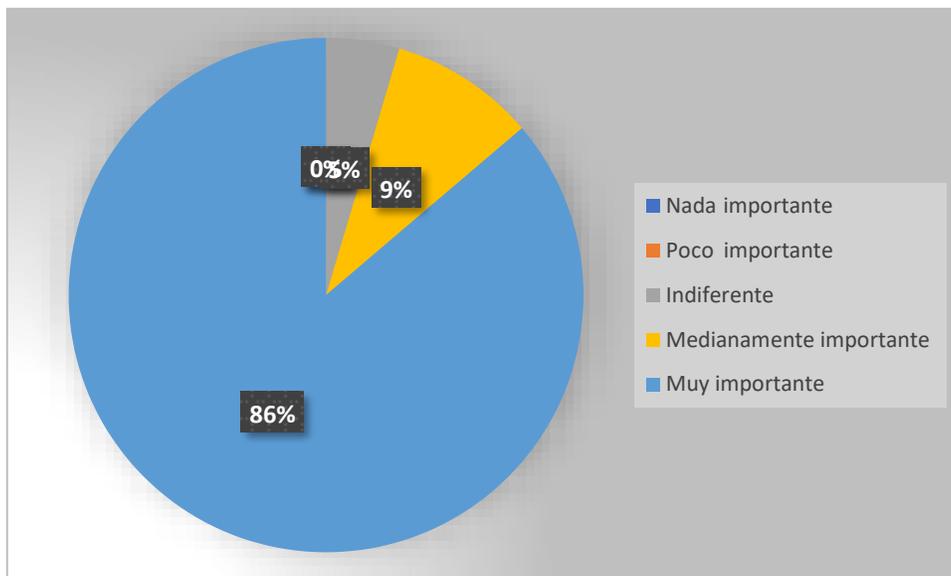
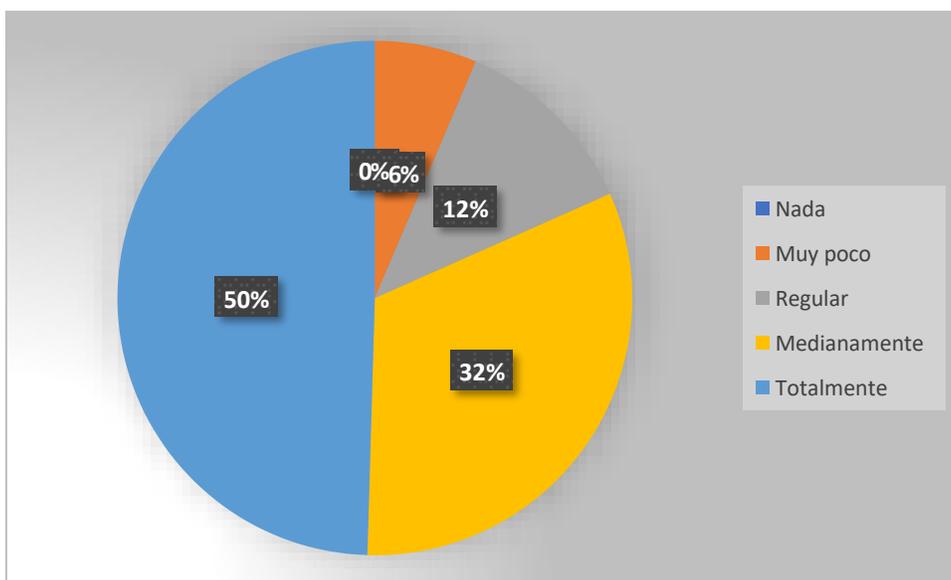


Figura 8. Pregunta 2
Fuente: Autora (2022).

A la pregunta ¿Hasta qué punto los productos y servicios han cumplido con sus necesidades?, el 50% de los usuarios señala que están totalmente satisfechos, mientras que el otro 50% establece que su satisfacción se encuentra entre deficiente y regular.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

47

Figura 9. Pregunta 3

Fuente: Autora (2022).

A la pregunta ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de Comercibarra?, el 72% de usuarios hace uso de los servicios semanalmente de forma continua, y el 21% de forma mensual.

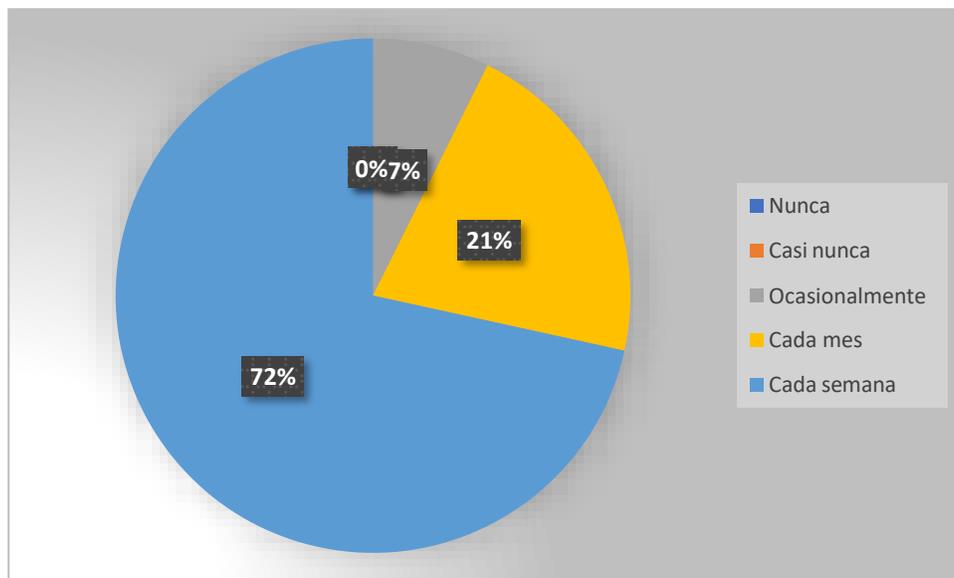


Figura 10. Pregunta 4

Fuente: Autora (2022).

A la pregunta ¿Cuán rentable considera a Comercibarra tomando en cuenta tiempo, costo y servicio o producto?, el 61% de los usuarios manifiesta que la rentabilidad de Comercibarra es excelente, el 28% buena, y el 9% regular para su tiempo y economía.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

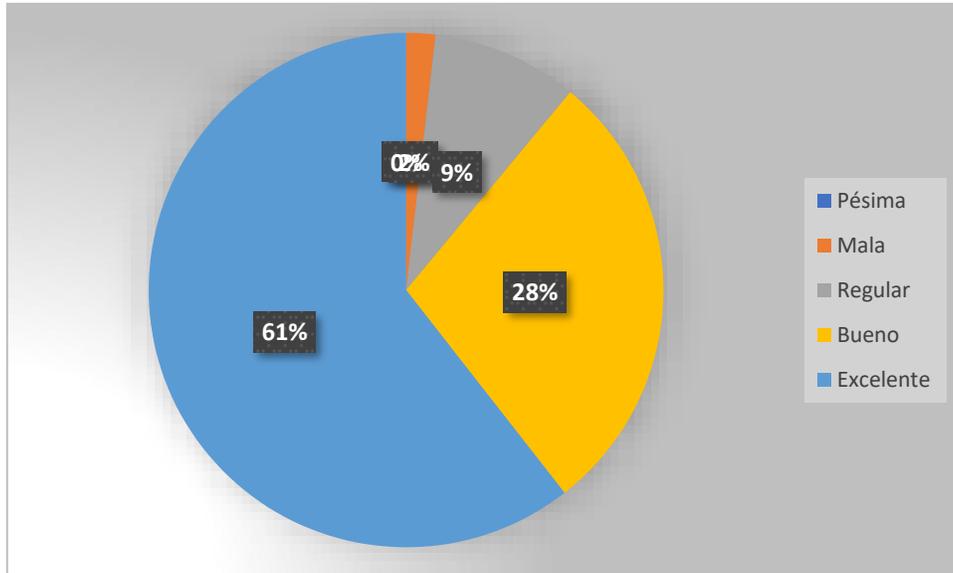
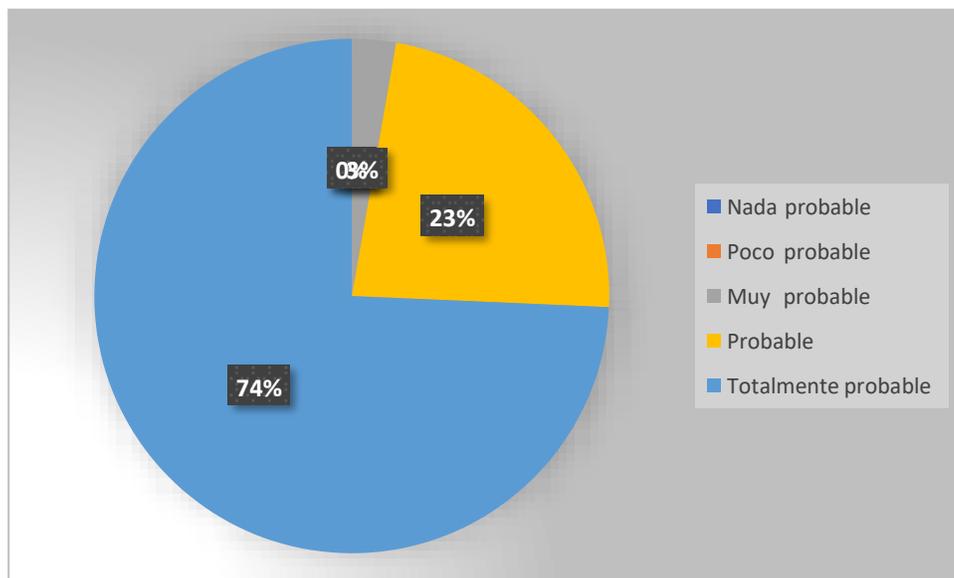


Figura 11. Pregunta 5
Fuente: Autora (2022).

A la pregunta ¿Cuán probable es que recomiende los productos y servicio de Comercibarra ?, el 74% de los usuarios es decir su mayoría si recomendaría a la organización por sus servicios, y el 23% con una probabilidad media.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

49

Figura 12. Pregunta 6
Fuente: Autora (2022).

A la pregunta ¿Considera que Comercibarra ha sido receptivo con las sugerencias o inconformidades que se presentan?, los usuarios señalan que el 43% de ellos están satisfechos con la importancia que le da la organización a las sugerencias o reclamos, mientras que el resto en escalas muy divididas señala su inconformidad.

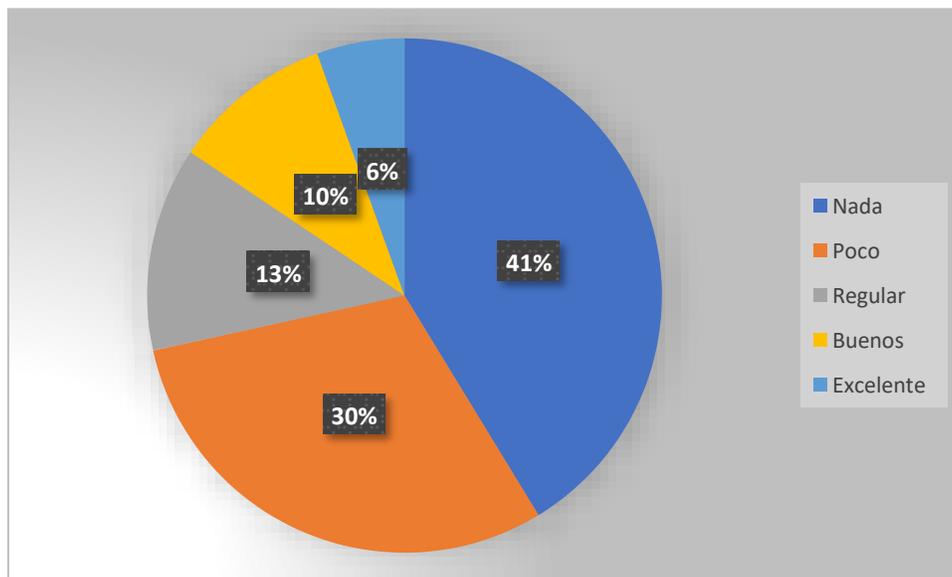


Figura 13. Pregunta 7
Fuente: Autora (2022).

4.3 Resultados generales relevantes del diagnóstico bajo la norma ISO 9001:2015

Los resultados relevantes se derivan de la aplicación de un cuestionario basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y aplicado a la máxima autoridad de Comercibarra, como informante principal. En términos generales, el criterio y percepción del nivel de aplicación de la norma en la institución por parte del Gerente es alto.

A continuación, los resultados obtenidos de la fuente 1:

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

50

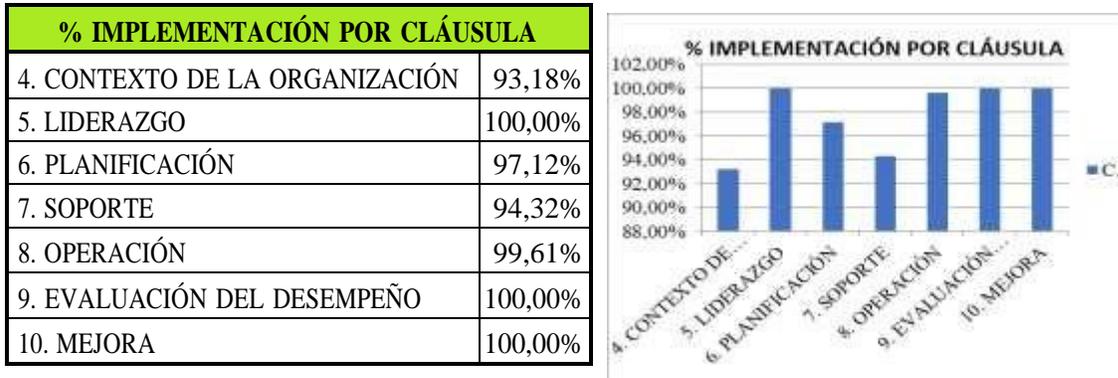


Figura 14. Resultados fuente 1
Fuente: Autora (2022).

La grafica estadística muestra que a partir de la primera perspectiva su grado de implementación de la norma ISO 9001-2015 es casi total, en vista que, en referencia al contexto de la organización, presenta dificultades en la determinación de cuestiones externas e internas que causan afectación para el alcance de resultados de acuerdo a su SGC por lo cual su porcentaje es el menor.

Además en la cláusula de soporte o apoyo se conoce que no existe una total y clarificada comunicación de los objetivos sobre los cuales se maneja, por lo tanto, no se puede establecer delimitaciones afectando la distribución de asignaciones donde una de las áreas en las que se evidencia es su infraestructura misma que no es la más óptima para la ejecución de sus procesos y por consiguiente para la oferta de productos y servicios, todo esto se encuentra aplicado y documentado, pero no existe un control y/o seguimiento que permita visualizar todas las aristas que necesitan una intervención tal como se plantea en el anexo III.

Sin embargo, se identifica importante contrastar esta evaluación con una segunda fuente, misma que la realiza la autora del presente trabajo mediante el análisis, indagación y contraste de la documentación de la organización.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

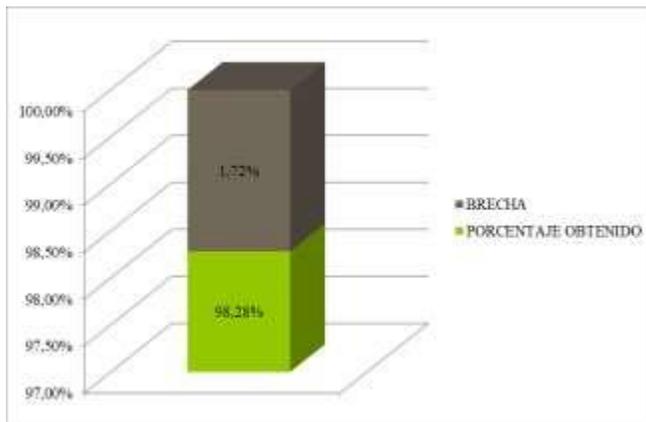
% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	63,64%
5. LIDERAZGO	63,79%
6. PLANIFICACIÓN	46,15%
7. SOPORTE	51,14%
8. OPERACIÓN	46,09%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	35,14%
10. MEJORA	40,00%



Figura 15. Resultados fuente 2
Fuente: Autora (2022).

La segunda indagación realizada responde a una verificación de los procesos que se encuentran documentados, aplicados y controlados, con sus respectivos sustentos, en tal sentido los datos obtenidos son otra realidad no tan alejada de la primera fuente, pero si más minuciosa, evidenciando que en un porcentaje considerable se aplica la norma, sin embargo, en todas las cláusulas tiene puntos por mejorar, haciendo énfasis más urgente en lo que respecta a la evaluación de desempeño. mejora, operación, y planificación.

Resultado global por informante

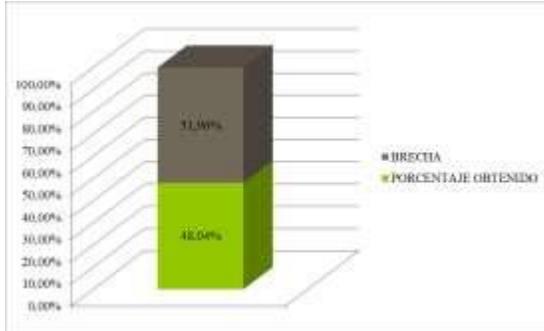


%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	98,28%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	1,72%

Figura 16. Resultados globales informante 1
Fuente: Autora (2022).

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO



%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	48,04%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	51,96%

Figura 17. Resultados globales informante 2
Fuente: Autora (2022).

Una vez realizado el análisis del diagnóstico desde las dos fuentes, se establece la diferencia de brechas, en la que en el primer caso se define una brecha para la implementación del sistema de gestión de calidad del 1,72%, en contraste con un 51,96% correspondiente a la segunda fuente, dando así dos panoramas diferentes que inducen a la revaloración de sus componentes de la forma que se manejan actualmente con el objetivo de alcanzar una mejora.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

53

5 CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015

Uno de los aspectos fundamentales para alcanzar el éxito en el entorno empresarial es encaminar a toda la organización y sus involucrados en una cultura de calidad; ello se logra con la adopción de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, de manera que su aplicación resulte una decisión estratégica que garantiza un real cumplimiento de las necesidades de los clientes.

La propuesta de un SGC responde a un enfoque a procesos que incorpora el ciclo Planificar- Hacer- Verificar-Actuar, así como una orientación basado en riesgos. De esta manera, a continuación, se detallan los mecanismos sugeridos para la adopción de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en función a sus requisitos.

Objeto y campo de aplicación

El enfoque del SGC se basa en dos premisas fundamentales:

- a) Demostrar la capacidad de la organización para proveer de servicios que satisfagan los requisitos de los clientes.
- b) Aumentar sistemáticamente la satisfacción del cliente mediante la aplicación de procesos alineados a la mejora continua.

5.1.1 Exclusiones

Dentro de la norma se establece la estructura que debe tener un sistema, también establece que no debe contener específicamente todos los requisitos, es decir se contempla aquellos que son aplicables de acuerdo a la necesidad o giro de la organización.

En tal efecto, si bien es cierto en la etapa de diagnóstico uno de los informantes señala que todos los puntos de la norma se aplican actualmente para efectos de la presente propuesta, después de un análisis minucioso evaluando la personería legal que tiene la organización desde sus inicios donde se establece su composición de la parte pública y privada, estatutariamente puntualiza que su fin es la comercialización de productos la administración de espacios por lo tanto se excluye el punto 8.3 donde se aborda el diseño y desarrollo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

54

5.1.2 Contexto de la organización

5.1.2.1 *Comprensión de la organización y su entorno*

Al contemplar el impacto que tienen los factores internos y externos con la organización, mismos que afectan a su desarrollo futuro, las variables que se establecen un marco a nivel macro y micro de acuerdo a su influencia, se propone la utilización de la matriz señalada en el **Anexo IV**, a través de la cual se podrá puntualizar de acuerdo a su impacto las áreas o procesos que deben intervenir e identificar el nivel de riesgo para Comercibarra; de esta manera garantiza el cumplimiento de este requisito y su gestión oportuna de información.

5.1.2.2 *Partes interesadas*

El entender cuáles son las partes interesadas para el cumplimiento de la calidad en el producto o servicio que ofrece la organización, se deriva de la correcta identificación de los actores, para ello se plantea la matriz de partes interesadas en el **Anexo V**; misma que reconoce su pertinencia y requisitos; cumpliendo de esta manera con el requisito de la norma.

5.1.2.3 *Definición del alcance del SGC*

Para el desarrollo de la presente propuesta se tomó en cuenta las brechas identificadas a partir de los instrumentos aplicados para la recolección de información, para ello se presenta a continuación un modelo de gestión de calidad, basado en la norma internacional ISO 9001:2015, y en el sistema de gestión llevado por parte de la compañía Comercibarra, para esto es necesario una actualización en su mapa de procesos, una reestructuración del manejo de la gestión administrativa y presentación de resultados tanto de la parte directiva como del área de apoyo, como se muestra en el **Anexo VI**.

En este sentido el alcance del sistema de gestión de calidad abarca los servicios de:

- Comercialización de productos
- Distribución, control y asignación de espacios para la comercialización

5.1.3 Modelo de gestión

La organización tiene establecidos procesos, mismos que serán documentados en función a los lineamientos que exige la norma, esto es: criterios y métodos de

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

55

funcionamiento, así como sus requisitos y salidas o resultados. Cada proceso tiene identificados a sus responsables, así como mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua. En tal sentido en el **Anexo VI** se especifica el mapa de procesos, como herramienta que nos permite visualizar e identificar las interacciones entre ellos y su alineación a la norma.

5.1.4 Liderazgo

En este apartado se establece que la alta dirección de Comercibarra es la responsable del sistema de gestión de calidad, y por ende de su efectividad, eficiencia y cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

A través de documentación mediante la cual se evidencie su compromiso con el adecuado funcionamiento del SGC y por consiguiente de su mejora continua, se asegura contar con los recursos necesarios que comprometen a cada uno de sus integrantes al cumplimiento de los objetivos, la puntualización de los requisitos con los que debe contar el personal debe encontrarse acorde al cargo por lo que se propone la aplicación del perfil de cargo establecido en el **Anexo VIII**.

5.1.4.1 Política

El establecimiento de parámetros puntuales en referencia a la política de calidad que debe manejar la organización, será la base para su planificación y definición de indicadores de control, de tal forma que su prioridad sea la satisfacción de los requerimientos del cliente, por lo que se propone la siguiente definición como política de calidad:

"Prestación de productos de calidad acorde a las necesidades y requerimientos del cliente bajo un control y el monitoreo de las partes intervinientes y la aplicabilidad le dan ala normativa legal vigente, a fin de ofertar excelencia y calidad."

5.1.4.2 Roles, responsabilidades y autoridad en la organización

Es necesario garantizar el cumplimiento del SGC, así como de los objetivos empresariales, para ello es fundamental contar con un mecanismo que oriente y permita que

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

56

el personal cumpla con los requisitos y lineamientos para la ejecución de sus funciones, por consiguiente, el **Anexo VII**, proporciona una guía concreta que asegura el cumplimiento de este requisito.

5.1.5 Planificación

Comercibarra debe establecer una planificación para el abastecimiento de sus productos y servicios en conformidad con la normativa y los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de calidad, tomando en cuenta que cada proceso se encuentra documentado y está siendo aplicado operativamente, además de que la calidad del producto y/o servicio sea la más óptima.

También es necesario que para la ejecución del servicio o la oferta del producto se cuente con los recursos necesarios, bajo una supervisión y control continuo del funcionamiento de los procesos desde su inicio hasta la entrega al usuario de producto o servicio.



Figura 18. Diagrama de planificación de oferta del servicio o producto
Fuente: Autora (2022).

La compañía de economía mixta Comercibarra realizará la designación a través de la alta dirección de un departamento de control de la Calidad y por ende su personal encargado

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

57

específicamente para el área de gestión de la calidad, mismo que deberá asegurarse del correcto desempeño del Sistema de gestión de calidad.

Para ello deberá realizar una coordinación continua de las actividades a desarrollarse, con el apoyo del área financiera y administrativa de la organización, a fin de que los productos o servicios cuenten con el aval de la norma, verificando el cumplimiento de las buenas prácticas de abastecimiento, además debe mantener una comunicación constante con el personal y socios que permita que los mismos se encuentren informados del procedimiento a llevarse a cabo y actuar en conformidad con los lineamientos de la compañía y de la norma ISO 9001-2015.

Finalmente, se destaca el **Anexo V**, mismo que permite el cumplimiento de la norma en cuanto al análisis del contexto, identificación de partes interesadas, así como facilita la identificación y gestión de riesgos.

5.1.6 Apoyo

5.1.6.1 Recursos

Comercibarra debe gestionar la asignación anual de recursos que garanticen el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, mismo que está enfocado en alcanzar un nivel alto de satisfacción del cliente.

Por otra parte, el departamento administrativo del talento humano validará la disponibilidad de personal calificado que dará soporte al departamento de calidad, con el objeto de todos los funcionarios estén alineados con la cultura de calidad que requiere la organización.

A fin de garantizar el funcionamiento de este departamento se deberá realizar la asignación de un área de trabajo que cuente con los equipos y herramientas para las actividades a ejecutarse en relación a los procesos de gestión y control de la calidad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

58

En concreto, se destaca que la organización cuenta con los mecanismos pertinentes para la ejecución de sus operaciones, en cuanto a la gestión y disponibilidad de recursos, así como del ambiente apropiados para la prestación de sus servicios.

5.1.6.2 Competencia

A través de fichas o matrices de cargo como la plateada en el **Anexo VIII**, la organización establece las competencias necesarias y requerimientos, para poder asegurarse que el personal está capacitado para las funciones a desempeñar, contemplando su formación académica y experiencia en el campo.

5.1.6.3 Toma de conciencia

La organización por medio de espacios de socialización, liderados por la dirección general en coordinación con el área de Talento Humano, donde se plasme de registros de control la asistencia de los mismo y se establezca que sus asistentes se encuentran actualizados en referencia a la temática abordada sobre el SGC en pro de mejorar su desempeño.

5.1.6.4 Comunicación

Comercibarra cuenta con mecanismos de comunicación interna, como el sistema de gestión documental y el correo institucional, mismos que están alineados al sistema de gestión de calidad y a través de los cuales se precisan los requerimientos, especificando: fecha, persona a quien va dirigido, el asunto a evaluarse, y quien realiza dicha solicitud

5.1.6.5 Información documentada

La documentación que se maneja debe ser controlada y actualizada, por parte de los responsables del sistema de gestión de calidad, para tal efecto se hace referencia la pirámide de documentos SGC ISO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

59



Figura 19. Pirámide documental de un sistema de gestión de calidad
Fuente: Universidad Nacional de San Juan (2022).

5.1.7 Operación

Tomando en cuenta la distribución de las áreas para la oferta de los productos y servicios de Comercibarra, se determina que hay procesos que deben de ser mejorados o más puntualizados, en tal sentido se propone que los mismos se encuentren directamente vinculados con el proceso de gestión estratégica donde se establece la normatividad, el plan estratégico, plan anual operativo y presupuesto, con los cuales se desarrollaran los demás procesos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

60



Figura 20. Diagrama de vinculación de procesos
Fuente: Autora (2022).

Con el propósito de reconocer los procesos que intervienen en el sistema, a continuación se detallan:

Proceso de comercialización

Comprende la exhibición de precios referenciales de los productos, realización de pagos de mensualidades de las bodegas, cuidado de la calidad de los productos, control y verificación del peso de los productos, manejo del cliente externo, y regulación de precios a nivel de mercados mayoristas nacionales.

Proceso de control de calidad

A través del sistema llevado por la organización este proceso permite la medición, evaluación y control de la calidad de productos y servicios, integrando esfuerzos con el fin de que los productos y servicios cuenten con un nivel de calidad destacado y le brinde total satisfacción al cliente.

Proceso de gestión financiera

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

61

Planificación anual del uso de los recursos financieros, ejecutar la contabilidad general de la empresa, administración en caja y tesorería de los fondos de la compañía, realizar compras y pago a proveedores, manejo de la administración tributaria, y llevar la cartera de clientes.

Proceso de tecnologías de la información

Brindar servicio de soporte tecnológico y de las operaciones de las tecnologías de la información.

Proceso administrativo

Maneja la planificación de la estructura orgánica de la empresa, ejecuta la administración del talento humano, vela por el uso y funcionamiento óptimo de la infraestructura y cuida el funcionamiento correcto de los servicios generales de la empresa, para lo cual se propone el manejo del siguiente organigrama.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

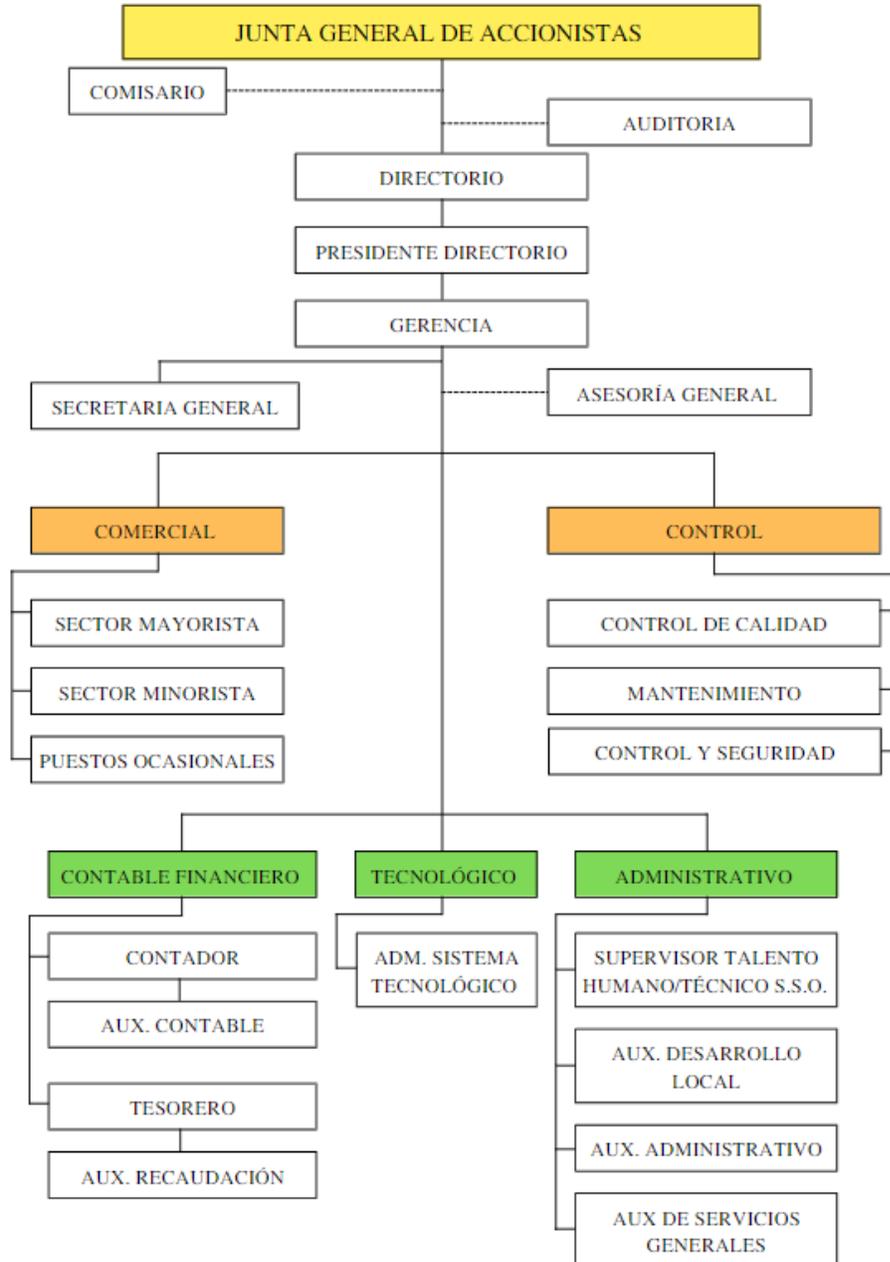


Figura 21. Organigrama propuesto
Fuente: Autora (2022).

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

63

En tal sentido tomando en cuenta los procesos actuales que maneja la compañía se presenta la siguiente propuesta en conformidad con la normativa ISO 9001, las cuales serán abarcadas en cada proceso, a fin de sustentar el funcionamiento del modelo de gestión de calidad para Comercibarra.

Requisitos del SGC	Procesos Comercibarra en conformidad con la norma
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	Control de calidad
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Control de calidad
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	Control de calidad
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	Gestión estratégica / Comercialización/ Control de calidad
5.1 Liderazgo y compromiso.	Gestión estratégica
5.2 Política de la calidad.	Gestión estratégica / Control de calidad
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	Talento humano
6.1 Acciones para dirigir los riesgos y oportunidades	Control de calidad
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	Gestión estratégica / Control de calidad
6.3. Planificación de cambios.	Gestión estratégica
7.1 Recursos.	Control de calidad / Gestión financiera / administración
7.2. Competencia.	Control de calidad
7.3. Toma de conciencia.	Gestión estratégica
7.4. Comunicación.	Gestión estratégica
7.5 Información documentada.	Control de calidad
8.1. Planificación y control operacional.	Control de calidad
8.2. Requisitos de los productos y servicios	Comercialización/Control de calidad
8.4. Control de los productos y servicios suministrados externamente.	Control y mantenimiento
8.7. Control de las salidas no conformes.	Administración
	Control y mantenimiento /Control de calidad

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

64

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Administración / Control de calidad
9.2. Auditoría interna.	Control de calidad
9.3. Revisión por la dirección.	Gestión estratégica
10.1. Generalidades.	Administración
10.2. No conformidad y acción correctiva.	Administración
10.3. Mejora continua	Control de calidad

Tabla 5. Propuesta de procesos en conformidad con la norma
Fuente: Autora (2022).

5.1.8 Evaluación de desempeño

5.1.8.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Las ISO 9001:2015 dentro de sus cláusulas establece que se debe llevar un control tanto documental como operativo de los procedimientos que se ejecutan, con lo cual se deberá de mantener evidencia de las gestiones realizadas, que incluyan los controles, socializaciones y demás actividades llevadas, donde las salidas de los procesos actuales sirvan de base para las entradas de procesos a mejorar.



Figura 22. Medios de evaluación

Fuente: Autora (2022).

La matriz de aspectos que inciden en la organización sugerida en la sección anterior recopila información que esta lista para ser sistematizada, con el propósito de monitorear el desempeño de los mismo e implementar las acciones de mejora que corresponda, en lo que respecta a la satisfacción de cliente se sugiere la utilización del instrumento de la encuentra

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

65

ya sean virtuales o directas al cliente, con el objeto de llevar una medición su nivel de satisfacción.

Además, en relación al análisis de la información después de la recopilación de datos, se realizará la identificación de los aspectos que llevaron a la satisfacción del cliente y al cumplimiento de sus requerimientos, lo que permitirá evaluar y determinar la eficacia del modelo, y de ser el caso la aplicación de correctivos respectivos.

5.1.8.2 Auditoría interna

Por otra parte, para la realización de la auditoría interna se sugiere una capacitación al personal encargado del monitoreo permanente del SGC, y que de ser el caso garantice la implementación formal de esta propuesta.

5.1.9 Mejora continua

A continuación se presenta una esquematización general de la estructura que se propone en pro de un ciclo de mejora, además se establece la interacción entre sus diferentes niveles estratégicos y operativos, mismos que serán llevados a cabo por las diferentes áreas de la empresa a través de la aplicación de sus Planes Operativos Anuales y Plan Anual de Contrataciones, considerando que los mismos se encontraran ejecutados de acuerdo a la normativa.

PROCESO	SUBPROCESO	ALCANCE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Proceso de gestión estratégica	Normatividad	Estructura orgánica, establecimiento de políticas, aprobación y manejo de normativas, presupuestos, reglamentos, planes estructurales, operativos y estratégicos, fijación de indicadores.	Manuales, reglamentos, políticas, informes y matrices
	Plan estratégico		
	POA		
Proceso de comercialización	Presupuesto	Comercialización de productos, oferta de servicios, permisos y registros de los mismos, estado del producto o servicio, área de oferta.	Registros de área venta, Guías de remisión, registro de proveedores, registro de sanciones.
	Mayorista		
	Minorista		
Proceso de control de calidad	Ocasionales	Métodos y procedimientos de control, acciones de evaluación del cumplimiento, establecimiento de estándares, aplicación de acciones correctivas y preventivas	Matriz de cumplimiento de la norma, informes de factibilidad, certificación de calidad, informe de ventas
	Identificación		
	Planificación		
	Implementación		
	Evaluación		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

66

	Acciones correctivas		
	Control y seguridad	Cumplimiento de disposiciones, utilización y mantenimiento de espacios, solución de conflictos, seguridad de usuarios internos y externos, control de comercialización, verificación de informalidad	Bitácoras de asistencia, ingreso, videovigilancia, registro de novedades
	Mantenimiento de la infraestructura		
Proceso de gestión financiera	Contabilidad Tesorería Recaudación	Compras, pagos, facturación, control bancario, recaudación de valores, manejo de impuestos.	Facturas, comprobantes, estados financieros,
Proceso de tecnologías de la información	Planificación de recursos Soporte técnico Administración de Talento	Instalación, mantenimiento, capacitación y control de Tics, respaldo de la información.	Informe de bienes y servicios
Proceso administrativo	Humano Servicios Generales Seguridad Industrial	Selección de personal, capacitación, plan de acción riesgos y accidentes laborales, manejo de la gestión documental.	Contratos, reportes de asistencia, reporte de siniestros, oficios, memorandos, informe de despacho de solicitudes.

Tabla 6. Propuesta estratégica mapa de procesos
Fuente: Autora (2022).

La puntualización de procedimientos y los subprocesos para la oferta del producto o servicio, especificados en el mapa de procesos, se encuentran alineados con la norma ISO 9001-2015 y la normativa legal que rige a la organización. Adicionalmente se especifican los instrumentos que servirán como medios de verificación del cumplimiento de cada una de las actividades de los subprocesos para la realización de los controles o auditorías respectivas.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

67

CONCLUSIONES

Mediante diversas fuentes y herramientas de obtención de información se logró establecer el estado de la organización, y que requisitos de la norma para Sistemas de Gestión de calidad se encontraban aplicados.

Una vez recopilada la información se procedió un análisis desde la parte normativa y otro desde la parte legal, gracias al cual, se determinó las brechas que mayor intervención se necesita, como el alcance, apoyo; recursos, competencia, comunicación, control de la información documentada, liderazgo, planificación y operación, definiendo la estructura a desarrollar.

El análisis realizado sirvió como base para la estructuración y propuesta del sistema de gestión de calidad, en conformidad con las necesidades del usuario planteando así un rediseño de su organigrama para que se cuente con un área específica para el control de la calidad enfocándose en la obtención de una mayor eficiencia y eficacia en sus procesos, alineándose a la norma.

Una vez finalizada la investigación se dio como resultado la generación de un modelo de gestión de calidad que se encuentra acorde al giro de la organización, dando así cumplimiento a la razón de ser de este estudio.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

68

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la alta dirección un involucramiento continuo en los procesos que se llevan a cabo, creando una cultura de calidad que permita el establecimiento de responsabilidades y alcances de cada proceso debe ser acorde al cumplimiento de los objetivos como organización y a lo establecido en la norma de calidad.

Además la intervención basados en los focos de alarma debe ser inmediata, por lo que se recomienda que el sistema de gestión de calidad se encuentre direccionado conforme a las necesidades, tal como la propuesta planteada, que permite que los procesos de valor se encuentren planificados, ordenados y evaluados para su mayor efectividad.

También es necesario que se fortalezca el vínculo del área administrativa con los socios de la organización, incitando a que cada uno de sus miembros se manejen en conformidad con las políticas, valores, y objetivos planteados, de la mano de una retroalimentación continua de las necesidades de los clientes logre mayores beneficios para Comercibarra mejorando el desarrollo de la gestión empresarial.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

69

BIBLIOGRAFÍA

- CEPAL. (2021). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe*. Obtenido de "Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida" de Ecuador.
- COMERCIBARRA. (2017). *Compañía de Economía Mixta Mercado Mayorista* . Obtenido de <http://mercadomayoristaibarra.com/web/comercibarra-en-linea/>
- Diez Barroso , C. B., & Martínez, M. I. (s.f.). *Metabase de Recursos Educativos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos*. Obtenido de Texto: Alcance de la investigación.
- Duque, O. Y. (2018). *Procesos administrativos*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- ECOTEC, U. (2018). *Los tipos de Compañías y Sociedades en el Ecuador*. Obtenido de https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2019F1_CON101_06_124721.pdf
- Fundibeq. (2019). *Modelo Iberoamericano*. Obtenido de https://www.fundibeq.org/images/pdf/Modelo_Iberoamericano_V2019_AP_revisado.pdf
- Gonzalez, A. (2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de Principios de Calidad: <https://www.emprendepyme.net/los-principios-de-calidad.html>
- Gordillo, A. (2019). *Las sociedades de economía mixta*. Obtenido de https://www.gordillo.com/pdf_tomo9/libroi/capitulo24.pdf
- Larrea, M. (2000). *ORDENANZA MUNICIPAL*. Obtenido de http://documentos.ibarra.gob.ec/uploads/documentos/ORDENANZA/ordenD_08-02-2000.pdf
- López, N., & Sandoval, I. (2016). *Metodos y Técnicas de Investigación Cualitativa y Cuantitativa*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9todos%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Mc Graw Hill. (2018). *La empresa y su organización*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>
- Merino Sanz, M. J., Pintado Blanco, T., Sánchez Herrera , J., & Ildefonso Grande, E. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC.
- Miler, S. (2011). *Tipos de Investigación Científica* . Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

70

- OECD. (2020). *Impacto macroeconómico del COVID-19 en Ecuador: desafíos y respuestas*. Organización para la Economía Cooperación y desarrollo. Obtenido de <https://www.oecd.org/dev/Impacto-macroeconomico-COVID-19-Ecuador.pdf>
- Padilla, C. G. (2012). *Gobierno de Canarias*. Obtenido de <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/cperpad/files/2012/05/tema1empresa.pdf>
- Pineda, L. C. (2019). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Presidencia del Congreso Nacional. (2007). *LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sanchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Secretaria Nacional de Planificación. (2021). *CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Torres, S. (2015). *Repositorio Institucional UNAN-Managua*. Obtenido de Procesos Administrativo y gestión empresarial en: <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

71

ANEXOS

Anexo I: Guía de entrevista

- ¿La compañía cuenta con procesos esquematizados y organizados para su funcionamiento?
- ¿La Gerencia ha diseñado estrategias que mejoren la producción y la comercialización de la organización?
- ¿Se aplican estrategias para incrementar la productividad de la compañía Comercibarra?
- ¿La compañía realiza controles y reestructuraciones en sus procesos?
- ¿Considera que las medidas utilizadas actualmente están alineadas con un solo enfoque por parte de sus actores?

Anexo II: Cuestionario de encuesta

COMERCIBARRA

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de servicio ofertado por Comercibarra?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Completamente satisfecho

¿Qué tan importante consideras los productos y servicios de Comercibarra para la Zona Norte del país?

- Nada importante
- Poco importante
- Indiferente
- Medianamente importante
- Muy importante

¿Hasta qué punto los productos y servicios han cumplido con sus necesidades?

- Nada

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

72

- Muy poco
- Regular
- Medianamente
- Totalmente

¿Con que frecuencia utiliza los servicios de Comercibarra?

- Nunca
- Casi nunca
- Ocasionalmente
- Cada mes
- Cada semana

¿Cuán rentable considera a Comercibarra tomando en cuenta tiempo, costo y servicio o producto?

- Pésima
- Mala
- Regular
- Bueno
- Excelente

¿Cuán probable es que recomiende los productos y servicio de Comercibarra?

- Nada probable
- Poco probable
- Muy probable
- Probable
- Totalmente probable

¿Considera que Comercibarra ha sido receptivo con las sugerencias o inconformidades que se presentan?

- Nada
- Poco
- Regular
- Buenos
- Excelente

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

73

Anexo III: Matriz de evaluación al Gerente

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015							
EMPRESA: COMERCIBARRA							
FECHA APLICACIÓN: 08 de septiembre del 2022							
RESPONSABLE: IVAN LARA							
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						
<p>Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario y colocar el medio de verificación.</p>							
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

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

74

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
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.				x			
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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

75

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
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:					x		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

76

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		
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Demostrar 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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

77

Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.						x	
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
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	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
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	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.						x	

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

78

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							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	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		
6.1.2 La organización Debe planificar:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

79

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		
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
6.2.1 La organización Debe:	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		
Los objetivos de la calidad Deben:	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		
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar qué se va a hacer					x		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

80

Determinar qué recursos se requerirán					x		
Determinar quién será responsable					x		
Determinar cuándo se finalizará					x		
Determinar cómo se evaluarán los resultados					x		
6.3 Planificación de los cambios							
La organización Debe:	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							
7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	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		
7.1.2 Personas. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

81

Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.				x			
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:	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		
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:	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		
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación
7.1.5.1 Generalidades. 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					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		
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

82

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		
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación	
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 cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas						x		
7.2 Competencia								
La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación	
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC						x		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

83

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	Observación
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.					x		
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación
Qué comunicar					x		
Cuando comunicar				x			
A quién comunicar					x		
Cómo comunicar				x			
Quién comunica					x		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

84

7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación
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	Observación
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		
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		
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

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

85

Distribución, acceso, recuperación y uso				x			
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		
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios					x		
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios					x		
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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

86

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		
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		
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		
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		
Manipular o controlar la propiedad del cliente				X			
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.					X		
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		
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos					X		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

87

considerados necesarios por la organización							
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					x		
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		
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma					x		
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					x		
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente					x		
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.					x		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

88

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		
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		
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							
8.3.1 La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios					x		
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		
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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

89

La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo					X		
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		
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 'en documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo					X		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

90

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 definen 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 revisión 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

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

91

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					X		
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo					X		
Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones					X		
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios					X		
Conserva información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos					X		
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		
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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

92

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		
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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

93

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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

94

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

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

95

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		
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		
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		
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

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

96

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		
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 identifican 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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

97

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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

98

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		
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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

99

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		
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		
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		
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría					X		
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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

100

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		
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							

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

101

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		
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados					X		
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC					X		
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra un 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 conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir					X		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

102

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		
10.3 Mejora continua	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC					x		
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					x		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

103

Anexo IV: Matriz de evaluación perspectiva externa

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

EMPRESA: COMERCIBARRA

FECHA APLICACIÓN: 12 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

RESPONSABLE: INVESTIGADORA

Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de cálculo se mostrará la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.

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			

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

104

4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.				x			
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		

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

105

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
Demostrar 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			

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

106

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		
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Demostrar 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			
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
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					

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

107

5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
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					
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.		x					
A asignar 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							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	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					

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

108

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					
6.1.2 La organización Debe planificar:	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					
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
6.2.1 La organización Debe:	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					
Los objetivos de la calidad Deben:	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				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

109

Comunicarse			x				
Actualizarse, según corresponda		x					
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	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					
6.3 Planificación de los cambios							
La organización Debe:	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							
7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

110

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			
7.1.2 Personas. La organización Debe:	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			
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:	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			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:	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				
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación
7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:		x					
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				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

111

Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito			x				
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación
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				
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación
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 cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas			x				
7.2 Competencia							
La organización debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC			x				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

112

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	Observación
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.		x					
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplica	Observación
Qué comunicar		x					
Cuando comunicar			x				
A quién comunicar				x			
Cómo comunicar		x					
Quién comunica		x					
7.5 Información Documentada							

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

113

7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	No aplic a	Observación
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 aplic a	Observación
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			
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 aplic a	Observación
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite				x			
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 aplic a	Observación
Distribución, acceso, recuperación y uso			x				
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad			x				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

114

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				
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios			x				
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios			x				
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				
Ser adecuada para las operaciones de la organización.				x			

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

115

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				
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				
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				
Manipular o controlar la propiedad del cliente			x				
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x					
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				
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización		x					
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			x				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

116

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				
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma			x				
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		x					
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x					
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		x					
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					
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				

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

117

8.3.1 La organización debe	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios			x				
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					
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				
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	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La organización debe							
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño			x				
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares		x					
Considerar los requisitos legales y reglamentarios			x				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

118

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 'en 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 definen 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 revisión 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	

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

119

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			x				
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo			x				
Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones			x				
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios	x						
Conserva información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos			x				
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				
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					
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		x					

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

120

productos y servicios de acuerdo con los requisitos							
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.			x				
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				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

121

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				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

122

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					
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			
8.5.4 Preservación	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

123

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				
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				
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				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

124

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 identifican 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
Describa la no conformidad		x					
Describa las acciones tomadas		x					

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

125

Describa 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					
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					

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

126

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					
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					
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				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

127

Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría			x				
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría			x				
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

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

128

Oportunidades de mejora		x					
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					
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		x					
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC				x			
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra un 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			

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

129

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 conformidades 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				
10.3 Mejora continua	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		x					
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		x					

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

130

Anexo IV. Matriz de Evaluación de la organización

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN						
Fecha:				Versión:		
Responsable:						
Contexto	Detalle	Tipo de impacto		Nivel de riesgo		
		Positivo	Negativo	Bajo	Medio	Alto
Social	1.	(x)		(x)		
	2.		(x)		(x)	
	3.	(x)				(x)
Económico	1.					
	2.					
	3.					
Político	1.					
	2.					
Ambiental	1.					
	2.					
	3.					
Legal	1.					
	2.					
	3.					
Tecnológico	1.					
	2.					
Observaciones (Detalle de las variables a intervenir)						
1.-						
2.-						
3.-						
4.-						
Acciones en función a los riesgos						
1.-						
2.-						
3.-						
4.-						

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

131

Anexo V. Matriz partes interesadas

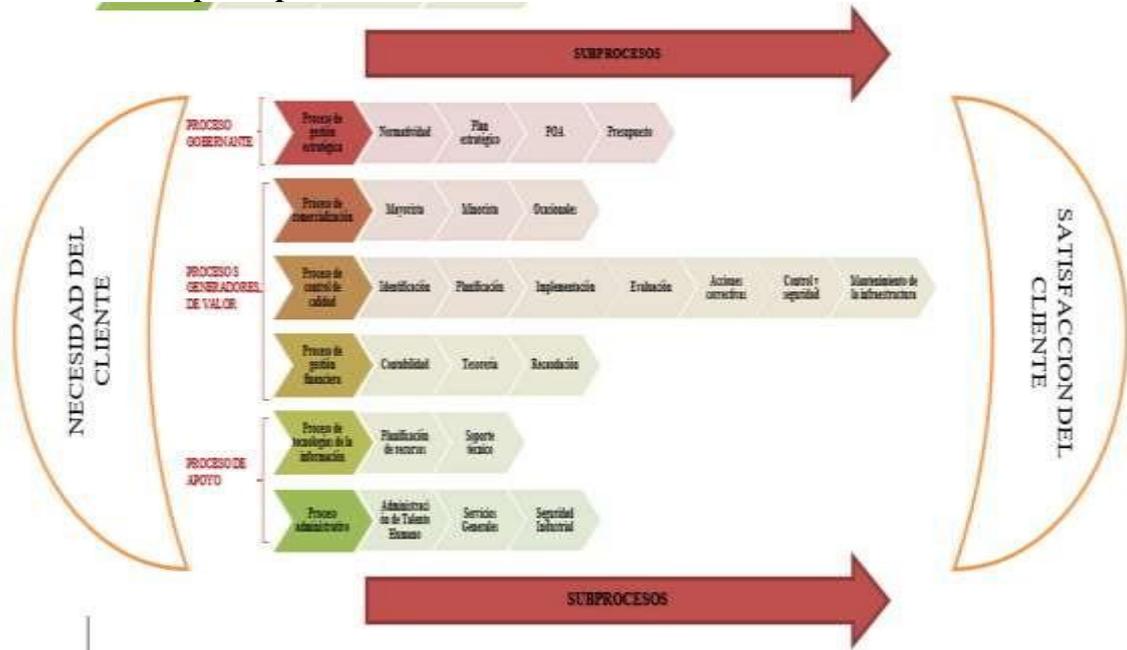
ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS				
Fecha:			Versión:	
Responsable:				
Tipo de actor	Proceso en el que incide	Detalle	Tipo de Influencia	
			Directa	Indirecta
1.-Socio	Proceso de comercialización	a) b) c)		
2.-Ente de control	Proceso de gestión estratégica	a) b) c)		
3.-Proveedor	Proceso de control y mantenimiento	a) b) c)		
4.-Accionista	Proceso administrativo	a) b) c)		
5.-				
6.-				
Conclusiones (Detalles a intervenir)				
1.-				
2.-				
3.-				
4.-				
5.-				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

132

Anexo VI. Mapa de procesos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001-073 CEAACES-2013-13
INSTITUTO DE POSGRADO

133

Anexo VII. Perfil de cargo

PERFIL DE CARGO		 ComerciBARRA Compañía de Comercio Nóta Mercado Mayorista de Ibarra	
FECHA		VERSIÓN	
Identificación			
Nombre del cargo			
Área			
Inmediato superior			
Contexto			
Requisitos			
Nivel académico			
Área de especialización			
Experiencia			
Competencias técnicas			
Aptitudes			
Responsabilidades			
1.-			
2.-			
3.-			
Funciones			
1.-			
2.-			
3.-			