

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado se ha elaborado para que la matriz de Mutualista Imbabura de la ciudad de Ibarra, logre implementar un Sistema de Gestión de calidad para mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados por la institución de modo que pueda mejorar la atención y el servicio al cliente por medio de sus renovados procesos. El Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de leyes, normas, procedimientos y lineamientos internacionales que se debe seguir detalladamente para poder acreditarlo y después de ello implementarlo en las empresas ya sean públicas o privadas. El proyecto está estructurado por cuatro capítulos que son: Diagnóstico situacional, Marco Teórico, Propuesta, Análisis de Impactos, Conclusiones, Recomendaciones y Bibliografía, además esta incluido los respectivos anexos. En el diagnóstico realizado logré establecer cuales son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, donde pude determinar algunas falencias pero que se pueden sobrellevar, pero también encontré fortalezas como que poseen los equipos idóneos para el desempeño de su trabajo por parte de los empleados. El marco teórico desarrollado está enmarcado de dentro de los siguientes parámetros: los conceptos básicos de: Sistema, Gestión y Calidad, dentro de los mas importantes, también la clasificación e importancia de algunos términos para la mayor comprensión de los mismos y finalmente la normativa de las normas ISO 9001-2000 que es de donde surge el Sistema de Gestión de Calidad. La propuesta está elaborada en base a la normativa internacional ISO 9001-2000 ya que es la estructura internacional a seguir para acreditar e implementar este sistema, por lo tanto mi propuesta gira irremediabilmente alrededor únicamente de dicha norma, esta también se basa por el estudio realizado en el primer capítulo ya que existían algunas falencias que tenían que ser afrontadas para mejorar el servicio y la atención a los clientes que es en lo que se fundamenta la norma. Finalmente, se elaboró el análisis de los principales impactos que va a tener el proyecto, estos son: Impacto económico, social, mercadológico y general. También se realizó las conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

## Executive Summary

This work has been developed to grade the matrix of mutual Imbabura from the city of Ibarra; I succeeded in implementing a quality management system to improve the quality of products and services offered by the institution so that it can improve care and attention to customer service through its renewed processes.

The Quality Management System is a set of laws, rules, procedures and international guidelines to be followed carefully in order to accredit and thereafter implement it in public or private companies. The project is structured in four chapters: Situational diagnosis, Theoretical Framework, Proposal, Impact Analysis, Conclusions, Recommendations, and Bibliography, also including the respective annexes. In the diagnosis made I managed to establish their strengths, weaknesses, opportunities and threats, which can identify some flaws but they can be overcome, but I also found strengths in the appropriate equipment to perform work by employees.

The theoretical framework is framed within the following parameters: the basics of: System Management and Quality, among the most important, also the ranking and importance of some terms for greater understanding of them and finally the rules of ISO 9001-2000, which is the Quality Management System.

The proposal is made based on international standards ISO 9001-2000 and is the international structure to continue to establish and implement this system, so my proposal inevitably revolves solely around that rule is also based on the study in the first chapter because there was some mistakes that needed to be addressed to improve service and attention to customers in which the standard is based on. To Conclude, I elaborate the analysis of the main impacts for the project and these are: Economic, social, and general marketing. We also performed the conclusion and their recommendation