



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Impacto en los indicadores de calidad del departamento comercial,
aplicando sistema de gestión ISO 9001:2015**

AUTORA:

Barco Caicedo, Magali Leonela

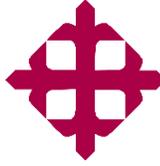
**Componente práctico del examen complejo previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración de Empresas.**

TUTOR:

Ec. Coello Cazar David, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

31 de agosto de 2023

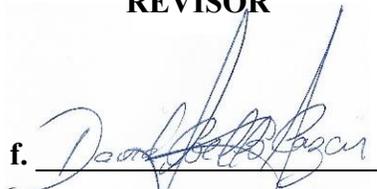


UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Barco Caicedo Magali Leonela**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**.

REVISOR

f. 

Ec. Coello Cazar, David, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 31 del mes de agosto del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Barco Caicedo Magali Leonela

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Impacto en los indicadores de calidad del departamento comercial, aplicando sistema de gestión ISO 9001:2015**, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 31 del mes de agosto del año 2023

LA AUTORA

f. _____

Barco Caicedo, Magali Leonela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUTORIZACIÓN

Yo, Barco Caicedo Magali Leonela

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Impacto en los indicadores de calidad del departamento comercial, aplicando sistema de gestión ISO 9001:2015**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 31 del mes de agosto del año 2023

LA AUTORA

f. _____

Barco Caicedo, Magali Leonela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INFORME DE COMPILATIO

David Coello

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

Magali.Barco

2% Similitudes

4% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas

3% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Magali.Barco.docx ID del documento: f6b8dc79cfc2bfaa3d5db35fa95c38e7e14aefe3 Tamaño del documento original: 515,42 kB	Depositante: David Coello Cazar Fecha de depósito: 22/8/2023 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 22/8/2023	Número de palabras: 7020 Número de caracteres: 47.176
---	--	--

David Coello Cazar



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

(NOMBRES Y APELLIDOS)

Miembro II

f. _____

(NOMBRES Y APELLIDOS)

Miembro III

ÍNDICE

ÍNDICE	VII
TABLAS	VIII
Introducción	2
Antecedentes	2
Planteamiento del Problema	3
Objetivo.....	3
Delimitación.....	3
Investigación Exploratoria	4
Desarrollo.....	5
La Calidad En El Siglo XXI	5
Norma ISO 9001	5
Sistema De Gestión De Calidad.....	6
ISO 9001:2015	6
Beneficios De Los Requisitos Regulatorios	9
Importancia De La Norma Iso 9001:2015 En El Área Comercial.....	10
Indicadores De Calidad.....	11
Post Implementación De Indicadores De Calidad En FABMER.....	11
Análisis De Resultados	14
Estructura Armonizada.....	15
Servicios.....	16
Enfoque Basado En Procesos.....	17
Enfoque Basado En Riesgos	18
Conclusiones	20
Bibliografía	21

TABLAS

Tabla 1 Encuesta de Satisfacción al Cliente.....	12
Tabla 2 Check list – contexto de la organización.....	14
Tabla 3 Check list – contexto de la organización.....	15
Tabla 4 Check list – servicios.....	16
Tabla 5 Enfoque basado en procesos	17
Tabla 6 Enfoque basado en riesgos	18

FIGURAS

Figura 1 Principios de la gestión de calidad	6
Figura 2 Dato estadístico - contexto de la organización.....	15
Figura 3 Estructura armonizada.....	16
Figura 4 Servicios	17
Figura 5 Enfoque basado en procesos.....	18
Figura 6 Enfoque basado en riesgos	19

RESUMEN

La evaluación de la situación inicial del área comercial de la empresa FABMER en donde se evidencie las falencias que puede enfrentar el proceso, con el enfoque basado en procesos, riesgos y resultados para la toma de decisiones que se adapten y prevengan las situaciones futuras en la organización. El objetivo general del ensayo es analizar el impacto de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en el área comercial. El desarrollo del trabajo de investigación se basará en la metodología check list y encuesta de satisfacción para identificar las falencias ya realizada por la empresa (falta de comunicación, procedimientos y controles de calidad) y que demanden la implementación la Norma ISO 9001:2015 para fomentar la capacidad de evaluar, administrar, documentar y realizar cualquier tipo de proceso no solo en el área comercial.

En base a los elementos obtenidos en relación del tema planteado como impacto en los indicadores de calidad del departamento comercial, aplicando sistema de gestión ISO 9001:2015, se ha iniciado con la situación actual en relación a la gestión de hallazgos con el fin de incorporar acciones correctivas y preventivas, eliminar riesgos, gestionar potenciales oportunidades y mejorar los indicadores de productividad en la organización.

Introducción

Antecedentes

La Organización Internacional de Normalización (ISO), 2015 se define como “la federación mundial de los organismos nacionales de normalización, en base al trabajo de preparación de normas internacionales a través de comités técnicos”. (ISO, 2015)

Fue fundada en los años de 1946 con la presencia de 64 representantes delegados provenientes de 25 países, la norma promueve la adopción de un enfoque a procesos a desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar de esta manera la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del mismo.

Las organizaciones deben de establecer objetivos de calidad en todas las funciones, niveles y procesos pertinentes, a su vez estos objetivos deben de ser coherentes con la política, medibles, pertinentes a los productos y servicios, tener seguimiento, comunicarse y actualizarse.

La comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas debido a su efecto potencial debe de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, esto desde el punto de vista del clientes externo, pero a su vez de la misma manera debe de satisfacer las necesidades de los clientes internos, en este caso los gerentes o la alta dirección, es por esto que se requieren indicadores de gestión que ayuden a evaluar los resultados tanto con los clientes internos como externos.

La organización dentro del seguimiento, medición y análisis debe de determinar que necesita seguimiento y medición, así mismo los métodos de seguimiento, análisis y evaluación, en este caso cuando analizar y evaluar y cuando evaluar los resultados, de ahí surge el hecho de la satisfacción del cliente, evaluar la percepción de sus clientes sobre como satisface sus necesidades y expectativas.

El área comercial a través del tiempo ha sido unas de las base y fuente de generación de ingresos dentro de las organizaciones, a su vez, por ser tan dinámico su comportamiento, el presente trabajo de investigación está orientado a un levantamiento de procesos dentro del departamento comercial para identificar los indicadores que sirvan como matriz de semaforización para la toma de decisiones, esto de la mano con las normas ISO 9001 2015.

Planteamiento del Problema

Actualmente en el área comercial, si bien es cierto se manejan indicadores, en muchos de los casos no se cuenta con la idea clara de cuáles van a ser los más eficientes al momento de medir la calidad de gestión, muchas ocasiones se confunden entre indicadores estratégicos con indicadores de calidad, para esto es muy común que se confundan al seleccionar tanto el indicador como el nivel de impacto dentro del proceso.

A su vez también es importante que dentro de los procesos comerciales tienden a confundirlo con procedimiento, es decir, para el mapa de procesos que maneja la empresa en términos de control de gestión son importante los procesos y se deja un lado los indicadores de calidad, pero cuando ya se habla de auditoría de gestión no se maneja de manera independiente ni se realiza un proceso sistemático, se torna no objetiva, debido a que, no se cuenta muchas veces con información documentada, lo que no cumpla con criterios de auditoría.

La falta de conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas limitan la visión al momento de seleccionar los indicadores de calidad. Ya dentro de la parte operativa, falencias en la planificación y control enmarca indicadores erróneos. Es decir, el no llevar una planificación en ventas incluso puede repercutir en indicadores de calidad de otras áreas como la de logística, producción, entre otras.

FABMER, cuenta con un área comercial centralizada, sin embargo, no cuenta con un proceso establecido con sus políticas y procedimientos que sean plenamente documentados y capacitados por el personal. Adicionalmente existe una gran cantidad de requerimientos que son manejados directamente por los diferentes departamentos, que luego son regularizados de acuerdo a la conveniencia.

Objetivo

El propósito del presente ensayo es analizar el impacto de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en el área comercial de la empresa FABMER.

Delimitación

Campo: Gestión de calidad

Área: Comercial

Aspecto: Indicadores de Gestión de Calidad

Sector: Fabricantes y convertidores de productos Tissue como servilletas, papel higiénico (institucional, domestico), fundas de papel, industriales y/o comerciales en general.

Investigación Exploratoria

Según Malhorta (2019), “busca examinar un problema o situación para proporcionar conocimiento y de esta manera facilitar la inmersión y la comprensión del problema de investigación” (Ramírez, 2022). Este tipo de investigación impulsa a la evaluación de hallazgos en la empresa orientados en la toma de decisiones a corto y largo plazo, y así poder implementar los indicadores propuestos.

Para el análisis del impacto de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en el área comercial de la empresa FABMER, se realizó en el lugar de los hechos, lo que implicó tomar la información de fuentes directas, sin manipular ni controlar las variables. Los datos recopilados provienen directamente del individuo o grupo de estudio, la misma permite observar un fenómeno en sus condiciones reales. (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018). En base al estudio de campo se relaciona con la recopilación de la información de los eventos evidenciados dentro de la empresa, la misma es útil para evaluar la situación actual para la reingeniería de proceso y entendimiento de los datos recolectados.

Por lo antes expuesto, se incluyen para este ensayo los datos tomados de una encuesta realizada por la empresa en el mes de marzo del presente año, y los resultados se presentan más adelante.

En base al proceso comercial se determinará la situación actual del área en relación a la investigación de campo en donde se evidencia falencias en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, las directrices contempladas serán en base a los requisitos claves de la norma.

Desarrollo

La Calidad En El Siglo XXI

Los primeros brotes relacionados con la calidad se remontan a principios del siglo XX y empiezan en la empresa americana Bell Telephone System. (Lemos, 2015). En 1920, la empresa, preocupada por la calidad de los productos suministrados por sus proveedores, decidió crear un departamento de inspección en su filial de Wester Electric Company. En donde uno de sus objetivos era encontrar la forma de conseguir un buen número de datos sobre la calidad de sus equipos sin aumentar los niveles de inspección.

En base al análisis expuesto por Abate (2018), en el “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de una Empresa Dedicada a la Elaboración de Productos y Servicios de Limpieza para Industrias de Consumo Masivo” el cual indica hoy en día la norma de calidad ISO 9001:20015 da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación. (Abate, Lucy, 2018, p.4)

En pleno siglo XXI, los lideres de las organizaciones

Núñez (2019), hace referencia y relación con la norma antecesora versión 2008 ya que la actual está enfocada en los riesgos y oportunidades que está sometida la empresa, considerando los procesos son el punto de análisis, estudio y cambio fundamental sobre el cual se debe enfocar el presente proyecto. (Núñez, 2019, p.4)

En el trabajo de titulación “Sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2015 para la empresa de insumos de calzado Carvifactory Cia Ltda”, según Núñez (2019) “evidencia el 57% conlleva a la falta de cumplimiento de los procesos, por ello, se muestra la necesidad de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad adecuado para la producción”. (Núñez, 2019, p.4)

Norma ISO 9001

ISO 9001, norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente. (Escuela de Excelencia Europea, 2023)

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas realizan la certificación para garantizar a sus clientes la mejora continua de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones para la satisfacción del cliente interno y externo.

“La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos regulatorios para un sistema de gestión de la calidad en una organización. Estos requisitos están diseñados para ayudar a las organizaciones a asegurar que sus productos y servicios cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. En el siguiente artículo abordaremos los principales requisitos de la norma ISO 9001:2015”. (Escuela de Excelencia Europea, 2023)

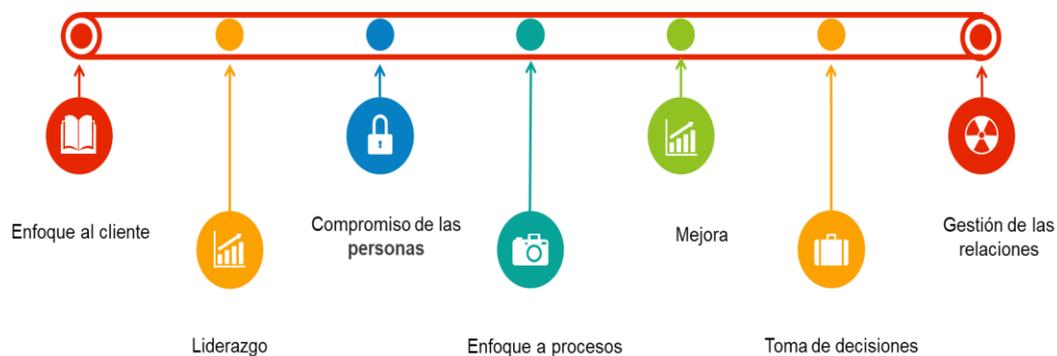
Sistema De Gestión De Calidad

De acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, define “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible y beneficios potenciales”. (Norma ISO 9001:2015, ISO, 2023)

Los principios de la gestión de calidad son:

Figura 1

Principios de la gestión de calidad



Nota. Los principios son la base racional para la organización que permiten mejorar su desempeño. (Norma ISO 9001:2015, ISO, 2023)

ISO 9001:2015

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los

beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio. (ISO, 2015)

En el año 2021, la Norma ISO 9001:2015 cuenta con una nueva versión con nuevas características a considerar basándose en una estructura armonizada, contexto de la organización, partes interesadas, servicios, enfoque basado en los procesos, enfoque basado en los riesgos y enfoque de resultados. (Excellence, ISO Tools, 2022)

Estructura Armonizada

El objetivo central de la nueva estructura es facilitar el trabajo de aquellas empresa u organizaciones que deseen utilizar un sistema integrado de gestión con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 27001 e ISO 45001. (Excellence, ISO Tools, 2022)

Con esta nueva estructura se propone direccionar y facilitar las directrices para que sean aplicadas en el proceso.

Contexto de la Organización

Las empresas y organizaciones deben determinar su contexto específico, asegurando que su sistema de gestión de la calidad es el apropiado para dicho contexto. Factores como el entorno cultural, político, social o financiero, entre otros, pueden llegar a tener un efecto sobre la organización en cuestión. (Excellence, ISO Tools, 2022) En base al contexto, se deben evaluar el entorno del cliente interno y externo de la organización.

En la organización existen los factores internos pueden mencionarse la estructura organizativa, la cultura corporativa de la empresa, las políticas, los sistemas de información y los procesos de toma de decisiones, entre otros. (Excellence, ISO Tools, 2022)

Partes Interesadas

La consideración de las necesidades importantes de todas las partes interesadas, más allá de los requisitos de los clientes, es una de las exigencias de la norma ISO 9001:2015 de cara a las empresas y organizaciones. Entre ellos se puede mencionar franquiciados o usuarios finales, entre otros muchos. (Excellence, ISO Tools, 2022)

Las partes interesadas deben evaluar los requisitos necesarios del cliente interno y externo de la organización y así fomentar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Servicios

Asimismo, la ISO 9001:2015 ha adaptado algunas de sus secciones tradicionales de cara, una vez más, al sector servicios. Ahora la norma utiliza explícitamente los conceptos de “producto y servicio”, frente al uso único que se hacía anteriormente del concepto “producto”. (Excellence, ISO Tools, 2022)

En la actualidad las empresas ya no sólo buscan ofrecer al público un bien, sino que invierten sus recursos en ofrecer un servicio o “experiencia” esto con el fin de generar en los clientes la idea de exclusividad y personalización de servicio que sirva en gran manera en la fidelización del cliente y en la potencialización de las marcas.

Enfoque Basado en Procesos

El enfoque basado en procesos cuenta con una gran importancia en la ISO 9001:2015. En este sentido, la empresa u organización gestionará sus procesos con el fin de conseguir los resultados esperados. Según la norma, los mencionados resultados esperados se refieren a la provisión de productos y servicios en conformidad y consistentes. (Excellence, ISO Tools, 2022)

“No esperes otro resultado si sigues haciendo lo mismo”, es básicamente lo que quiere decir la norma en este apartado. Para poder obtener otros resultados es necesario evaluar los procesos actuales, buscar opciones de mejora, eliminar actividades innecesarias o repetitivas, optimizar los procesos con el fin de reducir tiempo y en caso de ser requerido reestructurar por completo los procesos.

Enfoque Basado en Riesgos

Este enfoque se integra en toda la norma ISO 9001:2015. Hace referencia a la identificación de riesgos por parte de la empresa. En este sentido, se tratará de reducirlos para evitar la elaboración de productos y servicios considerados no conformes. (Excellence, ISO Tools, 2022)

Los diferentes procesos del sistema de gestión de la calidad se adaptarán al ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar, según sus siglas en inglés). No obstante, algunos de estos procesos precisan de más control para que la compañía alcance sus objetivos. La norma ISO 9001:2015 busca que todas las empresas y organizaciones desarrollen una visión de enfoque basado en riesgos.

“Lo que no se mide no se controla, y lo que no se controla no se puede mejorar”, uno de los primeros pasos en la creación de un negocio consiste en la evaluación de los riesgos, una adecuada evaluación de riesgos tiene entre tantos beneficios el prever hasta cierto punto las situaciones que podrían presentarse a una empresa y el conocer con antelación estos posibles eventos permite elaborar planes de contingencias, medidas preventivas, pero sobre todo facilita en gran medida la toma de decisiones.

Enfoque a Resultados

El hecho de que el sistema de gestión de la calidad cumpla con lo propuesto, es otro de los elementos centrales de la norma. El enfoque a resultados de esta norma considera la capacidad de la compañía de generar confianza en torno a sus productos y servicios frente a sus clientes o cualquiera del resto de las partes interesadas. (Excellence, ISO Tools, 2022)

En base el enfoque de resultados para poder medir el desempeño del personal, sistema de gestión de calidad, procesos, satisfacción del cliente interno y externo, a través de herramientas planteadas.

Beneficios De Los Requisitos Regulatorios

Cumplir con los requisitos regulatorios de la norma ISO 9001:2015 tiene numerosas ventajas y múltiples beneficios para una empresa. Mencionamos a continuación los principales procesos que se verán reforzados de forma positiva. (Escuela de Excelencia Europea, 2023)

Mejora de la calidad: La norma ISO 9001:2015 se centra en garantizar la calidad de los productos y servicios de una organización. Al cumplir con los requisitos, una empresa puede establecer procesos y controles efectivos para ofrecer productos y servicios de alta calidad, lo que mejora la satisfacción del cliente y fortalece su reputación en el mercado. (Escuela de Excelencia Europea, 2023)

Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios: Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 ayuda a una empresa a asegurarse de que cumple con las leyes, regulaciones y requisitos aplicables a su industria. Esto reduce el riesgo de sanciones legales y garantiza que la empresa opere dentro de los marcos legales establecidos. (Escuela de Excelencia Europea, 2023)

Eficiencia y mejora de procesos: La norma ISO 9001:2015 promueve la identificación y gestión de procesos clave dentro de una organización. Al cumplir con estos requisitos, una empresa puede mejorar su eficiencia operativa, reducir costos y minimizar los errores y

reprogramaciones. Además, fomenta la cultura de mejora continua, lo que impulsa la innovación y la optimización de los procesos. (Escuela de Excelencia Europea, 2023)

Acceso a nuevos mercados y clientes: Muchas organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional, exigen a sus proveedores que cumplan con la norma ISO 9001:2015 como requisito para hacer negocios. Cumplir con esta norma puede abrir nuevas oportunidades de mercado y facilitar la entrada a clientes potenciales que valoran la calidad y la gestión eficiente. (Escuela de Excelencia Europea, 2023)

Importancia De La Norma Iso 9001:2015 En El Área Comercial

Desde 1972 hasta la actualidad, la calidad ha formado parte del mundo empresarial. En mayor o menor medida, es una fuente de ventaja competitiva para las organizaciones, ya que los clientes, cada vez más exigentes, obligan a las organizaciones a adaptarse con el fin de satisfacer las necesidades y las exigencias del mercado. Según Soto (2021), indica en su trabajo que trata de analizar de manera teórica cómo ha ido evolucionando la calidad a lo largo de los años, poniendo énfasis en la gestión de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para presentar, posteriormente, un caso real de implantación de dicha norma en la empresa Livitrali 21 S.L. Así se ha puesto de manifiesto la importancia de obtener un certificado de calidad para cumplir con las exigencias del mercado y competir con mayores garantías. (Soto, 2021)

Abate (2018) indica que hoy en día la norma de calidad ISO 9001:20015 da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación. (Abate, Lucy, 2018, p.4). Considerando el enfoque empresarial el cual facilita las formas de controlar los resultados y sobre todo el cumplimiento organizacional y buscar certificarse en las normas internacionales.

Choez (2021), en la “Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil.”, propone en su trabajo de titulación mediante un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 con la finalidad de incrementar los niveles de satisfacción a clientes, bajo la perspectiva de los procesos internos y calidad de servicio de la empresa relacionado al contexto organizacional, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora continua aplicando el ciclo de PHVA. (Choéz, 2021)

“Se considera al control interno como parte del proceso del área comercial”, control interno se define al control interno como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades y operaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Serrano, 2018).

Indicadores De Calidad

Reportes e indicadores del departamento y de áreas relacionadas que afectan al área de compras

La empresa no cuenta con un reporte o indicadores específicos para el área comercial. Por esta razón se recomienda qué indicadores se deben implementar en el área y su seguimiento.

Flujo de información y relación con las diferentes áreas

A pesar de que la empresa cuenta con un departamento centralizado comercial, no todos los requerimientos son tramitados por este departamento. Existe un elevado porcentaje de los requerimientos que son gestionados directamente por el área solicitante, es decir que ellos buscan proveedores, cotizan, negocian y adjudican. De igual forma, existen ciertas compras cuyas adjudicaciones fueron establecidas directamente por la alta Gerencia. Todos estos procesos luego son regularizados a través del departamento de compras, mediante las órdenes de compras respectivas.

Post Implementación De Indicadores De Calidad En FABMER

Luego de realizado el análisis de la operación actual, se observan grandes oportunidades de mejora en el proceso, las cuales una vez implementadas las acciones correctivas del caso, van a representar importantes beneficios en eficiencia tanto del proceso como en manejo del gasto de la empresa.

Posterior a los resultados de la situación de la empresa antes de la certificación, con respecto a las necesidades del departamento comercial, los indicadores están estructurados en función a la evaluación del sistema de gestión de calidad que permitan tener procesos eficientes, seguros, transparentes y aporten con mayores beneficios a la organización:

Incidentes de Calidad Internos:

- Elaboración de informes con los hallazgos de las etapas anteriores.
- Evaluar el total de incidentes dentro de los procesos.
- Definir y socializar procesos del área comercial.
- Mejorar la comunicación con las áreas solicitantes.

Seguimiento de Gestión de Calidad:

Implementar el uso de la herramienta Microsoft Planner para el seguimiento oportuno de las actividades asignadas a cada colaborador.

Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación:

Capacitación cruzada de procesos, iniciativa enfocada en la formación de back up dentro del área.

Satisfacer las necesidades de los clientes

Tabla 1

Encuesta de Satisfacción al Cliente

No.	PREGUNTA	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR
1	¿Nuestros productos le han parecido?	37,50%	37,50%	18,75%	6,25%
2	Califique la atención del vendedor	18,8%	50,0%	31,3%	0,00%
3	Evalué tiempo de entrega de nuestros productos	19,00%	44,00%	25,00%	12,00%
4	Califica tu satisfacción respecto a nuestro equipo de entrega	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
PROMEDIO		25,06%	45,38%	25,00%	4,56%
CALIFICACIÓN TOTAL: PROMEDIO EXCELENTE + PROMEDIO MUY BUENO		70,44%			

Nota: Evaluación de clientes en base a la encuesta de satisfacción

En referencia a la **Tabla 1** en donde se evalúa el porcentaje de satisfacción al cliente con un 70,44% de calificación con un promedio excelente – muy bueno.

En el análisis de resultados se evidenciará:

- Revisión de políticas y procedimientos
- Revisión del mapa de procesos
- Revisión de reportes e indicadores con periódicas semanal
- Revisión del flujo de información y relación con las diferentes áreas

Incrementar Volumen de Ventas por Clientes

Facturación promedio por clientes de un mes

- Elaboración de informes con los hallazgos de las etapas anteriores.
- Elaboración de propuesta de plan de acción y controles para cierre.
- Propuesta de cambios en política compras y procedimientos relacionados.

Bajo esta estructura, se le asigna un rol más estratégico al coordinador del área quien deberá realizar el análisis del gasto, plantear la estrategia de ventas a seguir, manejar las grandes negociaciones y realizar el seguimiento de los indicadores del área. Al coordinador le reportan 2 asistentes quienes se reparten las áreas a atender, por ejemplo, uno maneja planta e inventarios y otro las operaciones junto con las demás áreas.

Una vez asegurada la disponibilidad de los indicadores, se debe trabajar en lograr los mejores beneficios para la empresa.

Esta etapa se puede dividir en 2 partes:

Búsqueda de beneficios económicos, con la reducción de los costos para la empresa.

Negociación y firma de contratos con proveedores/contratistas claves (transportistas, materia prima, suministro, mantenimiento). Abriendo nuevos procesos de licitación, buscando nuevas alternativas de proveedores y revisando los acuerdos o contratos de los proveedores actuales.

Análisis por categorización para definir proyectos de compras.

Realizar un adecuado análisis del gasto de la empresa para determinar las oportunidades que existen en diferentes productos y/o servicios que la empresa compra.

Negociación y firma de contratos/acuerdos con proveedores seleccionados (del punto anterior)

La segunda parte consiste en la búsqueda de beneficios económicos, con la optimización de las compras, esto puede ser del proceso como tal (Ejemplo, licitaciones anuales en lugar de mensuales) o en el tipo de compras (Ejemplo: agrupación de compras, desarrollo de proveedores, sustitución de productos, etc).

Análisis De Resultados

De acuerdo al análisis de resultados considerando en relación directa con el área comercial, el formato planteado en el cual ha sido considerado los requisitos según Norma ISO 9001:2015.

Tabla 2

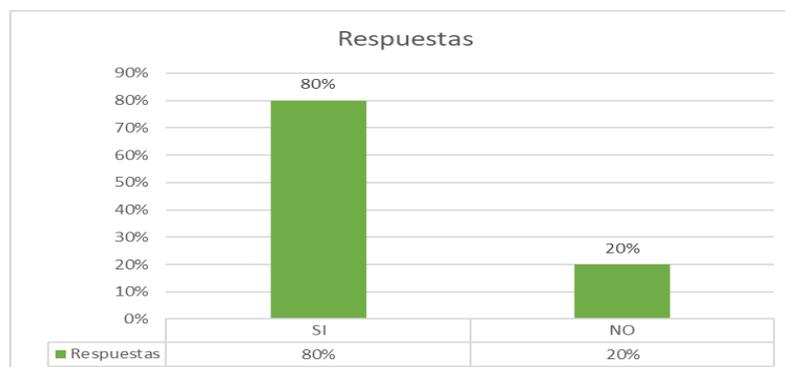
Check list – contexto de la organización

CHECK LIST - DIAGNÓSTICO INICIAL				
ITEM	DESCRIPCIÓN	CONSULTA	RESPUESTA	
			SI	NO
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Comprender los riesgos específicos para los trabajadores y otras personas que pueden verse afectadas por las actividades de la organización (por ejemplo, visitantes, clientes, usuarios del servicio, público en general).	¿Se determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afecta a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad?	X	
		¿La organización debe considerar cómo deberían cambiar sus operaciones para abordar el mayor riesgo para la salud, la seguridad y el bienestar?	X	
		¿Se debe proporcionar el apoyo adecuado a los trabajadores que no pueden trabajar debido a restricciones operativas, o que deben aislarse o ponerse en cuarentena, incluida la provisión de una licencia adecuada del trabajo y una paga por enfermedad remunerada, si es posible?	X	
		¿Se debe proteger a los trabajadores de represalias cuando informan sobre posibles enfermedades o incidentes, o si los trabajadores se retiran de situaciones laborales que consideran insalubres o inseguras?	X	
		¿Se considera los requisitos de las partes interesadas?		X

Nota: Esta tabla muestra los puntos evaluados en la situación actual de la empresa.

Figura 2

Dato estadístico - contexto de la organización



Nota: Colaboradores FABMER (2023)

La figura 2, evidencia el 80% necesita que la organización considere los riesgos que tiene una persona al trabajar en cualquier área, por lo que se debería considerar proteger y proporcionar apoyo a sus empleados.

Estructura Armonizada

Tabla 3

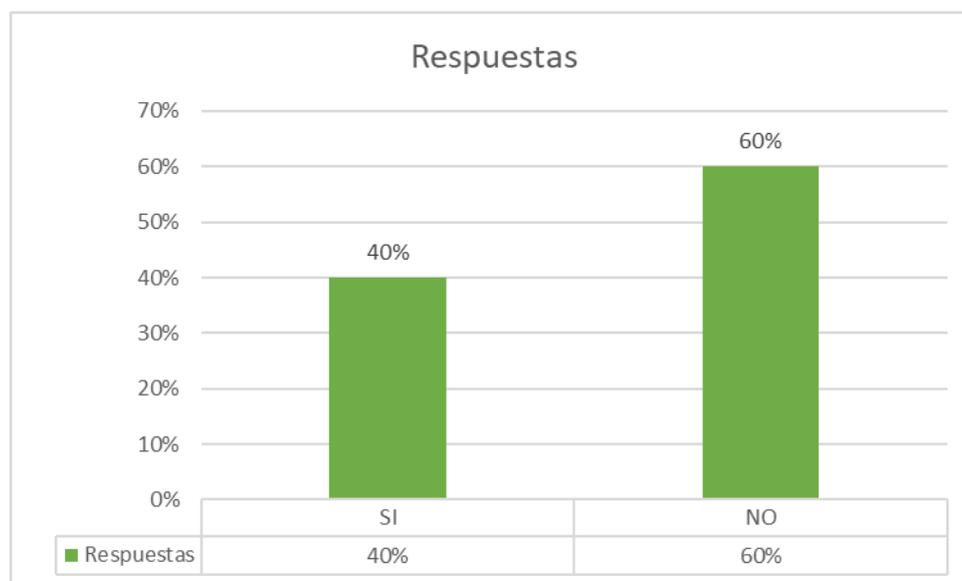
Check list – contexto de la organización

CHECK LIST - DIAGNÓSTICO INICIAL				
ITEM	DESCRIPCIÓN	CONSULTA	RESPUESTA	
			SI	NO
LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad	¿Se demuestra liderazgo y compromiso con la responsabilidad colectiva y las prácticas laborales seguras?	X	
		¿Se determinan, comprenden y cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?		X
		¿Incluyen un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	X	
		¿Informan, en particular, la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora?		X
		¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?		X

Nota: Esta tabla muestra los puntos evaluados en la situación actual de la empresa

Figura 3

Estructura armonizada



Nota: Colaboradores FABMER (2023)

Los indicadores que tienen un 60% (NO), evidenciando que existe falta de comunicación y participación de los empleados en las decisiones tomadas en la administración y un 40% (SI), participan en la empresa.

Servicios

Tabla 4

Check list – Servicios

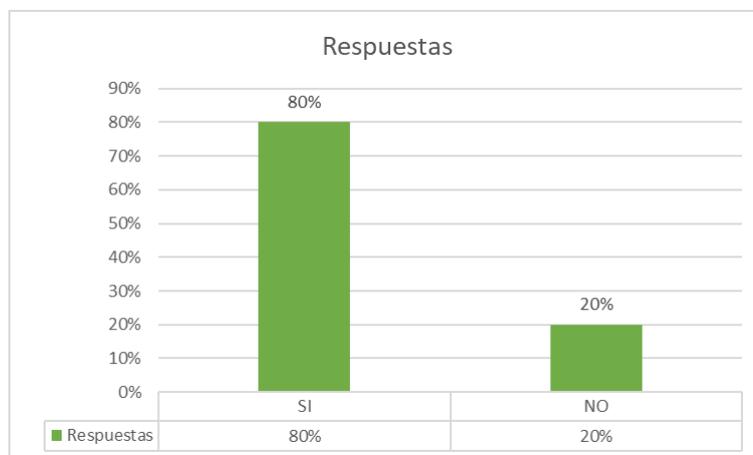
CHECK LIST - DIAGNÓSTICO INICIAL				
ITEM	DESCRIPCIÓN	CONSULTA	RESPUESTA	
			SI	NO
SERVICIOS	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	¿Cree necesario se fomenten cambios prácticos que deben realizarse en la forma en que se organiza el trabajo y en el lugar donde se realiza el trabajo?	X	
		Existe interacción entre trabajadores y otras personas, incluidos visitantes, clientes y miembros del público		X
		¿Control de cambios en los requisitos de los productos, servicios e información documentada?	X	
		¿Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes?	X	

¿Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente? X

Nota: Esta tabla muestra los puntos evaluados en la situación actual de la empresa

Figura 4

Servicios



Nota: Colaboradores FABMER (2023)

Con respecto al desenvolvimiento en la operación de procesos en el área comercial, se aprecia un (80%) con el cumplimiento de los requisitos, un (20%) no cumple con dichos puntos.

Enfoque Basado En Procesos

Tabla 5

Enfoque basado en procesos

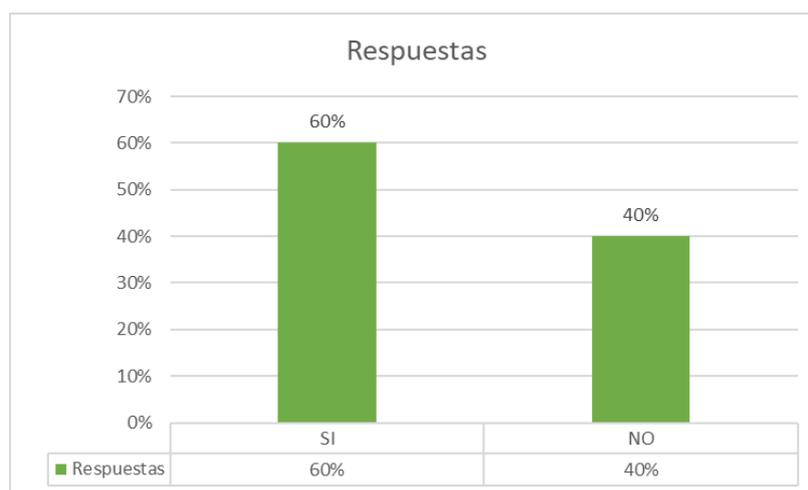
CHECK LIST - DIAGNÓSTICO INICIAL				
ITEM	DESCRIPCIÓN	CONSULTA	RESPUESTA	
			SI	NO
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente cumpliendo los requisitos del cliente.	¿Se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque basado en procesos?		X
		¿La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos?	X	
		¿La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA?	X	

¿Se realiza el seguimiento y medición de los procesos, servicios y productos?	X
¿Se realiza informe de resultados de forma semanal?	X

Nota: Esta tabla muestra los puntos evaluados en la situación actual de la empresa

Figura 5

Enfoque basado en procesos



Nota: Colaboradores FABMER (2023)

Con respecto al enfoque basado en procesos en el área comercial, se evidencia un (60%) se involucra en la gestión sistemática de los procesos e interacciones, un (40%) no cumple.

Enfoque Basado En Riesgos

Tabla 6

Enfoque basado en riesgos

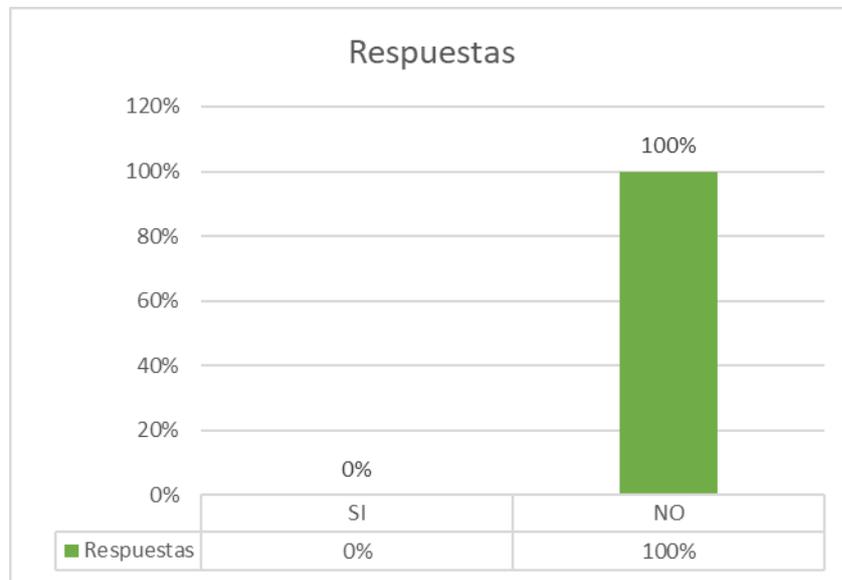
CHECK LIST - DIAGNÓSTICO INICIAL				
ITEM	DESCRIPCIÓN	CONSULTA	RESPUESTA	
			SI	NO
ENFOQUE BASADO EN RIESGOS	Una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar resultados mejorados y prevenir los efectos negativos.	¿Se evalúan desviaciones o circunstancias que surgen de un riesgo?		X
		¿Las oportunidades solo pueden surgir como el resultado de una situación favorable?		X

¿Se evalúa desarrollar reducir residuos o mejorar la productividad? X

Nota: Esta tabla muestra los puntos evaluados en la situación actual de la empresa

Figura 6

Enfoque basado en riesgos



Nota: Colaboradores FABMER (2023)

Se evidencia que el 100% de los colaboradores no tienen un enfoque basado en el análisis de los riesgos del proceso del área comercial.

A pesar de que la empresa cuenta con un área comercial centralizada, no todos los requerimientos son tramitados por este departamento. Existe un elevado porcentaje de los requerimientos que son gestionados directamente por el área solicitante, es decir, que ellos buscan proveedores, cotizan, negocian y adjudican. Todos estos procesos luego son regularizados a través del departamento de compras, mediante las órdenes de compras respectivas.

La mayoría de los usuarios entrevistados indicaron que tienen problemas manifestando que hay confusión o desconocimiento de los códigos y cuentas a utilizar.

Conclusiones

En base a los elementos obtenidos en relación del tema planteado como impacto en los indicadores de calidad del departamento comercial, aplicando sistema de gestión ISO 9001:2015, se ha iniciado con la situación actual en relación a la gestión de hallazgos con el fin de incorporar acciones correctivas y preventivas, eliminar riesgos, gestionar potenciales oportunidades y mejorar los indicadores de productividad en la organización.

Este contexto no solo permite mejorar los procesos dentro de la empresa, sino, influir en el desarrollo profesional y compromiso del talento humano, y así mantener los índices de productividad en un alto nivel siendo este el resultado de los principios de la NORMA ISO 9001:2015 como instrumento de medición de la gestión de la calidad de productos y servicios.

En el análisis del diagnóstico inicial se evidenció con el crecimiento que ha venido teniendo la empresa, no es sostenible el proceso que actualmente maneja, por ello, el análisis del marco referencial con el principal objetivo establecido en la investigación se propone asegurar una adecuada gestión, control y transparencia dentro del proceso. Finalmente, se presentó la propuesta de indicadores del nuevo esquema del manejo comercial, con sus principales recomendaciones y aspectos a considerar para su adecuada implementación.

Dentro de la organización el sistema de gestión de calidad no solo debe ser contemplada como un proceso de certificación o como cumplimiento de los requisitos mandatorios, sino como un proceso de formación de nuevos proyectos y futuros retos en cualquier área.

En base al presente documento, la parametrización es un punto clave por lo que deberá involucrarse todo el personal de la empresa para correcto flujo de todos los procesos inclusive durante la implementación de nuevos retos, el éxito de lo propuesto dependerá también del soporte que tenga el proyecto por parte de la alta gerencia bajo la revisión de los indicadores, gestión del desarrollo, seguimiento de acciones, elaboración de plan operativo estableciendo metas.

Bibliografía

- Abate, Lucy. (2018, p.4). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de una Empresa dedicada a la elaboración de Productos y Servicios de Limpieza para industrial de consumo masivo. 4. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11753/1/T-UCSG-POS-MAE-205.pdf>
- Choéz, D. (2021). Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil". *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil*". Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17675/1/T-UCSG-POS-MFEE-267.pdf>
- Escuela de Excelencia Europea. (30 de mayo de 2023). *Requisitos regulatorios de ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2023/05/requisitos-regulatorios-de-iso-90012015-y-su-importancia/>
- Excelencia, E. E. (2022). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/01/cuales-son-las-caracteristicas-de-la-iso-90012015/>
- Excellence, ISO Tools. (2022). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de https://www.isotools.us/pdfs-pro/automatizando-nueva-iso-9001-2015-software-iso.pdf?utm_campaign=ISO%209001&utm_medium=email&_hsmi=16099390&_hscnc=p2ANqtz--HZPYRTZ2h3qDOkgm-uL4Z7Nt8kN7G-C7K4dPQaVF6X93WSVVLn4wn8iu8-4sHwGHmUCTfB9zx95KZNFfi-W_vS1CATKHBVaHxE9
- ISO. (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Lemos, P. L. (2015). *Novedades ISO 9001:2015*. FC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=9-MmDQAAQBAJ&pg=PT87&dq=iso+9001:2015&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=iso%209001%3A2015&f=false

- Monroy Mejía, M. d., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Lapislazuli. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/172512>
- Norma ISO 9001:2015, ISO. (2023). Obtenido de <https://itchina.edu.mx/wp-content/uploads/2023/03/Norma-Internacional-ISO-90012015-SGC-Requisitos..pdf>
- Núñez, W. (junio de 2019, p.4). Sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 para la empresa de insumos de calzado Carvifactory Cia Ltda. *Sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 para la empresa de insumos de calzado Carvifactory Cia Ltda.* Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29953/1/Tesis_1602id.PDF
- Ramírez, C. (2022). *La práctica empresarial en el proceso de formación del Diseñador Industrial*. Colombia: UPTC. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/La_pr%C3%A1ctica_empresarial_en_el_proceso_d/cfR5EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Serrano, A. T. (2018). *Control interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Soto, P. (2021). *Sistema de gestión de la calidad según la norma UNE-ISO-9001:2015 aplicado en la empresa Livitralli 21*. España.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Barco Caicedo Leonela Magali**, con C.C: # 2000132734 autor/a del **componente práctico del examen complejo**: Impacto en los indicadores de calidad del departamento comercial, aplicando sistema de gestión ISO 9001:2015, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**. en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro conocer la obligación de las instituciones de educación superior, según el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del trabajo de titulación para integrarse al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del trabajo de titulación, para generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 31 de agosto de 2023

f. _____

Nombre: **Barco Caicedo Leonela Magali**

C.C: **2000132734**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Impacto en los indicadores de calidad del departamento comercial, aplicando sistema de gestión ISO 9001:2015		
AUTOR(ES)	Barco Caicedo Leonela Magali		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ec. Coello Cazar, David, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	DE 31 de agosto de 2023	No. PÁGINAS:	DE 21
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión de calidad		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Calidad, Gestión, Estrategia		
RESUMEN:	<p>La evaluación de la situación inicial del área comercial de la empresa FABMER, donde se evidencie las fallas del proceso, con el enfoque basado en procesos, riesgos y resultados para la toma de decisiones adaptadas y prevenir las situaciones futuras en la organización. El objetivo general del ensayo es analizar el impacto de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en el área comercial. El desarrollo del trabajo de investigación se basará en la metodología check list y encuesta de satisfacción para identificar las falencias ya realizada por la empresa (falta de comunicación, procedimientos y controles de calidad) y que demanden la implementación la Norma ISO 9001:2015 para fomentar la capacidad de evaluar, administrar, documentar y realizar cualquier tipo de proceso no solo en el área comercial. En base a los elementos obtenidos en relación del tema planteado como impacto en los indicadores de calidad del departamento comercial, aplicando sistema de gestión ISO 9001:2015, se ha iniciado con la situación actual en relación a la gestión de hallazgos con el fin de incorporar acciones correctivas y preventivas, eliminar riesgos, gestionar potenciales oportunidades y mejorar los indicadores de productividad en la organización.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:	E-mail: magali.barco@cu.ucsq.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Coello Cazar, David		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@cu.ucsq.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			