



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
SALESIANA**

SEDE EL GIRON

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORIA**

**Efecto de la aplicación de la NORMA ISO 9001-2015
“MEJORA” (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)
dentro de las empresas situadas en el DM. Quito, sector
NORTE DE LA CIUDAD, dentro del periodo 2020.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTOR: EDISON DAVID LASSO POZO
TUTOR: MBA. PATRICIA FERNANDA PAZ MOLINA

Quito - Ecuador

2021

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Edison David Lasso Pozo con documento de identificación N°
172221493-7 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 16 de septiembre del año 2021

Atentamente,



Edison David Lasso Pozo

172221493-7

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Edison David Lasso Pozo con documento de identificación No. 172221493-7, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación: **“Efecto de la aplicación de la NORMA ISO 9001- 2015 “MEJORA” (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD) dentro de las empresas situadas en el DM. Quito, sector NORTE DE LA CIUDAD, dentro del periodo 2020.”**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 14 de septiembre del año 2021

Atentamente,



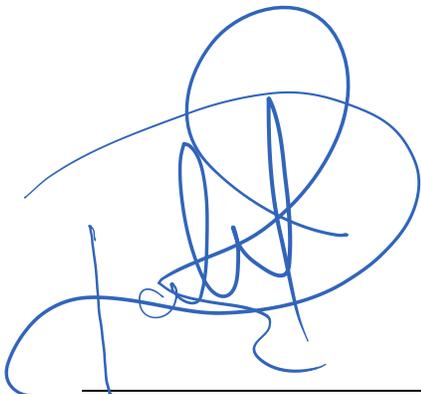
Edison David Lasso Pozo
172221493-7

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Patricia Fernanda Paz Molina con documento de identificación N° 171041168-5, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“Efecto de la aplicación de la NORMA ISO 9001- 2015 “MEJORA” (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD) dentro de las empresas situadas en el DM. Quito, sector NORTE DE LA CUIDAD, dentro del periodo 2020.”**, realizado por Edison David Lasso Pozo con documento de identificación N° 172221493-7, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículos Académicos que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 14 de septiembre del año 2021

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a vertical line, positioned above a horizontal line.

Mba. Patricia Fernanda Paz Molina
171041168-5

Efecto de la aplicación de la NORMA ISO 9001-2015 "MEJORA" (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD) dentro de las empresas situadas en el DM. Quito, sector NORTE DE LA CIUDAD, dentro del periodo 2020.

Effect of the application of the ISO 9001-2015 STANDARD "IMPROVEMENT" (QUALITY MANAGEMENT SYSTEM) among the companies located in the DM. Quito, NORTH OF THE CITY, within the 2020 period.

Resumen

Con el paso del tiempo, las crecientes demandas del mercado, de los clientes, la incorporación de la tecnología y la implementación de nuevos modelos empresariales, han emplazado a las organizaciones a que constantemente busquen cómo adaptarse a éstas nuevas tendencias a través de la investigación y desarrollo dentro de sus procesos productivos y/o de servicios. La implementación de la Normativa estandarizada ISO 9001:2015 les ha permitido identificar los aspectos más relevantes, mejorando continuamente en sus procesos, el trato con sus clientes y proveedores. Estas tres referencias involucradas directamente con el objeto de la investigación, permitió determinar los efectos de la Mejora Continua dentro del Sistema de Calidad ya implementado, analizando cada proceso y lineamiento de la Norma estandarizada de referencia antes mencionada. En éste estudio investigativo, se comprobó que existieron: necesidades, oportunidades, procesos, atención al cliente y mejora dentro de los manuales de adquisiciones. Además, se determinó que las empresas que emplean la norma ya implementada, están cumpliendo con los lineamientos base como el ciclo de mejora PVHA (planificar, verificar, hacer, actuar). Para analizar esta relación, se efectuó una encuesta dirigida a quince empresas, las cuales ya contaban con la certificación de Calidad. En consecuencia, se demostró que el nivel de aceptación de la Mejora Continua influye de manera positiva dentro de las empresas adaptándolas a estándares internacionales que en la actualidad son parte de las exigencias competitivas del mercado.

Abstract

Over time, the growing demands of the market, customers, the incorporation of technology, and the implementation of new business models have prompted organizations to seek constantly the best way to adapt to these new trends through research and development among its production and/or service processes. Implementation of the standardized ISO 9001: 2015 Regulation has allowed them to identify the most relevant aspects, continuously improving their processes, and dealing with their customers and suppliers. These three references are directly involved with the purpose of the research and allowed to determine the effects of Continuous Improvement within the Quality Management System already implemented, analyzing each process and guideline of the above referenced standard. In this research study, it was found that there were: needs, opportunities, processes, customer service and improvement within the procurement manuals. In addition, it was determined that companies that use the implemented standard are fulfilling the basic guidelines such as the PVDA improvement cycle (plan, verify, do, act). A survey was conducted with fifteen companies, which already had the Quality certification, to analyze this relationship. Consequently, it was shown that the level of acceptance of Continuous Improvement has a positive influence among companies, adapting them to international standards that are part of the competitive demands of the market nowadays.

Palabras clave:

ISO, Gestión de Calidad, Mejora Continua, Calidad, Política de Calidad, Control de Calidad, Conformidad.

Keywords:

ISO, Quality Management, Continuous Improvement, Quality, Quality Policy, Quality Control, Conformity.

1. Introducción

La Gestión de Calidad desde sus inicios, se basó directamente en tratar de conseguir y mantener una calidad en sus productos, los cuales llegarían al consumidor final. “Con la llegada de la Era Industrial la Gestión de Calidad, cambió. La fábrica de producción masiva y la era de la revolución industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo (Cortés, 2017).

Actualmente, la Gestión de Calidad ha tomado fuerza en el mercado moderno, el cual exige que existan políticas de mejora continua en sus procesos, administración de recursos, clientes y proveedores. Para lograr cumplir estas exigencias de mejora continua, varias instituciones han implementado la certificación ISO 9001-2015, creando estrategias que les permita mantenerse en un mercado competitivo a nivel nacional e internacional, logrando proyectarse de manera eficaz en sus metas y objetivos trazados dentro de sus organizaciones.

El presente trabajo investigativo, se enfocará directamente en los Sistemas de Gestión de Calidad ya implementados, y en los efectos encontrados o determinados dentro del ámbito de mejora. Aplicando una metodología para la recolección de datos, se procederá al análisis de resultados e interpretación de los mismos, partiendo de los efectos encontrados dentro de las instituciones. Se determinará si existieron mejoras o no con la implementación de la certificación ISO 9001-2015.

2. Planteamiento del Problema

En los años 1980 el control de calidad pasó a ser garantía de calidad. La calidad ya no se limita exclusivamente al producto sino que engloba todo el proceso y la cadena de producción que deben de garantizar la aprobación del producto. Mediciones y pruebas de calidad del producto son realizadas en la cadena de producción. Es deber de la empresa demostrar la calidad del producto al cliente (NORMAS 9000, 2020).

En el año 1987 se da la primera publicación oficial de la norma ISO 9001, y desde entonces se la ha venido aplicando en las organizaciones alrededor del mundo dando así garantía de ofrecer de forma consistente sus productos y servicios de buena calidad, contando con la optimización de recursos, procedimientos y realizando mejoras a los mismos.

Con el pasar del tiempo esta norma se ha vendido mejorando y modificando a bien convenir de las organizaciones, llegando así a su último cambio en el cual su versión es la ISO 9001-2015.

Esta actualización más reciente de la versión no delibera al sistema de Gestión de Calidad como su plan de enfoque centrado en sí mismo, sino más bien llamado a ser un plan de herramientas para la prevención y para la innovación.

Con la norma ISO 9001-2015, las organizaciones han venido buscando una mejor estrategia para manejar sus procesos de producción y estrategias de mercado en el que mediante una certificación se puede alcanzar nuevos estándares internacionales para poder estar a la altura de organizaciones mundiales.

3. Formulación del Problema

Con la posible certificación de la Norma ISO 9001-2015 y con sus cambios más recientes, no solo se convierte en una matriz de procesos a seguir, más bien son pasos en los cuales las organizaciones incluirán a sus Sistemas de Gestión de Calidad.

Con las competencias a nivel internacional y en un mercado tan competitivo y con el mayor impulso en el ámbito tecnológico, las empresas se han visto en la necesidad de acoplarse a esta nueva forma de utilizar estándares internacionales, por lo cual en el ámbito nacional las organizaciones se vieron en la necesidad de implementar la certificación de Calidad generando de la misma forma una mejora continua en sus procesos de producción así como el manejo de clientes – proveedores.

En el país, se ha venido implementado la aplicación de la normativa ISO 9001-2015 dentro del ámbito de mejora continua y es así, que el presente estudio se realizó en la provincia de Pichincha, en la ciudad de Quito en el sector norte donde se localizan varias empresas, las cuales han implementado dicha certificación. Esto ha sido tomado como una estrategia de competencia así como, para dar dirección a sus organizaciones enfocadas en la mejora continua, dando como resultado ser empresas profesionales en el mercado nacional cumpliendo con normas internacionales.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Establecer los efectos de la NORMA ISO 9001-2015 “MEJORA” (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD) dentro de las empresas situadas en el DM. Quito, sector NORTE DE LA CUIDAD, dentro del periodo 2020.

4.2 Objetivos Específicos

Determinar cuáles han sido las mejoras que se han alcanzado en las organizaciones con el manejo de la norma ISO 9001-2015

Identificar cuanto a mejoras los elementos que componen los Sistemas de Gestión de Calidad.

Identificar que metas se han cumplido con la aplicación de la versión norma ISO 9001-2015 mediante el manejo de mejora de calidad.

5. Justificación

Mediante las continuas exigencias y actualizaciones de un mundo globalizado, y cada vez más exigente, nos vemos obligados a mantenernos en un alto nivel competitivo y de respuesta. La propuesta de esta investigación, es determinar los efectos tras la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015 en su ámbito de mejora, procesos y claves de satisfacción de los requerimientos del cliente.

Al no ser esta una norma un requisito obligatorio para las organizaciones, queda en el punto de vista de aquella que si se acogerá a una certificación de norma ISO, ya que por motivos de competencia internacional y por exigencias de clientes algunas se verán en la necesidad de su implementación y aplicación.

En el caso de aquellas organizaciones que si se han sometido a su aplicación y certificación, se realizará un debido análisis y verificación de los efectos y sus ventajas que han logrado obtener a lo largo del tiempo con dicha certificación de normas ISO. Por lo tanto, al haber implementado una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad se podrá determinar si se pudo ayudar a mejorar su desempeño, procesos, trato con clientes-proveedores y la imagen de las organizaciones mediante un correcto manejo de productos y servicios ofrecidos, para que sea de satisfacción inherente para los clientes y sobretodo, que se haya cumplido con sus necesidades requeridas.

6. Marco Teórico

6.1 Norma ISO 9001-2015

Según la estipulación mediante la reseña tradicional de la norma ISO 9001-2015, deduce que son conjuntos de normas y procedimientos que se dedican a organizar de mejor manera a las empresas para que sean más competitivas a nivel nacional e internacional.

Denominada “sistemas de Gestión de la Calidad”. Requisitos (ISO 9001-2015)”, que especifica los requisitos que un sistema de Gestión de la Calidad debe cumplir en una organización para que ésta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas (Cortés, 2017).¹

ISO 9001 ayuda a las organizaciones a demostrar a clientes que pueden ofrecer productos y servicios de buena calidad constante. También actúa como una herramienta para optimizar sus procesos y hacerlos más eficientes en lo que hacen. El secretario general interino de ISO, Kevin McKinley, explica: “ISO 900-2015 permite a las organizaciones adaptarse a un mundo cambiante”. Mejora la capacidad de una organización para satisfacer a sus clientes y proporciona una base sólida y coherente para el crecimiento y éxito sostenido (Lazarte, 2015).

La edición del 2015 presenta cambios importantes, a los que Nigel Croft, presidente del subcomité ISO que desarrolló y revisó la norma, se refiere como un proceso “evolutivo en lugar de revolucionario”. “Estamos introduciendo la ISO 9001-2015 firmemente en el siglo XXI”. Las versiones anteriores de ISO 9001 eran bastantes

¹ CORTÉZ, José Manuel. *Sistema de Gestión de calidad (ISO 9001-2015)*, España, ICB, 2017.

prescriptivas, con muchos requisitos para procedimientos y registros documentados. En las ediciones del 2000 y 2008, nos centramos más en la Gestión de Procesos y menos en la documentación (Lazarte, 2015).

La norma ISO 9001-2015 comprende y se centra en la participación de procesos, cliente – proveedor y con la ayuda de aplicación dentro de los organizaciones se irán mejorando sus procesos y métodos de producción. Los mismos que darán como beneficio una certificación internacional a nivel que vayan evolucionando sus métodos de trabajo.

6.2 Norma ISO

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizados de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores han propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional (ISSOTools, 2015).

Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización (ISSOTools, 2015).

6.3 Mejora Continua

Una mejora continua es el acto de realizar revisiones continuas de las operaciones que generan problemas para mejorarlos continuamente “La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización. Se define como actividad recurrente para mejorar el desempeño” (Cortés, 2017).

6.4 Calidad

“Calidad es el grado de cumplimiento de requisitos establecidos por las partes interesadas, ya sean internos o externos, normativos o legales, de la dirección o de los clientes” (Cortés, 2017).

6.5 Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes de nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran (NUEVA ISO 9001:2015, 2018).

Mediante la Gestión de Calidad se puede llegar a completar varias metas en el ámbito de manejo de clientes y proveedores con una correcta aplicación de certificaciones de calidad se logrará tener una directa participación a nivel internacional.

ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización.- Mediante esta norma las empresas seguirán un patrón de mejora continua, la satisfacción de los clientes – proveedores y manejos de producción direccionados con la eficiencia y eficacia. Al ser esta una norma ISO de Calidad ira encaminado al alcance de los objetivos y metas propuestos en la norma ISO 9001-2015.

6.7 Finalidades de las Normas ISO

La finalidad de la norma ISO 9001-2015 es:

Ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costos y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales.

Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud d empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogenizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios (ISSOTools, 2015).

6.8 Política de Calidad

La política de calidad son acciones basadas en principios definidos para la aplicación dentro del sistema de calidad, centralmente de las mismas contienen orientaciones generales que hacen que su alcance sea el de llegar a obtener resultados altamente satisfactorios.

Una vez determinadas las políticas de calidad éstas son de apoyo fundamental para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa, ayudan a la mejora continua, la toma de decisiones ya proveer estrategias para futuros proyectos y procesos.

6.9 Acuerdos de Nivel de Servicio

“Una herramienta que ayuda a los proveedores y clientes internos a llegar a un consenso en términos de nivel de servicios requeridos para sustentar las necesidades del negocio: se caracteriza por ser un proceso estructurado. Constituye un punto referencia para el mejoramiento continuo” (Cortés, 2017).²

6.10 Control de Calidad

Es un programa que consta de una implementación de procedimientos y herramientas para el manejo del Sistema de Calidad mejorando continuamente sus procesos de producción, el manejo de clientes – proveedores y obteniendo información de esquemas de calidad que el mercado exige para maximizar la eficacia ofrecida por parte de las empresas.

6.11 Conformidad del Producto

Es aquel que reúne los requisitos esenciales o estipulados. La evaluación de la conformidad se subdivide en módulos que se refieren a la fase de diseño o a la fase de fabricación de los productos (Cortés, 2017).

6.12 Correlación de la Gestión de Calidad con otras Normas

ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental

Al ser una de la familia de las ISO de Calidad esta norma permite que sea mucho más fácil el acceso al mercado de proveedores de todo el mundo. También incrementa el ahorro en las organizaciones, ya que al implementar un Sistema de Gestión Ambiental reducen gastos en seguros y mejoran sus riesgos empresariales.

ISO 19011:2018: Directriz para la auditoría de Gestión de Calidad

Esa norma documentada va enfocada y orientada de forma general a los resultados alcanzados dentro de las auditorías de un Sistema de Calidad, brindando información y reconociendo las diferentes necesidades empresariales, así también como la de mejora continua.

ISO TS 16949 Calidad del Sector Automotriz

Esta norma se focaliza en procesos productivos, en las fases de diseño, desarrollo de un nuevo producto, producción, instalación, y servicios de productos relacionados. Surge la necesidad de estandarizar los requerimientos técnicos y de calidad de diferentes países (ISSOTools, 2015).

En la mejora continua y específicamente en la prevención de errores o fallos en la minimización de desechos dentro de una etapa, el sector automotriz demanda la Calidad en sus productos, por tanto necesita de estándares como este que garanticen a los fabricantes el control de sus proveedores, para obtener los resultados previstos en cuanto a productividad, competencia y mejora continua de la Calidad que define a este sector internacional (ISSOTools, 2015).

La ISO 1649: se aplica al sector automotriz, y es una norma que se encarga de revisar los requisitos de Calidad a implementar para lograr una producción en serie o en masa.

ISO 15504: Norma de Desarrollo de Software Se aplica a la Calidad del Software, permite evaluar el ciclo de vida del mismo y los procesos relacionados con el desarrollo de los servicios TIC (tecnologías de la información y comunicación).

² CORTÉZ, José Manuel. *Sistema de Gestión de calidad (ISO 9001-2015)*, España, ICB, 2017.

ISO 17025: Características Técnicas

Destinada a laboratorios de ensayo y calibración, garantiza la competencia y la fiabilidad de sus resultados, basándose en una Gestión de Calidad de tipo experimental e investigativa.

ISO 20000: Calidad de los Servicios TI ISO/IEC

Es la norma de Calidad de los Servicios de Tecnologías de la Información, y se encarga de asegurar las buenas prácticas para la seguridad de la información, evitando riesgos y mejorando procesos de información. Se destina a detallar los requisitos para la implantación de un Sistema de Gestión de Servicios de nuevas tecnologías TI (tecnologías de la información) (RIESCO, 2020).

7. Marco Metodológico

7.1 Diseño de la Investigación

Mediante la investigación de tipo experimental, se ha llegado a obtener información de alta relevancia, ya que mediante este método investigativo se obtuvo información necesaria para determinar el Efecto de aplicación de la Norma ISO 9001-2015 “MEJORA” (Sistema de Gestión de Calidad) dentro de las empresas situadas en el DM. Quito, Sector Norte de la Ciudad, dentro del periodo 2020.

7.2 Tipo de Investigación

Explicativa: Mediante este tipo de investigación se dará a conocer cuáles fueron las mejoras encontradas dentro de la investigación y se procederá a presentarlos mediante cuadros de análisis para determinar que mejoras se han obtenido en base a la certificación de la Norma ISO 9001:2015 “MEJORA” (Sistema de Gestión de Calidad) dentro de las empresas situadas en el DM. Quito, Sector Norte de la Ciudad, dentro del periodo 2020.

Teórica: Mediante este estudio se pretende obtener información acerca de las normas ISO, realizar un análisis profundo de su contenido para comprender como se van dando las mejoras continuas dentro de un Sistema de Calidad y, que efectos de mejora se obtienen con una certificación ISO 9001:2015 en el DM. Quito, sector norte de la ciudad, dentro del periodo 2020.

7.3 Métodos de Investigación

Para la investigación se ha determinado un método de investigación cualitativa, la misma que ayudará a la recolección de datos de forma confiable y de consistencia general:

Observación cualitativa: Mediante esta propuesta se obtendrá directamente, los datos para el desarrollo de la investigación, actuando de forma directa en las empresas con certificaciones ISO que están dentro del sector norte del DM. De Quito.

Entrevista cualitativa: La propuesta de la investigaciones se enfocará con entrevistas y encuestas de respuestas abiertas para determinar análisis y conclusiones reales a través de reuniones por vía ZOOM y formularios digitales para focalizar los efectos que se obtuvieron con las certificaciones de la norma ISO 9001-2015.

Materiales Digitales: Con este método se logrará tomar una muestra mediante fotografías de cómo se manejan los procesos de producción y los procesos donde se han implementado la mejora que obtuvieron dentro de las empresas, con esta muestra se podrá analizar las ventajas y desventajas de mantener una certificación ISO.

7.4 Población

Esta investigación se llevó a cabo en Ecuador, en la provincia de Pichincha, en la ciudad de Quito, específicamente en el sector norte de la ciudad. En el sector se realizó la unificación de empresas a ser tomadas como población. Para determinar dicha población se realizó una investigación de campo, determinando el sector de ubicación y tomando en cuenta que en el Ecuador las certificaciones ISO no son de carácter obligatorio se ha extraído de la página oficial de registros de certificaciones dentro del territorio. Cumpliendo con éstos parámetros anteriormente mencionados se identificó a quince (15) empresas que manejan la certificación de la Norma ISO 9001:2015;

Figura 1
Página de Certificación Internacional



Recuperado de: (Certificaciones, 2021)

7.5 Muestra

Para la muestra se procederá a realizar la investigación con las mismas quince (15) empresas debido a que la certificación en el Ecuador no rige de manera obligatoria, las instituciones certificadas no son numerosas, es por eso que se las consideró a todas las empresas de la población como punto de partida, se aplicará una muestra total, ya que son pocas empresas a ser estudiadas, con las cuales se determinará los efectos de mejora que han alcanzado mediante su certificación de Calidad ISO.

8. Análisis y Resultados

La hipótesis 1 se plantea que las empresas que tienen mayor acogida de la certificación ISO 9001-2015, dentro de la misma se observa la actividad económica a la que se dedican dando como resultados de mayor aceptación los resultados de la encuesta realizada a quince (15) empresas en su actividad a la que se dedica se obtuvo que un 27% de ellas son de prestación de servicios y vigilancia de seguridad privada; el 20% corresponde a fabricación de carrocerías metálicas para buses; el 13% corresponde a empresas consultoras; el 13% a comercializadoras de equipos y maquinaria eléctrica; el 13% corresponde a servicios de catering; el 6% a comercializadoras de insumos médicos; el 7% a control de plagas y el 7% restante a empresas de soluciones tecnológicas y soporte técnico, llegando así a su 100% del encuestado.

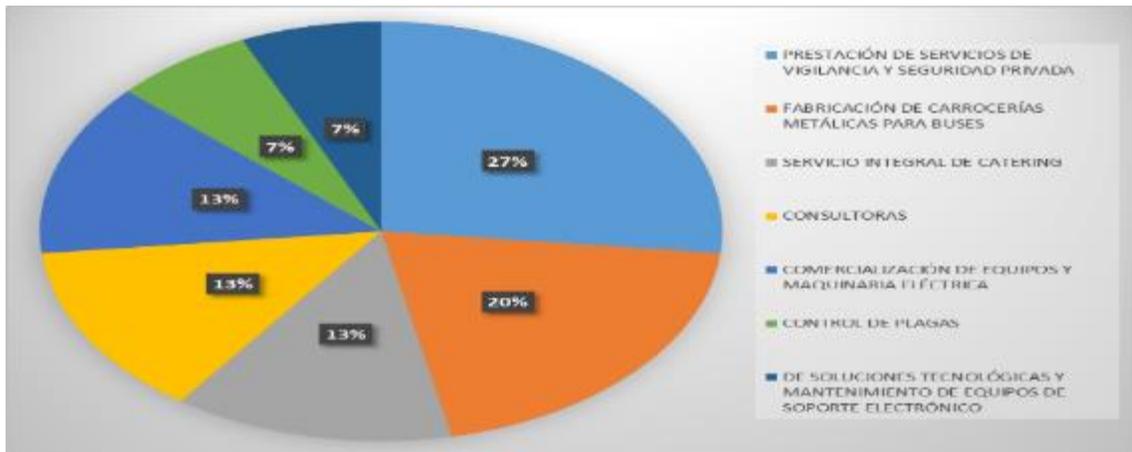
Tabla 1
Actividad a la que se Dedican las Empresas

	Detalle	No.
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	4
	FABRICACIÓN DE CARROCERÍAS METÁLICAS PARA BUSES	3
	SERVICIO INTEGRAL DE CATERING	2
	CONSULTORAS	2
	COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS Y MAQUINARIA ELÉCTRICA	2
	CONTROL DE PLAGAS	1
	DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	
DE	SOPORTE ELECTRÓNICO	1
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA	-
	COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS Y ASFALTO	-
	Y COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS MÉDICOS	-
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO,	
	CITOLOGICO Y PATOLÓGICO	-
	Total	15

Elaborado por: Autor

Figura 2

Porcentajes de Aceptación de la Norma ISO 9001-2015 Acorde a la Actividad Económica



Fuente: Encuestas realizadas a Empresas a través de Google Forms
Elaborado por: Autor

La hipótesis 2 indica el motivo por el cual, las empresas deciden llevar a cabo su implementación de certificación ISO 9001-2015. En las quince (15) empresas encuestadas se obtuvo que siete (7) de estas han implementado la certificación ISO 9001: 2015 por una mejora continua de procesos, representando el 47% del total; dos (2) entes han optado implementar por una reducción de costos, representando el 13%; tres (3) empresas han implementado por un aumento de rentabilidad y posesión de mercados, representando el 20%; dos (2) han implementado por mejorar la eficacia en la producción representando, el 13% y una (1) empresa ha implementado por la introducción de productos nuevos en líneas de producción representando el 7%.

Tabla 2

Razones por la que La Empresa Decide Una Implementación De Certificación ISO 9001-2015

Detalle	No.
Una mejora continua de procesos	7
Aumento de rentabilidad y posesión en mercados	3
Reducción de costos	2
Mejor eficacia en la producción	2
Introducción de productos nuevos en líneas de producción	1
Otros	-
Total	15

Elaborado por: Autor

Figura 3

Porcentajes del Grado de Aceptación para Implementar la Norma ISO 9001-2015



Fuente: Encuestas realizadas a Empresas a través de Google Forms
Elaborado por: Autor

La hipótesis 3 mediante la encuesta realizada a quince (15) empresas que manejan la certificación de ISO 9001:2015, se obtuvo que catorce (14) de las mismas SI mantiene una Mejora Continua dentro de su Sistema de Calidad que representa el 93%, ya que mejoran sus procesos, servicios, su margen de error, su innovación y las negociaciones que mantienen con clientes y proveedores, disminuyendo las pérdidas en los procesos productivos y proyectándose a brindar un óptimo grado de calidad. Sólo una compañía indicó que no se ha mantenido en una Mejora Continua de Calidad, razón por la cual no se aplican los procesos que representa el 7% de negación.

Tabla 3

Mejoras Dentro del Sistema de Calidad

Respuesta	No.
SI	14
NO	1
Total	15

Elaborado por: Autor

Figura 4

Porcentajes de una Existencia de Mejora Continua



Fuente: Encuestas realizadas a Empresas a través de Google Forms
Elaborado por: Autor

En la hipótesis 4, una vez realizada la encuesta a quince (15) empresas, determinamos que SI existe compromiso de los trabajadores con los procesos y la mejora continua proporcionando el 100% de aceptación. De la misma forma se obtuvo datos donde manifiestan que existe un mejor desempeño de la actividades, mantienen capacitaciones continuas acerca de la norma ISO 9001-2015, involucran a los trabajadores en los procesos de mejoras, optimizan materiales y reducen tiempos, también se determinó que si existe el compromiso con la certificación, también existirá el compromiso laboral.

Tabla 4
Nivel de Compromiso de los Trabajadores en la Mejora Continua.

Respuesta	No.
SI	15
NO	-
Total	15

Elaborado por: Autor

Figura 5
Compromiso Aceptado de los Trabajadores



Fuente: Encuestas realizadas a Empresas a través de Google Forms
Elaborado por: Autor

En la hipótesis 5, de las quince (15) empresas encuestas, los resultados fueron catorce (14) respuestas positivas dando un 93% de aceptación de la norma. Las empresas SI se mantienen en una Mejora Continua con relación a compras y proveedores ya que cuentan con manuales de procedimientos, satisfacen al cliente, cuentan con matrices de calificación a proveedores, dando como resulta estar en una constante Mejora Continua.

Como resultado de la empresa que no se mantiene en mejora continua representa el 7% del total de la encuesta en el cual manifestó no cumplir dichos estándares ya que sus proveedores no son hijos.

Tabla 5
Mejora Continua en el Proceso de Compra y Manejo Proveedores

Respuesta	No.
SI	14
NO	1
Total	15

Elaborado por: Autor

Figura 6

Porcentaje en el Proceso de Compras y Manejo de Proveedores



Fuente: Encuestas realizadas a Empresas a través de Google Forms
Elaborado por: Autor

En la hipótesis 6, con la encuesta realizada a quince (15) empresas se constató que catorce (14) de ellas SI llegaron a la satisfacción total de los procesos (PVHA) representando un 93% de aceptación. Al ser este un lineamiento indispensable dentro de la norma, las empresas han mantenido resultados positivos que dan soluciones a problemas e impulsan su optimización continua a través del tiempo, se ha mantenido la eficacia dentro de los parámetros (PVHA) fortaleciendo sus procesos dentro de sus Sistemas de Calidad

Con una (1) empresa de respuesta negativa que representa el 7% de negación se determinó que no han alcanzado el grado de satisfacción total de los procesos (PVHA)

Tabla 6

Eficacia de Procesos Basados en PVHA (planificar, verificar, hacer, actuar).

Respuesta	No.
SI	14
NO	1
Total	15

Elaborado por: Autor

Figura 7

Porcentaje de Cumplimiento de los Procesos PVHA (planificar, verificar, hacer, actuar).



Fuente: Encuestas realizadas a Empresas a través de Google Forms
Elaborado por: Autor

Dentro de la hipótesis 7, de las quince (15) empresas encuestadas, Si se ha mejorado los tiempos, reducido costos y se ha llegado a un correcto manejo de proveedores dentro de la certificación representado con el 100% de aceptación. Se ha determinado que han reducido costos ya que mantienen un lineamiento acorde a la norma ISO 9001-2015, la eficiencia en cada área de trabajo también se la ha mantenido de acuerdo a lo que manifiesta la norma, los costos se ven reducidos en las compras y contrataciones. Los tiempos han sido reducidos en las producciones ya que se han integrado entre departamentos para ser más dinámicos, y se mantiene una excelente comunicación con clientes y proveedores.

Tabla 7
Mejora de los Procesos Mediante la Certificación ISO 9001-2015

Respuesta	No.
SI	15
NO	-
Total	15

Elaborado por: Autor

Figura 8
Porcentaje de Mejora de los Procesos Mediante la Certificación ISO 9001:2015



Fuente: Encuestas realizadas a Empresas a través de Google Forms
Elaborado por: Autor

9. Discusión de resultados

Partiendo desde el ámbito legal establecido dentro del Ecuador, las Normas de Calidad ISO no son de carácter obligatorio para su implementación dentro de las empresas; sin embargo, debido a que la calidad de los productos y/o servicios que se ofertan en el país que no son los óptimos, muchas empresas se han visto en la necesidad de implementar esta certificación ISO 9001-2015, para poder entrar a un mercado cada vez más competitivo, donde la oferta y la demanda exigen que dichos bienes y servicios sean producidos con estándares internacionales de Calidad.

La implementación de esta Norma estandarizada en las empresas ya certificadas, se han visto en la obligación de cumplir ciertos lineamientos de calidad dentro de los procesos de producción para que sus productos puedan competir a un nivel nacional e internacional.

Mediante este estudio se demuestra los efectos de Mejora Continua alcanzados dentro de las empresas, manifestando que realmente el mantener una Norma ISO 9001-2015 demuestra ser de gran ayuda para la organización del Sistema de Calidad establecidos dentro de las organizaciones.

En base a la investigación de los efectos que esta Norma efectúa dentro de la aplicación de cada empresa, se puede decir que es un método de competencia, debido a que posiona a las empresas con estándares internacionales seguidos con procesos de producción más eficaces, interactuando desde el ámbito básico de un manejo de Calidad, llegando a ser esta una superación de profesionalismo para todos los integrantes

que en las empresas lo manejan. Esta Norma tiende por un lado la administración de clientes y proveedores, que también son parte de este Sistema de Calidad, siendo estos también informados acerca de la Certificación para poder alcanzar una correcta orientación de compras y ventas para obtener un grado de satisfacción aceptable dentro de sus adquisiciones.

De la misma manera, con esta Norma implementada dentro de sus procesos de producción, se han reducido gastos y se ha optimizado el tiempo dentro de sus líneas productoras, haciéndolas más dinámicas y eficientes, lo cual ha permitido, obtener productos y servicios de calidad. Se presentan áreas con mejor organización, manteniendo a cada departamento informado de lo que conlleva el mantener una certificación de Calidad de esta forma se cumplen los cuatro aspectos más importantes que las ISO de calidad direccionan que son Planificar, Verificar, Hacer y actuar (PVHA).

También se pudo observar, que la imagen y reputación de estas empresas que implementaron la certificación de calidad han crecido considerablemente, puesto que los clientes tienen la confianza de adquirir productos que han pasado por procesos de revisión de calidad y que cumplen su requerimiento. Haciendo referencia a esto, se puede argumentar que todos los departamentos cuentan con procesos para medir su bajo rendimiento, lo cual les permite tomar acciones correctivas inmediatas dando respuestas eficientes para poder satisfacer al cliente.

10. Conclusiones

Una vez realizada la investigación, se puede concluir que las empresas en su totalidad, si han mejorado su desempeño global y un desarrollo sostenible, ya que les brinda una base de competencia dentro del mercado nacional mejorando sus procesos y creciendo constantemente en lo laboral.

Adicional, se ha incrementado el desempeño general de las empresas, porque cumplen con los procesos establecidos dentro de la Norma ISO 9001-2015, mejorando la economía de la empresa, cuidando el medio ambiente y bienestar social. Para que todo esto sea viable, los empleados han recibido las debidas capacitaciones y se han comprometido en ejecutar cada acción y proceso establecidos en las políticas de Calidad.

También existen empresas que si aplican procesos de no conformidades y acciones correctivas dando como resultado un mejor control de la Norma ISO 9001-2015 ya que cumplen con estándares exigidos por la normativa, cuentan con estrategias, interacciones y habilidades correctivas para mantener un buen servicio de Calidad. Adicional vale mencionar que tratan las no conformidades y devoluciones con un grado correctivo contiguo gracias a la dirección de sus esquemas que han establecido para devoluciones.

Se determinó que un 93% de la muestra total de la población, si han mejorado la comunicación y negociación; se cuestionó que se ha mejorado gracias a la socialización que se ha mantenido con cliente y proveedor, por la atención al cliente ofrecida mediante el Sistema de Calidad, las continuas negociaciones que se han mantenido bajo estándares que la norma ofrece, las acciones correctivas que se toman de acuerdo a las no conformidades que vayan surgiendo y porque ambas partes relacionadas les interesa mantener la satisfacción de Calidad.

Se comprueba que la norma ISO 9001-2015 si proporciona un modelo acorde para enfrentar el mercado actual, mejora de procesos y la Calidad en sus productos y/o servicios, mayor confianza para incursionar en el mercado logrando obtener un adecuado estudio de competidores con excelentes resultados de mejora continua, la calidad, sus productos y servicios. De esta forma se han posesionado en el mercado competente manteniendo la certificación de estándares internacionales.

Finalmente, en base al resultado de la encuestas se pudo demostrar que si ha existido un incremento importante en los resultados de las empresas, ya que al estar implementada esta norma ISO 9001-2015 ha producido que se incrementen las ventas de los bienes y/o servicios de calidad, y la reducción de los costos, y tiempos de trabajo; ha permitido que el 73% de estas empresas encuestadas eleven su rentabilidad entre el 80% y 100%; mediante lo cual, se determinó que si existen efectos de mejora dentro del Sistema de Gestión de Calidad ya implementados.

11. Referencias Bibliográficas

- Certificaciones, C. I. (15 de 05 de 2021). *Cicert*. Obtenido de <https://www.cicert.com.ec/>
- Cortés, J. M. (2017). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001:2015)*. MÁLAGA, ESPAÑA: ICB. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/56053?page=3>
- ISSOTools. (19 de 03 de 2015). *Definición de las normas ISO*. Obtenido de ISSOTools EXCELLENCE: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- ISSOTools. (19 de 03 de 2015). *Definición de las normas ISO*. Obtenido de ISSOTools EXCELLENCE: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- ISSOTools. (19 de 03 de 2015). *Definición de normas ISO*. Obtenido de ISSOTools EXCELLENCE: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Lazarte, M. (23 de 09 de 2015). *ISO*. Obtenido de ISO 9001:2015 - JUST PUBLISHED: <https://www.iso.org/news/2015/09/Ref2002.html>
- NORMAS 9000. (10 de 10 de 2020). *Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001*. Obtenido de Historia de la Norma ISO 9001.: https://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx#:~:text=1987,procedimientos%20y%20ser%20m%C3%A1s%20eficientes.
- NUEVA ISO 9001:2015. (16 de 10 de 2018). *Definición de Gestión de Calidad*. Obtenido de Gestión de Calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- RIESCO, S. (16 de 12 de 2020). *formazion.com*. Obtenido de Cuales son las normas má importantes : https://www.formazion.com/noticias_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html