



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE
LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA UACE

JARAMILLO CEVALLOS DAYELY AMPARITO
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LOS DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA UACE

JARAMILLO CEVALLOS DAYELY AMPARITO
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS
DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA UACE

JARAMILLO CEVALLOS DAYELY AMPARITO
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL


VITERI ESCOBAR CARLOS JOEL

MACHALA, 12 DE ENERO DE 2018


MACHALA
12 de enero de 2018

Nota de aceptación:


Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Conocimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad de los docentes de la carrera de economía UACE, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



VITERI ESCOBAR CARLOS JOEL
0913560124
TUTOR - ESPECIALISTA 1



BEJARANO COPO HOLGER FABRIZIO
0703311373
ESPECIALISTA 2



SALCEDO MUÑOZ VIRGILIO EDUARDO
0702538729
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 12 de enero de 2018 - 09:07

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Caso Práctico_Jaramillo.docx (D33541959)
Submitted: 12/9/2017 3:14:00 AM
Submitted By: dajaramilloc_est@utmachala.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

TESIS COMPLETA ANDRES ALARCON.docx (D14058952)
Artículo Cristina Andaluz.pdf (D25539311)
PabloLopez_GestionCalidadProductos_IIBim.pdf (D25073844)

Instances where selected sources appear:

3

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, JARAMILLO CEVALLOS DAYELY AMPARITO, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Conocimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad de los docentes de la carrera de economía UACE, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 12 de enero de 2018



JARAMILLO CEVALLOS DAYELY AMPARITO
0705903987

***CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
DOCENTES DE LA CARRERA DE ECONOMÍA-UACE***

RESUMEN

Un sistema de gestión de calidad es conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar objetivos de calidad de tal manera que se ha convertido fundamental dentro de las empresas, el presente caso práctico a resolver hace relevancia de buscar información sobre los conocimientos que tienen de los sistemas de gestión de calidad, para lo cual se realizará una revisión teórica de los principales términos de la investigación para tener un mejor conocimiento. Así mismo, la metodología implementada será la descriptiva y cuantitativa, utilizando la aplicación del instrumento como es encuesta aplicada a 34 docentes pertenecientes a la carrera de economía de la unidad académica de ciencias empresariales. El contexto de este problema se debió a raíz de que en la actualidad las empresas buscan ser competitivas, y por lo tanto los sistemas de gestión de calidad son un valor agregado que pueden tener las empresas para poder competir en los mercados actuales; siendo así, como resultados de este caso práctico, se obtuvo que la mayoría de los profesionales que laboran en la carrera de economía tienen poco conocimiento sobre estos sistemas de gestión de calidad, de acuerdo a la información obtenida quienes mantienen un conocimiento claro sobre estos sistemas son docentes que imparten materias como Gestión Ambiental y Gestión de Calidad, dando a notar que con la implementación puede mejorar la gestión de una empresa tanto interna como externa, es decir, teniendo una mejora continua.

PALABRAS CLAVES: sistema de gestión de calidad, tipos de sistemas, conocimiento, ISO 9001

KNOWLEDGE OF THE SYSTEMS OF QUALITY MANAGEMENT OF THE TEACHERS OF THE CAREER OF ECONOMY-UACE

ABSTRACT

A quality management system is a set of elements of an organization that are interrelated or interact to establish policies, objectives, and quality processes to achieve quality objectives in such a way that it has become fundamentally within the companies, the This practical case to resolve makes it important to seek information about the knowledge they have about quality management systems, for which a theoretical review of the main terms of the investigation will be carried out in order to have a better knowledge of the subject. Likewise, the implemented methodology will be the descriptive and quantitative one, for it the application of the instrument was used as it is a survey applied to 34 teachers belonging to the economics degree of the academic unit of business sciences. The context of this problem was due to the fact that today companies seek to be competitive, and therefore quality management systems are an added value that companies can have in order to compete in current markets; Thus, as results of this case study, it was obtained that most of the professionals who work in the career of economics have little knowledge about these quality management systems, since according to the information obtained those who maintain a clear knowledge about These systems are teachers who teach subjects such as Environmental Management and Quality Management, noting that these systems during their implementation can improve the management of a company both internally and externally, that is, having a continuous improvement.

KEYWORDS: quality management system, types of systems, knowledge, ISO 9001

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.. 1

ABSTRACT. 2

INDICE DE CONTENIDO.. 3

INTRODUCCIÓN.. 4

DESARROLLO.. 5

Sistema de Gestión de Calidad (SGC). 5

Tipos de Sistema de Gestión de Calidad. 6

ISO 9001. 6

EFQM, (European Foundation for Quality Management). 6

Malcolm Baldrige. 6

Iberoamericano. 6

Beneficios de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad. 7

Ventajas y Desventajas de una Certificación. 7

Caso Práctico: 7

Análisis de datos. 8

CONCLUSIONES. 13

BIBLIOGRAFÍA.. 14

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad. 8

Tabla 2. Consideración de tener una certificación de Sistema de Gestión de Calidad. 10

Tabla 3. Considera que las empresas deberían implementar un Sistema de Gestión de Calidad ante un mercado competitivo. 11

Tabla 4. Recomendación de Sistema de Gestión de Calidad. 12

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conocimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad. 9

Figura 2. Consideración de tener una certificación de Sistema de Gestión de Calidad. 10

Figura 3. Considera que las empresas deberían implementar un Sistema de Gestión de Calidad ante un mercado competitivo. 11

Figura 4. Recomendación de Sistema de Gestión de Calidad. 12

INTRODUCCIÓN

En la actualidad un sistema de gestión de calidad (SGC) es considerada de manera primordial dentro de las empresas, puesto que a medida que pasan los años nos encontramos en constante innovación; en tanto que muchas de las empresas tienden a la implementación de dicho sistema mejorar la calidad de sus productos o servicios, es decir, tener un enfoque a una mejora continua.

Ante esta situación se ha visto valido que los profesionales tengan conocimiento de la implementación de dichos; pues si bien es cierto resaltan en las exportaciones que puede mantener el país a medida que al obtenerla adquieren mayores beneficios de tal manera que aun conociendo más se puede tener la oportunidad de brindar una ayuda a la empresa.

En el Ecuador en cuanto lo que confiere es sector productivo lo cual presenta un fuerte dinamismo en la economía del país, durante los últimos años este sector se ha debido presentar a rigurosos controles en cuanto al área de calidad, ya sea en sus productos o servicios de las cuales mantengan las empresas y que de la misma son brindadas a la sociedad ecuatoriana.

El objetivo del presente estudio es obtener información sobre los conocimientos de los sistemas de gestión de la calidad por parte de los docentes de la carrera de economía de la unidad académica de ciencias empresariales debido a circunstancias que en la actualidad las empresas buscan ser competitivas y estos sistemas son un valor agregado para que estas a su vez puedan competir con los mercados actuales.

El estudio se encuentra estructurado de tres partes, en la primera se realizará una revisión teórica de los principales términos de la investigación para tener un mejor conocimiento del tema. La segunda parte se hará referencia a la metodología a utilizarse la cual será descriptiva, cuantitativa, para ello se utilizó la aplicación del instrumento como es encuesta aplicada a 34 docentes pertenecientes a la carrera de economía, y para ordenar los datos utilizaremos el programa Microsoft Excel, este nos permitirá realizar tablas y gráficos circulares con el fin de llegar interpretar de una manera más concreta los datos obtenidos. Finalmente se abordará los resultados obtenidos con las respectivas interpretaciones.

DESARROLLO

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Un sistema de gestión de calidad (SGC) es considerada de manera primordial dentro de las empresas de tal manera que puede ayudar a tener un mejor control con lo que respecta a sus procesos internos (Herrera 2012); para lo cual muchas de las empresas tienden a la implementación de dicho sistema con la finalidad de mejorar la calidad de sus productos o servicios ante la competitividad que existe durante los últimos años.

No obstante, en relación a calidad que es el conjunto de características de un producto puede tener con la finalidad de satisfacer a los clientes sin tener algún tipo de deficiencia, y de la misma manera este resulte aceptable. Además, dentro del compendio de normas ISO 9000 en la sección de vocabulario define la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (Rodríguez 2012).

Cabe mencionar que, un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001, proporciona una base sólida para la construcción de un programa de Gestión total de la calidad (TQM), de las cuales facilita el camino hacia la mejora continua a las empresas. Por su parte dentro de la norma ISO 9000:2015, se define como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos, y procesos de calidad para alcanzar dichos objetivos de calidad (Cruz, López y Ruíz 2017); y, esta a su vez incluye diferentes dimensiones tales como: requisitos de la norma, responsabilidad en la dirección, gestión de los recursos, realización del producto o servicio, como también su medición, análisis y mejora (Morris, y otros 2013).

Ante ello, es importante reconocer que la mayoría de empresas utilizan tres pilares para aplicar además de controlar los SGC como: la relación entre clientes y proveedores, disminución de la variabilidad de procesos y mejora continua gradual. A medida que las ventas también serían beneficiadas con la implementación con este tipo de sistema ya que se puede relacionar la productividad y los ingresos con la calidad, garantía y satisfacción (Verdesoto , Portero y Salguero 2017).

Tipos de Sistema de Gestión de Calidad

ISO 9001

Dentro de estas organizaciones deben reestructurarse hacia un enfoque por procesos y estos deben ser administrados adecuadamente, con el fin de tomar las acciones correctivas apropiadas y de esta manera obtener una mejora de los mismos y de toda la empresa (Valencia y Parrága 2013). La finalidad de la ISO 9001 es proveer confianza en los clientes sobre la calidad de sus productos o servicios provisto por la empresa.

EFQM, (European Foundation for Quality Management)

Para Ortíz y Rúa (2016) este modelo provee de un marco de trabajo no prescriptivo que facilita la realización de los conceptos primordiales de excelencia, con el fin de permitir comprender las relaciones causa-efecto que existen entre las actividades que realizan las organizaciones y los resultados que obtienen. Sin embargo, hay que destacar que este modelo es un instrumento práctico y no prescriptivo sustentado en la promoción de los conceptos fundamentales de la excelencia en la organización.

Malcolm Baldrige

También llamado modelo de excelencia, es utilizado en Estados Unidos; ha sido identificado como una herramienta más significativa para evaluar y mejorar el desempeño de las empresas en los factores críticos que involucran el éxito empresarial, dentro de estos factores considera siete puntos clave que sirven para evaluar el sistema de gestión de la calidad de los cuales son: Liderazgo, Planificación estratégica, Orientación al cliente y al mercado, Información y análisis, Orientación a los recursos humanos, Gestión de los procesos y Resultados del negocio (Pastor, y otros 2013).

Además, las organizaciones pueden constatar que los criterios para el funcionamiento de este modelo de excelencia le ayudan a guiar a través de las difíciles decisiones de la gestión que puede mantener la empresa, puesto que sus acciones y políticas son dirigidas bajo un conjunto de valores centrales permitiendo de esta manera obtener mayor grado de calidad (Acuña, Romero y López 2016).

Iberoamericano

Considerado un modelo supranacional que frecuenta crear un punto de referencia único en el que se encuentren reflejados los distintos modelos nacionales de los países iberoamericanos. Además, este modelo, al igual que el Modelo EFQM, se enfoca en determinados agentes facilitadores de la organización y en los resultados y determinar cómo se encuentra la organización con criterios de calidad y de mejora continua (Pastor, y otros 2013).

Beneficios de la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

La implantación de un SGC en una empresa resulta beneficiosa tanto de manera interna como externa, en cuanto a los beneficios internos hace relación con la satisfacción y seguridad que puede haber en el trabajo, como por ejemplo el salario de los trabajadores, la fiabilidad de las operaciones, el cumplimiento de los pedidos y entregados a su debido tiempo, entre otros. Por su parte, los beneficios externos hacen relevancia a la satisfacción de los clientes, el número de quejas y reclamaciones de los usuarios, las ventas por empleado, las reiteraciones que existe en las compras. Ante lo mencionado se puede acotar que estos beneficios están relacionados con resultados de lo financiero, operativo y comercial de la empresa (Carmona, y otros 2016).

Ventajas y Desventajas de una Certificación

Cuando una organización desea certificarse con la norma debe considerar las ventajas como desventajas que puede adquirir para la empresa. Entre las ventajas cabría señalar (Bribiescas y Romero 2014):

- Es más fácil de aplicar que la Mejora Continua.
- Tiene más repercusión en el exterior, mejora la imagen y prestigio de la empresa
- Ordena y organiza procedimientos, normas y tareas de la empresa.
- Obliga a mantener el sistema mediante evaluaciones continuas.

Algunas de las Desventajas

- Certifica aquello que se dice ofrecer y comprueba qué se ofrece, pero no lo mejor que se puede dar.
- Resulta ser un sistema poco flexible.
- Se llega a diferenciar la Mejora Continua, que siempre está mejorando los procesos y preguntando si se puede hacer mejor.
- No asegura una mejora del servicio.

Caso Práctico:

En la actualidad las empresas buscan ser competitivas, los sistemas de gestión de calidad son un valor agregado que pueden tener las empresas para poder competir en los mercados actuales.

Pregunta a resolver:

¿Qué sistemas de gestión de calidad conocen los profesionales, y que tanto conocen de cada uno de ellos?

Para la realización de esta investigación como metodología se utilizará la descriptiva y la técnica cuantitativa con la aplicación de instrumento la encuesta, con datos tangibles para recoger información de la muestra que son los docentes de la carrera de economía-UACE, con esto se realiza resultados mediante tablas y gráficos para contener una mejor explicación (Ugalde y Balbastre 2013).

Mediante los resultados que se obtuvieron por parte de los docentes de la carrera de economía de la unidad académica de ciencias empresariales se procederá a realizar el respectivo análisis de las preguntas que fueron vertidas en la encuesta.

Análisis de datos

Para el desarrollo de la encuesta, se tomó en consideración cinco preguntas fundamentales para obtener información acertada para el caso, de manera principal se preguntó acerca del conocimiento de los sistemas de gestión de calidad se obtuvo los siguientes resultados:

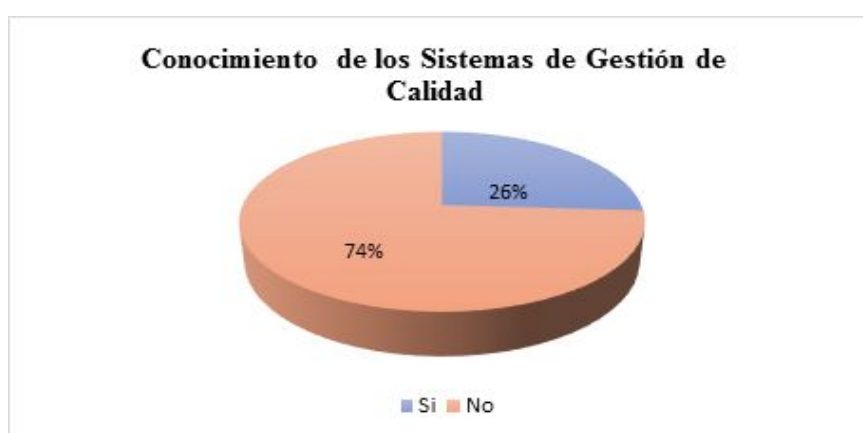
Tabla 1. Conocimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad

Conoce los Sistemas de Gestión de Calidad	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	9	26%
No	25	74%
TOTAL	34	100%

Fuente: Docentes de Economía-UACE

Elaboración: Dayely Jaramillo

Figura 1. Conocimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad



Elaboración: Dayely Jaramillo

De los docentes de economía que fueron encuestados se pudo constatar, que, en su mayoría, es decir, el 74% no tienen conocimiento alguno sobre los sistemas de gestión de calidad puesto que manifestaban en su mayoría que no lo tienen debido a que ellos no imparten este tipo de materia dentro de la carrera; sin embargo, el 26% sí tienen conocimiento, claro está que no muy a fondo pero sí por conocimiento general; cabe resaltar que dentro de los encuestados se presenció a tres docentes de las cuales conocen más del tema puesto que son aquellos que imparten este tipo de tema, dentro de las materias de Gestión Ambiental y Gestión de Calidad.

Consecuentemente, se hizo referencia a los tipos de sistemas de gestión de calidad que conocen, dentro de las cuales los docentes que manifestaron que sí conocen este tipo de sistemas mencionaron en su mayoría a la certificación ISO 9001 puesto que si bien es cierto, esta es utilizada en nuestro país para las exportaciones como también a nivel de América Latina puesto que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para implementar y

mejorar la eficiencia con la finalidad de llegar a la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos.

Sin embargo, además de haber sido nombrada la ISO 9001, un docente de las cuales a más de esta tiene conocimiento sobre el modelo Malcolm Baldrige, de las es más utilizado en los países de Europa.

Dentro de otra cuestión acerca de la forma en que consideran el poder una certificación de un sistema de gestión de calidad se obtuvo los siguientes datos de acuerdo a las distintas alternativas planteadas.

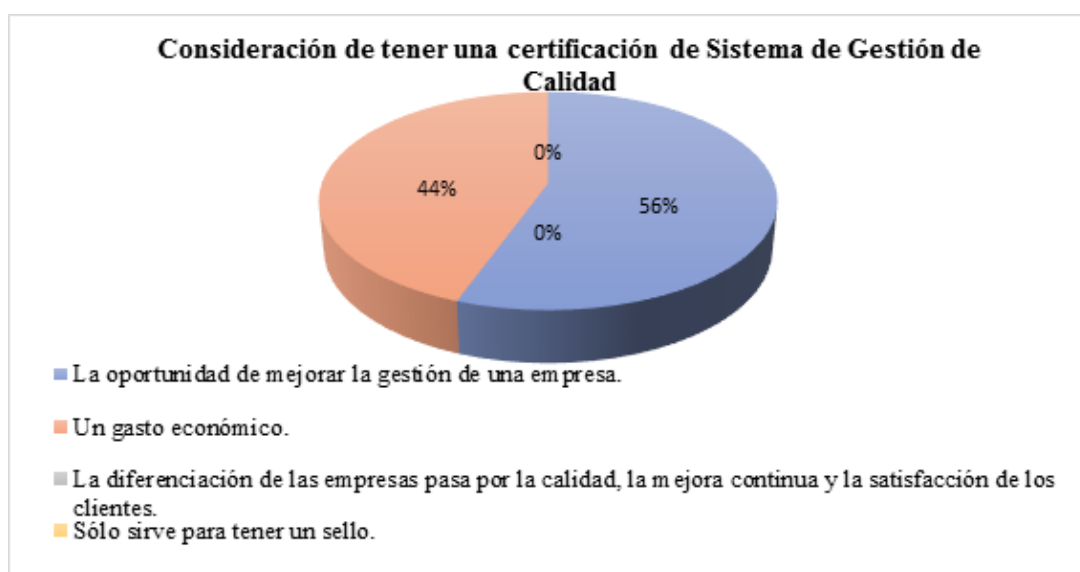
Tabla 2. Consideración de tener una certificación de Sistema de Gestión de Calidad

Consideración de tener una certificación de Sistema de Gestión de Calidad	Frecuencia	Frecuencia Relativa
La oportunidad de mejorar la gestión de una empresa.	5	56%
La diferenciación de las empresas pasa por la calidad, la mejora continua y la satisfacción de los clientes.	4	44%
Un gasto económico.	0	0%
Sólo sirve para tener un sello.	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Docentes de Economía-UACE

Elaboración: Dayely Jaramillo

Figura 2. Consideración de tener una certificación de Sistema de Gestión de Calidad



Elaboración: Dayely Jaramillo

De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los 9 docentes que tenían conocimientos sobre estos sistemas se tomó en cuenta diferentes alternativas y de esta manera corroborar bajo que concepto tienen conocimiento de estos sistemas y consideración tienen en que las empresas puedan adquirir un tipo de certificación; para lo cual un 56 % se manifestaron que consideran una oportunidad de mejorar la gestión de una empresa, mientras que el 44% tuvieron apreciación en la tercera alternativa que es la diferenciación de las empresas que pasa por la calidad, la mejora continua y la satisfacción del cliente. Ante estos resultados se puede concluir que los docentes tienen bien en claro que obtener una certificación resulta beneficioso para la empresa y debe ser considerado con un gasto, puesto que en la actualidad es un valor agregado para poder competir con las empresas.

Como parte de otra pregunta se cuestionó acerca de qué manera consideran a que las empresas deberían implementar un sistema de gestión de calidad ante un mercado competitivo, donde los resultados fueron claros.

Tabla 3. Considera que las empresas deberían implementar un Sistema de Gestión de Calidad ante un mercado competitivo

Considera que las empresas deberían implementar un Sistema de Gestión de Calidad ante un mercado competitivo	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	9	100%
No	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Docentes de Economía-UACE

Elaboración: Dayely Jaramillo

Figura 3. Considera que las empresas deberían implementar un Sistema de Gestión de Calidad ante un mercado competitivo



Elaboración: Dayely Jaramillo

En la actualidad resulta muy importante que las empresas implementen un sistema de gestión de calidad, es decir, tener una certificación de calidad puesto que es considerado con un valor agregado para las empresas ante un mercado competitivo que existe en la actualidad, es por ello que los docentes en un 100% manifestaron que si debería hacerlo más aún porque resulta muy beneficioso para sus actividades tanto internas como externas.

Por último, se recabo información sobre qué tipo de sistema de gestión de calidad recomendaría a las empresas, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 4.Recomendación de Sistema de Gestión de Calidad

Recomendación de Sistema de Gestión de Calidad	Frecuencia	Frecuencia Relativa
ISO 9000	8	89%
EFQM, (European Foundation for Quality Management)	0	0%
Malcolm Baldrige	1	11%
Iberoamericano	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Docentes de Economía-UACE

Elaboración: Dayely Jaramillo

Figura 4.Recomendación de Sistema de Gestión de Calidad



Elaboración: Dayely Jaramillo

Considerando los diferentes tipos de sistemas de gestión de calidad tales como: ISO 9001, EFQM, (European Foundation for Quality Management), Malcolm Baldrige, Iberoamericano para de esta manera observar si los docentes conocían otro tipo de las cuales recomendarían a las empresas, y como resultado se obtuvo que la mayoría hace hincapié en la ISO 9001 con un 89% considerado que esta es más utilizada en nuestro país, además también fue considerado el modelo Malcolm Baldrige con un 11%.

CONCLUSIONES

El análisis del presente caso práctico muestra las siguientes conclusiones:

Contar con un sistema de gestión de calidad en la actualidad resulta beneficioso para una empresa puesto que tiene la capacidad de brindar ya sea productos o servicios llegando así a satisfacer las necesidades del cliente y lo más importante que puede mejorar el control de sus procesos tanto internos como externos. A medida que, presentándose una alta competitividad en los mercados las empresas deberían asumir nuevos retos para tener mayor crecimiento.

Las encuestas realizadas evidencian el poco conocimiento que tienen la mayoría de los profesionales, que laboran como docentes de la carrera de economía de la unidad académica de ciencias empresariales acerca de los sistemas de gestión de calidad; puesto que, quienes conocen dichos sistemas son docentes que imparten materias de este tipo. En tanto, que los profesionales deberían saber por conocimiento general puesto que hoy en día hace hincapié para mantener un valor agregado dentro de las empresas y por qué no decir, que puedan llegar a aportar este tipo de certificación de calidad dentro de una empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, Doris, Carmen Romero, y Danny López. «Sistema Integral de Gestión de Calidad en la Universidad de La Guajira, Colombia.» *Telos*, 2016: 474-491.
- Bribiescas , Francisco , y Ignacio Romero . «Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza cd. Juárez, Chih., México el Paso, Texas, USA.» *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS* , 2014.
- Carmona, Miguel, Eva Suárez , Arturo Calvo , y Cristóbal Periañez. «Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos.» *European Research on Management and Business Economics*, 2016: 8-16.
- Cruz, Fanny, Andrea López, y Consuelo Ruíz. «Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación.» *Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 2017: 59-69.
- Herrera, Mario. «Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa.» *Ingeniería Industrial*, 2012: 83-101.
- Morris, Anne, Carlos Rodríguez, Antonio Vizán, Moisés Martínez, y Marcelo Gil. «Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera.» *Interciencia*, 2013: 793-802.
- Ortíz, José, y Antonio Rúa. «Gestión de la Calidad y Diseño Específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español: Estudio de Caso en una Universidad Privada.» *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2016: 87-106.
- Pastor, Ana, Jesús Pastor, José Calcedo, María Asunción, y Luis Navarro. «Comparación de los modelos de evaluación de la excelencia.» *Tourism & Management Studies*, 2013: 1058-1072.
- Rodríguez, Fernando. «Incidencia de la norma ISO 9000 en Colombia y en algunas empresas del mundo.» *Ciencias Estratégicas*, 2012: 149-160.

- Ugalde, Nidia, y Francisco Balbastre. «Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: Buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación.» *Ciencias económicas*, 2013.
- Valencia, Raúl, y María Párraga. «Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción.» *Producción y Gestión*, 2013: 9-16.
- Verdesoto , Oswaldo , Cristobal Portero, y Yadira Salguero. «La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato.» *Publicando*, 2017: 726-740.

ANEXO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ENCUESTA

TEMA: Conocimiento de los sistemas de gestión de la calidad de los docentes de la carrera de economía-UACE.

OBJETIVO: Obtener información sobre los conocimientos de los sistemas de gestión de la calidad por parte de los docentes de la carrera de economía-UACE.

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta es anónima y personal dirigida a los docentes de la carrera de economía-UACE.

Agradecemos dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas de la encuesta, lo cual permitirá un acercamiento con la realidad.

GÉNERO

Masculino

Femenino

1. ¿Conoce usted sobre los Sistemas de Gestión de Calidad?

Si

No

2. ¿Qué tipos de Sistemas de Gestión de Calidad conoce?

3. ¿Cómo considera usted tener una certificación de Sistema de Gestión de Calidad?

La oportunidad de mejorar la gestión de una empresa.

Un gasto económico.

La diferenciación de las empresas pasa por la calidad, la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

Sólo sirve para tener un sello.

4. Considera usted que las empresas deberían implementar un Sistema de Gestión de Calidad ante un mercado competitivo?

Si

No

5. ¿Qué Sistema de Gestión de Calidad usted recomendaría?

ISO 9001

EFQM, (European Foundation for Quality Management)

Malcolm Baldrige

Iberoamericano