



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA  
REYURSA S.A., CIUDAD DE MACHALA

SALAZAR TUBETANO BETSY JANELLIS  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA  
EMPRESA REYURSA S.A., CIUDAD DE MACHALA

SALAZAR TUBETANO BETSY JANELLIS  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA REYURSA  
S.A., CIUDAD DE MACHALA

SALAZAR TUBETANO BETSY JANELIS  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

LEON SERRANO LADY ANDREA

MACHALA, 09 DE JULIO DE 2018

MACHALA  
09 de julio de 2018

**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA REYURSA S.A., CIUDAD DE MACHALA, 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.



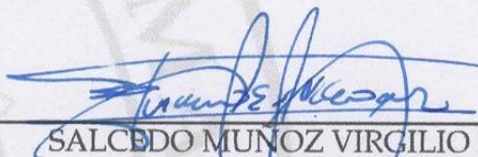
---

LEON SERRANO LADY ANDREA  
0704177575  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

APOLO VIVANCO NERVO JONPIERE  
0703707018  
ESPECIALISTA 2



---

SALCEDO MUÑOZ VIRGILIO EDUARDO  
0702538729  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 11 de julio de 2018 - 10:26

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** SALAZAR TUBETANO BETSY JANELLIS\_PT-010518.pdf (D40247560)  
**Submitted:** 6/18/2018 7:07:00 PM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 2 %

### Sources included in the report:

OCHOA SARA TAREA 2.docx (D31839826)  
<http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/16369>  
<http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/2849/MANUAL%20DE%20CALIDAD%20CENTROS%20MEDICOS%20COLMEDICA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### Instances where selected sources appear:

4



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

La que suscribe, SALAZAR TUBETANO BETSY JANELLIS, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado MANUAL DE POLÍTICAS DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA REYURSA S.A., CIUDAD DE MACHALA, 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, 09 de julio de 2018



SALAZAR TUBETANO BETSY JANELLIS  
0705592061

## RESUMEN

Un sistema de gestión de calidad al ser implementado en una empresa proporciona beneficios a la competitividad en el mercado, desempeñando mejoras en cada área de la entidad, aportando compromiso, dinamismo y responsabilidad de los trabajadores a través de eficientes procesos internos y externos de la organización, por ende el presente trabajo tiene como objetivo elaborar un Manual de Políticas de Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Reyursa S.A. ubicada en la Ciudad de Machala. La elaboración del manual contribuye al desarrollo de calidad de la empresa, con mayores oportunidades de negocio en el mercado, manejo de políticas o normativas factibles para una mejora continua en cada proceso administrativo y operacional, el Sistema de Gestión de la Calidad, toma como referencia todos los aspectos y procedimientos de la norma ISO 9001:2015. La aplicación metodológica se basa en la entrevista al gerente administrativo y revisión documental de la Normativa ISO 9001:2015, los resultados explican la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad estandarizado a los departamentos de la empresa así como los colaboradores en mejorar sus condiciones laborales. La entrevista muestra el interés gerencial de adaptar las normas a los procesos internos y externos de la organización, con la necesidad de mejorar las funciones por parte de los colaboradores. El aporte teórico fundamenta bases representativas para establecer ventajas de certificar una Norma de calidad y garantizar un producto de calidad.

**Palabras claves:** Sistema de Gestión de la Calidad, Manual de políticas, certificación, ISO 9001:2015

## **ABSTRACT**

A quality management system to be implemented in a company provides benefits to the competitiveness in the market, performing improvements in each area of the entity, providing commitment, dynamism and responsibility of workers through efficient internal and external processes of the organization, therefore, this work aims to develop a Manual of Quality Policies ISO 9001: 2015 in the company Reyursa SA located in the city of Machala. The elaboration of the manual contributes to the development of quality of the company, with greater business opportunities in the market, management of policies or feasible regulations for continuous improvement in each administrative and operational process, the Quality Management System, taken as reference all aspects and procedures of the ISO 9001: 2015 standard. The methodological application is based on the interview with the administrative manager and document review of the ISO 9001: 2015 Standard, the results explain the need to implement a standardized Quality Management System for the company's departments as well as the collaborators in improving their Labor conditions. The interview shows the managerial interest of adapting the standards to the internal and external processes of the organization, with the need to improve the functions on the part of the collaborators. The theoretical contribution bases representative bases to establish the advantages of certifying a Quality Standard and guaranteeing a quality product.

**Keywords:** Quality Management System, Policy Manual, certification, ISO 9001: 2015



## ÍNDICE

### TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	I
ABSTRACT .....	II
ÍNDICE .....	III
INTRODUCCIÓN.....	3
<b>1. DESARROLLO.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1. MISIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.2. VISIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.3. VALORES .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.4. UBICACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>6</b>
<b>2. METODOLOGÍA .....</b>	<b>7</b>
<b>3. RESULTADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>5. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>6. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>7. POLÍTICAS DE CALIDAD.....</b>	<b>9</b>
<b>7.1. ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE .....</b>	<b>9</b>
<b>7.2. ÁREA ADMINISTRATIVA .....</b>	<b>9</b>
<b>7.3. ÁREA CONTABLE .....</b>	<b>10</b>
<b>7.4. PROVEEDORES.....</b>	<b>10</b>
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>9. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>12</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente manual de calidad hace referencia a un sistema de gestión de calidad, siendo una herramienta primordial en una organización, de manera que permite a la empresa controlar, dirigir, y planear políticas basadas al cumplimiento de la misión-visión de la entidad, y por ende ofrecer un buen servicio de calidad a los clientes, es decir que los consumidores o clientes confíen en los servicios que presta la empresa de manera que es certificada por tener una norma internacional ISO 9001:2015, este sistema es considerado como una normativa reconocida a nivel mundial por lo que la gran mayoría de las empresas la utilizan, ayuda a que las organizaciones cumplan sus actividades, políticas, y objetivos siempre que se las apliquen de manera factible y proporcionando mejor calidad a sus servicios, al ser una empresa certificada por dicha normativa las organizaciones en un tiempo determinado brindan mayores expectativas a sus clientes metas y puedan beneficiarse en un alto índice de rentabilidad en este caso en sus ganancias.

El manual de políticas de calidad impulsa a que una organización cumpla con sus intereses, compromisos y sobre todo responsabilidad en sus actos, lo cual el objetivo general de este trabajo es proponer un manual de políticas de calidad ISO 9001:2015, implementando normativas, objetivos o políticas internas y externas de la organización, dado que la empresa pueda brindar calidad y aseguramiento en sus servicios. Cabe recalcar que el sistema normativo de calidad es de gran importancia para la empresa Reyursa S.A. ubicada en la ciudad de Machala, siendo la certificación de esta normativa como un requisito previo para proporcionar mejor calidad en los servicios, competir en un mercado local, y situarse como pionera en sus normativas, sobre todo a la buena eficiencia de sus servicios dentro del mercado.

El manual de calidad, será un documento general que se aplicará a todas las áreas de la organización, para poder definir así cada elemento que posea dicha empresa, un punto primordial es que al definir políticas se podrá tener resultados positivos para la empresa existiendo un mejoramiento continuo como es la planificación, implementación, revisión y monitoreo continuo en cada área de la empresa. Por tal motivo al elaborar un manual de políticas de calidad según la Norma ISO 9001:2015, trae consigo beneficios como fortalecer a la organización en el manejo de los procesos internos y externos, con calidad en los servicios, y a largo plazo verse reflejados en las finanzas de la empresa.

## **1. DESARROLLO**

### **1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015**

Para poder abordar sobre la temática calidad se tiene que tener en cuenta a que se refiere, tiene que ver con todo lo que involucra al cliente, es decir los servicios que se ofrece, todo ello influye en las necesidades que tenga el consumidor y todo lo que haga falta para cumplir con sus expectativas” (Lizarzaburu Bolaños 2015), hay que tener presente que una empresa siempre deberá enfocarse en brindar buen servicio, dado que el cliente es el promotor para que exista un crecimiento sostenible en la entidad. Un manual de calidad permite desarrollar pautas y estándares de calidad de una compañía siendo un instrumento necesario para poder cumplir con los objetivos de la empresa, para que un manual sea rentable tiene que estar basado bajo un concepto de procesos como enfoque hacia el cliente, liderazgo hacia la organización, compromiso del personal, enfoque de proceso, mejora continua, y sobre todo responsabilidad de la administración (Benzaquen de las Casas 2014), todos estos aspectos aportan oportunidades de desarrollo, beneficiando a la organización, empleados y clientes.

Para la implementación de la normativa ISO 9001:2015, hay que tener en cuenta una serie de etapas que se deberán cumplir, entre ellas se encuentra el liderazgo, la administración de la empresa tiene que tener una amplia visión de implementar dicha normativa, existiendo control específico sobre la entidad y trabajo en equipo conjunto, apoyando estrategias que beneficien al desarrollo de la organización. Diagnóstico, analizar los factores tanto externos e internos de la empresa, y los requisitos previos de la normativa ISO 9001, Diseño e implementación del sistema, es decir ya tener definidas políticas y objetivos generales sobre el sistema de calidad, tener documentado el sistema, luego de ello capacitar a todos los miembros de la organización para mantenerlos informados sobre las políticas a realizarse, y tomar en cuenta todos los cambios, siempre y cuando sean revisados y aprobados. Por último se encuentran las etapas de control y mejoras de las políticas o normativas de la organización. (Nápoles Rojas, Isaac Godínez y Moreno Pino 2015)

Al aplicar esta serie de etapas de un sistema de Gestión de calidad, se obtienen beneficios para la empresa, tanto internos como externos; entre los factores internos se encuentra la mejora continua incluyendo el mejoramiento de la empresa, seguridad del trabajo, buena cultura organizacional con buenas relaciones entre trabajadores, mayor compromiso laboral, al existir buena comunicación interna entre directivos y empleados, reducción de fallas y economías de escala mediante la reducción de costos (Álvarez García, Fraiz Brea y Del Río Rama 2013). Por otra parte en la parte externa se vincula la satisfacción al cliente siendo esta la misión primordial de la

empresa, incluyen también los reclamos, quejas, y sugerencias que pueden surgir por parte del cliente, es por ello que al implementar este sistema de calidad mediante la normativa ISO 9001, involucra estándares de calidad, mejora oportunidades en nuevos mercado, influyendo que la imagen de la empresa sea reconocida a nivel local y a largo plazo obtener beneficios en el ámbito financiero, operacional y comercial. (Carmona Calvo, y otros 2015)

Entre un Sistema de Gestión de la Calidad, considera tres áreas importantes para el éxito de una empresa, como es el ambiente, calidad, y seguridad ocupacional, al vincular estas áreas en la organización, se puede establecer valor a los servicios determinando factores positivos para los clientes (Duque 2017). Ofrecer buen servicio es política de la normativa ISO 9001:2015, es decir enfocarse al cliente mediante políticas específicas beneficiando a la empresa.

Entre las especificaciones de la Norma ISO 9001:2015 se da a conocer algunos aspectos fundamentales como es el monitoreo de la información interna y externa de la empresa, con el pleno objetivo de que a largo plazo se puedan cumplir los objetivos planteados alcanzando buenos resultados, también deberá existir control en cuanto al desempeño de la empresa mediante el Sistema de la Gestión de la Calidad, y por último tener relaciones previas con los proveedores colaboradores y clientes. (León y Guerra Bretaña 2016)

Impulsar una cultura organizacional permite que exista un ambiente laboral confortable y sobre todo cumplir con estándares de calidad hacia la empresa, es decir existirá participación entre todos los colaboradores, mediante esta cultura se puede romper obstáculos que la empresa pueda llegar a tener, y otorgar facilidad en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Visbal Pérez 2014). Manejar una buena cultura en la empresa, repercutirá en el compromiso de los empleados laborando de la mejor manera brindando buenos resultados en los servicios hacia los clientes.

## **1.2. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD**

La empresa Reyursa S.A. nace en la ciudad de Machala, Provincia de El Oro, el 16 de Febrero del año 2011, todo comenzó con una idea entre amigos de manera que decidieron asociarse y formar una sociedad, esta organización es dedicada específicamente a los servicios integrales de limpieza y mantenimiento, como son todo tipo de edificio sea de manera exterior como interior, estudios profesionales, oficinas, locales comerciales, casas, fábricas industriales, fachadas de inmuebles, instituciones públicas o privadas, calles, entre otros.

La organización es una de las primeras en ofrecer este tipo de servicio según un reporte financiero, ésta posee un margen de utilidad creciente en el año 2016, los servicios que presta esta entidad son de gran calidad es por ello que ha tenido gran

éxito en el mercado Orense, ha tenido mayores oportunidades de expandirse a nivel nacional como lo es en la ciudad de Quito, y en diferentes cantones del país, como Machachi, El Ángel, Ibarra, etc. Es una entidad muy responsable y comprometida en ofrecer un excelente servicio a sus clientes, siendo un punto a favor para la competencia en el mercado, y diferenciándose de las demás, Reyursa S.A. realiza controles frecuentes en cada departamento o en las operaciones a realizarse. El equipo de trabajo de la organización es un personal enfocado a sus labores, donde los colaboradores son cualificados en cada área que pertenecen, cuenta con las maquinarias e implementos necesarios para poder realizar muy bien su trabajo, es por ello que los empleados organizan y coordinan con total eficacia sus servicios y por lo tanto poseen una adecuada planificación y ejecución de sus estrategias, brindando mejores servicios a sus clientes. Actualmente la empresa no cuenta con un manual de calidad, es por ello que a largo plazo la administración desea implementar este sistema de calidad para la empresa, obteniendo grandes beneficios en su rentabilidad. La empresa se enfoca en contratos tanto en el sector público, como también privado, aplica una responsabilidad social al medio ambiente, dado que los productos de limpieza que utiliza esta compañía no perjudiquen al medio ambiente.





#### **1.2.1. MISIÓN**

Brindar servicios de calidad a nuestros clientes, integrando mayores expectativas de planificación, control, y desarrollo continuo en los procesos de la organización, siendo competitivos en el mercado Orense, generando valor y calidad para nuestros clientes.

#### **1.2.2. VISIÓN**

Ser la empresa de limpieza y mantenimiento reconocida a nivel nacional, pionera en el mercado con una de la mejor cultura de atención y servicios al cliente, proporcionando compromiso, y responsabilidad hacia nuestra empresa.

#### **1.2.3. VALORES**

-  Responsabilidad
-  Honestidad
-  Compromiso
-  Liderazgo en Equipo

#### **1.2.4. UBICACIÓN DE LA EMPRESA**

En la actualidad la empresa se encuentra ubicada en la Ciudad de Machala, específicamente en la Ciudadela Patria Nueva, Diecisieteava oeste #505 y Novena Sur.

## **2. METODOLOGÍA**

Para el desarrollo del trabajo, se aplicó una entrevista dirigida al gerente administrativo de la empresa Reyursa S.A. del mismo modo revisar información previa de la Normativa ISO 9001:2015, con la finalidad de conocer la opinión del entrevistado sobre la existencia de un manual de políticas de calidad, de acuerdo a (Pulido Polo 2013), la entrevista es un instrumento para recolectar datos dentro una investigación, permitiendo tener acceso a datos específicos y concisos de fuentes primarias, obteniendo como resultado un análisis concreto sobre objeto de estudio.


La información obtenida permitirá tener mayor conocimiento sobre la entidad y mayor explicación sobre las perspectivas que ocasiona al implementar el sistema de calidad mediante un manual de políticas. Se incorporó información sobre el Sistema de Calidad respecto a la norma ISO 9001:2015 mediante artículos científicos, definiendo varias perspectivas de algunos autores y determinar cómo funciona el sistema de calidad en las empresas, siendo de vital importancia contextualizar mejores aspectos de la normativa ISO 9001:2015 y mostrar dimensiones mucho más amplias que conllevan al implementar un manual de políticas para beneficios de la empresa.

## **3. RESULTADOS**

El manual de calidad es la base fundamental para la empresa de servicios de limpieza Reyursa S.A., en la actualidad la empresa no cuenta como este Sistema de Gestión de la Calidad bajo la normativa ISO 9001:2015, de manera que al implementar este sistema la organización brindará expectativas para la eficiencia de los servicios, mejora continua de los procesos, compromiso de los empleados, liderazgo, y por ultimo mejores expectativas en las tomas de decisiones. El gerente administrativo de la Empresa manifestó que existen proyectos para la implementación de esta norma, ese tema se ha venido dando desde muchos años atrás con los socios, dado que la certificación de la norma ISO 9001:2015, ayuda a lograr calidad en los servicios, desarrollar mejoras en cada área de la empresa, desarrollando la confianza de los clientes, y cumpliendo retos de competitividad en el mercado, es decir que la empresa pondrá en funcionamiento este sistema obteniendo los siguientes resultados:

- ✚ Eficiencia y optimización en los recursos de la empresa, proporcionando mejor control en el manejo de compras de insumos para otorgar valor a los servicios.
- ✚ Sostener un sistema de gestión de calidad, estableciendo políticas y objetivos, para proporcionar una mejora continua, desarrollo organizacional, compromiso de los empleados, con el pleno objetivo de satisfacer al mercado orense.
- ✚ Mayores perspectivas en el manejo de la toma de decisiones de la empresa, basándose en evidencias, mediante información documentada.
- ✚ Integrarse a una responsabilidad social, enfocados al ambiente y al empleado.



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>REV.01</b>
	<b>REYURSA S.A.</b>	<b>PAGINAS 11 DE 11</b>

#### **4. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL**

El objeto principal del manual de calidad es llevar a cabo una excelente factibilidad en los servicios que presta la empresa Reyursa S.A., es decir que se describe cada paso a realizar en cada área de la organización, fijando objetivos y llevar a cabo una orientación clara hacia las directrices de la misma, cuya finalidad es satisfacer al cliente brindando mayores oportunidades de crecimiento, sobre todo cumplir con cada objetivo establecido, alcanzando una mejora continua a la organización.

El sistema de Gestión de la Calidad mediante el manual de políticas de la empresa, será aplicado mediante factores esenciales como la eficacia, eficiencia, mediante soporte administrativo, es decir poder cumplir con las políticas y objetivos, de manera transparente cumpliendo con los requisitos primarios de un mercado bajo la supervisión de la normativa ISO 9001:2015. (Marín Fonseca, Quintero Montenegro y Medina Valencia 2013)

Es por ello que la empresa Reyursa S.A. toma como referencia a la Norma ISO 9001:2015, dado que este sistema de calidad genera beneficios y estándares amplios para una mejor satisfacción al cliente.

##### **4.1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD**

Detallar un sistema de Gestión de políticas de calidad en la empresa Reyursa S.A. según la norma ISO 9001:2015.

Proponer un sistema de gestión de calidad, estableciendo los requisitos previos que posee la normativa ISO 9001:2015, guiando especificaciones estratégicas para una mejor calidad de servicios de la organización.


#### **5. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD**

El manual de calidad está a disposición de cuatro áreas en este caso se encuentran los directivos, clientes, colaboradores, y proveedores.

Un punto primordial es que el administrador de la empresa debe de estar al tanto de los cambios que pueden llegar a realizarse en el presente manual, estableciendo así información previa a los interesados para una adecuada programación, motivación, y sobre todo capacitación del manual.

#### **6. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El compromiso que tienen los empleados hacia la empresa, influye en gran medida sobre los resultados de financiamiento y servicios que se prestan, cabe mencionar que al cumplir cada proceso estratégico vinculado con el sistema de política de calidad, es situarse hacia el mejoramiento de los objetivos que posee la empresa, debido que los directivos específicamente de rango jerárquico superior, son los que vinculan hacia la mejora de los procesos y desarrollo del mismo.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>REV.01</b>
	<b>REYURSA S.A.</b>	<b>PAGINAS 11 DE 11</b>

## **7. POLÍTICAS DE CALIDAD**

Ofrecer a grupos oferentes como instituciones públicas o privadas, oficinas, industrias, calles, parques, etc., soluciones de limpieza gestionando con gran eficacia servicios de calidad, para ello a continuación se establecerán políticas que ayuden a cumplir dicho preámbulo:

- ✚ Generar valor al cliente, con excelente calidad en los servicios que presta la empresa.
- ✚ Ser responsables en el ámbito legal, es decir que toda documentación sea aclarada de manera constante para así no tener inconveniente alguno.
- ✚ Promover valores adecuados para un mejor ambiente laboral, ya sea la responsabilidad, trabajo en equipo, eficiencia, honestidad, y compromiso a las labores de la organización.
- ✚ Incentivar al personal tener una cultura de calidad, en todos los procesos que realice la empresa, otorgando crecimiento y mejora continua.
- ✚ Proporcionar mejora continua a la empresa de manera general es decir en los servicios, riesgos laborales, beneficios que otorga la ley ecuatoriana, requisitos legales y responsabilidad ambiental.
- ✚ Evaluar el desempeño de los colaboradores y brindar capacitaciones mejorando cada falla que estos tengan, y por ende puedan desempeñar correctamente sus labores.
- ✚ Renovar equipamientos necesarios para los servicios de limpieza, y ayudar a los clientes a sentirse satisfechos por los servicios prestados.

Reyursa S.A. se encuentra estructura en una serie de departamentos los cuales son área de servicio, administrativa, contable y proveedores.


### **7.1. ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE**

Reyursa S.A. posee como misión ofrecer un excelente servicio a los clientes, pensando en las mejoras que puede implementar mediante un sistema de calidad para la empresa. Para ello posee las siguientes normativas en el área de servicio al cliente:

- ✚ Ofrecer garantías a los clientes con el fin de cumplir expectativas de un buen servicio.
- ✚ Aceptar reclamos y sugerencias por parte de los clientes, disminuyendo cada falla o error de la organización.

### **7.2. ÁREA ADMINISTRATIVA**

El área administrativa cuenta con tres accionistas que son los principales promotores de la empresa, gerente general y un máximo de cinco colaboradores administrativos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>REV.01</b>
	<b>REYURSA S.A.</b>	<b>PAGINAS 11 DE 11</b>

Entre las principales características del departamento es que administra recursos financieros y al personal de la organización, para ello se detallan las siguientes normativas del departamento.

- ✚ Informar a los empleados sobre las normativas que se va utilizar bajo la normativa ISO 9001:2015, cambiado la mente y cultura de los trabajadores.
- ✚ Hacer cumplir cada política de calidad implementado, estableciendo parámetros positivos para el crecimiento de la empresa.
- ✚ Poseer un registro de las contrataciones de la empresa para llevar a cabo un buen control en el área.
- ✚ Ser responsable de la seguridad de los empleados otorgando los beneficios sociales que disputa la ley.
- ✚ Obtener información sobre los resultados de las auditorías realizadas.
- ✚ Desarrollar procesos administrativos, vinculados al bienestar de la empresa, y sobre todo enfocado al régimen de sistema de calidad.
- ✚ Archivar la documentación de los trabajadores para tomar en cuenta el correcto manejo de información de cada colaborador.

### **7.3. ÁREA CONTABLE**

- ✚ Llevar a cabo todos los documentos contables, y archivar todas las facturas que se emitieron para ofrecer servicios.
- ✚ Contabilizar todos los gastos, y recursos que posee la empresa
- ✚ Mantener relación constante con los proveedores manteniendo registros adecuados de acuerdo a las compras que realice la empresa.

### **7.4. PROVEEDORES**

- ✚ Los proveedores tendrán que regirse de las políticas y objetivos que otorga empresa, de manera que ellos también influyen a los servicios que se le presta al cliente.
- ✚ Sostener una relación amplia con los proveedores, de manera que puedan satisfacer las necesidades de la empresa.
- ✚ Mantener contratos sobre las compras realizadas a los proveedores, siendo de vital importancia cualquier inconformidad siendo el caso.

## **8. CONCLUSIONES**

Hoy en día las empresas desarrollan mejores perspectivas para un buen manejo de sus procesos internos como externos, enfatizando la eficiencia, dinamismo, competencia, y nuevos retos que marquen la diferencia a su imagen, es por ello que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 basado hacia un manual de políticas en la empresa Reyursa S.A., resulta de vital importancia para un crecimiento óptimo enfocado con la calidad en sus procesos y sobre todo en los servicios que se presta.

Mediante el manual de calidad se crean beneficios y ventajas, incursionando la motivación, competencia y compromiso, dando énfasis a la calidad de servicios que se brinda, cumpliendo con cada expectativa y objetivo que la empresa disponga, la certificación de esta normativa hacia la empresa propicia mayor participación y relación entre trabajadores, mejorando sólida confianza de los clientes, dado que esta se basa en la perspectiva de la calidad, orientado siempre al liderazgo, mejora continua, enfoque hacia el cliente, buenas tomas de decisiones, buena relación con los proveedores, y por último la eficiencia de la organización mediante los objetivos de la empresa.

La empresa Reyursa S.A. se encuentra comprometida en aplicar este Sistema de Calidad, donde asumirá nuevos retos accediendo a un mundo competitivo y eficaz, permitiendo desarrollar cada área de la empresa por medio de políticas y objetivos, de esa manera asegurar metas para que a largo plazo reflejan resultados factibles tanto económicos como sociales.

A esta medida la empresa en el ámbito particular reflejará crecimiento logrando un aporte primordial como es el funcionamiento de este sistema. Reyursa S.A., posee un alto interés para implementar esta norma basada bajo un manual de políticas de calidad, es por ello que todo el personal se encuentra comprometido en aprender y adquirir conocimientos sobre esta normativa, en el caso del personal administrativo será el encargado de organizar a todo el personal para transmitir todos los aspectos de este Sistema de Calidad, y fomentar de esa manera objetivos amplios contribuyendo a la mejora continua de la organización.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez García, José, José Antonio Fraiz Brea, y María de la Cruz Del Río Rama. "Implantación de un sistema de gestión de la calidad: beneficios percibidos". *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, nº 63, ISSN 1315-9984, (Abril 2013): 1-30.
- Benzaquen de las Casas, Jorge B. «"La ISO 9001 y TQM en las empresas de Latino América".» *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, ISSN: 1988-7116, Abril 2014: 1-24.
- Carmona Calvo, Ángel Miguel, Eva María Suárez, Arturo Calvo Mora, y Rafael 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*, ISSN 1315-9984, Octubre 2015: 1-10.
- Duque, Dunia. "Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente)". *Revista Científica de América Latina, el Caribe, España V*, nº 18, ISSN: 1856-8327, (Marzo 2017): 1-17.
- León, Katia Franch, y Rosa Mayelin Guerra Bretaña. "Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional". *Cofin HabAna; Centro de Gestión de la Información y Desarrollo de la Energía (CUBAENERGÍA) X*, nº 2, ISSN:2073-6061, (Diciembre 2016): 1-26.
- Lizarzaburu Bolaños , Edmundo R. "La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015". *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe (Redalyc.org)*, ISSN: 0124-4639, Agosto 2015: 1-23.
- Marín Fonseca, Ronald Alexis, Dora Yolanda Quintero Montenegro, y Jaqueline Medina Valencia. "El rol de la gestión del conocimiento en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión". *Revista Logos, Ciencia & Tecnología* 4, nº 2, ISSN: 2145-549X, (Junio 2013): 1-10.
- Nápoles Rojas, Luis Felipe, Cira Lidia Isaac Godínez, y Mayra Rosario Moreno Pino. "La implantación de ISO 9001 en una Dirección Integrada de los Proyectos". *Scielo XXXVI*, ISSN 1815-5936, (Diciembre 2015): 1-12.
- Pulido Polo, Marta. "Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica". *Opción I*, nº 31, ISSN: 1012-1587, (Enero 2013): 1-21.
- Visbal Pérez, Elsy Thamara. "Clima organizacional para una cultura de calidad".» *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas; Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España x*, nº 29, ISSN: 1856-1594, (Septiembre 2014): 1-25.