



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD, NORMAS ISO 9001:  
2015 EMPRESA MB PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA DE ROPA DEL  
CANTÓN PASAJE

PESANTEZ ARIAS BLANCA MERCEDES  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD, NORMAS ISO  
9001: 2015 EMPRESA MB PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA DE  
ROPA DEL CANTÓN PASAJE

PESANTEZ ARIAS BLANCA MERCEDES  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA  
2019



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD, NORMAS ISO 9001: 2015  
EMPRESA MB PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA DE ROPA DEL CANTÓN PASAJE

PESANTEZ ARIAS BLANCA MERCEDES  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

URIGUEN AGUIRRE PATRICIA ALEXANDRA

MACHALA, 22 DE AGOSTO DE 2019


MACHALA  
22 de agosto de 2019

**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD, NORMAS ISO 9001: 2015 EMPRESA MB PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA DE ROPA DEL CANTÓN PASAJE, 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.

  
URIGUEN AGUIRRE PATRICIA ALEXANDRA  
0701884652  
TUTOR - ESPECIALISTA 1

  
VEGA JARAMILLO FLOR YELENA  
0703363614  
ESPECIALISTA 2

  
RIOFRÍO ROMERO NATHALY RAGDE  
0704156306  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: jueves 22 de agosto de 2019 - 14:58

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** PROYECT-TITULACION (1).docx (D54800712)  
**Submitted:** 8/13/2019 2:12:00 PM  
**Submitted By:** bmpesantez\_est@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 1 %

### Sources included in the report:

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>

### Instances where selected sources appear:

1

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

La que suscribe, PESANTEZ ARIAS BLANCA MERCEDES, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD, NORMAS ISO 9001: 2015 EMPRESA MB PRODUCTORA Y DISTRIBUIDORA DE ROPA DEL CANTÓN PASAJE, 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, 22 de agosto de 2019



PESANTEZ ARIAS BLANCA MERCEDES  
0106293103

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo dedico a Dios el ser supremo creador de este universo, por haberme dado la suficiente sabiduría para poder terminar mis estudios universitarios, también a mis padres que han sido el pilar fundamental en mi vida por guiarme en cada paso que he dado, por el apoyo incondicional que me han brindado día a día para poder lograr con cada uno de mis objetivos y metas propuestas, y a todos quienes han estado de una u otra manera presentes apoyándome moralmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme brindado salud que es lo más primordial para poder seguir adelante con mi carrera universitaria, por haberme dado inteligencia y guiarme en cada paso que he dado y especialmente en situaciones difíciles que se me ha presentado, porque él me ha dado su bendición para poder salir de cada una de ellas.

A mis padres y hermanos, que han sido el motor de mi vida al estar siempre presentes en mis alegrías y tristezas, brindándome su amor, cariño, comprensión y apoyándome económicamente porque sin ellos no hubiera podido obtener este logro tan importante en mi vida.

Como no agradecer, a los tutores académicos quienes han estado al pendiente de este proceso de titulación, para que todo se lleve con normalidad y se logre la culminación de este proyecto, ayudándonos con sus conocimientos, especialmente a la Econ. Patricia Uriguen Aguirre, MBA, por guiarme en todo este proceso, por la paciencia, por su tiempo y sus enseñanzas brindadas.



## RESUMEN

En esta investigación se tiene como propósito presentar unos de los temas que ha venido evolucionando en el tiempo y sin duda siendo el más relevante y de gran importancia para las empresas en la actualidad, como lo es el sistema de gestión de calidad de las normas ISO 9001:2015. Estas normas brindan seguridad, fiabilidad y eficiencia proporcionando confianza al consumidor al momento de su decisión de compra. La presentación de este proyecto es la revisión de la información registrada en fuentes y artículos científicos correspondiente al sistema de gestión de calidad. El estudio del caso implica en la implementación de este sistema, que brinda una oportunidad clave no solo para planificar sino también para el seguimiento, control y mejora continua de cada proceso que sea acorde a la necesidad de los clientes, permitiendo esto mejorar la parte interna de la empresa y la calidad de sus productos que ofrece mujer bonita productora y distribuidora de ropa del cantón Pasaje, siendo necesario que la empresa acoja propuestas que le ayude a mejorar su producción de ropa tanto de damas como de niñas, al cumplir con estas normativas podrá satisfacer las expectativas de los clientes haciéndoles sentir a gusto y cómodos con el producto. Para concluir se tuvo que realizar una investigación descriptiva observando el lugar de los hechos, por último, se detalla cada paso de la organización como ha ido creciendo con el paso de los años, como esta norma le ayudaría a mejorar progresivamente, se finaliza con una conclusión.

**Palabras Claves:** Calidad, producto, gestión de calidad, cliente, crecimiento.

## **ABSTRACT**

This research aims to present some of the issues that have evolved over time and undoubtedly being the most relevant and of great importance for companies today, as is the quality management system of ISO standards 9001: 2015. These standards provide security, reliability and efficiency of trust to the consumer at the time of their purchase decision. The presentation of this project is the review of the information recorded in scientific sources and articles associated with the quality management system. The case study involves the implementation of this system, which provides a key opportunity not only for planning but also for the monitoring, control and continuous improvement of each process that the sea meets the needs of customers, this improves the part internal to the company and the quality of its products offered by a beautiful woman producing and distributing clothes of the Pasaje canton, being necessary for the company to accept proposals that help it improve its production of both ladies and girls clothes, by complying with these regulations can meet the expectations of customers making them feel comfortable and comfortable with the product. To conclude, a descriptive investigation had to be carried out observing the place of the events, finally, each step of the organization is detailed as it has been growing over the years, as this rule helps it to improve progressively, it ends with a conclusion.

**Keywords:** Quality, product, quality management, customer, growth.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>1. DESARROLLO</b> .....	13
<b>1.1 Historia de la norma ISO 9001</b> .....	13
<b>1.2 Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015</b> .....	14
<b>2. ISO 9001:2015</b> .....	15
<b>2.1 Sector manufacturero</b> .....	17
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	18
<b>4. CASO PRÁCTICO</b> .....	19
<b>4.1 MERCADO OBJETIVO</b> .....	19
<b>4.2 REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	20
<b>5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	20
<b>5.1 Misión</b> .....	20
<b>5.2 Visión</b> .....	20
<b>5.3 Valores de la empresa</b> .....	20
<b>6. LIDERAZGO</b> .....	21
<b>6.1 Cliente</b> .....	21
<b>6.2 Colaboración del trabajador</b> .....	21
<b>6.3 Procesos</b> .....	21
<b>6.4 Producto</b> .....	21
<b>7. APOYO</b> .....	22
<b>7.1 Personas</b> .....	22
<b>7.2 Infraestructura</b> .....	22
<b>7.3 Relación de la organización con el proveedor</b> .....	22
<b>7.4 Medición y análisis</b> .....	22
<b>8. MEJORA</b> .....	23
<b>CONCLUSIONES</b> .....	23
<b>Bibliografía</b> .....	24
<b>ANEXO 1</b> .....	26

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas de gestión de calidad son muy fundamentales para las empresas, porque ayudan a mejorar su desempeño como tal, gracias a las nuevas técnicas y a los cambios que se han venido dando a pasos agigantados, a lo largo de los años ha ayudado a las organizaciones que puedan mejorar su calidad en los productos y servicios y así superen las expectativas de sus clientes o consumidores. Una organización que está actualizándose y adaptándose a los cambios que se van realizando pueden tener mejores resultados satisfaciendo las necesidades de sus usuarios (León-Ramentol, y otros 2018).

Para que las organizaciones sean más competitivas en el mercado en relación a sus competidores no solo deben tener una alta productividad, sino que debe contar con otras tipologías como lo es el precio, la conformidad, cobertura y calidad, en la actualidad los sistemas de gestión de calidad a ayudado a las empresas, que sean más innovadoras y competitivas, tanto en sus productos como en sus servicios proporcionando confianza y seguridad al momento de facilitar a sus clientes, para lograr aquello se debe regir a los requisitos de las normas internacionales de calidad ISO 9001 :2015 sucesora de la versión 2008.

Al hablar de sistema de gestión de calidad (SGC) se menciona como un conjunto de objetivos, procesos e indicadores y recursos que aseguran la calidad, no solo se enfoca en el producto sino también en toda la organización especialmente en las necesidades del cliente tanto externo como interno al ser esto de gran importancia para que se logre los propósitos de la empresa, siempre se debe pensar en los clientes para entregar un producto de calidad y que sea acorde a sus necesidades, esto ayudará a que las organizaciones tengan mejores beneficios y que sus ganancias sean mayores (Nájar, Rojas y Juárez 2017).

La implementación de las normas ISO 9001:2015, en la empresa mujer bonita (MB) productora y distribuidora de ropa, permitirá que mejoren sus productos tanto al inicio de su proceso como al final de su elaboración, también servirá para sus trabajadores y empleadores que sean más eficientes a la hora de elaborar un producto o al momento de prestar un servicio, con estas normas de calidad y sobre todo al tener conocimientos del sistema de calidad ayudaría a obtener mejores resultados para la empresa permitiendo que sus clientes se sientan satisfechos a la hora de comprar o adquirir sus magníficos productos.

La empresa MB productora y distribuidora de ropa se encuentra ubicada en el Cantón Pasaje provincia de El Oro, la cual se dedica a la producción y distribución de ropa para damas y niñas, con el fin de ofrecer un producto de calidad, haciéndoles sentir a las mujeres más cómodas y seguras de sí mismas con un nuevo estilo de cuerpo, luciendo más elegantes al momento de obtener este producto.

En el presente trabajo se analizará cada una de las ventajas y oportunidades que la gestión de calidad brindará a la empresa MB productora y distribuidora de ropa, a pesar de la fuerte competencia que existe en el mercado relacionado con el mismo producto esta trata de posesionarse como una de las mejores a nivel cantonal atrayendo y fidelizando a sus clientes.

## **1. DESARROLLO**

### **1.1 Historia de la norma ISO 9001**

Las normas ISO conocidas como (Organización Internacional de Estandarización), estas surgen a partir de la necesidad de elaborar normas que

vaya acorde a la necesidad de las organizaciones y que estén al alcance a nivel mundial para todas aquellas pequeñas y grandes empresas.

Para comenzar explicando de las normas ISO, se inicia con las ISO 9000 que fueron publicadas por primera vez en el año 1987 y revisadas en 1994,2000,2008 y en el 2015 esta normativa se expandió a nivel mundial por los países de la Unión Europea, siendo de gran importancia en el Reino Unido. Las ISO 9000 tienen voluntad de cumplir con las necesidades empresariales y cumplir con la ISO 9001 esta norma propone tener un sistema de gestión de calidad a través de recoger los procedimientos y procesos necesarios que se requiere para lograr un producto o servicio que sea acorde a las necesidades del cliente (Rodríguez 2017).

Desde que ha sido publicada por primera vez se ha estado sometiendo a revisiones constantes en donde poco a poco se ha ido actualizando, la última revisión que se ha realizado es la norma ISO 9001: 2015 la que ha sido culminada el 23 de septiembre del mismo año.

Para (Alzate-Ibañez 2017), desde que se ha creado esta norma ISO 9001 los sectores que más han implementado o le han dado acogida a esta norma es el sector industrial y de manufactura, hoy en la actualidad otros sectores han visto la importancia que tiene esta norma y han optado por acatar estos beneficios como son los sectores tecnológicos, los que prestan servicios y el sector público entre otros.

## **1.2 Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015**

Según (Medina, Díaz y Cardenas 2017) , consideran que las normas ISO es una guía fundamental para poder manejar los sistemas de gestión de calidad, este modelo ha sido elaborado internacionalmente ya que ha resultado como una de las mejores ventajas a nivel mundial tanto en la gestión como en las buenas prácticas. Las ISO 9000 trata de diferentes formas a la gestión de calidad, ayudando tanto a las empresas como a las organizaciones para que sus productos y servicios que ofrecen cumplan las necesidades de sus clientes superando sus expectativas de tal manera que su calidad vaya mejorando y sea un éxito total.

En esta familia de normas están incluidas la ISO 9000, ISO 9001 y las normas ISO 9004 y 19011, en la actualidad la norma 9000 en versión 2015 nos presenta todo con lo relacionado a los principios de la calidad, y la norma 9001-2015 es

formada por todos los requisitos de la gestión de calidad ya que este es el único certificable de la familia ISO 9000 tratando de que este sistema sea el más competente, por otra parte, las ISO 19011- 2011 esta se enfoca en las auditorías internas y externas.

El SGC es una herramienta elemental que permite agilizar las acciones de la mejor manera, la responsabilidad de las organizaciones va a depender del sistema de gestión que utilicen. Este sistema trata de que el personal mantenga ese compromiso con las mismas, también ayuda al mejoramiento continuo a afrontar cambios tanto internos como externos que se presenten (Cruz, Castro y Miller 2017).

## **2. ISO 9001:2015**

Con el paso de los años se van dando cambios especialmente en la gestión de calidad, es por eso que se debe mantener en una constante innovación porque solo así las organizaciones pueden estar actualizadas, sus clientes y usuarios satisfechos.

En lo que respecta a la versión 2015 de la norma ISO 9001, esta posee una organización de alto prestigio, que se encuentra incluido de diferentes formas de sistemas de gestión, así mismo busca que todo sea factible y que se puedan crear sus requisitos. Para (Jijón y Anastacio 2018), las pequeñas y grandes organizaciones están formadas por conjuntos, normas y actividades (ISO 2015), para que las organizaciones tengan éxito en la gestión depende del sistema que este utilice.

Se presenta la distribución básica que debe llevar cualquier norma de sistema de gestión, en la cual esta posee 10 capítulos, en donde se detalla que los tres primeros se pueden aplicar lo siguiente como son: normas, términos y las definiciones adecuadas para implementarla, y con lo que respecta desde el capítulo 4 hasta el 10 se encuentra los elementos que se deben implementar los que se presentan a continuación (Levia, Soler y Molenia 2016).

**Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación.** - Representa el alcance para cada disciplina definiendo cada uno de sus resultados.

**Capítulo 2: Referencias normativas.** – Cada una de sus disciplinas debe contener sus normativas señaladas para ser aprovechadas.

**Capítulo 3: Términos y definiciones.** - Estos temimos incluyen como las definiciones más básicas son los que se debe tener en cuenta, porque estos conceptos son fundamentales para el sistema de gestión.

**Capítulo 4: Contexto de la organización.** – La organización debe tener en cuenta cuáles serían los puntos que se tendría que resolver, y se debe ver estas dos preguntas que son ¿en dónde estamos? y ¿para dónde vamos?, en este capítulo se menciona la necesidad de la organización, de los clientes, empleados, proveedores, autoridades entre otros.

**Capítulo 5: Liderazgo.** – En este capítulo existe con frecuencia las políticas, las responsabilidades y autoridades de la organización, también está enfocado a la alta dirección que son los que deben tener mayor aporte al sistema de gestión. Se debe informar y fomentar a la participación del sistema de gestión a los integrantes de las organizaciones. La alta dirección como el sistema de gestión de calidad son los que establecen criterios del deber y los requisitos sobre la política de calidad, esto debe ir de la mano con la organización en el cual se podrá definir los objetivos. Para que se dé un buen manejo de la alta dirección deben asignar las responsabilidades a los que están en cargos altos y al personal.

**Capítulo 6: Planificación.** -Se debe tomar en cuenta los riesgos y oportunidades que acarrea la organización, también se debe ver lo que se va hacer, como por ejemplo cuáles serían los recursos que se van a utilizar, cuáles serían los responsables, cuando será la fecha de finalización y como se debería evaluar los resultados finales.

**Capítulo 7: Apoyo.** - Trata de cómo ayudar a que la organización cumpla con lo que requiere como son los recursos, competencia, conciencia, comunicación y sobre todo la información documentada.

**Capítulo 8: Operación.** - Menciona como la organización se proyectan y fiscaliza los procesos tanto internos como externos, los cambios que se dan y los inconvenientes que se presenten.

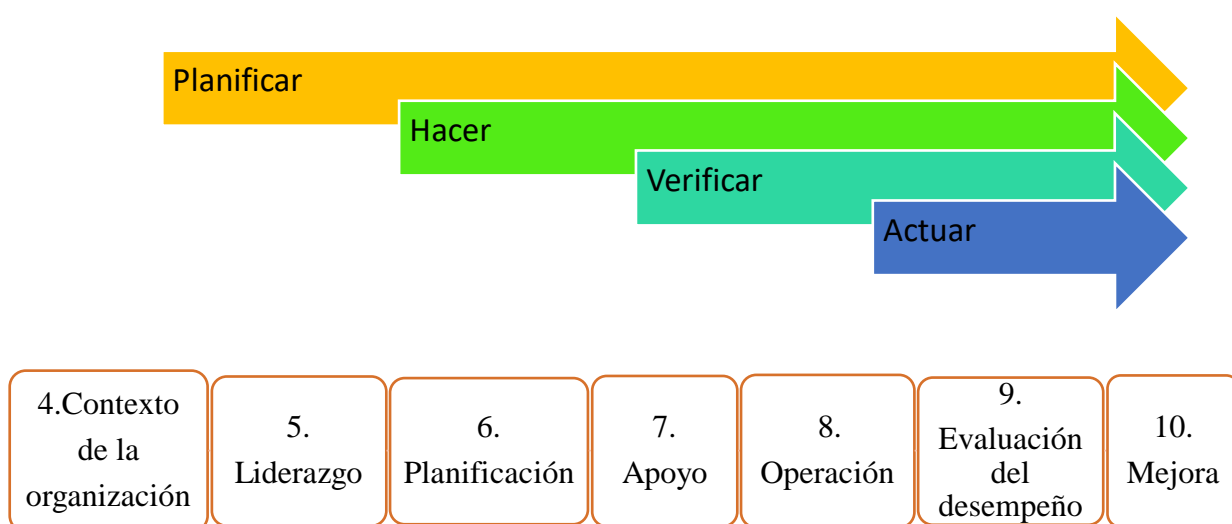


**Capítulo 9: Evaluación del desempeño.** - En este punto trata del respectivo seguimiento que se hace a las auditorías internas, se enfoca en ver el rendimiento y sobre todo el control, en las auditorías internas se puede obtener información del sistema de gestión de cómo esta norma se adapta a lo que requiere la organización y que se aplica con eficiencia.

**Capítulo 10: Mejora.** - El último punto tiene que ver con la mejora continua, como enfrentar a las no conformidades e iniciar con las acciones correctivas.

**Cuadro N°1**

**Estructura de norma con el ciclo PHVA**



**Elaborado por:** la autora

**2.1 Sector manufacturero**

Según (Solano, Mogro y Sánchez 2017), indica que el sector manufacturero es considerado como una destreza, siendo uno de los más vitales en algunas economías a nivel mundial, ya que esto hace que se transforme la estructura de economías tradicionales a modernas, como bien se sabe esto hace aumentar la productividad en cada país.

La tecnología representa un paso importante en el sector manufacturero en el crecimiento y la diversificación de su dinamismo, donde se representa digitalmente cada paso de la manufactura desde el principio hasta el final de la fabricación, logrando mejores resultados y permitiendo a la economía al pleno

empleo y especialmente a tener más conocimientos en lo que respecta a la ciencia y tecnología y a su vez haciendo que la economía tenga libertad tecnológica.

Al no poseer suficiente tecnología esto hace que no se tenga el conocimiento necesario en lo que se refiera a la práctica y al capital humano, haciendo que las tasas de crecimiento sean inferiores en relación si es que poseerá suficiente conocimiento tecnológico. Al tener los conocimientos necesarios en la práctica esto permite obtener grandes crecimientos en lo que es la producción permitiendo el crecimiento económico, es por esta razón que la mayoría de las empresas o países superan a otros en un período no muy lejano (Palomino 2017).

### **3. METODOLOGÍA**

Las pequeñas y medianas empresas del vestir representan un factor importante en la economía de los países en vías de desarrollo, como es en el caso de la empresa MB dedicada a la producción y distribución de ropa de damas y niñas, que aspira seguir teniendo un crecimiento económico a corto plazo. Esta empresa cuenta con 12 trabajadores, en lo cual están capacitados y aptos para laborar en la misma.

La empresa MB dedicada a la producción y distribución de ropa de damas y niñas, al confeccionar y diseñar hermosas prendas de vestir permite que sus clientes se sientan a gusto al momento de lucir las prendas haciéndolas sentir cómodas y seguras. Como cualquier empresa tiene sus falencias en el mercado, mucha de las veces puede ser por falta de la innovación tecnológica o a su vez por sus proveedores que no abastecen con suficiente materia prima, es por esta razón que la empresa debe optar por un sistema de Gestión de Calidad el cual debe mantenerse actualizado y estar acorde a las necesidades de la empresa.

Para que esta empresa brinde una mejor calidad de sus productos, se propone la elaboración de un manual de calidad de la norma ISO 9001:2015, esta norma está enfocada en principios de la administración, que ayudan a la calidad de las organizaciones que buscan tener éxito a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, su aplicación se puede utilizar para productos o servicios ya sea que venga de empresas públicas o privadas no importa su tamaño si no que tenga como su objetivo la certificación (Santiago y Flavio 2017).

Para (Bolaños y R 2016), considera que la calidad es un conjunto de propiedades muy importantes que posee un producto o servicio, satisface la necesidad de sus clientes, también tiene que ver con las características del mercado, manufactura y mantenimiento satisfaciendo las necesidades del mismo.

El presente trabajo se basó en un tipo de investigación descriptiva y observación directa en el lugar de los hechos, Para (Díaz-Narváez y Núñez 2015), la investigación descriptiva se basa en las características que se quiere mostrar de un lugar o sector, para esta investigación se utilizó el método cualitativo por que se recogió información relevante . Este tiene como función medir de la manera más precisa las propiedades y dimensiones en las investigaciones exploratorias, los estudios exploratorios tratan de descubrir mientras que las investigaciones descriptivas se realiza a través de la observación y medición de una manera más aleatoria y a su vez obteniendo una investigación más específica de lo que estamos investigando.

Para llevar a cabo el presente trabajo se utilizó tres técnicas para la investigación: entrevista, método de observación directa y método descriptivo de revisión bibliográfica de artículos científicos. La entrevista se realizó a los propietarios de la empresa “MB” la misma que brindo información confiable y suficiente para la realización de este proyecto, la observación se realizó a través de varias visitas a la respectiva empresa, método descriptivo de la revisión bibliográfica se obtuvo de (revistas científicas, libros, artículos, tesis entre otros), del cual se utilizó la información más adecuada (RODRÍGUEZ-LIFANTE 2016).

#### **4. CASO PRÁCTICO**

##### **4.1 MERCADO OBJETIVO**

Para (Santamaría, y otros 2016), el mercado es un elemento condicionante en donde las empresas deben analizar cautelosamente su posicionamiento, se debe hacer un análisis de la situación geográfica y también la afluencia de personas que puedan transitar por el lugar en el que se va a posesionar, para que así puedan tener resultados beneficiosos económicamente.

Para que una empresa pueda alcanzar sus objetivos, no solo tiene que basarse en los avances tecnológicos sino también en guiar al cliente y la gestión de la

información como del conocimiento, teniendo todo esto en cuenta podrá alcanzar las metas que se ha planteado. (Estrada 2018)

#### **4. 2 REFERENCIAS NORMATIVAS**

El Sistema de Gestión de Calidad implementado por MB es la norma ISO 9001:2015

#### **5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

La empresa MB ubicada en el cantón Pasaje provincia de El Oro, dedicada a la confección de ropa para damas y niñas, quien se inició en el mercado con el único objetivo de adquirir los conocimientos necesarios de otras empresas que desarrollan el mismo trabajo o que están dedicadas a la misma función.

Lleva más de 20 años desde que se ha iniciado como un emprendimiento, el mismo que satisfacía las necesidades de familiares, amigos, conocidos y hoy en la actualidad satisfaciendo las necesidades de sus clientes, este emprendimiento inicia como todos con pequeñas máquinas de coser, ojaladoras y atracadoras es con lo que han iniciado sus propietarios.

MB productora y distribuidora de ropa, en la actualidad a logrado posesionarse en el mercado por ser reconocida por la calidad de sus productos y la gran variedad que ofrece del mismo, ofreciendo sus productos no solo al cantón Pasaje sino también a la provincia de El Oro y diferentes clientes de otros cantones aledaños que los visitan.

##### **5. 1 Misión**

Diseñar y ofrecer las mejores prendas de vestir, que sus productos sean de calidad que estén acorde a las necesidades de sus clientes y sus precios sean accesibles.

##### **5. 2 Visión**

Posesionarse en el mercado como una de las mejores empresas más reconocidas a nivel provincial, ofreciendo productos de alta calidad realizando un acabado de primera, un servicio excepcional al cliente y que el equipo de trabajo cumpla a tiempo con sus obligaciones.

##### **5. 3 Valores de la empresa**

- Ser puntuales y responsables
- Cumplir con las normas establecidas por la empresa

- Eficiencia y excelencia del vendedor
- Actitud de servicio y respeto a los clientes
- Velar por el bienestar de la empresa

## **6. LIDERAZGO**

### **6. 1 Cliente**

Se debe conocer las necesidades y sus no conformidades a través de buzón de quejas es algo que todas las empresas deben tener, al tener los conocimientos en que los clientes están en desacuerdo o no se sienten conformes, la empresa puede mejorar ya sea en la atención o en la calidad del producto o cualquier otra anomalía que se presente y poder satisfacer sus necesidades.

### **6. 2 Colaboración del trabajador**

Para poder obtener un producto de calidad, se debe dar capacitaciones constantes a los trabajadores o incentivos económicos, viajes o premiando al mejor trabajador, al momento de dar esos pequeños incentivos a los trabajadores se sentirán motivados, teniendo una buena iniciativa, desenvolviéndose mejor en su área de trabajo y la empresa obtendrá más ingresos.

### **6. .3 Procesos**

Sirve para identificar cada paso que se va realizando al momento de tener la materia prima, en la elaboración del producto y en la atención al cliente, al seguir cada secuencia ayuda a establecer un orden o tomar acciones preventivas, al tomar estas medidas la empresa puede aumentar su rentabilidad.

### **6. 4 Producto**

La intención es comercializar jeans clásicos, blusas, chaquetas y short para damas y niñas, siendo el primer estilo de pantalón y short sin ningún tipo de modificación totalmente llanos y el segundo estilo tiene como un desgaste y de colores que son realizados en la fábrica, convirtiéndose en una pieza única de vestir, marcando la diferencia de los demás competidores en el mercado. En cuanto a las blusas están son de algodón con diseños exclusivos en toda talla de cada modelo tanto para damas como para niñas, las chaquetas están diseñadas exclusivamente para la temporada de frío en la ciudad y también para el calor que son la tela más finas y frescas ofrece en diferentes modelos y colores.

## **7. APOYO**

### **7. 1 Personas**

La empresa MB, las personas lo que llamamos recurso humano representa un rol importante en las empresas, es por eso que la misma se encarga de orientarlos y capacitarlos para que ellos se puedan desenvolverse en su área de trabajo cumpliendo los reglamentos que dispone la empresa y acatando las leyes del país. Cuando el personal tiene los conocimientos necesarios, para desenvolverse en todas las funciones y las maquinarias estén en perfectas condiciones, ellos podrán laborar sin que se presente ningún inconveniente al momento de la elaboración del producto, incluyendo la correcta implementación del SGC.

### **7. 2 Infraestructura**

Las instalaciones de MB, posee suficiente espacio para que todas las maquinarias funcionen en perfectas condiciones y las actividades se desarrollen correctamente, bajo los estándares mínimos que requiere el Sistema de Gestión de Calidad, como maquinarias, computadoras, archivadores, entre otros.

### **7. 3 Relación de la organización con el proveedor**

La relación de la organización con los proveedores debe ser muy sólida, y además la empresa no debe tener uno o dos proveedores si no por lo menos unos cuatro, por que al momento de no abastecer con la materia prima se puede optar por cualquier otro proveedor para seguir con la producción y no tenga que detenerse, porque esto es lo que le sucedió a la empresa MB hace unos meses atrás, que no tenía los suficientes proveedores para que abastezcan con la materia prima y tuvo que pasar por pequeños inconvenientes.

Los proveedores tienen que ser responsables, puntuales y tener una buena comunicación con la organización al momento de entregar su materia prima, para que así la empresa pueda llevar a cabo la elaboración de su producto que se encuentre en óptimas condiciones satisfaciendo las necesidades de sus clientes y a su vez pueda elevar su potencial empresarial.

### **7. 4 Medición y análisis**

MB se encuentra encaminada para ser evaluada continuamente por el Sistema de Gestión de Calidad que ha sido implementado para la mejora continua, para lograr

aquello será posible a través de la medición y análisis que asegura la eficacia y seguimiento de los procesos como son:

- Ofrecer un producto en óptimas condiciones.
- Identificar los riesgos y aplicar acciones correctivas.
- El desempeño y eficacia del Sistema de Gestión Calidad.
- Evaluación sistemática de los procesos y el sistema.
- Entregar el producto en los tiempos establecidos.

## **8. MEJORA**

MB acoge las medidas necesarias que se necesita para cumplir con el sistema que se ha implementado, el que se debe lograr con eficacia cumpliendo con normalidad, satisfaciendo las necesidades e inquietudes de los clientes, con paciencia y constancia.

El objetivo principal de la implementación del SGC es evitar futuros incidentes que se puedan presentar al momento de la elaboración del producto, o cuando ocurre una no conformidad. Se debe designar una persona que tenga los conocimientos necesarios que se haga responsable de los procesos que se lleven a cabo en la empresa y si se presentan cualquier problema, se lo debe corregir a tiempo para que esto no traiga más consecuencias a futuro. El encargado debe dar seguimiento y estar monitoreando constantemente los defectos encontrados y darle una solución inmediata.

## **CONCLUSIONES**

Se ha podido constatar que en la actualidad la mayoría de las empresas han optado por este sistema de gestión de calidad, el cual cuenta con muchas ventajas comprometiéndose en dar soluciones y ayudar a las empresas a mejorar en su capacidad de producción y a sus empleados manteniéndolos capacitados en las áreas que se desenvuelven.

La aplicación de las normas ISO 9001: 2015 en la empresa MB, no solo se enfoca en la calidad del producto sino en toda la organización, a través de la implementación de este sistema se ha logrado brindar más confianza y seguridad a las empresas y a su vez a sus productos, haciendo que sus clientes se puedan sentir satisfechos al momento de ser adquirido por ellos.

Luego de llevar a cabo esta investigación, se puede analizar que la empresa presentaba algunas falencias e inconvenientes, pero para poder dar una solución a los factores presentados anterior se pudo tomar medidas necesarias con la implementación del sistema de gestión de calidad.

Por último, para mejorar los inconvenientes de la empresa “MB”, los proveedores se deben comprometer con los propietarios y especialmente con la empresa que entreguen la materia prima a tiempo, en buen estado, completo y sobre todo que cumplan con las necesidades que requiera la empresa con total puntualidad. Para que la empresa pueda lograr con sus objetivos propuestos no se requiere implementar mecanismos costosos si no que la empresa esté dispuesta a adaptarse a los cambios y sobre todo los empleados deben tener ese compromiso para que logren posicionarse en el mercado como una de las mejores.

### **Bibliografía**

Alzate-Ibañez, Angélica María. «ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes.» *Revista Venezolana de Gerencia* 22, n° 80 (2017): 1-18.

Bolaños, Lizarzaburu, y 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.» *Universidad & Empresa* 18, n° 30 (2016): 33-54.



- Cruz, Juan Gabriel Saltos, Wilson Fernando Jiménez Castro, y Zoila Esperanza López Miller. «Los Sistemas de Gestión de Calidad y la conformidad de la norma: un caso de estudio del sector de producción de plantas de calzado, República del Ecuador.» *Revista Publicando*, nº 11 (2017): 620-644.
- Díaz-Narváez, Víctor Patricio, y Aracelis Calzadilla Núñez. «Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud.» *Rev Cienc* 14, nº 1 (2015): 115-121.
- Estrada, Isaac Cruz. «Aplicación de la mercadotecnia relacional en una empresa de venta de café de Baja California.» *REGIÓN Y SOCIEDAD*, nº 71 (2018): 1-37.
- Jijón, Alexis Fernando Bolaños, y Mónica Marlene Baquerizo Anastacio. «Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001.» *INNOVA Research Journal* 3, nº 2 (2018): 123-135.
- León-Ramentol, Cira Cecilia, C. Arturo Menéndez-Cabezas, Isis Patricia Rodríguez-Socarrás, Belkis López-Estrada, C. Mercedes Caridad García-González, y Sandra Fernández-Torres. «Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas.» *ARTÍCULO DE REVISIÓN* 22 (2018): 843-857.
- Levia, Victor Burckhardt, Víctor Gisbert Soler, y Ana Isabel Pérez Molenia. «Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implementación de la norma ISO 9001:2015.» 3 *CIENCIAS*, 2016: 1-88.
- Medina, Fanny Liliana Cruz, Andrea del Pilar López Díaz, y Consuelo Ruiz Cardenas. «SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001-2015: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INGENIERÍA DE CALIDAD PARA SU IMPLEMENTACIÓN.» *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo* 17 (2017): 59-69.
- Nájar, Ximena Lucía Pedraza, Yuber Liliana Rodríguez Rojas, y Javier Pérez Juárez. «Medición de la gestión de la calidad universitaria: revisión bibliográfica.» *SIGNOS* 9, nº 1 (2017): 19-30.
- Palomino, Medardo. «Importancia del sector industrial en el desarrollo económico: Una revisión al estado del arte.» *Rev. Est. de Políticas P'ublicas*, 2017: 139-156.
- Rodríguez, H. F. Castro-Silva y F. «Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano.» *Entre Ciencia e Ingeniería*, nº 22 (2017): 18-25.
- RODRÍGUEZ-LIFANTE, ALBERTO. «MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA EN LINGÜÍSTICA APLICADA: EL ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN Y LAS ACTITUDES EN EL AULA DE IDIOMAS.» *Ogigia. Revista electrónica de estudios hispánicos*, 2016: 25-48.
- Santamaría, Dante David Solís, Jesús Martín Robles Parra, Juan Martín Preciado Rodríguez, y Beatriz Alejandra Hurtado Bringas. «El papel del mercado en la construcción de organizaciones sustentables.» *estudios sociales*, 2016: 279.



Santiago, Moquillaza Henríquez, y Carrillo Gómero Flavio. «ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias.» *Industrial Data* 20, n° 1 (2017): 27-35.

Solano, Javier Solano, Segundo Camino Mogro, y María Isabel Alvarado Sánchez. «ANÁLISIS DEL ENTORNO COMPETITIVO EN EL QUE OPERAN LAS MIPYMES DEL SECTOR MANUFACTURERO EN ECUADOR.» *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG* 11, n° 4 (2017): 54-63.

## ANEXO 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



## **CARRERA DE ECONOMÍA**

### **ENTREVISTA REALIZADA A LOS PROPIETARIOS DE LA EMPRESA “MB”**

**OBJETIVO:** Realizar un plan de mejora continua mediante la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, mediante este sistema lograr que se desarrolle un proceso adecuado en la producción tomando acciones correctivas en la empresa “MB”.

#### **1. ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?**

Si, se a logrado con los objetivos especialmente con ser posesionados en el mercado y que la marca sea reconocida por los clientes, siendo esto un logro favorable para la empresa MB.

#### **2. ¿Se está cumpliendo con los objetivos de ventas?**

En los últimos meses no se ha logrado cumplir con los objetivos planteados, ya que se ha tenido pequeños inconvenientes con los proveedores con la entrega de la materia que no ha sido entregada a tiempo y se ha tenido retrasos con la producción.

#### **3. ¿Cuenta con los recursos necesarios para operar en el negocio MB?**

No, últimamente porque los proveedores no abastece lo suficiente con la material prima para llevar a cabo con la producción.

#### **4. ¿Emplea algún programa de innovación o mejora continua la empresa?**

No, muchas veces por falta de conocimiento no se ha podido innovar en la empresa quizás en áreas que se necesita mucho.

#### **5. ¿Considera que es necesaria la implementación del SGC en las empresas?**

Consideramos que es necesario porque nos ayudaría mucho en lo que respecta al área de producción, mejorarían la calidad de nuestros productos y así la empresa crecería económicamente.

#### **6. ¿Cómo ayudaría la implementación del SGC en MB?**

Ayudaría en la toma de decisiones correctas, en la eliminación de riesgos o algún error costoso, a que los empleados se sientan motivados, satisfechos y especialmente se brindaría a los consumidores un producto de calidad digno de confianza ya que el objetivo de muchas empresas es darse a conocer internacionalmente.

**Análisis:** La entrevista que se realizó a los propietarios de la empresa “MB”, se ha podido contrastar que los propietarios consideran que este sistema sería muy fundamental para su empresa ya que ayudaría a mejorar en todo aspecto de la empresa. Como ya se mencionó anteriormente que se tenía inconvenientes con los proveedores esto ocasiona que no se pueda llevar a cabo con la elaboración del producto.

Los propietarios consideran que al ser implementado esta norma ISO en su empresa ayudaría a mejorar cualquier no conformidad que se presenten dentro de ella y especialmente a poder desarrollar productos de calidad para sus clientes.