UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2008 DE LA EMPRESA XY

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

AUTORA:
COBOS RIVAS ANA ELIZABETH

MACHALA - EL ORO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, COBOS RIVAS ANA ELIZABETH, con C.I. 0705329241, estudiante de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2008 DE LA EMPRESA XY

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.

- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:

  a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.

  b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 18 de noviembre de 2015

COBOS RIVAS ANA ELIZABETH
C.I. 0705329241

INTRODUCCIÓN

Contextualización

Las normas de calidad Internacional ISO 9001, son parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Uno de los puntos fundamentales de la norma ISO 9001, es el haber elaborado el SGC, cimentado, en principios de gestión de la calidad, pues ello garantiza, entera satisfacción de la calidad para clientes, así vemos como la revista Calidad en la educación, versión On – Line ISSN 0718 – 4565; Calidad en la Educación, n° 39 Santiago de Chile del mes de diciembre del 2013, cuya dirección es http// dx .doi.org/ 10.4067/ S0718 – 456520113000200004, presenta el siguiente resumen:

> "Constituye un gran reto para las instituciones de educación superior la implementación, certificación y el seguimiento de sistemas de gestión de la calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001. Considerando que uno de los aportes significativos de la Norma ISO 9001 es el diseño de un SGC basado en principios de gestión de la calidad, se espera una nueva forma de hacer las cosas, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, o bien, de los usuarios. Esta investigación tiene como propósito conocer si la implementación de SGC se utiliza como una herramienta valiosa para la mejora de la calidad en la educación superior, o si, por el contrario, solo es utilizado para cumplir con el requisito de una política pública. **Palabras clave:** evaluación, gestión de la calidad, universidad pública".

Quedando demostrado que, desde la academia, se propone el mejoramiento de la calidad de los servicios bajos estrictas normas internacionales de calidad como son las ISO, particularmente en el caso que nos ocupa la norma de calidad ISO 9001

A nivel del Ecuador, igualmente se implanta en todas las instituciones y organismos privados, normas de calidad; y, específicamente las ISO, para poder estar a la par con el resto del planeta.

Indicadores del problema

Evaluación

Evaluar, es monitorear en qué medida se van cumpliendo los objetivos previamente trazados en una organización, empresa, institución o como quiera designarse a la gestión empresarial desplegada por ejecutivos sean a nivel de personas jurídicas o como personas naturales.

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad, permite expresar el nivel de satisfacción del cliente, es un experimento individual que se refleja en su expresión de alegría, contenta o descontenta del producto o servicio que recibe.

Objetivo general

Determinar el nivel de aplicación de la evaluación de la calidad basada en la norma internacional 9001: 2008, en la empresa “XY”.

Ventaja competitiva

El sistema de Gestión de la Calidad, es una norma reconocida mundialmente ya que fue establecida a nivel internacional, para determinar niveles de satisfacción del cliente.

DESARROLLO ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Pregunta: ¿A qué se debe el escaso nivel de evaluación a la gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2008 en las empresas del entorno?

Problema

¿Escaso nivel de evaluación a la gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2008 en las empresas del entorno?

En primer lugar toda práctica o aplicación de auditoría en lo que respecta al Sistema de Gestión de la Calidad, en las empresas, tiene su proceso de preparación. Previamente se da cumplimento a pasos rigurosos que deben irse cumpliendo paulatinamente para hacer efectivo la aplicación del control de la calidad.

ISO

Se denomina ISO a las siglas generadas por el nombre de las normas internacionales, que están compuestas por otras similares que forman una familia de las ISO entre todas. Teniendo así:

Norma ISO 9000, puntualiza, los cimientos en los que se fundamentan los sistemas de gestión de la calidad, así mismo describe todos los términos empleados por los sistemas de gestión de la calidad. (SUÁREZ PITA , 2013)

La norma ISO 9001, detalla los requerimientos para los sistemas de gestión de la calidad adaptables a toda estructura que requiera exteriorizar su capacidad para otorgar servicios o productos que cumplan a plenitud la satisfacción de los clientes. También expone la normativa o reglamentación para su correcta aplicación. (TLAPA, 2010)

La norma ISO 9004, orientada a un objetivo específico como es la mejora del desempeño de un organismo y la satisfacción de clientes; y de todo aquél, interesado de la satisfacción a plenitud de sus necesidades. Esta norma contempla el cumplimiento tanto de la eficiencia como de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (PEREZ & GIRALDO, 2012)

La norma 9011; Orienta a la práctica de auditorías tanto al sistema de gestión de la calidad como a la gestión ambiental. (RAIZA, 2012)

En conjunto de todas estas normas de gestión de la calidad facilitan el intercambio en el comercio no solo nacional sino en el más importante, en el internacional.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), fundamentado en la norma ISO 9001:2008

Para la empresa denominada “XY”, la admisión, del sistema de gestión de la calidad, basado en la norma **ISO 9001; 2008**, establece una estrategia organizacional para crecer y mantenerse en alto en el mercado nacional dando cumplimento a:

- Alcanzar ventajas competitivas.
- Establecer y satisfacer necesidades y expectativas de clientes
- Fidelizar clientes
- Incrementar la cuota de mercado
- Aumentar la rentabilidad
- Reaccionar con respuestas flexibles y rápidas
- Utilización eficaz y eficiente de los recursos de la organización “XY”

- Optimizar las capacidades de la organización
- Motivar al talento humano hacia el cumplimiento de los objetivos
- Fomentar el liderazgo.

FUNDAMENTADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008

OBJETO.

Guiar la implementación, análisis y mejora de del SGC, para la mejora continua del servicio al cliente.

CAMPO DE APLICACIÓN

Accionistas

Establecimiento

REFERENCIAS NORMATIVAS

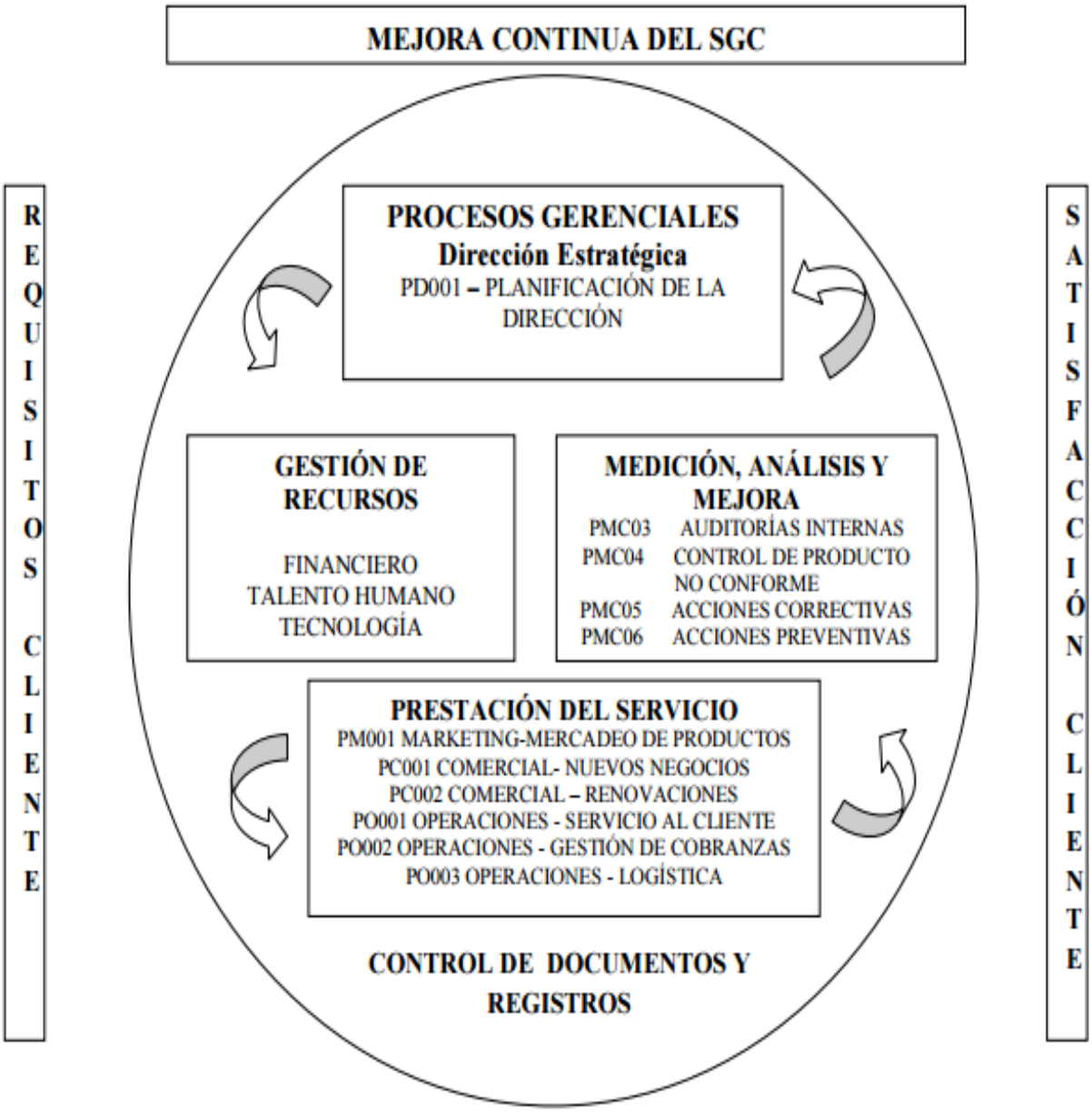
ISO 9001:2008

Reglamento Interno de la empresa “XY”

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El SGC, que aplicará la empresa será acorde a sus actividades, para el efecto, se tomará en cuenta los siguientes aspectos, a fin de mejorar la calidad de atención al cliente. Para lograr la mejorar continua se seguirá procesos gerenciales, se gestionará los recursos financieros, talento humano y tecnología; se realizarán auditorías como medidas de control; para la prestación del servicio se realizará gestiones para mejorar continuamente el servicio a los clientes.

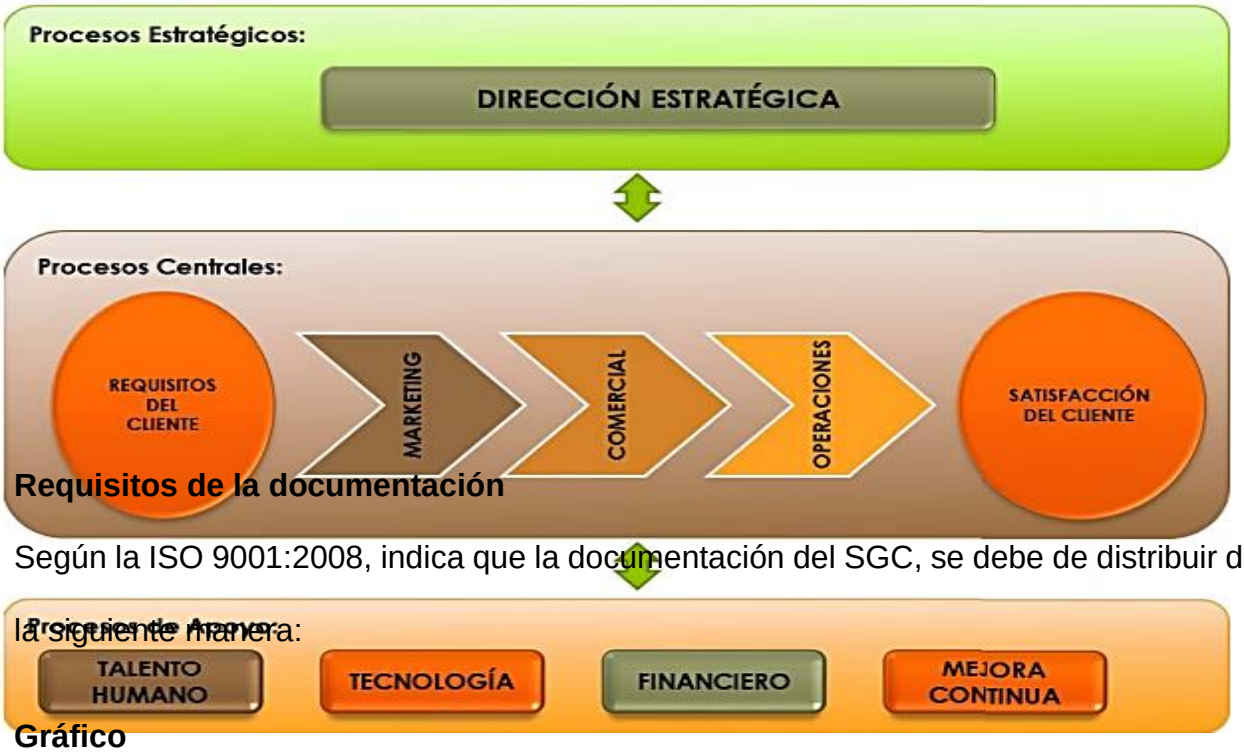
Gráfico 1 Mejora continua del SGC



Dado el gráfico, la empresa “XY” tiene como objetivo primordial mejorar permanentemente la atención al cliente, administrar correctamente los recursos monetarios como no monetarios y los procesos que se llevan a cabo internamente para fines de controles o fiscalizaciones.

En fin la SGC, es la base para mejorar constantemente, por lo que es vital para la empresa “XY” para mantener el liderazgo ante las empresas competidoras.

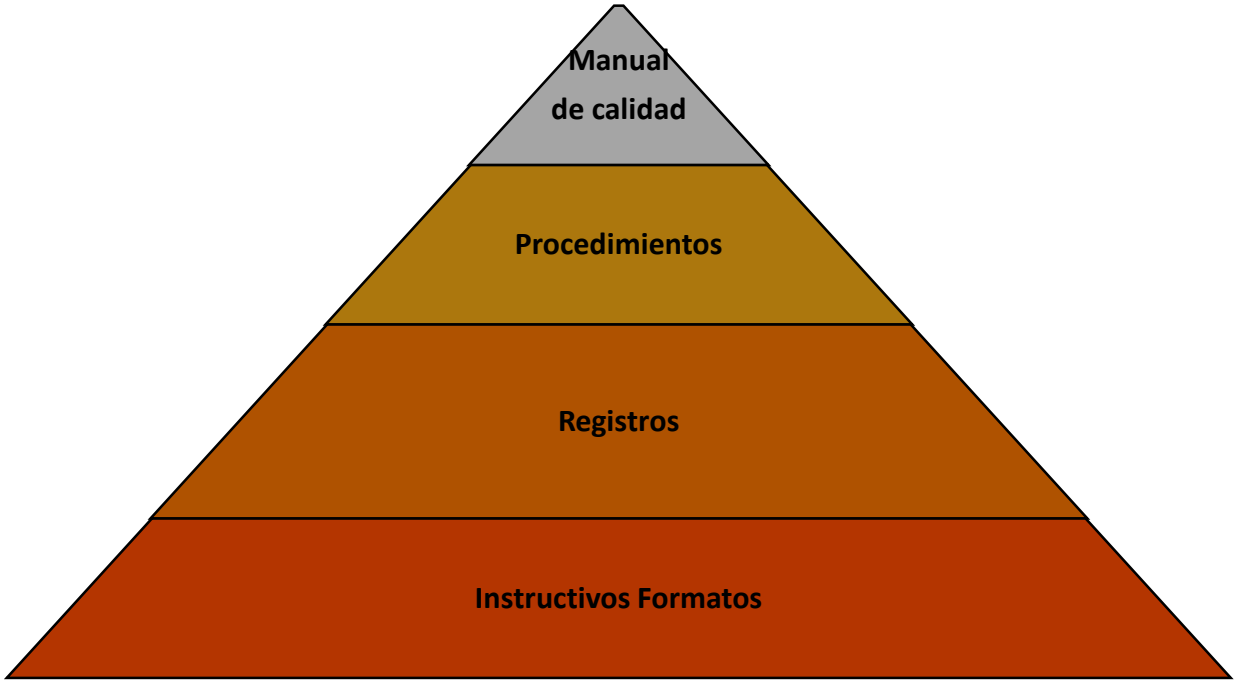
A continuación se presenta el mapa de procesos por el cual se guiará la empresa “XY”



Requisitos de la documentación

Según la ISO 9001:2008, indica que la documentación del SGC, se debe de distribuir de la siguiente manera:

Gráfico



Implementación del SGC

Los pasos a seguir para implementar el SGC, es el siguiente:

- Conocer los procesos más esenciales, el fin y sus aplicaciones en la institución.

- Establecer los procesos.
- Estructurar los equipos de trabajo y definir las personas encargadas de cada proceso.
- Implementar medidas de control.
- Mejoramiento continuo de los procesos.

CONCLUSIONES

Los procesos, deben de ser un hecho metodológico bien orientado, para evitar que procesos que no tengan la importancia debida, generen un vertedero de información poco útil.

Los indicadores de gestión son una herramienta para medir rendimientos de la organización, dentro de todos los ámbitos y que permitan mejorar la eficiencia, tras la aplicación de programas de operación, control, mantenimiento y mejoramiento de los procesos.

La utilización de la matriz de los indicadores, permite monitorear de manera integral todos los procesos del sistema, analizar su tendencia y plantear mejoras para los mismos.

El control estadístico de procesos, permite evaluar la capacidad del proceso productivo, entender estadísticamente la variabilidad de cada operación del proceso, y coadyuva a la toma de decisiones en cuanto a las desviaciones detectadas.

El modelo de gestión integra todos los mecanismos de control para medir el desempeño o mediante el control estadístico para mejorar la calidad del producto

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.). Obtenido de https://www.academia.edu

Andes. (08 de 08 de 2011). *andes*. Obtenido de http://andes.info.ec

Andrade, C., Fucci, M., & Morales, M. (enero-marzo de 2010). Estrategia de marketing. *Revista de Ciencias Sociales (RCS), XVI*(1), 2. Obtenido de http://www.scielo.org.ve

Andrade, C., Fucci, M., & Morales, M. (marzo de 2010). Estrategias de marketing promocional en unidades de servicio e información de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales, XVI*(1). Obtenido de http://www.scielo.org.ve

DefiniciónDe. (2008-2015). *definiciónde*. (WordPress) Obtenido de http://definicion.de

EDUKAVITAL. (enero de 2013). *educavital*. Obtenido de http://edukavital.blogspot.com

Garza Bueno, L. E. (2013). Mercado. *Sociedad y Territorio, vol. xiii*(43), 24. Obtenido de http://www.scielosp.org

Hartline, M. D., & Ferrel, O. (2012). Estrategia de marketing. *Estrategia de marketing*, 15. Obtenido de http://latinoamerica.cengage.com

INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V. (2012). La solución. *Casos de éxito en marketing*. México, D.F.: McGraw-Hill.

PEREZ , G., & GIRALDO, B. (2012). EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y SU APLICACIÓN BAJO NORMA ISO 9004: CASO COMPAÑÍA DE ACEITES. *Scielo*, 8-10.

Pintado Blanco, T., & Sánchez Herrera, J. (2013). Marketing promocional. En T. Pintado Blanco, & J. Sánchez Herrera, *Imagen Corporativa. Influencia en la gestión empresarial* (Segunda ed., pág. 272). Madrid: ESIC. Recuperado el 2015, de https://books.google.com.ec

RAIZA, Y. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones . *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 82-85.

Rodríguez Ardura, I., Bigné Alcañiz, J. E., & Kûster Boluda, I. (2011). Marketin promocional. En I. Rodríguez Ardura, J. Bigné Alcañiz, & I. Kûster Boluda, *Estrategias y técnicas de comunicaación. Una visión integral en el marketing* (pág. 199). Barcelona: UOC. Obtenido de https://books.google.com.ec

SUÁREZ PITA , M. T. (2013). Las normas ISO 9000:2000 en las actividades de registro sanitario. *Las normas ISO 9000:2000 en las actividades de registro sanitario*, 12-16.

TLAPA, D. A. (2010). Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente en Instituciones de Educación Superior mediante Integración de ISO 9001 e ISO 14001. *Scielo*, 1-5.

Torres, D. (27 de 06 de 2013). Plaguicidas ecológicos. *Productos orgánicos*. Ecatepec, México, México: Centro Universitario Internacional de México. Obtenido de https://www.academia.edu

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: caso Ana Rivas original.docx (D15792521)
Submitted: 2015-10-21 21:48:00
Submitted By: ani-e_88@hotmail.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

FLORES SEBASTIAN , PERFIL DE TESIS CORRECCION.docx (D13363413)
EXAMEN PRACTICO.docx (D15776919)
https://prezi.com/dahabrmivowk/el-mejoramiento-de-procesos-y-su-aplicacion/
http://www.researchgate.net/publication/26460854_El_mejoramiento_de_procesos_y_su_aplicacin_bajo_norma_ISO_9004_caso_compaa_de_aceites

Instances where selected sources appear:

4