



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GENERAL PROAÑO, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.

AUTORA:

MALENY JESENIA ABRIL JARAMILLO

MACAS – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de Titulación, ha sido desarrollado por la señora Maleny Jesenia Abril Jaramillo, cumpliendo con todas las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

C.P.A. Lcda. María Elena Hidalgo Proaño Mgs.

DIRECTOR

Ing. Franqui Fernando Esparza Paz

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Maleny Jesenia Abril Jaramillo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 25 de Enero del 2018

Maleny Jesenia Abril Jaramillo

C.C: 14011928/67

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre y Padre, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me han apoyado. Gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes.

Mi esposo e hijos, por amarme y apoyarme siempre, esto se lo debo a ustedes.

Mis hermanos, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

MALENY JESENIA ABRIL JARAMILLO

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de titulación, primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, EXTENSIÓN MORONA SANTIAGO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Al tribunal de este trabajo de titulación, Lic. María Elena Hidalgo e Ing. Franqui Esparza, por la dedicación y apoyo que han brindado a este trabajo, por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué a esta facultad.

MALENY JESENIA ABRIL JARAMILLO

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
1.4 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
1.5 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL GENERAL PROAÑO.....	6
1.5.1 Datos generales de la Parroquia.....	6
1.5.2 Localización y Límites.....	6
1.5.3 Estructura Orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño	7
1.5.4 Misión	7
1.5.5 Visión.....	7
1.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.....	8
1.6.1 Calidad	8

1.6.2	Gestión de Calidad	10
1.6.3	Norma ISO	14
1.6.4	Normas ISO 9001:2015	16
1.6.5	Procesos	19
1.6.6	Administración.....	22
1.7	IDEA A DEFENDER	25
1.8	VARIABLES	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		26
1.9	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	26
1.10	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
1.11	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	27
1.12	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
1.12.1	Población.....	28
1.12.2	Muestra.....	28
1.13	RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		40
2.1	TABLA DE REFERENCIAS	40
2.2	INFORMACIÓN GENERAL.....	41
2.2.1	Direccionamiento Estratégico de la Institución	41
2.3	LIDERAZGO.....	44
2.4	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	52
2.4.1	Objetivo.....	52
2.4.2	Generalidades.....	52
2.4.3	Alcance.....	52
2.5	REFERENCIAS NORMATIVAS	52
2.6	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	53
2.7	CONTEXTO DE LA EMPRESA	54
2.7.1	Análisis DOFA.....	54
2.7.2	Necesidades y Expectativas de las partes interesadas.....	56
2.7.3	Alcance.....	57
2.8	POLÍTICA DE CALIDAD	58
2.9	OBJETIVOS DE CALIDAD	59
2.9.1	Indicadores y Seguimiento de los Objetivos de Calidad.....	60
2.10	PLANIFICACIÓN	62

2.10.1 Acciones para Mitigar los Riesgos.....	62
2.11 APOYO.....	66
2.11.1 Recursos.....	66
2.11.2 Comunicación.....	66
2.12 OPERACIÓN.....	74
4.1.1 Planificación y control operacional.....	74
2.13 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	76
4.1.2 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	76
4.1.3 Auditoria Interna.....	77
4.1.4 Mejora Continua.....	78
4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	81
4.2.1 Introducción.....	81
4.2.2 Objetivo.....	81
4.2.3 Alcance.....	81
4.2.4 Metodología.....	82
4.2.5 Términos y Definiciones.....	82
4.2.6 Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.....	82
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	96
BIBLIOGRAFÍA.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evolución de la Norma ISO.....	15
Tabla 2: Índice de la Norma ISO 9001:2015	16
Tabla 3: Población	28
Tabla 4: ¿Conoce usted la misión y visión de la Institución?.....	29
Tabla 5: ¿Conoce usted el organigrama funcional de la institución?	30
Tabla 6: ¿Cree usted que las labores ejecutadas por cada integrante son realizadas de forma eficiente?	31
Tabla 7: ¿Cree usted que se cumple al 100% los objetivos y metas de la institución? ..	32
Tabla 8: ¿Son evaluadas cada uno de las áreas?.....	33
Tabla 9: ¿Se realizan capacitaciones continuamente?	34
Tabla 10: ¿Conoce usted si la institución mantiene un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015?	35
Tabla 11: ¿Cree usted que la mejora continua, contribuye a la satisfacción del usuario?	36
Tabla 12: ¿Conoce usted si la institución mantiene procesos para cada actividad que se ejecuta?	37
Tabla 13: ¿Cree usted que un modelo de gestión de calidad, permitirá mejorar la productividad de la institución?.....	38
Tabla 14: Tabla de Referencias	40
Tabla 15: Matriz DOFA.....	55
Tabla 16: Matriz de Riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño	62
Tabla 17: Tratamiento de Riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.....	64
Tabla 18: Matriz de Evaluación del Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad	77
Tabla 19: Procedimiento para el presidente/a del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño	83
Tabla 20: Procedimientos de la Comisión Económico y Productivo	85
Tabla 21: Procedimientos para la Comisión Socio Cultural	87
Tabla 22: Procedimiento para la Comisión Ambiental.....	89
Tabla 23: Procedimiento para la Comisión de Viabilidad.....	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura Orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.....	7
Gráfico 2: Contenido de Mapas de Procesos	21
Gráfico 3: ¿Conoce usted la misión y visión de la Institución?.....	29
Gráfico 4: ¿Conoce usted el organigrama funcional de la institución?	30
Gráfico 5: ¿Cree usted que las labores ejecutadas por cada integrante son realizadas de forma eficiente?	31
Gráfico 6: ¿Cree usted que se cumple al 100% los objetivos y metas de la institución?	32
Gráfico 7: ¿Son evaluadas cada uno de las áreas?.....	33
Gráfico 8: ¿Se realizan capacitaciones continuamente?.....	34
Gráfico 9: ¿Conoce usted si la institución mantiene un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015?	35
Gráfico 10: ¿Cree usted que la mejora continua, contribuye a la satisfacción del usuario?.....	36
Gráfico 11: ¿Conoce usted si la institución mantiene procesos para cada actividad que se ejecuta?.....	37
Gráfico 12: ¿Cree usted que un modelo de gestión de calidad, permitirá mejorar la productividad de la institución?.....	38
Gráfico 13: Organigrama del GADPRGP	42
Gráfico 14: Proceso de Comunicación interna del GADPRGP.....	67
Gráfico 15: Clima Laboral	69
Gráfico 16: Proceso de Comunicación Externa	71
Gráfico 17: Proceso de Capacitación Interna	72
Gráfico 18: Proceso para ejecutar una auditoria interna.....	78
Gráfico 19: Procedimiento para el presidente/a del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño	84
Gráfico 20: Proceso de la Comisión Económica y Productiva	86
Gráfico 21: Procedimientos para la Comisión Socio Cultural.....	88
Gráfico 22: Procedimiento para la Comisión Ambiental.....	90
Gráfico 23: Procedimiento para la Comisión de Viabilidad.....	92
Gráfico 24: Procedimiento para secretaria-Tesorera	94

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de General Proaño, cantón Morona, provincia de Morona Santiago, cuyo sistema permitirá mejorar la calidad en los servicios ofertados. El desarrollo de este proyecto está orientado a través de técnicas e instrumentos de investigación, mediante la aplicación de una encuesta a los trabajadores y directivos de la empresa, se realizó la matriz FODA para verificar la situación actual de la entidad. Como resultado de la investigación se determinó que la entidad carece de un sistema de gestión de calidad, lo cual afecta a la eficiencia y efectividad en los procedimientos administrativos, demorando así con las actividades y proyectos. Se procedió a plasmar procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 a fin de entregar a la institución una herramienta necesaria para mejorar la calidad en cada uno de las actividades que se ejecutan con beneficio de la parroquia, y se creó un organigrama para la institución, cuyo sistema permitirá mejorar la calidad en los servicios ofertados. Se sugiere que los métodos plasmados en el presente trabajo, así como las funciones establecidas sean tomados en cuenta para su análisis, aprobación y aplicación, a fin de lograr el mejoramiento continuo de la entidad.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <NORMA ISO 9001:2015> <CALIDAD> <GESTIÓN> <PROCESO ADMINISTRATIVO> <GENERAL PROAÑO (PARROQUIA)>

C.P.A. Lcda. María Elena Hidalgo Proaño Mgs.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

ABSTRACT

The objective of this certification work is to design a quality management system based on ISO 9001: 2015, for the Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de General Proaño, canton Morona, province of Morona Santiago, whose system will improve quality in the services offered. The development of this project is guided through techniques of research instruments, through the application of a survey to workers and managers of the company, the SWOT matrix was made to verify the current situation of the entity. As a result of the investigation, it was determined that the entity lacks a quality management system, which affects the efficiency and effectiveness of administrative procedures, thereby delaying activities and projects. It was proceeded to embody processes according to the ISO 9001: 2015 requirements to provide the institution with a necessary tool to improve the quality of each of the activities carried out for the benefit of the parish, and an organization chart for the institution, whose system will improve the quality of the services offered. It is suggested that the methods embodied in the present work, as well as the established functions, be considered for their analysis, approval, and application, in order to achieve the continuous improvement of the entity.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> < ISO 9001: 2015 NORM> <QUALITY> <MANAGEMENT> <ADMINISTRATIVE PROCESS> <GENERAL PROAÑO (PARISH)>

INTRODUCCIÓN

La calidad se ha convertido en una estrategia competitiva para las empresas e instituciones, cuyos objetivos son la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa e institución. Un sistema de calidad debe conducir a la satisfacción de los requisitos del cliente, tanto internos como externos, y a un desempeño eficaz en las instalaciones de la institución al personal que labora.

Es por esto, que se toma de vital importancia sistematizar los procesos de gestión de los distintos servicios que oferta el Gobierno Parroquial Rural General Proaño con una gestión eficaz y eficiente satisfaciendo todas las necesidades de los usuarios. El presente trabajo de investigación: Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, tuvo como propósito mejorar los procesos administrativos, permitiendo alcanzar la mejora continua de la entidad.

Este trabajo de investigación se desarrolla en cinco capítulos, los cuales se resumen a continuación:

En el Capítulo I, se puntualizó el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos de la investigación; y la justificación correspondiente.

En el Capítulo II, se enfocó el marco teórico, que incluye los antecedentes investigativos y bases teóricas sobre Modelo de gestión de Calidad e ISO 9001:2008, con el aporte de diferentes autores, que en su momento trataron en forma amplia estos temas que son parte del presente estudio.

En el Capítulo III, contiene la metodología de la investigación, donde se establece el tipo y nivel de investigación realizado y, las diferentes técnicas y herramientas de investigación utilizadas para el desarrollo del presente trabajo.

Por su parte, el Capítulo IV, se desarrolla la propuesta, mediante la aplicación de cada uno de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

Finalmente se presentan una serie de conclusiones y recomendaciones obtenidas en el transcurso de este trabajo, que bien pueden convertirse en una importante herramienta de gestión para que los directivos de la entidad puedan mejorar la toma de decisiones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño (GADPRGP) es la entidad administrativa responsable del desarrollo y del bienestar de la población, este gobierno está integrado por personas elegidos mediante elección popular.

En la gestión del GADPRGP, se presentan los siguientes problemas:

- No realiza evaluaciones de los procesos internos lo que provoca que desconozcamos si el trabajo es realizado con eficacia y eficiencia.
- No cuenta con un modelo de gestión de la calidad que permita aumentar la satisfacción de sus usuarios y al cumplimiento de los objetivos.
- Deficiencia en su estructura operacional de trabajo por falta de documentación e integración a sus procedimientos técnicos.
- Falta de aplicación en los procedimientos, políticas y funciones, causa que el trabajo sea descoordinado.
- No posee mecanismos que aseguren los procesos que puedan cumplir con los estándares de calidad de los servicios.

Los problemas mencionados se presentan por la inexistencia de un modelo de gestión de la calidad, esto indica que no se disponga de una normativa que coordine actividades de forma eficiente y eficaz, provocando baja satisfacción de los usuarios al momento de recibir un servicio por parte del GADPRGP, a tal punto que, estos problemas sean recurrentes dentro de la administración de la institución.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera el diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permitirá mejorar los procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño (GADPRGP)?

1.1.2 Delimitación del Problema

Empresa/Institución:	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño
Provincia:	Morona Santiago
Cantón:	Morona
Ciudad:	Macas

1.2 JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica

La necesidad de contar con una herramienta de gestión de calidad dentro de la administración del GADPRGP es importante porque el diseño del modelo basado en la norma ISO 9001:2015, permitió mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, fijando y evaluando los procedimientos administrativos que ayudaron a que la institución realice su trabajo de forma más eficiente y efectiva.

Para su efecto se revisó información relevante en revistas, libros, sitios web, entrevistas, entre otros recursos que facilitaron la teoría que sustentó el trabajo realizado.

Justificación Práctica

La investigación permitió descubrir las condiciones actuales del manejo de información de los procesos dentro de la institución para determinar las falencias que ocurren en ellos, permitiendo de esta manera que tengan una visión clara de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial General Proaño.

La importancia de esta investigación radica en el hecho de que permitió promover un enfoque hacia la calidad del desempeño institucional que constituya el centro y guía de la gestión administrativa, permitiendo el crecimiento y desarrollo de la misma.

Esta investigación es de suma importancia ya que ayudó a reducir pérdidas de tiempo, espacio y dinero, asegurando de esta manera el mejoramiento de la calidad, el cumplimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales, garantizando la calidad

y seguridad de los procesos.

El trabajo se hizo factible ya que se cuenta con el apoyo de las autoridades de la institución, los mismos que brindaron las facilidades para acceder a la información requerida.

Justificación Metodológica-Académica

Desde el punto metodológico se justifica su realización, ya que se aplicó la metodología científica, que consiste en identificar el problema, para luego de analizar teorías, formular soluciones a través de la hipótesis, así como definir los objetivos de la investigación. Esto mediante la aplicación de todos los elementos metodológicos necesarios, que contribuyan a tener un trabajo de calidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar los procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de General Proaño.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Construir el marco teórico y referencial sobre el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, como base para sustentar la situación problemática de la investigación.
- Aplicar el marco metodológico a base de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permita fundamentar el estudio.
- Proponer el Sistema de Gestión de Calidad para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se indago otros trabajos similares al propuesto. Por ejemplo: los autores Cárdenas & Higuera (2016), presentan el trabajo de tesis denominada “Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero (LCI).”, en el que su objetivo principal es: Diseñar el sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero (LCI), aportando con una guía para mejorar cada uno de los procesos de la empresa.

Este trabajo concluye de la siguiente manera: El diseño del mapa de procesos permite orientar a la organización y sus partes interesadas en un escenario que les permite visualizar la interacción entre cada uno de los procesos. (pág. 53)

Narvárez (2016), con el tema “Diseño de un sistema de Gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana”, manifiesta en su objetivo principal: Establecer un diseño de sistema de gestión de calidad conforme al área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana (UPS) que permita responder eficientemente a los objetivos estratégicos de la UPS, al satisfacer los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y así mejorar la calidad del soporte y apoyo tecnológico mediante una adecuada gestión de los servicios de tecnologías de la información (TI).

Este trabajo concluye que: La definición de procesos, procedimientos e instructivos de trabajo facilitan al Área de tecnologías de la Información disminuir la incertidumbre en cuanto a las actividades e inversiones en materias de servicios informáticos en la Universidad. (pág. 66)

García & Espinel (2015), presentan su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el Proyecto Curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José De Caldas con fines de Acreditación”. La finalidad de este trabajo es el diseño de un

sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, que contribuya al proceso de acreditación del proyecto curricular al organizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el desarrollo de las funciones que presta el proyecto curricular, además de identificar y describir las personas que intervienen y tienen responsabilidades en las distintas actividades y tareas existentes en el estudio.

Se puede acotar que los tres trabajos citados concuerdan en que los procesos dentro de una entidad, departamento o institución, deben ser llevados de acuerdo a normas ya pre establecidas que ayuden a tener una planificación, gestión y ejecución de actividades para mejorar la calidad del servicio y de los procesos.

2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL GENERAL PROAÑO

2.2.1 Datos generales de la Parroquia

La parroquia General Proaño conocida antes con el nombre de Barahona, es una de las ocho parroquias que conforman el Cantón Morona, se crea mediante Registro Oficial No. 607, el 2 de abril de 1928, durante el Gobierno del Dr. Isidro Ayora. Corresponde a la tercera parroquia en orden de creación en el Cantón, obedece su nombre como homenaje a un académico ilustre, que también era geógrafo y militar. Un ecuatoriano que vivió en Morona Santiago y cuyo nombre, increíblemente, ha sido olvidado, se trata del visionario General Víctor Proaño. Este acontecimiento se da mediante Registro Oficial N0 172 del 25 de marzo de 1941.

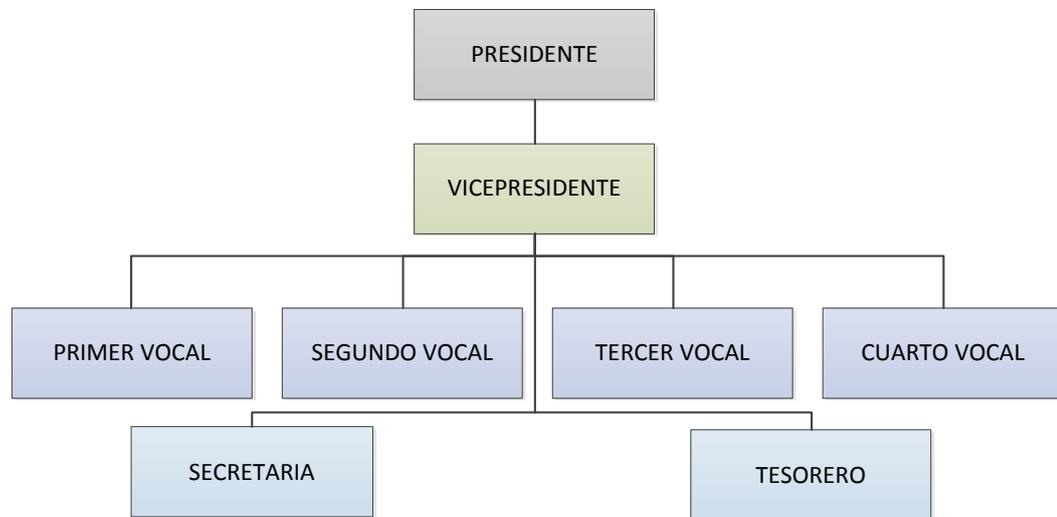
2.2.2 Localización y Límites

2.2.2.1 Límites

- Al norte, con la parroquia San Isidro
- Al sur con la parroquia urbana Macas
- Al este con el río Upano que lo separa de la parroquia Sevilla Don Bosco
- Al oeste con la parroquia Alshi (9 de Octubre).

2.2.3 Estructura Orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

Gráfico 1: Estructura Orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño



Fuente: <http://www.gadparroquialgeneralproano.gob.ec/ley-de-transparencia/2016/image-manager/estructura-organica>

2.2.4 Misión

Liderar y articular procesos de desarrollo a nivel parroquial. Promover y ejecutar políticas pública de desarrollo sustentable establecidas en la constitución de la República, en el plan de desarrollo parroquial, y en el plan de ordenamiento parroquial, que responde a las necesidades que hombres y mujeres de la circunscripción territorial que se han propuesto cumplir en la parroquia para conseguir una mejor calidad de vida en la participación de los actores internos y externos.

2.2.5 Visión

La Parroquia General Proaño, en el año 2021 tiene familias unidas, participativas, progresistas, con líderes hombres, mujeres, niños, jóvenes con una población mestiza y shuar, debidamente capacitados, consientes de tener y conservar un medio ambiente libre de contaminación, con todos los servicios básicos e infraestructura de calidad y eficientes, que promuevan una producción y productividad ecológica, con empresas exitosas de productos y servicios de turismo, agropecuarias, agroindustriales,

comerciales generando así fuentes de trabajo para su población y desarrollar así el buen vivir.

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO

2.3.1 Calidad

Carro & Gonzales (2008) Hace referencia a la norma internacional ISO9000 que indica que: la calidad es la totalidad de las características de una entidad (proceso, organismo, sistema o persona) que le confiere aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas. (pág. 1)

Tarí (2000) Define la Calidad como: “Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente”. (pág. 24)

Se puede mencionar que la calidad es la adecuación constante de los productos y servicios que ofertan una empresa o institución, aquellas características que satisfagan las necesidades de los clientes, de manera que su percepción suponga una ventaja competitiva permanente para las empresas.

2.3.1.1 Importancia de la Calidad

Carro & Gonzales (2008), indican que particularmente, la calidad afecta a una empresa o institución de cuatro maneras:

1. Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan a una mayor el mercado y ahorros en los costos de disminución de fallas, reproceso y garantías por devoluciones.
2. Prestigio de la organización: la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
3. Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones

que resulten de su uso. Esto conlleva grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de las organizaciones enteras.

4. Implicaciones internacionales: la calidad es un asunto internacional, tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio. (pp. 2-3)

2.3.1.2 Principios de la calidad

Abreu (2017), haciendo referencia a los autores Luzón, Fernando, & Gonzáles (2001), Krajewski & Ritzman (1999), Gutierrez (1997) y Voehl & Jacson (1997), nos describe los 9 ítems que componen los Principios de calidad:

1. **Atención a la satisfacción del cliente:** Aquí el énfasis principal se pone en el resultado que el producto o servicio obtiene en el mercado; en la satisfacción del cliente o la adaptación de sus deseos y necesidades.
2. **Liderazgo y compromiso de la dirección con calidad:** En este enfoque es indispensable, una fuerte implicación y compromiso de la alta dirección en la implantación del sistema de calidad. Aquí no es suficiente que los directivos reciben entrenamientos específicos en el área de la calidad, es necesario que se transformen en verdaderos propulsores y líderes de proyectos.

Puede afirmarse por lo tanto, que el liderazgo y el compromiso de la dirección es un principio motor, de cuyo nivel de cumplimiento se derivarán consecuencias para el desarrollo de otros principios.

3. **Participación y compromiso de los miembros de la organización:** En el enfoque de la gestión de la Calidad Total se requiere también implicación, participación y compromiso con la tarea de los miembros de la organización. Este principio es uno de los más importantes sobre los que se sustenta la gestión de la Calidad Total, que como hemos visto anteriormente, se caracteriza por la atención a las personas y supone que los directivos y empleados, sea cual sea su nivel jerárquico, van a estar bien informados de los objetivos y políticas desarrollada por la empresa en materia de calidad.

4. **Cambio Cultural:** Frecuentemente existen necesidades de cambios culturales en la empresa, para poder iniciar el camino del compromiso y la cooperación que permita la implantación del sistema de gestión de Calidad Total.
5. **Cooperación en ámbito interno de la empresa:** La cooperación es una de las características más necesarias para aquellas organizaciones en la que se implanta la gestión de Calidad Total. Para que exista cooperación es necesario niveles suficientes de participación y compromiso y de relaciones de confianza que se apoyen en un liderazgo claro de la dirección. La cooperación interna depende en gran medida de un clima organizativo en el que predominan las relaciones de confianza.
6. **Trabajo en equipo:** Esta forma de organizar el trabajo facilita la participación de los miembros de la organización en la resolución efectiva de los problemas.

En lo que se refiere a los distintos tipos de equipos de trabajo que podemos observar, la realidad nos muestra un panorama estereotípico. Si bien a principios de los 80 los grupos de trabajos más aplicados eran los conocidos círculos de calidad, en la actualidad hay una gran diversidad de equipos, y cada empresa que implanta un sistema con un enfoque de gestión de Calidad Total bautiza con un nombre particular los equipos que pone en marcha.

7. **Cooperación con cliente y proveedores:** Se refiere al clima de cooperación que requiere el funcionamiento de equipo de trabajo. La generalización de la cooperación en el ámbito interno facilita la cooperación en el ámbito externo.
8. **Formación:** Es la necesidad de que tanto los empleados como los directivos reciban la suficiente formación y adiestramiento y está estrechamente relacionada con la implantación de un sistema de gestión de calidad.
9. **Gestión de procesos:** La orientación hacia los procesos en la gestión de Calidad Total es importante, se parte del principio de que la forma más efectiva de obtener buenos productos y servicios es actuando sobre los procesos que posibilitan su obtención.(pág. 1)

2.3.2 Gestión de Calidad

Canderno (2014), define a la Gestión de Calidad de la siguiente manera: “Un sistema

de gestión de la calidad comprende un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”. (pág. 29)

San Miguel (2010), determina gestión de calidad de la siguiente manera:

Un sistema de gestión de calidad es el conjunto formado por la estructura organizativa. Los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurar de que todos los productos y servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas. (pág.28)

Después de haber analizado los dos conceptos propuestos puedo decir que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos relacionados que tienen la finalidad de proporcionar un marco de referencia para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa o institución.

2.3.2.1 Sistema de la Calidad

(Romero, 2014), determina sistema de calidad de la siguiente manera:

Un sistema de gestión de calidad es: un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. En palabras simples, un sistema de gestión de calidad se puede describir como: los procesos, el personal, responsabilidades, funciones, autoridades, lineamientos, estándares, leyes documentación y recursos de una organización, los cuales interactúan de manera coordinada como un sistema, el cual es dirigido y controlado con el propósito de contribuir en la eficiencia y efectividad de la organización en el logro de sus objetivos en materia de calidad. (pág. 380).

La Norma ISO 9000:2000, define sistema de calidad de la siguiente manera:

Es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad.

Después de haber analizados los conceptos establecidos, puedo deducir que un sistema de la calidad es una gestión donde permite planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

2.3.2.2 Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

Romero (2014), nos presenta los beneficios de un sistema de gestión:

- Confianza, transparencia y rendición de cuentas en la gestión del organismo. Total, claridad en la gestión, describiendo de manera precisa, mediante la gestión por procesos, las actividades y los procesos que desarrolla, y especificando el personal responsable y competente que participa en cada uno de ellos. Asimismo, permite ofrecer a los clientes (ciudadanos, organizaciones políticas, otros actores electorales y organizaciones públicas y privadas) servicios que cumplan con sus requisitos
- Proporciona control de la gestión de diversas operaciones. Puede evaluar la prestación del servicio al ciudadano, organizaciones políticas, otros actores electorales y organizaciones públicas y privadas.
- Permite que los objetivos sean desplegados a las unidades de contacto directo claro y transparente, los cuales pueden ser evaluados para determinar el grado de efectividad en los servicios prestados y tomar acciones en consecuencia.
- Proporciona un mejor flujo de información y visibilidad para la administración.
- Integra los procesos para lograr una mejor prestación de servicios y la satisfacción del cliente.
- Mayor énfasis en el liderazgo, las comunicaciones y la gestión del cambio.
- Mejora de la eficiencia en el manejo de los recursos y la calidad del servicio.
- Desarrollo de una cultura de mejora continua y de orientación al cliente.
- Promoción y la estandarización de las buenas practica de trabajo con el control de los procesos clave.
- Soporte al desempeño del personal a través de procedimientos de operaciones definidos y documentos, así como también coadyuva a la profesionalización del personal de los órganos electorales.
- Un proceso de planificación y control que asegura que el sistema sigue siendo eficaz y capaz de identificar oportunidades de mejora
- Determinación, seguimiento, medición, control y mejora de los indicadores de resultados de los servicios proporcionados por el órgano electoral. (pág.382)

Se puede concluir que al tener un sistema de gestión de calidad genera confianza en los servicios ofertados, mejorando la eficiencia en el manejo de recursos, calidad del

servicio, todo siempre basado en estándares que garanticen una calidad de servicio orientada a la satisfacción del cliente.

2.3.2.3 Principios del Sistema de Gestión de Calidad

Un principio de gestión de la calidad se considera como una regla o fundamento que rige en la organización para lograr una mejora continua a través de la utilización de procesos y la retroalimentación de los mismos, logrando una mejora significativa en cada uno de los aspectos fundamentales de la empresa y con ello garantizar un estándar de satisfacción del cliente.

A continuación, los principios identificados y definidos según el autor Candermo (2014):

- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de estos.
- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.
- Participación del Personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para beneficio de la organización.
- Enfoque Basado en Procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuándo las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque del Sistema para la Gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora Continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta. La mejora continua es un indicador relevante en el desarrollo de actividades la aplicación de la misma permite obtener puntos a favor en el ejercicio de cada proceso.

- Enfoque Basado en Hechos para la toma de Decisiones: cada una de las decisiones deben ser fundamentadas en hechos concretos y datos a conocer a todo el equipo, esto permite un mejor intercambio de ideas, soluciones que se presentan en la marcha.
- Relaciones Mutuamente Benéficas con el Proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (pp. 44-57)

Se puede aportar que la mejora continua en una empresa o institución se garantiza mediante la utilización de procesos y seguimiento continuo de los mismos, capacitación, liderazgo y participación del personal, garantizar un estándar de satisfacción del cliente debe ser el eje fundamental de los principios de Gestión de calidad.

2.3.3 Norma ISO

Schroeder, Rungtusanatham, & Meyer (2011), determinan que la Norma ISO es conocida de la siguiente manera:

El ISO es conocida en sus siglas de las ingles como International Organization for Standartization, es una organización conformada por miembros de 155 países, estos tienen como finalidad describir cómo debería proceder a una empresa para asegurar la calidad de sus productos o servicios sin tomar en cuenta su tamaño o ubicación. (pág. 12)

2.3.3.1 Evolución de las normas ISO

Schroeder *et al.* (2011), detallan la evaluación de la Norma ISO de la siguiente manera:

Tabla 1: Evolución de la Norma ISO

EVOLUCIÓN	1987	Fue la primera que proporciono una base y un modelo para el aseguramiento y control de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos del producto.
	1994	Es publicada la primera revisión de la norma, sin cambios significativos en sus variantes ni requisitos.
	2000	El modelo de la norma paro de un enfoque en los requisitos del producto a un enfoque en los procesos para fabricarlos. Se introdujo los 8 principios de la gestión de la calidad, la mejora continua y se incrementó la compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión como las ISO 14001 y las OHSAS
	2008	Es publicada la actualización de la norma ISO 9001:2000, ahora conocida como ISO 9001:2008. Se mantiene la misma estructura de la anterior.
	2015	Fue publicada en septiembre de 2015. Presenta cambios de forma y de fondo. La estructura de la norma ahora se comprende en 10 capítulos. Solo reducen a 7 los principios de la gestión de la calidad.
	9000	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de calidad.
	9001	Especificaciones. Describen los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicable a toda la organización que necesite demostrar sus capacidades para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
	9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.
	19011	Directrices para la auditoria de la calidad

Fuente: (Schroeder, Rungtusanatham, & Goldstein, Administración de operaciones conceptos y casos contemporáneos., 2011)

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

2.3.4 Normas ISO 9001:2015

(Organización Internacional de Normalización, 2015), determina que: “La Norma 9001:2015 es actualmente el estándar internacional certificable para los sistemas de gestión de la calidad”. (pág. 14)

Se puede concluir diciendo que la norma es un estándar que permite alcanzar los niveles de calidad en la gestión, productos o servicios que oferta la institución.

2.3.4.1 Estructura de la Norma ISO 9001:2015

El autor Martínez (2015), en su guía presenta la estructura de la norma ISO 9001: 2015: (pp. 10-22).

Tabla 2: Índice de la Norma ISO 9001:2015

0	Introducción 0.1 Generalidades La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. 0.2 Principios de la Gestión de la Calidad Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio 0.3 Enfoque de Procesos Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.
1	1.1 Objetivo y Campo de aplicación Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación.
2	2.1 Referencias Normativas Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015.
3	3.1 Términos y Definiciones De igual manera, hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015.
4	Contexto de la Organización Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de

	<p>procesos y documentación.</p> <p>4.1 Entendiendo la organización y su contexto. La organización debe establecer las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables</p> <p>4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. La organización debe determinar tanto los límites como la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.</p>
5	<p>Liderazgo Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización.</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.</p> <p>5.2 Política La alta dirección es la que debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad.</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p>
6	<p>Planificación Acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades La organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>6.3 Planificación de los cambios Cuando la organización determine que es necesario realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada</p>
7	<p>Apoyo Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e</p>

	<p>información documentada.</p> <p>7.1 Recursos La organización debe estipular y proporcionar los recursos necesarios para poder establecer, implementar, mantener y mejorar de un modo continuo el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>7.2 Competencia Establecer la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>7.3 Toma de conciencia La empresa se debe asegurar de que las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la empresa tomen conciencia de la política de la calidad.</p> <p>7.4 Comunicación La empresa tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>7.5 Información documentada La extensión de la información documentada para un Sistema de Gestión de la Calidad puede variar de una empresa a otra.</p>
8	<p>Operación Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional La empresa tiene que realizar una planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos.</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios En la comunicación que se realiza con los clientes se tiene que incluir toda la información que concierne a los productos y a los servicios.</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios La empresa tiene que establecer, implantar y mantener el proceso de diseño y desarrollo que sea el adecuado para asegurarse de que se cumpla la provisión de productos y servicios.</p> <p>8.4 Control de los procesos, producto y servicio suministrado La empresa tiene que estar segura de que los productos, procesos y servicios que se suministran de forma externa se encuentran conformes a los requisitos.</p> <p>8.5 producción y provisión del servicio La empresa tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas.</p> <p>8.6 Liberación de los productos y servicios La empresa tiene que implantan las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, verificando que se cumplan todos los requisitos de los servicios y productos.</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes. La empresa tiene que asegurarse de que las salidas que no estén conformes con los requisitos que se identifican y se controlan previniendo la utilización no intencionada.</p>
9	<p>Evaluación del desempeño. Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. La empresa tiene que realizar una evaluación del desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>

	<p>9.2 Auditoria Interna La empresa tiene que realizar las auditorías internas dentro de unos intervalos de tiempo planificados, de ellas se obtendrá información muy valiosa acerca del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>9.3 Revisión por la dirección La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.</p>
10	<p>Mejora Indica los requisitos para la mejora.</p> <p>10.1 Generalidades La mejora en los productos y los servicios necesarios para cumplir con todos los requisitos, además de considerar las necesidades y las expectativas futuras.</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva Reaccionar ante la no conformidad supone tomar decisiones para controlarla y corregirla, además se tiene que hacer frente a todas las consecuencias que pueda generar.</p> <p>10.3 Mejora continua. La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015.</p>

Fuente: Martínez (2015)

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

En el mismo contexto, esta norma internacional promueve el enfoque a procesos, al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

2.3.5 Procesos

En la Norma ISO 9000 define proceso como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. (pág. 3)

Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández (2013), definen procesos de la siguiente manera:

El concepto de proceso en las empresas aparece de forma gradual en los modelos de gestión empresarial, de forma progresiva se le considera como una vía útil para renovar la organización y para adecuarse al entorno. (pág. 3)

Después de haber analizado los dos conceptos anteriores sobre procesos, se puede concluir indicando que los procesos son pasos que se debe seguir con la finalidad de cumplir la efectividad en las actividades, productos o servicios ofertados por la entidad.

2.3.5.1 Elementos de un Proceso

Peréz (2004), todo proceso consta de los siguientes elementos:

- a. Un input (entrada), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido. El input es un producto que proviene de un suministrador, es la salida de otro proceso o de un proceso del proveedor o del cliente.
- b. El proceso, la secuencia de actividades propiamente dichas.
- c. Un output (salida): producto con la calidad exigida por el estándar del proceso.

2.3.5.2 Factores de un Proceso

Peréz (2004), detalla a continuación siete factores importantes de un proceso:

1. Personas: un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes adecuadas.
2. Materiales: Materias primas o semielaboradas, información con las características adecuadas para su uso. Los materiales suelen ser proporcionados por el proceso de compras.
3. Recursos físicos: Instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software, que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.
4. Métodos / planificación del proceso: Método de trabajo, procedimiento, hoja de proceso, gama, instrucción técnica, instrucciones de trabajo, entre otras.
5. Medio Ambiente: Hace referencia al impacto ambiental y al clima organizacional.
6. Dinero
7. Sistemas de medición de resultados. (pág.43)

Debo decir que los factores de un proceso enmarcan que la ejecución de actividades o responsabilidades sean llevados de manera adecuada aprovechando el talento humano, optimizando recursos para la obtención de resultados.

2.3.5.3 Mapas de Procesos

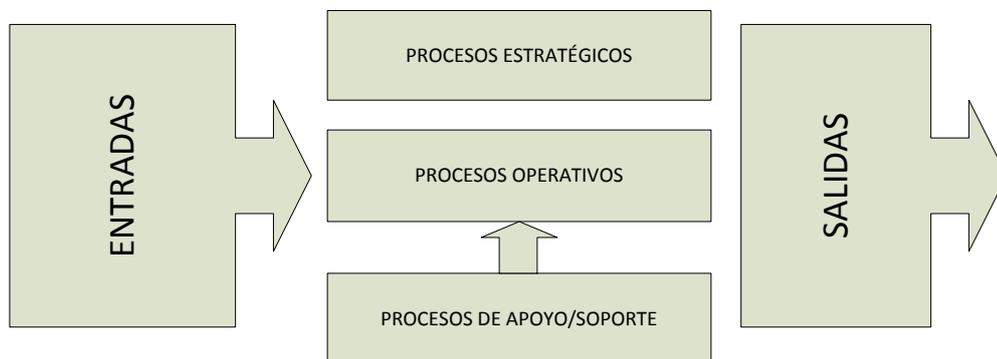
(Cronemyr Peter & Sanielsson Mikael, 2013), conceptualizan mapa de procesos de la siguiente manera:

Un mapa de procesos muestra las actividades, así como las relaciones entre proveedores y clientes, muy diferente a los organigramas conocido por las empresas sin proceso definidos. (pág. 3)

(Baque Ochoa & Leon Herrera, 2012), define al mapa de proceso de la siguiente manera:

Los mapas de procesos son como una visión general del sistema de gestión en el que se representa los componentes del sistema, así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representa los flujos de información (pág. 31)

Gráfico 2: Contenido de Mapas de Procesos



Fuente: (González, Calidad y Gestión, 2016)

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Los mapas de procesos son aquellas guías que permiten orientar cada una de las actividades que se ejecuten dentro de la entidad, de forma eficiente y con eficacia, permitiendo ahorrar así el tiempo y los recursos invertidos.

2.3.6 Administración

Hitt (2006), afirma lo siguiente: “El proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (pág.8)

Gareth & George (2010), definen lo siguiente: “La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, ara alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organizacional”. (pág. 5)

Analizando los conceptos de los autores mencionados, puedo concluir diciendo que la administración es anticiparnos a lo que se quiere conseguir y el cómo se lo va a lograr, utilizando recursos disponibles y ejecutar las actividades planificadas con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

2.3.6.1 Elementos de la Administración

Según el autor Guzmán (2012), los elementos de la administración son los siguientes:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar las acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. (pág. 11)

Estos objetivos ayudan a que la empresa pueda medir el grado de eficiencia en el cumplimiento de las actividades realizadas, esto a su vez permite que la empresa genere más competitividad en un tiempo determinado.

2.3.6.2 Características de la Administración

Hernández (2014), proporciona las siguientes características de la administración:

1. Universalidad

- Es importante, útil e incide en todos los actos de la vida, tanto de las personas físicas como de las personas morales.
- El hombre, como individuo, tiene que administrar su vida y las empresas tienen que administrar sus recursos.
- Se administran el ejército, las iglesias, las cárceles, los parlamentos, los congresos, las universidades, los hospitales.
- En una palabra, se administra todo, de ahí su carácter universal.

2. Interdisciplinaria:

- Según Hernández (2014), la administración se formó con la participación y aportaciones de otras ciencias, en su desarrollo siguen necesitando de las ciencias y de la tecnología, y a su vez los resultados de la investigación administrativa tienen efectos en el resto de las ciencias.
- Las organizaciones modifican sus métodos de trabajo y son los grupos interdisciplinarios los que mayor auge tienen, por lo que esos grupos interdisciplinarios de trabajo siempre tienen la necesidad de que al menos participe un administrador.

3. Sistémica:

- La ciencia como ese gran conjunto de conocimientos o totalidad de conocimientos tiene que subdividirse, hasta ahora, en un número finito de elementos que llamamos ciencias específicas para que el hombre pueda tener acceso, al menos, a una pequeña porción de ese mundo infinito de conocimientos.
- Si existe un sistema científico integrado por un conjunto de elementos conocidos como ciencias específicas, estas se interrelacionan e interactúan entre sí, de tal suerte que la administración es un elemento de ese mega sistema y a su vez es un sistema que se encuentre integrado por un conjunto de elementos administrativos que de igual manera interactúan y se interrelacionan.

4. **Intemporal**

- El hecho de que la administración se comience a sistematizar a partir de los albores del siglo pasado, no quiere decir que ahí se gestara.
- Nació junto con el hombre, ha sido su fiel e inseparable compañero, seguramente al morir la humanidad también morirá la administración, pero mientras exista un ser humano sobre este planeta habrá un administrado.

5. **Humana y Social**

- Asumamos que la administración tiene por objeto de estudio a las organizaciones que son agrupaciones humanas, es decir, se trata de estudiar al individuo en cuanto a su conducta aislada, no obstante, dado que el individuo nunca ha vivido solo, habrá que estudiar también su comportamiento grupal.
- La administración está clasificada dentro de las ciencias sociales y ha dado pie a múltiples corrientes filosóficas que se encargan de explorar, describir y explicar lo referente al individuo y sus sociedades, con distintas ópticas.

6. **Es una Técnica y es un Arte**

- La técnica es la aplicación de la tecnología y sirve para resolver problemas prácticos.
- La administración es reina en la técnica, puesto que su incidencia principal se encuentra en resolver problemas de las organizaciones, echando mano de las ideas, las experiencias, las teorías, los métodos y los modelos. (pp. 12-13)

Se puede manifestar que la administración basada en los 6 ejes puede orientar a la optimización en cada proceso ejecutado, no solamente en lo laboral sino en la vida diaria del ser humano, aplicando métodos de trabajo basado en técnicas eficaces.

2.4 IDEA A DEFENDER

El diseño de un modelo de Gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015, en el Gobierno Parroquial de General Proaño (GADPRGP), ayudará a mejorar los procesos de la entidad.

2.5 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Modelo de Gestión de Calidad.

VARIABLE DEPENDIENTE: Mejoramiento de los procesos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo se aplicó la investigación cualitativa: Sampieri (2010) define esta investigación como:

El método cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes o grupos pequeños de personas a los que se investigara, acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significado social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. (pág. 40)

La investigación cuantitativa Peñuelas (2010), define este método como:

Es aquel que se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. (pág. 32)

De los dos autores señalados se puede decir que utilizaron estas modalidades de investigación ya que facilitaron el análisis de las características de la población investigada y se aplicó indicadores para determinar el cumplimiento de los resultados esperados.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo

Para Arias (2012), La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (pág. 31)

Se utilizó este tipo de investigación al momento de ejecutar la propuesta al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño (GADPRGP) y muy particularmente en las encuestas aplicadas.

Durante el trabajo de campo se aplicó los procedimientos planificados, es decir; que permitieron obtener evidencia suficiente y competente, se pudo conocer lo que sucede en el GADPRGP, permitió observar directamente los problemas existentes dentro de la entidad, para poder proponer posibles soluciones.

Investigación Documental

Arias (2012), define este tipo de investigación de la siguiente manera:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (pág. 27)

Se aplicó este tipo de investigación ya que permitió la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Método Inductivo: Stan (2011), define el método inductivo de la siguiente manera:

Es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. De manera específica. (pág. 58).

Se buscó los hechos para su registro, clasificación y el estudio de los mismos, esto me permitieron llegar a una generalización de la información.

Encuesta: Esta investigación se empleó a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, con la finalidad de obtener una idea más amplia de cada uno de los procesos y poder proporcionar un modelo de gestión basado en la calidad.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Para el presente trabajo de investigación se tomó como referencia a los clientes internos (funcionarios).

Tabla 3: Población

FUNCIONARIOS	
Presidente	1
Vicepresidente	1
Vocales	4
Secretaria	1
Contadora	1
TOTAL	8

Fuente: GAD Parroquial Proaño, 2017
Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

3.4.2 Muestra

Como la población no es muy extensa, no fue necesario obtener y tampoco aplicar la fórmula de la muestra, por tanto se trabajó con el 100% de la población.

3.5 RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.

Pregunta 1: ¿Conoce usted la misión y visión de la Institución?

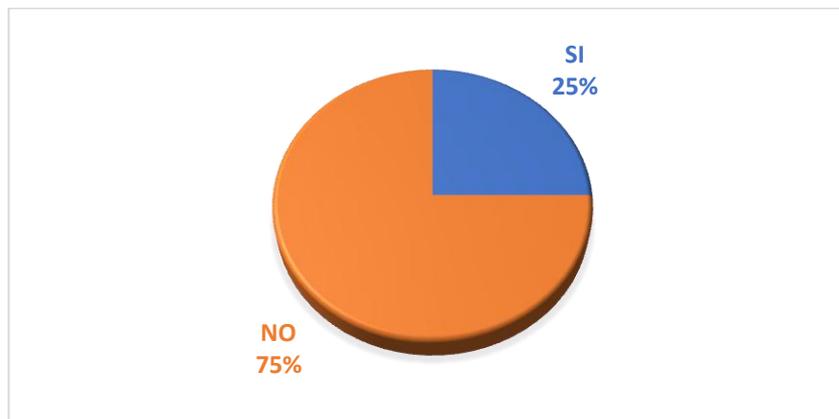
Tabla 4: ¿Conoce usted la misión y visión de la Institución?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	26%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 3: ¿Conoce usted la misión y visión de la Institución?



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 25% de los encuestados determinan que si conocen la misión y visión de la institución, mientras que el 75% de ellos no la conocen, lo que demuestra que existe poco conocimiento de los valores institucionales evidenciando el poco interés en su trabajo.

Pregunta 2: ¿Conoce usted el organigrama funcional de la institución?

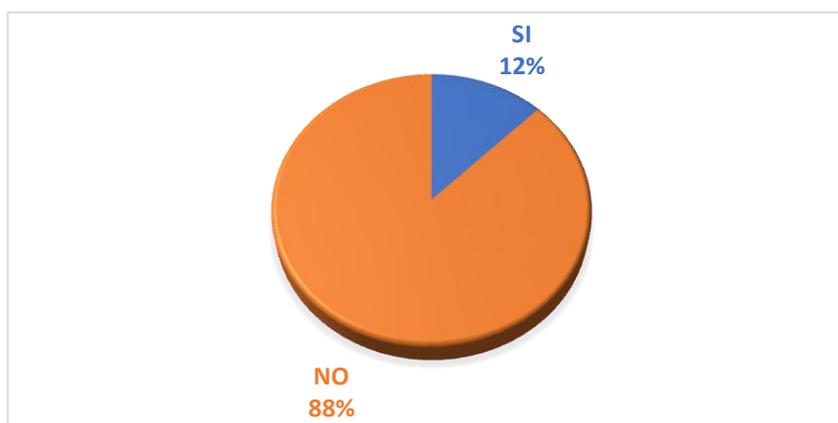
Tabla 5: ¿Conoce usted el organigrama funcional de la institución?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 4: ¿Conoce usted el organigrama funcional de la institución?



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 12% de los encuestados determinan que si conocen el organigrama funcional de la institución, mientras que el 88% de ellos no la conocen, se puede evidenciar que en gran parte de encuestados no tienen claro sobre los roles de cada uno de los funcionarios, es necesario reforzar actividades de inducción sobre las diferentes funciones que cumplen cada uno de los que componen el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.

Pregunta 3: ¿Cree usted que las labores ejecutadas por cada integrante son realizadas de forma eficiente?

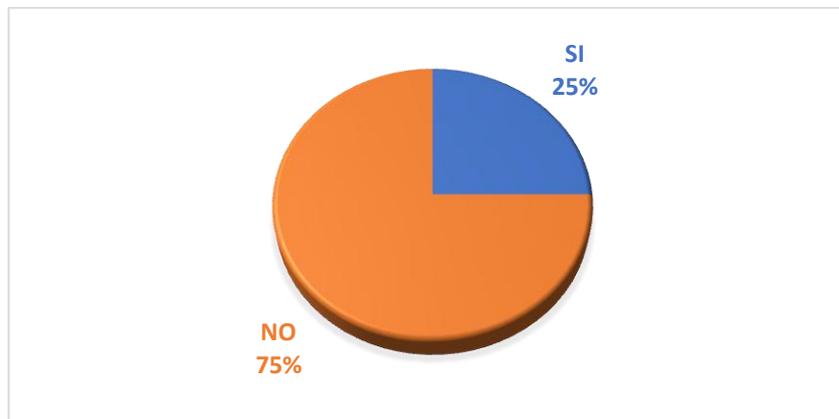
Tabla 6: ¿Cree usted que las labores ejecutadas por cada integrante son realizadas de forma eficiente?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 5: ¿Cree usted que las labores ejecutadas por cada integrante son realizadas de forma eficiente?



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 25% de los encuestados determinan que sus labores son ejecutadas de forma eficiente, mientras que el 75% de ellos afirman que no, se verifica que existe un gran desconocimiento en la ejecución de las labores de cada funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, se evidencia, además que, no existen buenas relaciones interpersonales entre funcionarios.

Pregunta 4: ¿Cree usted que se cumple al 100% los objetivos y metas de la institución?

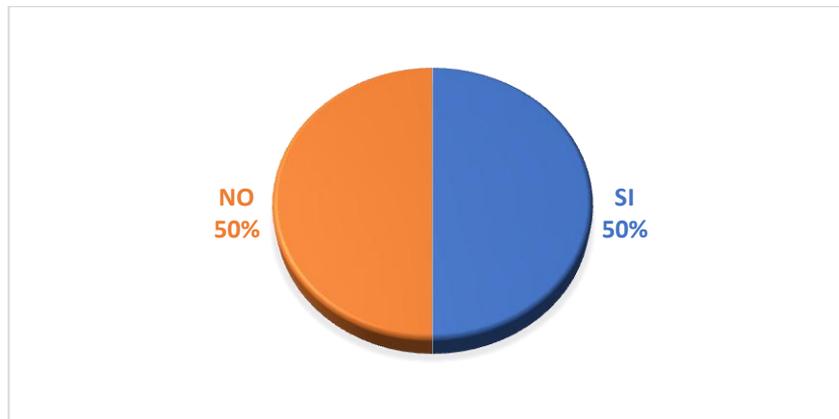
Tabla 7: ¿Cree usted que se cumple al 100% los objetivos y metas de la institución?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 6: ¿Cree usted que se cumple al 100% los objetivos y metas de la institución?



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 50% de los encuestados determinan que se cumplen los objetivos y metas institucionales, mientras que el 50% de ellos creen que no es así, dando a entender que los objetivos y metas se cumplen parcialmente.

Pregunta 5: ¿Son evaluadas cada uno de las áreas de los funcionarios?

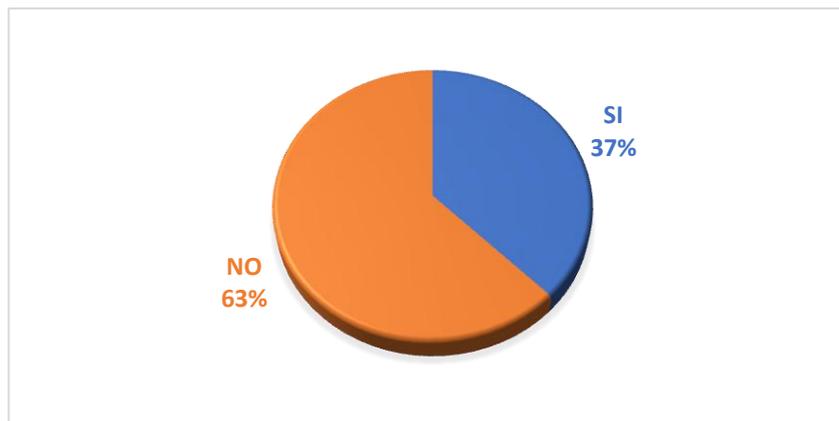
Tabla 8: ¿Son evaluadas cada uno de las áreas?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 7: ¿Son evaluadas cada uno de las áreas?



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 37% de los encuestados indican que si se evalúan las diferentes áreas, mientras que el 63% de ellos indican que no es así, de esta forma se puede evidenciar que las diferentes áreas carecen de procesos de mejora continua.

Pregunta 6: ¿Se realizan capacitaciones continuamente?

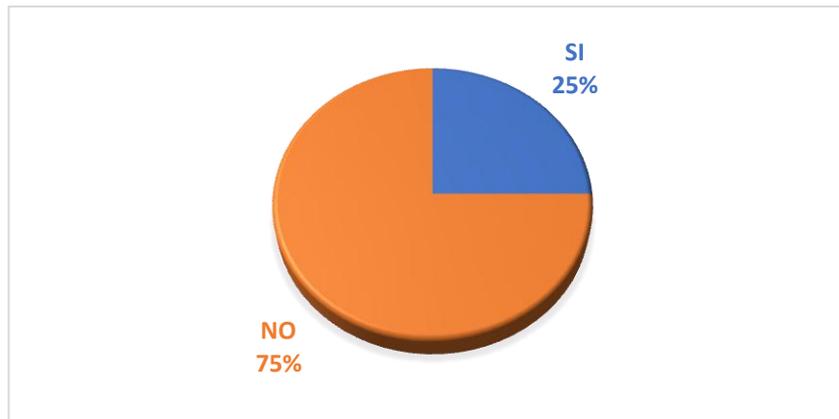
Tabla 9: ¿Se realizan capacitaciones continuamente?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 8: ¿Se realizan capacitaciones continuamente?



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 25% de los encuestados indican que si se capacitan, mientras que el 75% de ellos indican que no, lo que denota la falta de capacitación es relativamente alta, se deben establecer estrategias para que el GADPRGP pueda cumplir con uno de los principales ejes de calidad que es, la capacitación.

Pregunta 7: ¿Conoce usted si la institución mantiene un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015?

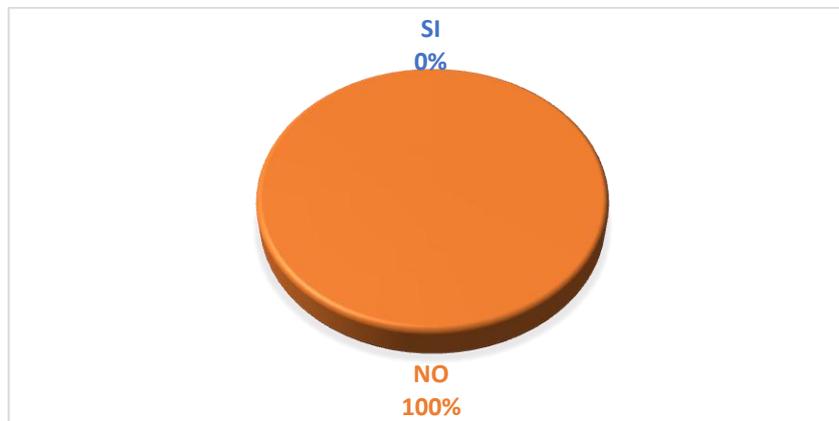
Tabla 10: ¿Conoce usted si la institución mantiene un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 9: ¿Conoce usted si la institución mantiene un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015?



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 100% de los encuestados indican que no existe un modelo de gestión basado en la norma ISO 9001:2015, lo que demuestra que se debe establecer un Modelo de Gestión basado en la Norma ISO 9001:2015 que garantice el mejoramiento de los procesos dentro de la institución.

Pregunta 8: ¿Cree usted que la mejora continua, contribuye a la satisfacción del usuario?

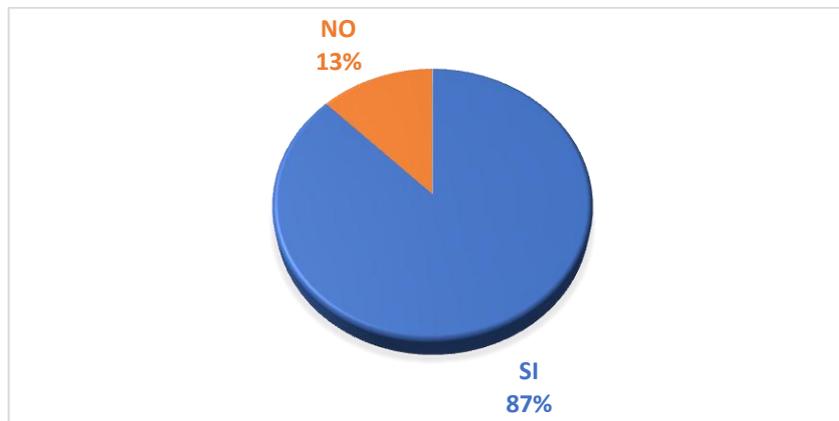
Tabla 11: ¿Cree usted que la mejora continua, contribuye a la satisfacción del usuario?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 10: ¿Cree usted que la mejora continua, contribuye a la satisfacción del usuario?



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 87% de los encuestados indican que se necesita de mejora continua para contribuir a la satisfacción del usuario, mientras que el 13% de ellos indican que no se necesita, se puede evidenciar que los encuestados tienen claro que al haber una mejora continua se podrá dar un buen servicio a la colectividad.

Pregunta 9: ¿Conoce usted si la institución mantiene procesos para cada actividad que se ejecuta?

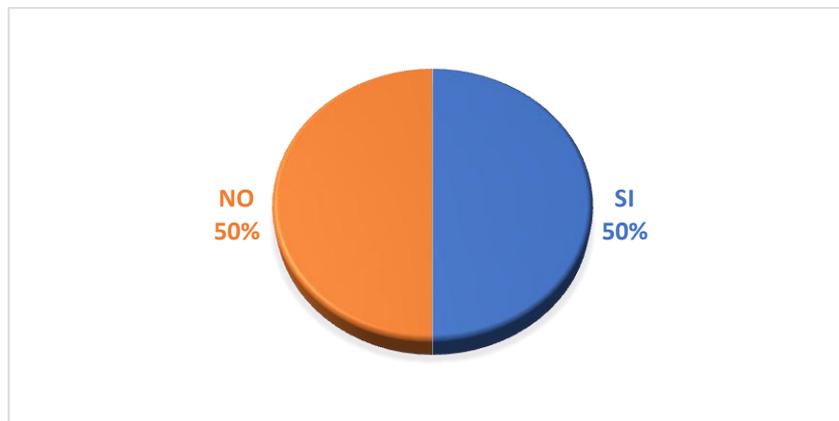
Tabla 12: ¿Conoce usted si la institución mantiene procesos para cada actividad que se ejecuta?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 11: ¿Conoce usted si la institución mantiene procesos para cada actividad que se ejecuta?



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 50% de los encuestados indican que si conocen sobre los procesos que se ejecutan dentro de la institución, mientras que el otro 50% no los conoce, estos datos demuestran que al establecer un modelo de Gestión basado en las Normas ISO 9001:2015, permitirá que los procesos dentro de la institución sean llevados con estándares de calidad que permitan brindar un mejor servicio al usuario.

Pregunta 10: ¿Cree usted que un modelo de gestión de calidad, permitirá mejorar la productividad de la institución?

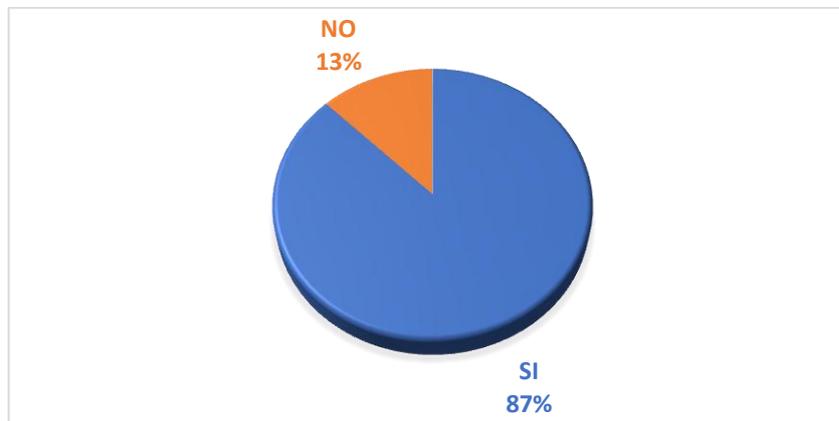
Tabla 13: ¿Cree usted que un modelo de gestión de calidad, permitirá mejorar la productividad de la institución?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	87%
NO	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Gráfico 12: ¿Cree usted que un modelo de gestión de calidad, permitirá mejorar la productividad de la institución?



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

ANÁLISIS E INTERPRETACION: El 87% de los encuestados indican que basados en un modelo de gestión mejorará la productividad de la institución, mientras que el 13% indica que no será así, por lo tanto al tener un modelo de Gestión basado en las Normas ISO 9001:2015, permitirá que exista organización, planificación, operación, liderazgo, soporte y evaluación del desempeño, que permitirá mejorar continuamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales, siempre orientados al servicio.

COMPROBACIÓN IDEA A DEFENDER

A partir de las respuestas encontradas en esta encuesta, se verificó la necesidad de implementar el diseño de un modelo de Gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, el mismo que ayudará a mejorar los procesos de la entidad.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE PROAÑO, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.

4.1 TABLA DE REFERENCIAS

Tabla 14: Tabla de Referencias

CONTENIDO	REFERENCIA
Información General	IG
Manual del Sistema de Gestión	MSG
Referencias Normativa	RN
Términos y Definiciones	TD
Contexto de la Empresa	CE
Política de Calidad	PC
Objetivos de Calidad	OC
Planificación	PL
Apoyo	AP
Operación	OP
Evaluación de Desempeño	ED
Manual de Procedimientos	MP

Elaborado por: Maleny Jaramillo

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	1/11

4.2 INFORMACIÓN GENERAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, es una entidad pública cuya finalidad es mejorar y fortalecer el desarrollo de la parroquia, a través de proyectos de viabilidad, recreación, vivienda, económicos, culturales, deportivos y la implementación de servicios básicos, cuyos proyectos son gestionados y coordinados con el Gobierno Municipal del Cantón Morona y el Consejo Provincial.

4.2.1 Direccionamiento Estratégico de la Institución

4.2.1.1 Misión

Promover y ejecutar políticas para el desarrollo sustentable establecidas en la constitución de la República, en el plan de desarrollo parroquial, y en el plan de ordenamiento parroquial, que responde a las necesidades que hombres y mujeres de la circunscripción territorial que se han propuesto cumplir en la parroquia para conseguir una mejor calidad de vida en la participación de los actores internos y externos.

4.2.1.2 Visión

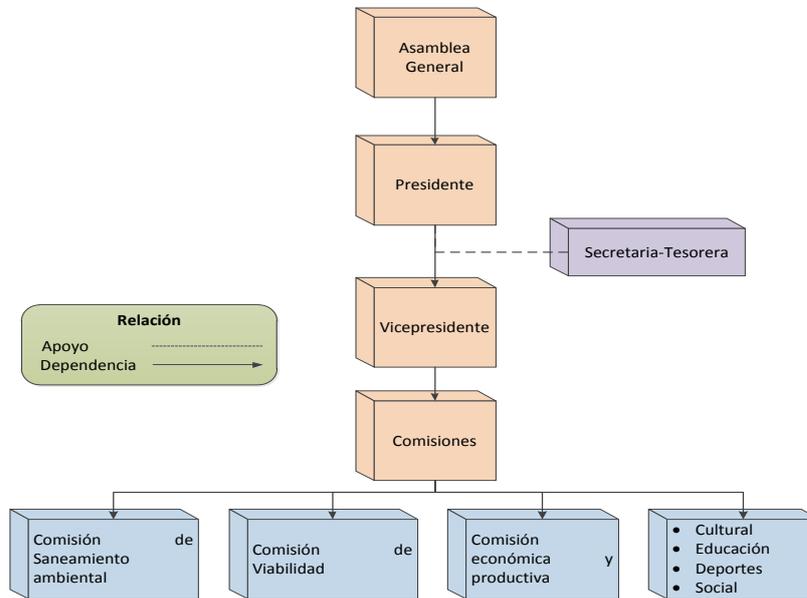
La Parroquia General Proaño, en el año 2021 tiene familias unidas, participativas, progresistas, con líderes hombres, mujeres, niños, jóvenes con una población mestiza y shuar, debidamente capacitados, consientes de tener y conservar un medio ambiente libre de contaminación, con todos los servicios básicos e infraestructura de calidad y eficientes, que promuevan una producción y productividad ecológica, con empresas exitosas de productos y servicios de turismo, agropecuarias, agroindustriales, comerciales generando así fuentes de trabajo para su población y desarrollar así el buen vivir.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	2/11

4.2.1.3 Organigrama Propuesto

Gráfico 13: Organigrama del GADPRGP



Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

4.2.1.4 Valores y Principios Institucionales

Según la Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización, en concordancia con la Constitución del Ecuador dispone a los Gobierno Parroquiales los siguientes principios y valores:

En el Art. 3.-Principios y Valores: El ejercicio de la autoridad y las potestades públicas de los gobiernos autónomos descentralizados se regirán por los siguientes principios y valores:

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	3/11

- a. **Unidad.** - Los distintos niveles de gobierno tienen la obligación de observar la unidad del ordenamiento jurídico, la unidad territorial, la unidad económica y la unidad en la igualdad de trato, como expresión de la soberanía del pueblo ecuatoriano.
- b. **Solidaridad.** - Todos los niveles de gobierno tienen como obligación compartida la construcción del desarrollo justo, equilibrado y equitativo de las distintas circunscripciones territoriales, en el marco del respeto de la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos.
- c. **Coordinación y corresponsabilidad.** - Todos los niveles de gobierno tienen responsabilidad compartida con el ejercicio y disfrute de los derechos de la ciudadanía, el buen vivir y el desarrollo de las diferentes circunscripciones territoriales, en el marco de las competencias exclusivas y concurrentes de cada uno de ellos.
- d. **Subsidiariedad.** - La subsidiariedad supone privilegiar la gestión de los servicios, competencias y políticas públicas por parte de los niveles de gobierno más cercanos a la población, con el fin de mejorar su calidad y eficacia y alcanzar una mayor democratización y control social de los mismos.
- e. **Complementariedad.** - Los gobiernos autónomos descentralizados tienen la obligación compartida de articular sus planes de desarrollo territorial al Plan Nacional de Desarrollo y gestionar sus competencias de manera complementaria para hacer efectivos los derechos de la ciudadanía y el régimen del buen vivir y contribuir así al mejoramiento de los impactos de las políticas públicas promovidas por el Estado ecuatoriano.
- f. **Equidad interterritorial.** - La organización territorial del Estado y la asignación de competencias y recursos garantizarán el desarrollo equilibrado de todos los territorios, la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios públicos.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	4/11

- g. **Participación ciudadana.** - La participación es un derecho cuya titularidad y ejercicio corresponde a la ciudadanía.
- h. **Sustentabilidad del desarrollo.** - Los gobiernos autónomos descentralizados priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios.

4.3 LIDERAZGO

Se establecen las funciones de cada uno de los miembros de la junta parroquial General Proaño:

CARGO: PRESIDENTE

Según el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización en el Art. 70.- Atribuciones del presidente o presidenta de la junta parroquial rural. - Le corresponde al presidente o presidenta de la junta parroquial rural:

- Ejercer la facultad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- Convocar y presidir con voz y voto las sesiones de la junta parroquial rural, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa. El ejecutivo tendrá voto dirimente en caso de empate en las votaciones del órgano legislativo y de fiscalización.
- Presentar a la junta parroquial proyectos de acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria, de acuerdo a las materias que son de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	5/11

- d. Dirigir la elaboración del plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan cantonal y provincial de desarrollo, en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad; para lo cual presidirá las sesiones del consejo parroquial de planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley.
- e. Elaborar participativamente el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando los procedimientos participativos señalados en este código. La proforma del presupuesto institucional deberá someterla a consideración de la junta parroquial para su aprobación.
- f. Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial.
- g. Expedir el orgánico funcional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- h. Distribuir los asuntos que deban pasar a las comisiones del gobierno autónomo parroquial y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes.
- i. Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- j. Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos colegiados donde tenga participación el gobierno parroquial rural; así como delegar atribuciones y deberes al vicepresidente o vicepresidenta, vocales de la junta y funcionarios dentro del ámbito de sus competencias.
- k. Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, de acuerdo con la ley. Los convenios de

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	6/11

crédito o aquellos que comprometan el patrimonio institucional requerirán autorización de la junta parroquial rural.

- l. En caso de emergencia declarada requerir la cooperación de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas y servicios de auxilio y emergencias, siguiendo los canales legales establecidos.
- m. Coordinar un plan de seguridad ciudadana, acorde con la realidad de cada parroquia rural y en armonía con el plan cantonal y nacional de seguridad ciudadana, articulando, para tal efecto, el gobierno parroquial rural, el gobierno central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional.
- n. Designar a los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, mediante procesos de selección por méritos y oposición considerando criterios de interculturalidad y paridad de género; y removerlos siguiendo el debido proceso. Para el cargo de secretario y tesorero, la designación la realizará sin necesidad de dichos procesos de selección.
- o. En caso de fuerza mayor, dictar y ejecutar medidas transitorias, sobre las que generalmente se requiere autorización de la junta parroquial, que tendrán un carácter emergente, sobre las que deberá informar a la asamblea y junta parroquial.
- p. Delegar funciones y representaciones a los vocales de la junta parroquial rural.
- q. Conceder permisos y autorizaciones para el uso eventual de espacios públicos, de acuerdo a las ordenanzas metropolitanas o municipales, y a las resoluciones que la junta parroquial rural dicte para el efecto.
- r. Suscribir las actas de las sesiones de la junta parroquial rural.
- s. Dirigir y supervisar las actividades del gobierno parroquial rural, coordinando y controlando el trabajo de los funcionarios del gobierno parroquial rural.
- t. Presentar a la junta parroquial rural y a la ciudadanía en general un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión administrativa realizada, destacando el cumplimiento e

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	7/11

impacto de sus competencias exclusivas y concurrentes, así como de los planes y programas aprobadas por la junta parroquial, y los costos unitarios y totales que ello hubiera representado; y, Las demás que prevea la ley.

CARGO: VICEPRESIDENTE

De acuerdo al Art. 71 del Código Orgánico De Organización Territorial Autonomía Y Descentralización COOTAD, dice: Artículo 71.- Reemplazo. - En caso de ausencia temporal mayor a tres días o definitiva del presidente o presidenta de la junta parroquial rural, será reemplazado por el vicepresidente o vicepresidenta que será el o la vocal que haya alcanzado la segunda más alta votación.

- a. Asumir las delegaciones que el señor presidente o los vocales de la junta parroquial rural en Pleno lo asignare.
- b. Coordinar los programas de trabajo con el presidente y los vocales de la junta parroquial, y:
- c. Cumplir con lo dispuesto en este Reglamento en lo referente al manual de funciones de los vocales.
- d. Las demás que le asignen el presidente del gobierno parroquial en fecha y horario que señale la máxima Autoridad, de acuerdo a la Ley y reglamentos.

CARGO: SECRETARIO/A

De acuerdo al Art. 357 del COOTAD en su reforma establecido en el R.O N° 166 martes 21 de enero de 2014, dice en su inciso segundo lo siguiente:

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	8/11

“En el caso de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, la secretaria o secretario o de ser el caso la secretaria-tesorera o el secretario-tesorero, será un profesional en el área relacionada con el cargo a desempeñar, designado por el ejecutivo; sin perjuicio de nombrar un secretario ad-hoc de entre sus vocales, si la situación financiera no le permite proceder con la respectiva contratación”

- a. Llevar las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias de la junta parroquial rural, así como también de la Asamblea Parroquial.
- b. Participar en las reuniones ordinarias y extraordinarias del gobierno parroquial con voz informativa, pero sin voto y elaborar las respectivas actas de reuniones. En caso de requerir la intervención de la secretaria-tesorera o secretario-tesorero por parte de los integrantes del pleno del gobierno parroquial para explicar algún procedimiento o proceso de su conocimiento, este lo hará en función del asunto solicitado a intervenir;
- c. Entregar las convocatorias a sesiones ordinarias de la junta parroquial al menos con cuarenta y ocho horas de anticipación. y 24 horas tratándose de sesiones extraordinarias.
- d. Conferir copias certificadas que sean legales y correctamente solicitadas, de los documentos que reposen en los archivos de la Junta Parroquial, previa autorización del presidente.
- e. Difundir por los medios de comunicación locales y exhibir mediante carteles la convocatoria a Asamblea Parroquial, y otros que ameriten según su importancia de información a la comunidad.
- f. Agendar los trámites y reuniones del señor presidente del gobierno parroquial;
- g. Mantener una agenda de trabajo territorial conjunta con el señor presidente;
- h. Mantener una base de datos de las organizaciones sociales y directivas barriales del territorio debidamente actualizada;

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	9/11

- i. Atención al público de forma personalizada, cortés y oportuna; de forma directa y por medios de comunicación (Teléfono, email, entre otros);
- j. Revisar correos electrónicos institucionales y dar seguimiento oportuno;
- k. Envío y recepción de documentación proveniente de la comunidad, otras instituciones, de los funcionarios y dignatarios del gobierno parroquial. Esta documentación será despachada con celeridad según el tipo de trámite o petitorio;
- l. Agendar reuniones entre dirigentes barriales u organizacionales y funcionarios o dignatarios del gobierno parroquial según el requerimiento de la comunidad o del gobierno parroquial;
- m. Comunicar con celeridad y acuciosidad al señor presidente o su delegado, todo tipo de novedad presentada en el ejercicio diario de sus funciones y actividades, especialmente cuando la comunidad realice acercamientos con el Gobierno Parroquial;
- n. Brindar el soporte operativo a las gestiones desarrolladas por los dignatarios del gobierno parroquial siempre y cuando este soporte sea en función de las competencias del gobierno parroquial;
- o. Custodiar los bienes de la institución.
- p. Elaboración, control y seguimiento de documentos de secretaría.
- q. Responsabilizarse del archivo de la Junta Parroquial.

CARGO: TESORERO/A

De acuerdo al Art. 357 del COOTAD en su reforma establecido en el R.O N° 166 martes 21 de enero de 2014, dice en su inciso segundo lo siguiente:

- a. Manejo del portal de Compras Públicas.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	10/11

- b. Realizar pagos y transferencias a proveedores y funcionarios del gobierno parroquial; en el caso del pago de remuneraciones a los señores vocales, se realizará previo a la entrega de los informes mensuales de cada comisión.
- c. Control y seguimiento de documentos de contabilidad.
- d. Coordinación y supervisión al personal de servicios generales.
- e. Las funciones de Tesorería serán realizadas apegadas a las normativas contables y financieras que para el efecto sean emitidas por el Ministerio de Finanzas y por el Gobierno Parroquial.
- f. Mantener un archivo físico y magnético de respaldo de la información financiera, contable y de secretaría del gobierno parroquial.
- g. Coordinar acciones con el contador de la institución, siempre que esta tenga relación directa con los intereses del gobierno parroquial en materia financiera y contable.
- h. Tránsito por sistemas de pagos interbancarios.
- i. Manejo responsable y efectivo de caja Chica.
- j. Archivo de documentos de secretaría.
- k. Emisión y control de salvo conductos.
- l. Contribuir a un ambiente laboral armónico y de respeto entre todos quienes conforman la institución.
- m. Elaborar el Plan Operativo Financiero.
- n. Optimizar los recursos financieros y materiales.
- o. Elaborar y presentar informes financieros oportunamente de la situación económica de la Junta. Parroquial.
- p. Será responsable de observar en todo egreso la correspondiente autorización previa del presidente de la Junta en funciones.
- q. Firmar conjuntamente con el presidente todo documento financiero.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	IG
		PÁGINAS	11/11

- r. Cumplir en las comisiones, obligaciones bancarias, del SRI y más gestiones que le fueren encomendadas; para lo cual registrará su firma conjuntamente con el presidente de la Junta Parroquial; y
- s. Las demás que le asignen el presidente del gobierno parroquial en fecha y horario que señale la máxima Autoridad, de acuerdo a la Ley y reglamentos.

Cargo: VOCALES

Según el artículo N. ° 68 del COOTAD y de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Público, los señores vocales tienen las siguientes atribuciones, que para el puesto constituyen como funciones:

- a) Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural;
- b) La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencias del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;
- c) La intervención en la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural, y en todas las instancias de participación;
- d) Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con el COOTAD y la Ley; y,
- e) Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MSG/RN
		PÁGINAS	1/1

4.4 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.4.1 Objetivo

Documentar por medio de un manual la información sobre el sistema de gestión de calidad, en el cual se encuentran los procedimientos de cada uno de las dependencias del Gobierno Parroquial General Proaño, indicadores, registros, políticas, la descripción de los principales elementos de dicho sistema.

4.4.2 Generalidades

El Gobierno Parroquial de General Proaño se compromete en tomar en cuenta el diseño del modelo de gestión de calidad, que se propone como un instrumento para la gestión administrativa y por medio de este satisfacer los requerimientos de los usuarios incluyendo la aceptación y satisfacción del servicio recibido.

4.4.3 Alcance

Este trabajo se encuentra dirigido a todos los directivos, empleados y toda persona relacionada con el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

4.5 REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad -Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	TD
		PÁGINAS	1/1

4.6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Eficiencia: Nivel de cumplimiento de los logros propuestos de acuerdo con los recursos utilizados.

Eficacia: Nivel de cumplimiento de los logros propuestos.

Liderazgo: Conjunto de habilidades que se ponen en práctica para el cumplimiento de objetivos.

Manual de calidad: Documento donde se evidencia el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

Manual de procedimientos: Documentos donde se plasman las respectivas directrices para la ejecución eficiente de las actividades.

Objetivos de calidad: Metas que la organización desea alcanzar respecto a la calidad.

Políticas de calidad: Ideología y compromiso que la organización asume para definir criterios considerados de calidad.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	CE
		PÁGINAS	1/4

4.7 CONTEXTO DE LA EMPRESA

4.7.1 Análisis DOFA

Se procederá a realizar un análisis DOFA como método de diagnóstico estratégico, se identificarán aquellos factores que pueden afectar la organización tanto positiva como negativamente desde dos enfoques: Factor Interno: Fortalezas y Debilidades de la entidad y el Factor Externo: Oportunidades y Amenazas de la entidad.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	CE
		PÁGINAS	2/4

Tabla 15: Matriz DOFA

MATRIZ DOFA		
FACTORES INTERNOS		
	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	Déficit de satisfacción del cliente Gestión no orientada a procesos Limitada comunicación entre los miembros de la junta parroquial Ausencia de planificación estratégica Carencia de procesos administrativos Personal no capacitado Resistencia a ajustarse a un sistema de calidad	Infraestructura propia Liderazgo por parte del presidente Alianzas estratégicas con instituciones
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS FO
Diseño de un sistema de gestión de calidad Ejecución de programas de capacitación continua Desarrollo de procesos administrativos Fortalecimiento de los sistemas de comunicación interno Fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios	Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, que permita incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios Fortalecimiento de la comunicación tanto interno como externa. Implementación de programas de capacitación, permitiendo mejorar el nivel de desempeño de los funcionarios del Gobierno Parroquial. Proporcionar un plan estratégico al gobierno para mejorar la calidad de la gestión administrativa.	Implementación de letreros institucionales con la finalidad de mejorar la imagen del gobierno parroquial Implementar mecanismos de organización de funciones a través de un organigrama funcional que permita la distribución equitativa de recursos
AMENAZAS	ESTRATEGIAS DA	ESTRATEGIAS FA
Inconformidad de los habitantes Políticas del Gobierno Informalidad en la gestión administrativa	Implementar políticas de calidad en las funciones que se desempeña dentro del Gobierno Parroquial Crear una cultura organizacional, que permita la ejecución efectiva de los procesos	Capacitar el personal administrativo sobre los avances tecnológicos con la finalidad de proveer un servicio de calidad y calidez Diseñar indicadores de gestión, con la finalidad de evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión administrativa.

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	CE
		PÁGINAS	3/4

4.7.2 Necesidades y Expectativas de las partes interesadas.

Realizado el análisis del contexto de la empresa, se puede identificar cuales con las necesidades y expectativas de las partes interesadas o que influyen dentro del Gobierno Parroquial Rural de General Proaño, a continuación, detallo:

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	PROCESOS
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios - Cumplimiento de requerimientos - Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer servicios de calidad con calidez a la ciudadanía. - Cumplir con todos los requerimientos presentados en forma oportuna.
GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con leyes, reglamentos, estatutos, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser una organización eficiente con el cumplimiento de leyes, reglamentos, acuerdos, estatutos.
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral - Cultura organizacional - Remuneraciones dignas 	<ul style="list-style-type: none"> - Programar capacitaciones para el personal administrativo - Gestionar para la implementación de nuevos recursos tecnológicos - Reorganizar los salarios del personal de acuerdo con el nivel de profesión.
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Desarrollo de la comunidad (salud, educación, recreación) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar programas de micro emprendimientos - Realizar ferias inclusivas - Equipar de instrumentos necesarios para el subcentro, escuelas. - Implementar sistemas de seguridad ciudadana

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	CE
		PÁGINAS	4/4

4.7.3 Alcance

El Gobierno Parroquial de General Proaño, mantiene como alcance de gestión de calidad la ejecución de proyectos, programas y actividades que permitan mejorar la vida de los ciudadanos de la población, orientados a los requisitos del diseño y desarrollo de la norma ISO, permitiendo así entregar un servicio de calidad con calidez a todos los ciudadanos de la localidad.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	PC
		PÁGINAS	1/1

4.8 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad que le caracteriza al Gobierno Parroquial General Proaño es fomentar el Sumak Kawsay de la población impulsando el desarrollo equilibrado, sostenible de la parroquia, brindando un firme compromiso con los usuarios, con el firme compromiso y visión de beneficiar a la ciudadanía de la parroquia, integrando competencias gerenciales y la disciplina de la administración, bajo sus siguiente lineamientos:

- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, ofreciendo un servicio que se encuentre a la vanguardia de todos los requerimientos que se presentan en la entidad.
- Aplicar la mejora continua de cada uno de los procesos que se ejecutan en el Gobierno Parroquial General Proaño, con la finalidad de proporcionar un valor agregado.
- Profundizar y priorizar en cada una de las expectativas de la ciudadanía, a través de implementación de estrategias que permitan cumplir con cada uno de los requerimientos.
- Fomentar una comunicación abierta tanto interna como externa, con la finalidad de implementar la participación ciudadana dentro de la entidad.
- Optimizar recursos en cada uno de los procesos ejecutados dentro del Gobierno Parroquial General Proaño, promoviendo la eficiencia, eficacia y calidad de la entidad.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	OC
		PÁGINAS	1/3

4.9 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Precisar las estrategias y lineamientos para el cumplimiento semestral de la misión, visión y los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño
- Ejecutar procesos de capacitación semestral en las distintas áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño
- Presentar y mantener informes e información contable trimestral de forma oportuna, confiable y veraz
- Desarrollar estrategias semestralmente que permitan mejorar la calidad del servicio al cliente
- Proveer al personal instrumentos para dar a conocer el cumplimiento anual de la misión, visión, objetivos, valores que permita garantizar la calidad del servicio
- Implementar la mejora continua del sistema de gestión de calidad para garantizar la satisfacción del cliente, de forma mensual.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	OC
		PÁGINAS	2/3

4.9.1 Indicadores y Seguimiento de los Objetivos de Calidad.

OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	META	RANGO DE GESTIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN
Precisar las estrategias y lineamientos para el cumplimiento semestralmente de la misión, visión y los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.	Índice de fortalecimiento institucional	Determinar el grado de cumplimiento de la misión, visión y objetivos	$N.^{\circ}$ de estrategias y lineamientos ejecutados/ $N.^{\circ}$ de estrategias y lineamientos planificados	unidad	eficacia	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	Semestral
Ejecutar procesos de capacitación semestralmente en las distintas áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño	Índice de fortalecimiento institucional	Determinar el nivel de conocimientos, habilidades, actitudes y conductas dentro de su accionar diario en la institución.	$N.^{\circ}$ de programas de capacitación ejecutadas/ $N.^{\circ}$ de programas de capacitación planificadas	unidad	eficacia	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	semestral
Presentar y mantener informes e información contable trimestralmente de forma oportuna, confiable y veraz	Índice de fortalecimiento institucional	Determinar el nivel de cumplimiento en lo planificado.	$N.^{\circ}$ de informes realizados/ $N.^{\circ}$ de informes solicitados	unidad	eficacia	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	Trimestral

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	OC
		PÁGINAS	3/3

OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	META	RANGO DE GESTIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN
Desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio al cliente	Índice de fortalecimiento institucional	- Determinar el nivel de satisfacción del servicio ofertado por la entidad. - Establecer el grado de desempeño.	N.º de estrategias aplicadas/ N.º de estrategias programadas	unidad	eficacia	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	Semestral
Proveer al personal instrumentos para dar a conocer el cumplimiento de la misión, visión, objetivos, valores que permita garantizar la calidad del servicio	Índice de fortalecimiento institucional		N.º de empleados por encima del 80% / N.º de empleados evaluados	Porcentaje	Eficiencia	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	Anualmente
Implementar la mejora continua del sistema de gestión de calidad para garantizar la satisfacción del cliente.	Índice de fortalecimiento institucional		N.º de clientes atendidos/ N.º de quejas presentadas	unidad	Eficacia	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	Mensualmente

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo	Revisado PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	Aprobado ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	PL
		PÁGINAS	1/4

4.10 PLANIFICACIÓN

4.10.1 Acciones para Mitigar los Riesgos

La institución es consiente que toda actividad supone un riesgo, por lo tanto, se evidencia la importancia de anticiparse a los mismos, que pueden afectar el desarrollo efectivo de los procesos dentro de la entidad, para ello se presenta la siguiente tabla.

Tabla 16: Matriz de Riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDAD	CAUSAS	EFECTOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Precisar las estrategias y lineamientos para el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño	<ul style="list-style-type: none"> - Plasmar en lonas la misión, visión, objetivos, valores de la institución - Formular planes estratégicos - Socializar los valores, visión, misión y objetivos de la institución 	<p>No se tiene conocimiento los objetivos que se deben cumplir.</p> <p>Poco interés en el trabajo y poca comunicación entre los directivos de la institución</p>	Mejorará el desempeño de la organización, orientado de manera efectiva el rumbo de la organización facilitando la acción innovadora de dirección y liderazgo.
FORMACION DEL PERSONAL	Ejecutar procesos de capacitación en las distintas áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar capacitaciones orientadas a temas administrativos para cada área. 	El trabajo se hace de forma descoordinada, y de forma empírica	El personal tendrá la capacidad de realizar su trabajo de forma eficiente y efectiva, sin perder los recursos de la institución.
GESTION FINANCIERA	Presentar y mantener informes e información contable trimestralmente de forma oportuna, confiable y veraz	<ul style="list-style-type: none"> - Atraso de informes contables - Inconsistencia de la información - Incumplimiento de pagos a proveedores 	Trae inconformidad en el proceso de pagos, haciendo que esta se demore y trae consecuencias negativas al prestigio de la entidad.	Se logrará presentar informes contables en el tiempo estipulado, realizar pagos oportunamente, aumentado así la satisfacción de los proveedores.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	PL
		PÁGINAS	2/4

PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDAD	CAUSAS	EFFECTOS
SERVICIO AL CLIENTE	Desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar estrategias - Implementar buzones de sugerencias - Diseñar indicadores de evaluación del servicio 	<p>Inconformidad en los usuarios</p> <p>Demora en atención de quejas y reclamos.</p> <p>Pérdida de credibilidad e imagen de la entidad</p>	Se logrará cumplir con las expectativas de los usuarios, a través de un servicio de calidad y eficiente
GESTION TALENTO HUMANO	Proveer al personal instrumentos para dar a conocer el cumplimiento de la misión, visión, objetivos, valores que permita garantizar la calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - Manejo de Manuales - Socialización de los principales valores de la entidad 	<p>Deficiencia en el diseño de la matriz de cargos</p> <p>Deficiente diseño de selección del personal</p> <p>Limitaciones presupuestarias</p>	Personal con ganas de trabajar, implementando el trabajo en equipo, mejorando cada uno de los procesos realizados.
ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Implementar la mejora continua del sistema de gestión de calidad para garantizar la satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de procesos administrativos - Capacitaciones al personal administrativo - Fomentar el trabajo en equipo 	<p>No existen indicadores para evaluación de la calidad del servicio, haciendo que esta impresione malas expectativas en los usuarios</p>	Con un modelo de gestión de calidad se podrá minimizar los fallos administrativos de la Institución, así mismo se tendrán a disposición manuales e instrumentos que permitan obtener una mejora continua.

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	PL
		PÁGINAS	3/4

**Tabla 17: Tratamiento de Riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado
Parroquial Rural General Proaño**

PROCESO	EFEECTOS	CLASE DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO	ACCION	RESPONSABLE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	No posee un plan estratégico	Estratégico	Reducirlo	Preventiva: fomentar una metodología para realizar un seguimiento de los planes	Presidente
	Incumplimiento de metas	Estratégico	Reducirlo	Preventiva: Herramienta de gestión que permita evaluar de forma permanente las actividades realizadas	Presidente
	Escasa Comunicación entre los niveles de la organización	Estratégico	Evitarlo	Correctiva: Descentralización de la información por parte de los directores	Presidente
FORMACION DEL PERSONAL	No cumplen con los proyectos de capacitación	Cumplimiento	Reducirlo	Preventiva: Realiza un plan de incentivos y motivación al personal que realiza las capacitaciones constantemente	Responsables de las respectivas Áreas
GESTION FINANCIERA	Atraso de informes	Operativo	Reducirlo	Correctiva: Fomentar una metodología para ingresa la información financiera.	Responsable área financiera
	Inconsistencias de la información financiera	Operativo	Reducirlo	Correctiva: Definir una metodología de seguimiento de la información financiera y fomentar la capacitación en un nuevo software financiero	Responsable área financiera
	Incumplimiento de pagos a proveedores.	Financiera	Evitarlo	Correctiva: Establecer un cronograma fijo de pagos a proveedores	Responsable área financiera

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	PL
		PÁGINAS	4/4

SERVICIO AL CLEINTE	Inconformidad en los usuarios	Imagen	Reducirlo	Preventivo: Dar prioridad a los usuarios, buscar la metodología más eficiente.	Responsable del área
	Demora en atención de quejas y reclamos	Operativo	Reducirlo	Correctivo: Reestructurar procesos de atención al cliente	Responsable del área
	Pérdida de credibilidad e imagen de la entidad	Imagen	Evitarlo	Correctivo: Crear buzones de sugerencias y quejas con la finalidad de evaluar el servicio ofertado	Responsable del área
GESTION TALENTO HUMANO	Deficiente diseño de selección del personal	Operativo	Reducirlo	Correctivo: Establecer indicadores y procesos para selección del personal idóneo en cada puesto	Responsable del área
	Limitaciones Presupuestarias	Operativo	Reducirlo	Correctivo: Establecer partidas presupuestarias de acuerdo a los gastos que el Gobierno ejecute. Priorizar obras y gastos económicos del Gobierno.	Responsable del área Financiera
	Deficiencia en el diseño de la matriz de cargos	Operativo	Reducirlo	Correctivo: Establecer lineamientos para establecer los cargos para cada uno de los puestos de trabajo, según lo que determina la Ley	Responsable del área
ON DEL SISTEMA DE GESTION DE	Inexistencia de indicadores de evaluación de la calidad del servicio	Operativo	Reducirlo	Correctivo: Diseñar indicadores de evaluación.	Presidente y Comisiones

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	AP
		PÁGINAS	1/8

4.11 APOYO

4.11.1 Recursos

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño se apoyará en los siguientes recursos:

- Humanos: Buscando proveer a la Institución de personal idóneo y capacitado, que cumplan con los perfiles de cada uno de los cargos para así permitir el desarrollo eficiente de las actividades y funciones establecida.
- Infraestructura: se Implementará de equipos tecnológicos adecuados con software y hardware actualizada, con la finalidad de realizar los trabajos de manera efectiva y en tiempo oportunos.

Para ello es importante que la institución mantenga un clima laboral adecuado, cultivando una cultura organizacional, donde todos puedan ejecutar su trabajo en equipo, cumpliendo los mismos objetivos.

4.11.2 Comunicación

La comunicación tanto interna como externa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, se compone de los siguientes elementos importantes para tener una comunicación fluida y eficiente:

- Cuando comunicar
- A quien comunicar
- Como comunicar y su responsable

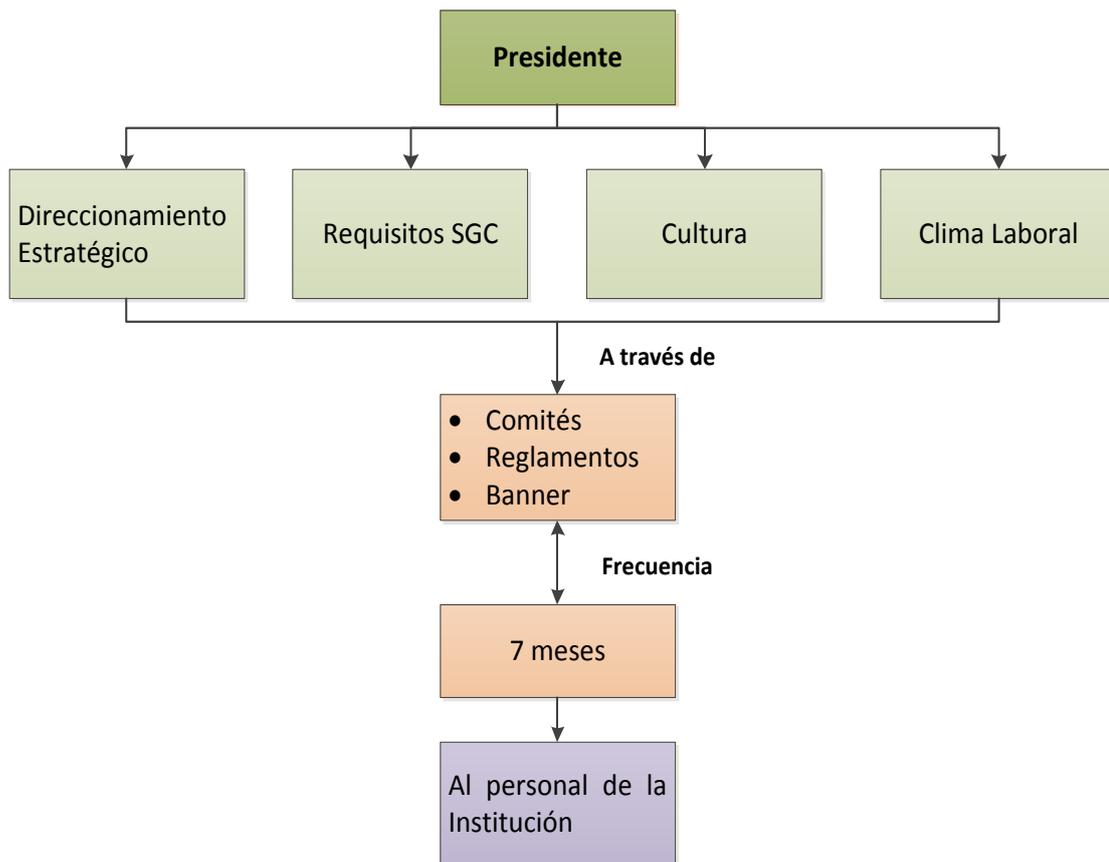
Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	AP
		PÁGINAS	2/8

Para ello se presenta el siguiente proceso de una comunicación eficaz y fluida hacia los clientes internos y externos del Gobierno Parroquial.

4.11.2.1 Proceso de Comunicación Interna

Gráfico 14: Proceso de Comunicación interna del GADPRGP



Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Análisis del proceso de Comunicación Interna del Gobierno Parroquial General Proaño.

Una de las principales herramientas dentro de una institución es el de mantener una comunicación interna eficiente, es por ello que se propone esta estructura de comunicación, con la finalidad de mantener una interacción con todo el personal.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	AP
		PÁGINAS	3/8

El proceso inicia con el principal responsable que es el Presidente del Gobierno Parroquial, quien establece estrategias eficientes para socializar acciones importantes dentro de la institución como lo son: Direccionamiento estratégico (visión, misión, valores, políticas, valores, principios, entre otros), Requisitos de un sistema de gestión de calidad, cultura organizacional y un clima laboral, estas acciones son muy importantes ya que permite que los servidores públicos conozcan la empresa donde trabajan, teniendo en cuenta cuales son los objetivos que ellos deben cumplir con sus labores diarias.

Estas acciones son emitidas a través de los comités de la institución (vocales), Reglamentos Internos, Banner y otros materiales que permitan plasmar el direccionamiento estratégico, esto se debe actualizar cada 7 meses con la finalidad de ir renovando con las sugerencias dadas y emitidas por el personal.

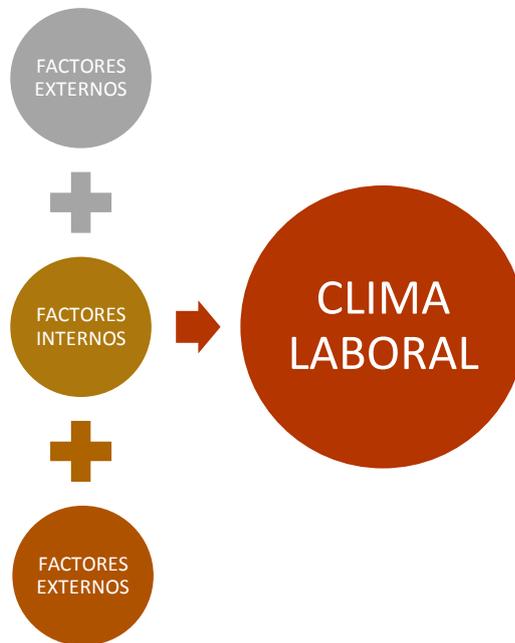
La finalidad de este proceso es que contribuya a la difusión de la identidad institucional entre los empleados, promueva la confianza y un clima interno positivo que facilite la comunicación constante entre directivos y empleados permitiendo el intercambio de información sobre las acciones de mejora y de control para cada uno de los procesos que se ejecutan dentro de la entidad.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	AP
		PÁGINAS	4/8

4.11.2.2 Clima Laboral

Gráfico 15: Clima Laboral



Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

El ambiente o clima laboral dentro de una entidad, es un factor de mucha importancia ya que permite que el empleado se sienta a gusto con el trabajo que se encuentra realizando, dentro de la imagen que se puede observar, el clima laboral está integrado por factores externos e internos, los externos son aquellos que se recibe fuera de la entidad y los internos todos aquellos que se vive en el día a día dentro de la entidad, es muy necesario que la alta dirección realiza evaluaciones periódicas de las necesidades requirentes por cada personal, con la finalidad de buscar alternativas y soluciones efectiva.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	AP
		PÁGINAS	5/8

Fijar y recorrer la ruta del mejoramiento, requiere un proceso ordenado y sistemático que en éste caso será liderado por la subdirección de Talento Humano, encargado de la planeación, ejecución y seguimiento, en coordinación con las directivas, los equipos de trabajo y los servidores; una vez conocida la situación en términos de clima organizacional, se fijan acciones y estrategias teniendo en cuenta el conocimiento, experiencia, compromiso y disponibilidad presupuestal para obtener los resultados a través de la convocatoria y movilización de todos los actores en el cumplimiento de la visión y misión institucional.

El líder de la subdirección de Talento Humano, deberá tener capacidad directiva, administrativa y de persuasión, de manera que convoque y mantenga al equipo de trabajo activo y comprometido en el tema, por un período de tiempo superior a un año, con una buena comunicación, abierto al diálogo, para promover el intercambio de percepciones, opiniones, casos exitosos e ideas, preocupaciones y sugerencias, para acompañar y apoyar el proceso con el suministro de recursos, el establecimiento de alianzas estratégicas que permitan mejorar las relaciones y fortalecer la gestión entre los servidores y la entidad. El motor del desarrollo del plan de mejoramiento es la convicción, firme y constante, de que el clima organizacional ayuda a agregar valor y contribuye a la superación de las dificultades.

Uno de las estrategias que se recomienda para mejorar el clima laboral son:

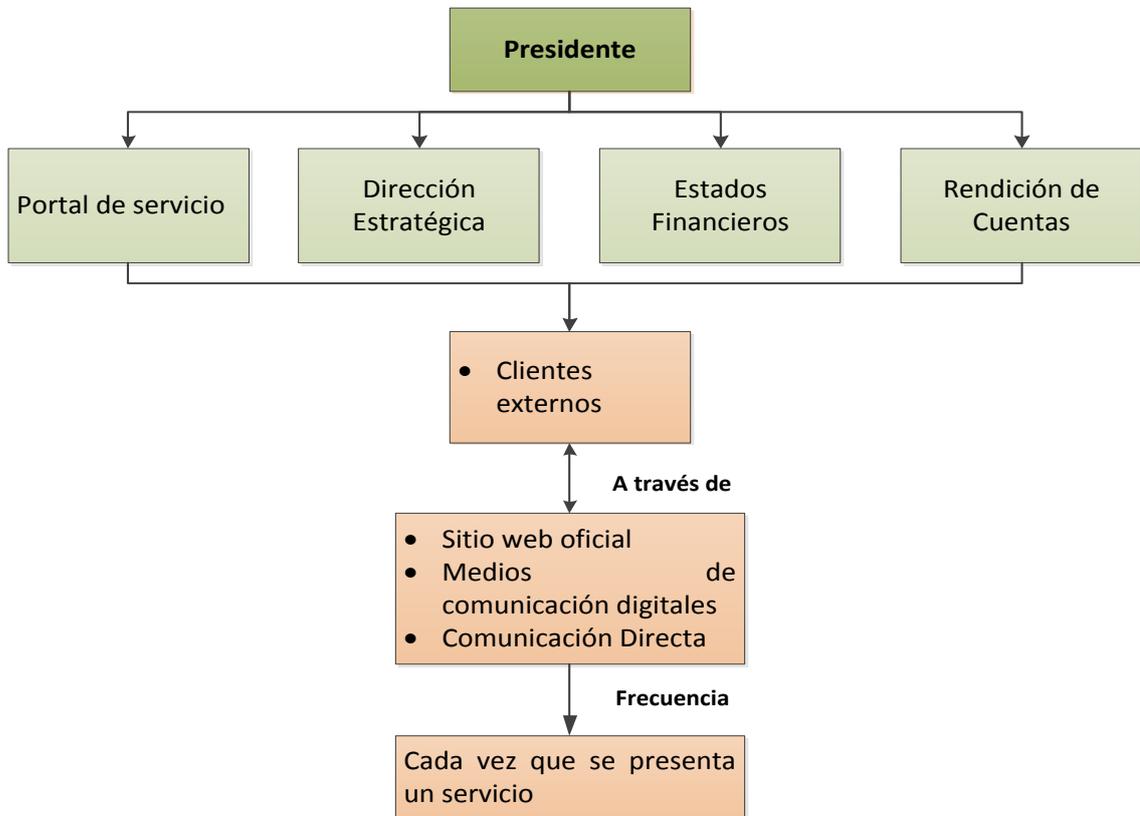
- Motivación
- Condiciones adecuadas de trabajo (tecnológico, económico, humano)
- Incentivar al personal que mejor se desarrolle con sus actividades encomendadas.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	AP
		PÁGINAS	6/8

4.11.2.3 Proceso de Comunicación Externa

Gráfico 16: Proceso de Comunicación Externa



Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Análisis del proceso de Comunicación Externa del Gobierno Parroquial General Proaño.

La comunicación externa son actividades generadas de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos de la institución, es por ello que se propone el siguiente proceso con la finalidad que las autoridades puedan manejar cada una de la información que se desee compartir con los ciudadanos.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

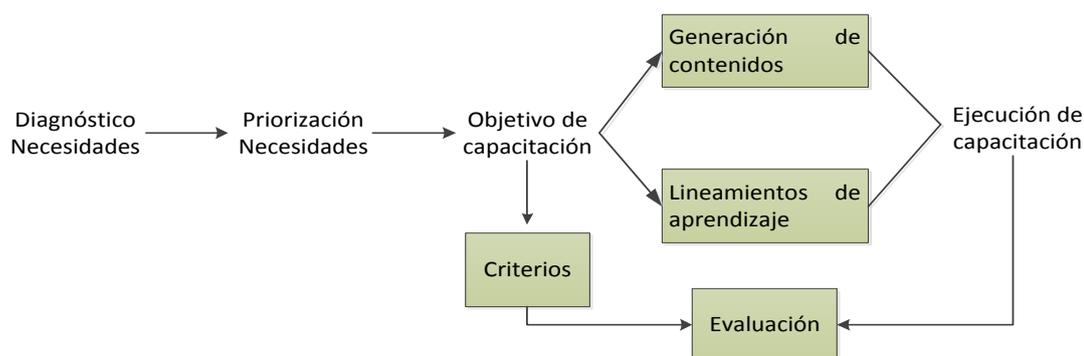
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	AP
		PÁGINAS	7/8

El proceso inicia con el principal responsable que es el Presidente del Gobierno Parroquial, quien establece estrategias eficientes para transmitir la información que se desea compartir con la ciudadanía en general, la información que se deberá compartir está enfocada en el accionar de la institución, como son los siguientes: Rendición de cuentas, que permite que la gente conozca cuales fueron las obras realizadas dentro de la comunidad, estados financieros, dirección estratégica, esto se trasmite a través de un portal web de la institución, donde la información sea actualizada frecuentemente, así mismo comunicar a través de medios de comunicación local y comunicación directa con la ciudadanía, esto se realiza de acuerdo cuando se presenta un servicio.

La importancia de implementar una comunicación externa eficiente es porque se convierte en una herramienta muy importante de cara al exterior, no solo cuando la institución tenga algo que comunica sino en cualquier momento, así mismo se considera una comunicación de gran alcance ya que ayuda a mantener en contacto con la ciudadanía, con la finalidad de satisfacer sus necesidades particulares.

4.11.2.4 Proceso de Capacitación Interna

Gráfico 17: Proceso de Capacitación Interna



Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	AP
		PÁGINAS	8/8

La capacitación del personal interno de la entidad, es de suma importancia ya que permite mejorar en cada una de las actividades y conocimientos del talento humano, con la única finalidad de entregar un servicio de calidad con calidez a la ciudadanía de la parroquia de General Proaño. El proceso inicia con una fase que es el diagnóstico de las necesidades, es decir observar y analizar en qué aspectos se puede capacitar para mejorar la calidad, una vez determinada las necesidades de capacitación. Se procede a la priorización de las necesidades, cuáles de las necesidades son necesarias para fortalecer o ejecutar una capacitación. Una vez priorizada las necesidades de capacitación, planteamos un objetivo de capacitación o la finalidad que se pretende con la capacitación que se va a ejecutar. Este objetivo nos permitirá tener una visión clara del programa. Con el planteamiento del objetivo, se procede a la estructura de los contenidos programáticos de la capacitación y todos los lineamientos pedagógicos que se requiere para socializar este programa. Teniendo en cuenta todos los requisitos necesarios para el programa se pone en marcha con todas las directrices necesarias para que sea eficiente y llegue al personal administrativo en cambiar sus actividades a la hora de entregar un servicio, una vez terminada la capacitación es necesario realizar una evaluación, con la finalidad de verificar si la capacitación dio resultados eficientes o no los dieron, para con ello poder aplicar estrategias que permitan minimizar las debilidades en el servicio.

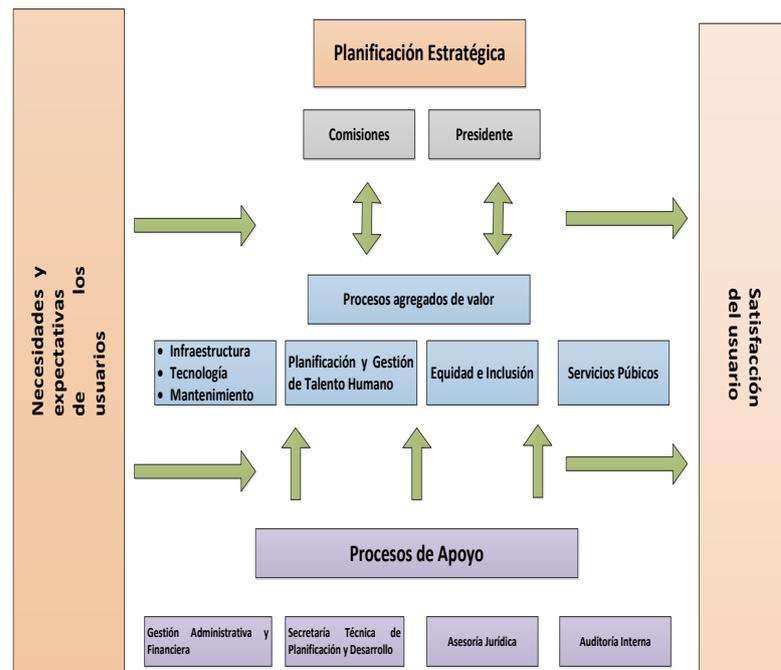
Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	OP
		PÁGINAS	1/2

4.12 OPERACIÓN

4.1.1 Planificación y control operacional

Se presenta el macro proceso de la planificación y control operacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial General Proaño:



Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Análisis de los Procesos Claves

El mapa de procesos propuesto, es esencial ya que permite detallar cada uno de los procesos que se realiza dentro del Gobierno Parroquial General Proaño, en donde se destacan los más importantes, de allí da inicio a la caracterización de procesos a través de la ficha de caracterización de cada proceso.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	OP
		PÁGINAS	2/2

En el micro proceso se puede observar, que realiza tareas a ser realizadas y que entradas y requisitos tiene cada uno y el resultado o salida que conlleva la aplicación eficiente de cada uno de los procesos iniciales, no dejando a un lado que la razón de realizar los procesos es la satisfacción del servicio adquirido en los usuarios.

Una de las ventajas de la aplicación es que va desde el contenido general al particular, tienen principalmente una perspectiva global del comportamiento de la institución, hasta analizar cada uno de los puntos de la tarea para luego proceder con la revisión de cada uno de los procedimientos presentados en el transcurso del servicio ofertado.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	ED
		PÁGINAS	1/5

4.13 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

4.1.2 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La entidad determino que parámetros necesitaba ser medidos, sus métodos de seguimiento, análisis y evaluación para asegurar que los resultados sean valido y contrastables con un patrón debidamente conservado. Los resultados de las mediciones deben ser conservados como información documentada, para que estos sean válidos.

La medición y seguimiento de los procesos de la entidad fuero medidos por indicadores de gestión que fue evaluado por con un Coordinador o encargado de la Calidad de la institución y con el presidente del Gobierno Parroquial.

Satisfacción al Cliente Externo

Se aplicaría encuetas a los clientes externos, con frecuencia anual y revisión de los resultados con la alta dirección para tomar acciones correctivas y de mejora, según sea el caso.

Así mismo se implementar un buzón de sugerencias y reclamos en las instalaciones, con la finalidad de determinar en qué se está fallando dentro de la entidad en lo que se refiere en atención al cliente.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	ED
		PÁGINAS	2/5

Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla 18: Matriz de Evaluación del Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Dimensión	Definición conceptual	Indicadores
	1. Alineación con el plan estratégico	La definición de metas del talento humano, debe orientarse a la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad	Grado de alineación con la misión, visión y objetivos estratégicos
	2. Apego con el modelo de competencias de la entidad	El instrumento de evaluación está relacionado con el modelo de competencias organizacionales y funciones.	Nivel de coherencia con las competencias del modelo
	3. Instrumento de evaluación	Formato que servirá de instrumento para la recolección de la información para la evaluación de desempeño	Nivel de calidad del instrumento

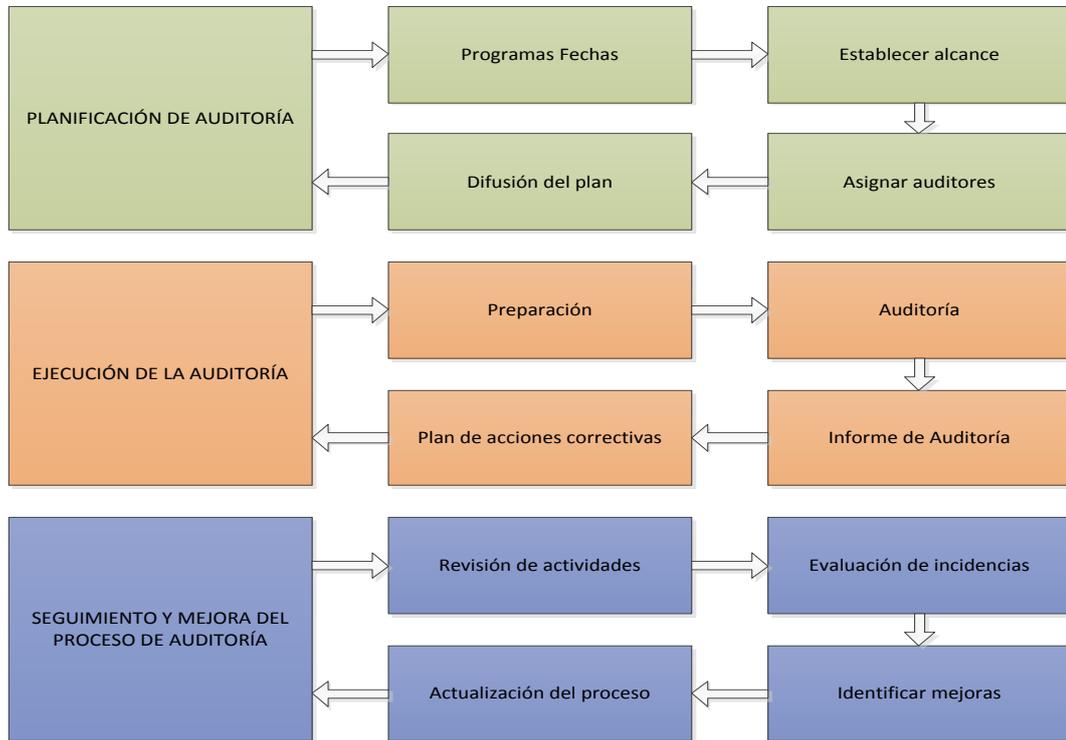
Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

4.1.3 Auditoría Interna

Se propone realizar auditorías internas por cada trimestre, para verificar que se cuente con la información documentada y ordenada, en cada auditoría la alta dirección designará un líder de la auditoría y a 2 auditores acompañantes y finalmente emitirán un informe con el porcentaje de cumplimiento, las no conformidades detectadas y el respectivo plan de acción con fecha de cumplimiento y responsables.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Gráfico 18: Proceso para ejecutar una auditoria interna



Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

4.1.4 Mejora Continua

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, debe mantenerse en un esquema de mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se considera los resultados del análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la dirección para determinar que necesidades y oportunidades de mejora se implementaran en el sistema de gestión de la calidad.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	ED
		PÁGINAS	4/5

Debe de determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, estas deben incluir:

- Mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de los usuarios
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
- Mejorar el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	ED
		PÁGINAS	5/5

4.1.4.1 Matriz de Seguimiento

OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	META	RANGO DE GESTIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN
Mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de los usuarios	Índice de fortalecimiento o institucional	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido	N.º de clientes atendidos/Nº de quejas o reclamos recibidos	unidad	eficacia	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	Semestral
Mejorar los procesos del servicio ofertado	Índice de fortalecimiento o institucional	Determinar el la calidad de respuesta ante una solicitud recibida	N.º de solicitudes recibidas/ N.º de solicitudes tramitadas	unidad	eficacia	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	Mensual
Mejorar el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.	Índice de fortalecimiento o institucional	Determinar el nivel de cumplimiento en lo planificado.	N.º de resultados alcanzados / N.º de resultados planificados	unidad	efectividad	95%	Deficiente: 0-64% Aceptable: 81 – 95% Excelente: 96 – 100%	Trimestral

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MP
		PÁGINAS	1/14

4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.2.1 Introducción

El propósito del presente manual es implementar procesos y documentarlos, para el cumplimiento efectivo y eficiente de su misión, visión, políticas, objetivos.

Este manual se convierte en una herramienta necesaria para el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio ofertado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.

Adicionalmente, este manual permitirá que el personal tenga conocimiento claro y preciso de las actividades que deben desarrollar y la forma de realizarlos, con el fin de mejorar la productividad en cada una de las dependencias.

4.2.2 Objetivo

Describir en forma metódica, los pasos y operaciones que debe seguirse para la realización de las funciones de cada departamento administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.

4.2.3 Alcance

Este documento está dirigido a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, el mismo que pretende definir los procesos y procedimientos que deben aplicar en todos los departamentos o niveles jerárquicos de la institución.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MP
		PÁGINAS	2/14

4.2.4 Metodología

Para la ejecución del presente manual es necesario realizar los siguientes pasos:

- Identificación de procedimientos
- Levantamiento de información
- Validación de procesos con sus responsables.

4.2.5 Términos y Definiciones

Caracterización de un proceso: Se expresan las características generales del proceso

Entradas: elementos tangibles e intangibles con los cuales se realiza un proceso

Proceso: Conjunto de actividades en forma ordenada y secuencial.

Procedimiento: Parámetros para desarrollar una actividad un proceso.

Salidas: Elementos tangibles e intangibles que son resultados de la ejecución de los procesos.

4.2.6 Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.

Procedimiento para el presidente/a del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

Integrado por: presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MP
		PÁGINAS	3/14

El presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, es el encargado de coadyuvar en la planificación y desarrollo parroquial, así como también cooperar y delegar funciones de acuerdo a las necesidades de la parroquia.

Tabla 19: Procedimiento para el presidente/a del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

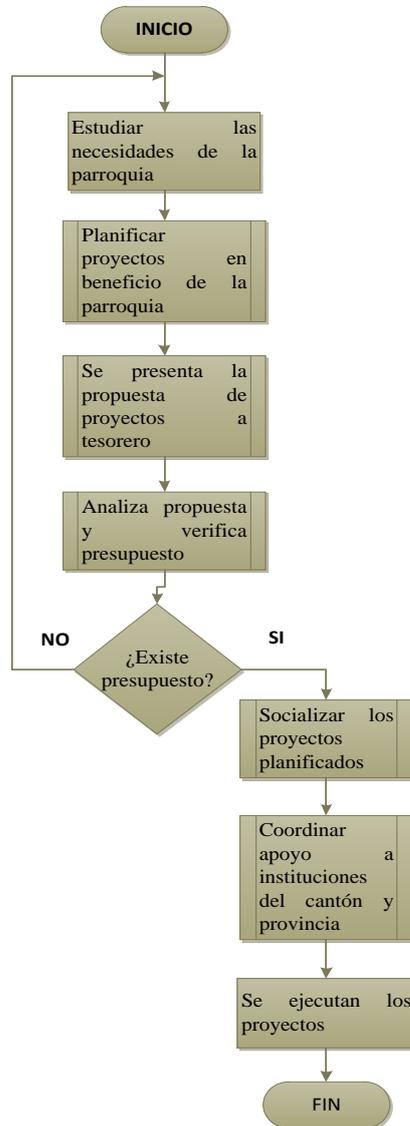
N°	Actividad	Responsable
1	Estudiar las necesidades de la parroquia	Presidente
2	Planificar proyectos en beneficio de la parroquia	Presidente y comisiones
3	Se presenta la propuesta de proyectos a tesorero	Comisiones
4	Analiza propuesta y verifica presupuesto	Tesorero
5	¿Existe presupuesto necesario para proyectos planificados?	Tesorero
6	Si, continua proceso actividad 8	
7	No, regresa a actividad 1	
8	Socializar los proyectos planificados	Presidente y comisiones
9	Coordinar apoyo a instituciones del cantón y provincia	Presidente y comisiones
10	Se ejecutan los proyectos	Presidente y comisiones
11	Fin de proceso	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Gráfico 19: Procedimiento para el presidente/a del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño



Fuente: Tabla N° 19. Procedimientos para el presidente/a del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MP
		PÁGINAS	5/14

Procedimiento para la Comisión Económico y Productivo

Integrado por: 1 Vocal

Este Vocal será el encargado de planificar y difundir políticas de equidad de género, así como también de gestionar políticas públicas que beneficien a la parroquia en general.

Tabla 20: Procedimientos de la Comisión Económico y Productivo

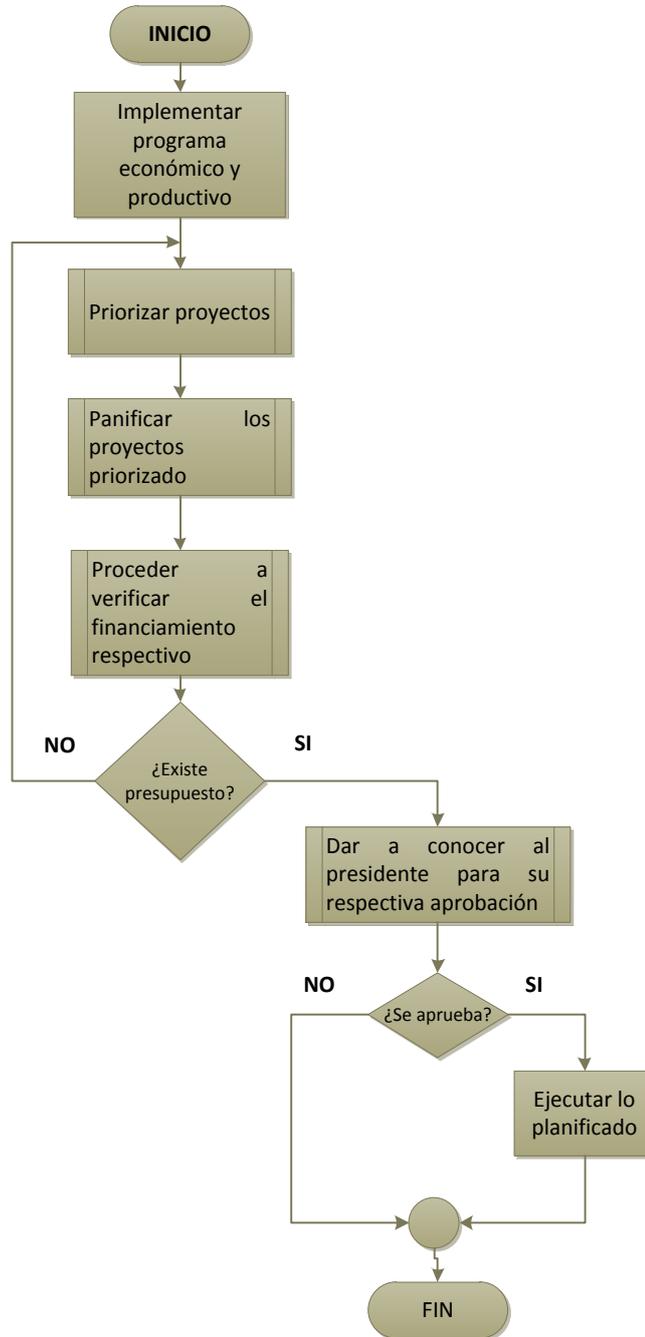
N°	Actividad	Responsable
1	Implementar programa económico y productivo	Comisión Económica y Productiva
2	Priorizar proyectos	Comisión Económica y Productiva
3	Panificar los proyectos priorizado	Comisión Económica y Productiva
4	Proceder a verificar el financiamiento respectivo	Tesorero
5	¿Existe presupuesto?	Tesorero
6	Si, continua proceso actividad 8	
7	No, regresa actividad 2	
8	Dar a conocer al presidente para su respectiva aprobación	Presidente
9	Aprueba	Presidente
10	No, termina el proceso-FIN	
11	Si, continua proceso actividad 12	Comisión Económica y Productiva
12	Ejecutar lo planificado	Comisión Económica y Productiva
13	Fin de proceso	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Gráfico 20: Proceso de la Comisión Económica y Productiva



Fuente: Tabla N° 20. Procedimientos de la Comisión Económico y Productivo
Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MP
		PÁGINAS	7/14

Procedimientos para la Comisión Socio Cultural

Integrado por: Vocal 2

Este Vocal será el encargado de planificar, implementar y mantener la infraestructura física con respecto al ámbito social, cultural y deportivo. Prestación de servicios básicos para la educación.

Tabla 21: Procedimientos para la Comisión Socio Cultural

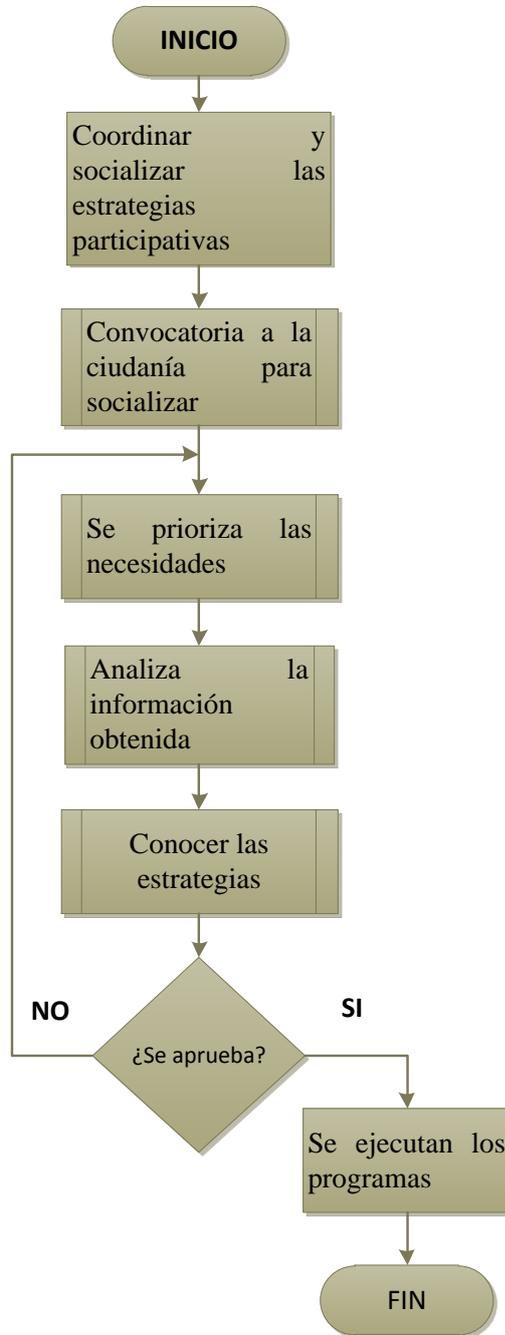
N°	Actividad	Responsable
1	Coordinar y socializar las estrategias participativas	Comisión Socio Cultural
2	Convocatoria a la ciudadanía para socializar	Comisión Socio Cultural
3	Se prioriza las necesidades	Comisión Socio Cultural
4	Analiza la información obtenida	Comisión Socio Cultural
5	Conocer las estrategias	Presidente
6	¿Se aprueba?	Presidente
7	Si, continua proceso actividad 9	
8	No, retorna actividad 3	
9	Se ejecutan los programas	Comisión Socio Cultural
10	Fin de proceso	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Gráfico 21: Procedimientos para la Comisión Socio Cultural



Fuente: Tabla N° 21. Procedimientos para la Comisión Socio Cultural
Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MP
		PÁGINAS	9/14

Procedimiento para la Comisión Ambiental

Integrado por: Vocal 3

Este será el encargado de planificar, implementar y mejorar la infraestructura física en temas de salud y medio ambiente, así como también la fijación de estrategias y políticas que beneficien el cuidado ambiental en la parroquia.

Tabla 22: Procedimiento para la Comisión Ambiental

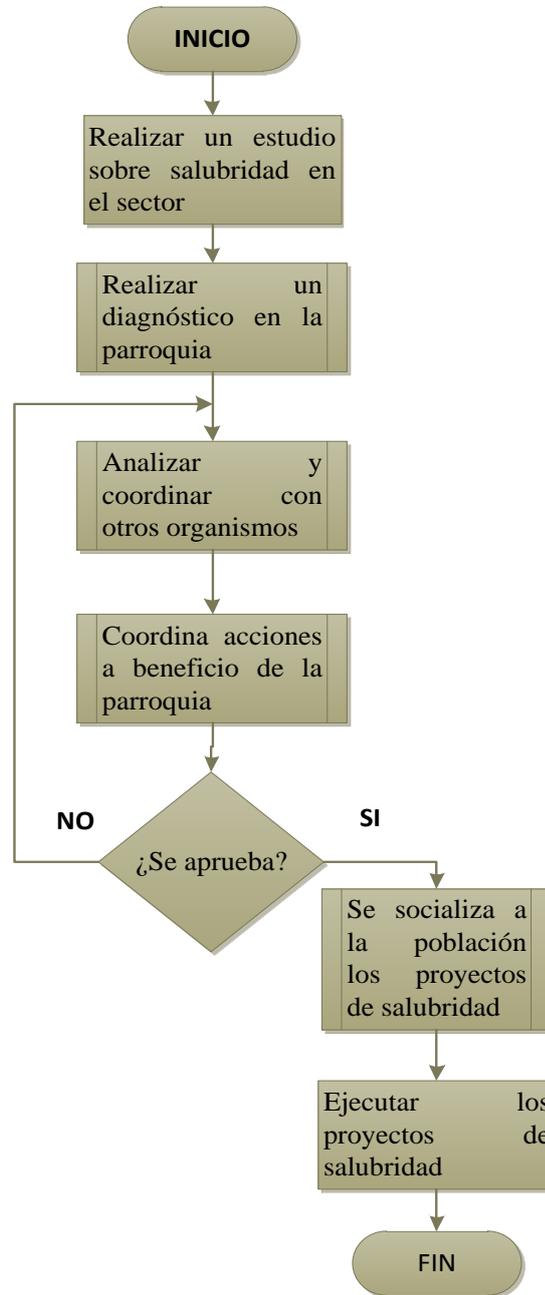
N°	Actividad	Responsable
1	Realizar un estudio sobre salubridad en el sector	Comisión ambiental
2	Realizar un diagnóstico en la parroquia	Comisión ambiental
3	Analizar y coordinar con otros organismos	Presidente
4	Coordina acciones a beneficio de la parroquia	Presidente
5	¿Se aprueba?	Presidente
6	Si, continua proceso actividad 8	
7	No, retrocede a la actividad 3	
8	Se socializa a la población los proyectos de salubridad	Comisión ambiental
9	Ejecutar los proyectos de salubridad	Comisión ambiental
10	Fin de proceso	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Gráfico 22: Procedimiento para la Comisión Ambiental



Fuente: Tabla N°22. Procedimiento para la Comisión Ambiental

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MP
		PÁGINAS	11/14

Procedimiento para la Comisión de Viabilidad

Integrado por: Vocal 4

Este vocal es el encargado de planificar, fortalecer y mantener la infraestructura y viabilidad de la parroquia y proponer proyectos de mejoras en la infraestructura vial de la población en general.

Tabla 23: Procedimiento para la Comisión de Viabilidad

N°	Actividad	Responsable
1	Priorizar proyectos importantes sobre viabilidad parroquial	Comisión Viabilidad
2	Planificar proyectos de viabilidad parroquial	Comisión Viabilidad
3	Dar a conocer para su respectiva aprobación	Comisión Viabilidad
4	Analiza la planificación para el respectivo proyecto	Presidente
5	¿Se aprueba?	Comisión ambiental
6	Si, continua proceso actividad 8	
7	No, retrocede a la actividad 1	Comisión ambiental
8	Se gestiona con entidades del Cantón y Provincia	Comisión ambiental
9	Se pone en marcha el proyecto	Comisión ambiental
10	Fin de proceso	

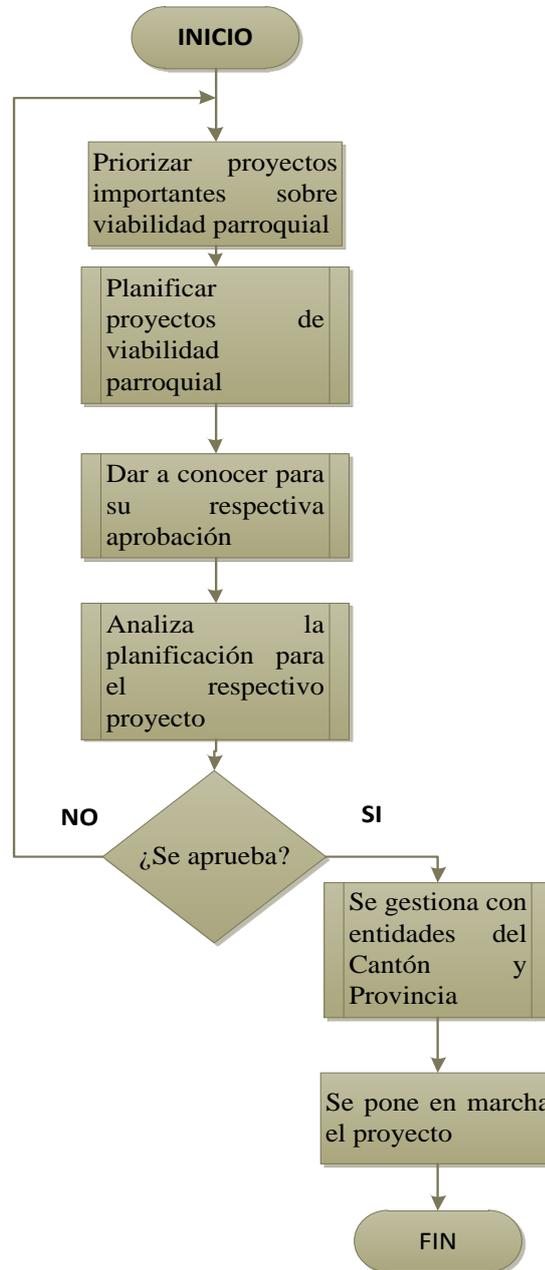
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:



Gráfico 23: Procedimiento para la Comisión de Viabilidad



Fuente: Tabla N° 23. Procedimiento para la Comisión de Viabilidad

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	EDICIÓN	00
		COD	MP
		PÁGINAS	13/14

Procedimiento para secretario/a-Tesorero/a

Es el/la encargado/a de realizar las actividades de apoyo para el presidente del GAD parroquial, así mismo, de ejecutar el presupuesto para los respectivos planificados por la máxima autoridad y comisiones.

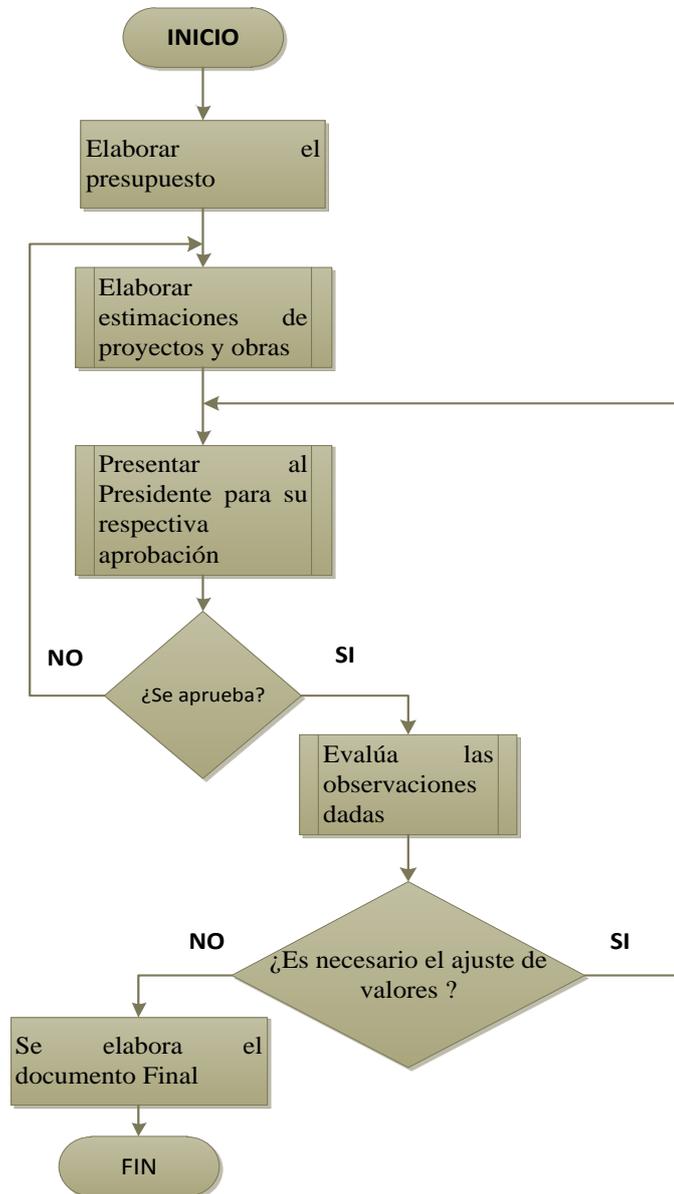
Tabla 24: Procedimiento para secretaria-Tesorerera

N°	Actividad	Responsable
1	Elaborar el presupuesto	Tesorero/a y secretario/a
2	Elaborar estimaciones de proyectos y obras	Tesorero/a y secretario/a
3	Presentar al presidente para su respectiva aprobación	Tesorero/a y secretario/a
4	¿Se aprueba?	Tesorero/a y secretario/a
5	Si, continua proceso actividad 8	
6	No, retorna actividad 2	
7	Evalúa las observaciones dadas	Tesorero/a y secretario/a
8	¿Es necesario el ajuste de valores?	Tesorero/a y secretario/a
9	Si, retorna a actividad 3	
10	No, continua proceso actividad 11	
11	Se elabora el documento Final	Tesorero/a y secretario/a
12	Fin de proceso	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño
Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

Gráfico 24: Procedimiento para secretaria-Tesorerera



Fuente: Tabla N° 24. Procedimiento para secretaria-Tesorerera

Elaborado por: Maleny Abril Jaramillo

Elaborado por:	Revisado	Aprobado
Maleny Abril Jaramillo	PRESIDENTE GAD PARROQUIAL	ASAMBLEA PARROQUIAL
FECHA:	FECHA:	FECHA:

CONCLUSIONES

Después de haber realizado en trabajo, se concluye de la siguiente manera:

- Se realizó un fundamentación teórica y referencial sobre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, el mismo que sirvió para sustentar la situación de la problemática existente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño.
- Se aplicó un marco metodológico a base de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, los mismos que facilitaron información concisa y clara sobre la realidad de la Institución, el mismo que se procedieron a realizar un análisis respectivo y la tabulación de los resultados obtenidos, con la finalidad de proponer una mejora en la problemática existente.
- Con el respectivo análisis se propone un modelo de gestión de calidad, el mismo que permitió proponer procesos para cada una de las áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural General Proaño, para mejorar en su gestión y obtener una mejora continua en cada uno de los procesos implementados.

RECOMENDACIONES

Se presenta las siguientes recomendaciones del trabajo realizado:

- Que se de utilización al marco teórico, referencias y análisis personales, como instrumentos para consultas y futuras investigaciones realizadas dentro de la Institución.
- Se recomienda al presidente y Comisiones respectivas, que los proyectos o actividades planificadas en beneficio de la parroquia, sean evaluadas a través de instrumentos y una metodología adecuada, con la única finalidad de verificar el grado de aceptación por parte de la población de las obras puestas en marcha, y con estos resultados poder mejorar o proponer proyectos necesarios para la población.
- Se recomienda que los proceso plasmadas en el presente trabajo, así como las funcione establecidas sean tomadas en cuenta para su análisis, aprobación y aplicación, ya que permitirá que la entidad realizar sus actividades de forma más eficiente y efectiva, ahorrando recursos y entregando un servicio de calidad y en tiempo oportuno.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme C.A.
- Baque, A., & Leon, J. (2012). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para una empresa dedicada a brindar servicios médicos ubicada en la Ciudad de Guayaquil. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral)*. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21637/2/Proyecto-Graduacion.pdf>
- Bello, M. (2012). *Administración, conceptos básicos*. Obtenido de <http://marinabello177.blogspot.com/2012/11/desarrollo.html>
- Blandón, S. (2011). *Administración de Calidad Total*. Obtenido de <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/tema-1-admon-calidad-total.pdf>
- Canderno, J. (2014). *Sistema de Gestión de la Calidad para el emprendedor y los pequeños y medianos empresarios*. Argentina: Edicon.
- Cárdenas, C., & Higuera, D. (2016). *Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI. (Tesis de maestría, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito)*. Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/393/1/EC-%20Especilizaci%C3%B3n%20en%20Gesti%C3%B3n%20Integrada%20QHSE%20-1070954687.pdf>
- Carro, R., & Gonzales, D. (2008). *Administración de la Calidad Total*. Madrid: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Catre Casas, L. (2005). *Gestión Integral de la Calidad*. México: Gestión 2000.
- Cronemyr, P., & Sanielsson, M. (2013). *Process Management 1-2-3 a maturity model and diagnostics tool. Total Quality Management & Business Excellence*. Reino Unido: Linkoping University.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y competitividad*. Madrid: Cambridge University Press.
- García, C., & Espinel, J. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para el proyecto curricular de Administración Ambiental de la UDISTRITAL (Tesis de pregrado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas)*. Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3346/1/Garc%C3%ADaAvenida%20CatherineLizeth2016.pdf>

- Gareth, J., & George, J. (2010). *Administración Contemporánea. 6a. Ed.* México: McGraw-Hill.
- Gómez, J. (2012). *Cuadro de mando integral*. Obtenido de <https://vinculando.org/articulos/negocios/el-cuadro-de-mando-integral.html>
- Gómez, J. (2015). *Guía para la aplicación de UNE en ISO 9001:2015*. España: AENOR.
- González, H. (2016). *Calidad y Gestión*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-de-procesos/>
- Gutierrez, H. (1997). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw-Hill.
- Guzmán, A. (2012). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (1999). *Administración de Operaciones; Estrategia y Análisis. 5a. Ed.* Mexico: Prentice Hall.
- Luzón, M., Fernando, P., & Gonzáles, T. (2001). *Gestión de la Calidad Total y Diseño de la Organización: Teoría y Estudio de Caso*. España: McGraw-Hill.
- Martins, F., & Santa, P. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Venezuela: Fedupel.
- Naranjo, D. (2012). *Concepto de calidad*. Obtenido de <http://lideramos.blogspot.com/2012/02/concepto-de-calidad.html>
- Narváez, F. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad con la Normal ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la UPS (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana)*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/fast_forward-es.pdf
- Perez, J. (2004). *Gestión por Procesos*. Madrid: Limusa.
- Ponce, H. (2012). *Enseñanza e investigación en psicología*. Obtenido de https://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Ponce_Talancon.pdf
- Robbins, S., & Clouter, M. (2010). *Administración teoría y práctica*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2010). *Métodos de Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2013). *La gestión por procesos, su*

surgimiento y aspectos teóricos. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181529929002.pdf>

- Sampieri. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- San Miguel, P. (2010). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Schroeder, R., Rungtusanatham, J., & Goldstein, S. (2011). *Administración de operaciones conceptos y casos contemporáneos*. México: McGraw-Hill.
- Silva, A. (2014). *Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3677/19.pdf>
- Sinnexus. (2016). *cuadro de mando integral*. Obtenido de http://www.sinnexus.com/business_intelligence/cuadro_mando_integral.aspx
- Stan, A. (2011). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Stan, A. (2012). *Lógica, Formal y Simbólica*. México: McGraw-Hill.
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Viveros, J. (2002). *Apuntes de Principios y modelos de Calidad*. Obtenido de www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/6.doc
- Voehl, F., & Jackson, P. (1997). *ISO 900: Guía de Instrumentación para Pequeñas y Medianas Empresas*. Santo Domingo: McGraw-Hill.

