



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA GLOFFICE GLOBAL OFFICE CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2017.

AUTOR:

SORIA SORIA DIDIMO JEREMÍAS

RIOBAMBA - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el señor Soria Soria Didimo Jeremías, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTOR

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Soria Soria Didimo Jeremías, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos que constan en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos del presente trabajo de titulación.

Riobamba, 22 de febrero de 2017

Soria Soria Didimo Jeremías
C.C. 060473705-6

DEDICATORIA

Con amor y especial gratitud para mi madre, mi familia y aquellas personas que
inspiraron a ser mejor persona.

Soria Didimo.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno y especial agradecimiento:

A mi madre, hermanas, hermanos, cuñado y mi familia por su apoyo y acompañamiento en todas las circunstancias que se han presentado a lo largo de la vida.

A los directivos y personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., por su apertura oportuna y respaldo incondicional al desarrollo del presente trabajo titulación en beneficio mutuo.

Al director y miembro del tribunal por su aporte científico. La calidad y excelencia del presente trabajo de titulación se le atribuye en gran medida a la sabiduría y experiencia del director y los miembros de tribunal.

Soria Didimo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del problema	4
1.1.2 Sistematización del problema	4
1.1.3 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1 Diseño y formulación de un sistema de gestión de calidad en base a la iso 9001:2008; para el mejoramiento continuo de la atención al cliente para automotores de la sierra s.a. – riobamba.....	7
2.1.2 Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 en la empresa balones guzmán gama de la ciudad de riobamba provincia de chimborazo.....	7
2.1.3 Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma iso 9001:2008 para la cooperativa de ahorro y crédito “salate ltda.” del cantón pelileo, provincia de tungurahua.....	8

2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1	Concepto de la administración.....	9
2.2.2	Concepto de calidad.....	13
2.2.3	La satisfacción del cliente.....	16
2.2.4	Concepto de calidad de servicio	17
2.2.5	Gestión de la calidad.....	18
2.2.6	Organizaciones en el ámbito de la gestión de la calidad	19
2.2.7	Sistemas de gestión de la calidad.....	20
2.2.8	Historia y evolución ISO 9001	21
2.2.9	Requisitos del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015	24
2.2.10	Principios de la gestión de la calidad.....	30
2.2.11	Conceptos fundamentales	31
2.3	IDEA A DEFENDER	32
2.4	VARIABLES	32
2.4.1	Variable independiente	32
2.4.2	Variable dependiente	32
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1.1	Fuentes de información.....	33
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	34
3.2.1	Estudios exploratorios.....	34
3.2.2	Estudios descriptivos	34
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.3.1	Población	35
3.3.2	Muestra	35
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	36
3.4.1	Métodos	36
3.4.2	Técnicas	37
3.4.3	Instrumentos.....	38
3.5	RESULTADOS	38
3.5.1	Análisis de la situación actual de gloffice global office cía. ltda.	38
3.5.2	Conclusiones del análisis de la situación actual	60
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	60

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	61
4.1 TÍTULO	61
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	61
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	63
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	63
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	64
4. CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA	66
4.1. Conocimiento de la compañía y de su contexto	66
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	70
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	77
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	79
5. LIDERAZGO.....	97
5.1. Liderazgo y compromiso	97
5.2. Política de la calidad	100
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades	101
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	104
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	104
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	108
6.2.1. Establecer objetivos de calidad.....	109
6.2.2. Plan de acciones para objetivos de calidad.....	110
6.3. Cambios en el sistema de gestión de la calidad	112
7. APOYO.....	115
7.1. Recursos.....	115
7.1.1. Personas	115
7.1.2. Financieros.....	116
7.1.3. Infraestructura.....	121
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.....	121
7.2. Competencia	124
7.3. Toma de conciencia	135
7.4. Comunicación	137
7.5. Información documentada	139
8. OPERACIÓN.....	142
8.1. Planificación y control operacional	142
8.2. Requisitos para los productos y servicios	143

8.3.	Diseño y desarrollo de productos.....	144
8.4.	Control de los productos suministrados externamente	144
8.5.	Producción y provisión del servicio.....	145
8.6.	Control de salidas no conformes.....	147
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	148
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	148
9.1.1.	Generalidades.....	148
9.1.2.	Satisfacción del cliente	149
9.1.3.	Análisis y evaluación	153
9.2.	Auditoría interna	154
9.3.	Revisión por la dirección	160
10.	MEJORA	162
10.1.	Generalidades.....	162
10.2.	No conformidad y acción correctiva.....	162
10.3.	Mejora continua	165
	CONCLUSIONES	167
	RECOMENDACIONES.....	168
	BIBLIOGRAFÍA	169
	ANEXOS	171

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Definición de la calidad según diferentes autores	14
Tabla 2:	Tipos de calidad	17
Tabla 3:	Dimensiones de la calidad de servicio	18
Tabla 4:	Familia de normas ISO 9000	19
Tabla 5:	Correspondencia ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008	23
Tabla 6:	Población compuesta por partes interesadas.....	35
Tabla 7:	Ficha técnica de investigación	36
Tabla 8:	Significado de la escala de respuesta Likert	38
Tabla 9	Composición de accionistas de Gloffice Global Office Cía. Ltda.....	38
Tabla 10:	Evaluación de elementos claves del sistema de gestión de la calidad	41
Tabla 11:	¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física de Gloffice Global Office Cía. Ltda.?.....	46
Tabla 12:	¿Considera usted que la compañía cuenta con personal calificado y experimentado?.....	47
Tabla 13:	¿El personal de la compañía demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir?	48
Tabla 14:	¿El personal de la compañía demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos?.....	49
Tabla 15:	¿La compañía les ofrece productos y servicios acordes a sus expectativas y necesidades?.....	50
Tabla 16:	¿El personal de la compañía mantiene una comunicación efectiva y rápida para responder sus requerimientos?	51
Tabla 17:	¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., es rápido y eficiente en suplir sus requerimientos y necesidades?	52
Tabla 18:	¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente?.....	53
Tabla 19:	¿ La compañía, le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?	54

Tabla 20:	¿El personal de la compañía demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece?.....	55
Tabla 21:	Componentes del contexto de la organización	56
Tabla 22:	Matriz de evaluación del factor externo	58
Tabla 23:	Matriz de evaluación de factores internos	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Hilo conductor para el desarrollo del trabajo de titulación.....	10
Gráfico 2:	Fases, etapas y elementos del proceso administrativo	12
Gráfico 3:	Etapas de la evolución de concepto de calidad.....	15
Gráfico 4:	Estructura del sistema de gestión de la calidad.....	26
Gráfico 5:	Organigrama de Gloffice Global Office Cía. Ltda.	40
Gráfico 6:	Resultado del nivel actual del sistema de gestión de la calidad.....	45
Gráfico 7:	¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física de Gloffice Global Office Cía. Ltda.?	46
Gráfico 8:	¿Considera usted que Gloffice Global Office Cía. Ltda., cuenta con personal calificado y experimentado?	47
Gráfico 9:	¿El personal de la compañía, demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir?.....	48
Gráfico 10:	¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos?	49
Gráfico 11:	¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., les ofrece productos y servicios acordes a sus expectativas y necesidades?	50
Gráfico 12:	¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., mantiene una comunicación efectiva y rápida sobre temas relevantes con sus clientes?	51
Gráfico 13:	¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., es rápido y eficiente en suplir sus requerimientos y necesidades?	52
Gráfico 14:	¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente?	53
Gráfico 15:	¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?.....	54
Gráfico 16:	¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece?	55
Gráfico 17:	Matriz FODA de Gloffice Global Office Cía. Ltda.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Encuesta para determinar la satisfacción del cliente.	66
Anexo 2:	Guía de entrevista para determinar la situación actual del sistema de gestión de la calidad.	66
Anexo 3:	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	66

RESUMEN

El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017 es con el fin de mejorar la eficiencia de los procesos internos y maximizar la satisfacción de los clientes. La propuesta está desarrollada en base a la norma internacional ISO 9001:2015 que contiene un análisis del contexto de la compañía, identificación de los procesos, lineamientos de liderazgo, planificación con respecto al sistema de gestión de la calidad y directrices de evaluación de desempeño y mejora continua. Por otra parte, el resultado de la investigación permite concluir que contar con un sistema de gestión de la calidad, ayuda al desempeño eficiente de los procesos internos y aumentar la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se recomienda adoptar y mantener el sistema de gestión de la calidad como una decisión estratégica que ayuda mejorar su desempeño global, diferenciarse de la competencia y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Palabras Claves: GESTIÓN DE LA CALIDAD, CALIDAD, CLIENTE, SISTEMA DE GESTIÓN, NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTOR

ABSTRACT

The design of a quality management system based on ISO 9001:2015 for Gloffice Global Office Cía. Ltda., Riobamba, province of Chimborazo, period 2017 is in order to improve the efficiency of internal processes and maximize customer satisfaction. The proposal is based on the international standard ISO 9001:2015, which contains an analysis of the company context, process identification, leadership guidelines, planning with respect to the quality management system and performance evaluation guidelines and continuous improvement. On the other hand, the result of the investigation allows to conclude that having a quality management system, helps the efficient performance of internal processes and increase customer satisfaction. It is therefore recommended to adopt and maintain the quality management system as a strategic decision that helps improve its overall performance, differentiate itself from the competition and provide a solid foundation for sustainable development initiatives.

Key words: QUALITY MANAGEMENT, QUALITY, CUSTOMER, MANAGEMENT SYSTEM, INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001:2015

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se desarrolla dentro del área de sistema de gestión de la calidad con el siguiente tema: “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017”.

En la economía moderna la calidad ha adquirido un peso muy importante en todos los sectores y se ha convertido en un factor imprescindible de supervivencia empresarial. En opinión de Golder, Mitra y Mooman (2012), la calidad es tal vez el componente de la estrategia empresarial más importante y complejo. Las empresas compiten en calidad, los clientes buscan la calidad, y los mercados son transformados por la calidad (Mariño, Rodríguez, & Rubio, 2015).

Por ende, el sistema de gestión de la calidad es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección de la compañía ha adoptado. Además, el sistema de gestión de la calidad es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad que busca superar las expectativas y necesidades de las partes interesadas, así asegurar la supervivencia de la compañía dentro de un contexto cada vez más complejo y dinámico.

Cabe enfatizar que todo el desarrollo del presente trabajo de titulación se compone de cuatro partes denominado capítulos para su redacción: capítulo I el problema, capítulo II marco teórico, capítulo III marco metodológico y finalmente capítulo IV marco propositivo.

Capítulo I El Problema: Es un punto de partida del proceso de investigación o una dificultad que se trata de solucionar en medio de este proceso. Después de un análisis crítico de la realidad, el problema identificado es la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad en la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda. de la cual se deriva la formulación, sistematización y delimitación de problema, la determinación del objetivo general para dar solución al problema identificado.

Capítulo II Marco Teórico: Dentro de este apartado se presenta los antecedentes investigativos con temas afines, asimismo; se ha procedido a describir los elementos teóricos planteados por varios autores que ha permitido fundamentar el proceso de investigación centrándose en temas de calidad, satisfacción del cliente, sistemas de gestión de la calidad, Norma internacional ISO 9001, etc.

Capítulo III Marco Metodológico: En este capítulo se trata la manera cómo se ha procedido en la realización de la investigación. Se detalla el conjunto de pasos, modalidad de investigación, tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos que se han empleado en el desarrollo del presente trabajo de titulación, finalmente para presentar los resultados de la investigación y en efecto la verificación de idea a defender.

Capítulo IV Marco Propositivo: Se lleva a cabo la propuesta con el tema: “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017” dividido en diez apartados como determina la norma internacional ISO 9001 requisitos del sistema de gestión de la calidad: objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La tendencia dada por una globalización acelerada, ha tenido como consecuencia un alto nivel de exigencia del mercado, de la legislación y en general un incremento de la competitividad de las compañías; de tal manera que se ha originado en el entorno empresarial la necesidad de adoptar estrategias que les permitan crear ventajas competitivas, y una de estas estrategias ha sido adoptar o implementar criterios de calidad en sus operaciones.

La gestión de la compañía Gloffice Global Office Cía. Ltda., a nivel general se ha venido desarrollando de forma empírica, improvisando acciones según se presenten las circunstancias, y específicamente alejado de la planeación y del alineamiento conforme a su visión, por lo tanto, se puede manifestar que la ausencia de criterios de calidad en los procesos de la compañía, dificultan un enfoque sistemático que mejore su desempeño, diferencie de la competencia, facilite la oportunidad de incrementar la satisfacción de sus clientes y ayude a alcanzar sostenibilidad dentro de un mercado cada vez más complejo y dinámico.

El problema que se presenta dentro de esta realidad actual en Gloffice Global Office Cía. Ltda., es la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad, al cual antecede causas como incomprensión de principios de gestión de la calidad, falta de determinación de procesos y sus interrelaciones en términos de valor agregado, e insuficiencia en la determinación de las expectativas y necesidades de sus clientes internos y externos. En consecuencia, genera efectos perjudiciales para la sostenibilidad de la compañía, tales como uso ineficiente de los recursos, incapacidad para diferenciarse de la competencia, y bajo nivel de satisfacción de sus clientes, lo cual le resta competitividad y mercado.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo se puede maximizar la satisfacción de los clientes y mejorar el desempeño de los procesos internos de Gloffice Global Office Cía. Ltda., en términos de calidad?

1.1.2 Sistematización del problema

¿De qué manera se puede sustentar la investigación?

¿Cómo conocer el estado actual de Gloffice Global Office Cía. Ltda., con respecto a su gestión de la calidad?

¿Cómo se puede maximizar la satisfacción de los clientes y mejorar los procesos de la empresa en términos de calidad?

1.1.3 Delimitación del problema

La delimitación del presente trabajo de titulación se determina de la siguiente manera:

En área de sistema gestión de la calidad; en cuanto al espacio es la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda.; y finalmente la delimitación del tiempo corresponde para el periodo del año 2017.

1.2 JUSTIFICACIÓN

“El diseño y 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” (ISO, 2015).

Un sistema de gestión de la calidad permitirá a la compañía Gloffice Global Office Cía. Ltda., la comprensión y gestión de sus procesos como un sistema y contribuirá a la eficacia y eficiencia de la empresa en el logro de sus objetivos.

Además, su desarrollo se justifica por los beneficios potenciales que aportará el sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001, entre ellos, la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y cumplir con la normativa legal y reglamentos aplicables.

Por otra parte, por la trascendencia de la investigación en sentido práctico, ésta se convertirá en el cimiento para la empresa en cuanto a la adopción de criterios de calidad que puedan ser adaptados en sus procesos internos, convirtiendo la excelencia en un hábito, a través de la aplicación de los principios de la gestión de la calidad, y uso eficientemente los recursos, resultado de una adecuada determinación y gestión de procesos.

La metodología utilizada en el diseño de un sistema de gestión de la calidad fomentará el involucramiento y participación proactiva de todas las partes interesadas de la compañía Gloffice Global Office Cía. Ltda.; al exponer sus expectativas y aportes desde diferentes puntos de vista, las cuales a través de la sistematización de la información se verá reflejado en el trabajo final de la investigación.

En adición, la presente investigación se sustenta en la aplicabilidad del conocimiento adquirido durante el proceso académico, el desarrollo de la misma ayudará al enriquecimiento de conocimiento sólido para el ejercicio de la profesión.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Elaborar el estado del arte que permita sustentar teórica y conceptualmente la investigación.
- Determinar la situación actual de la compañía Gloffice Global Office Cía. Ltda., en relación a su gestión de calidad.
- Elaborar el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar los procesos internos de la compañía y maximizar la satisfacción de sus clientes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Se ha realizado la investigación bibliografía en el repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con el fin de determinar estudios similares que sirvan de guía en el desarrollo del presente trabajo de titulación. A continuación, a modo de resumen se presenta el tema, autor y una conclusión y recomendación.

2.1.1 **Diseño y formulación de un sistema de gestión de calidad en base a la ISO 9001:2008; para el mejoramiento continuo de la atención al cliente para automotores de la sierra S.A. – Riobamba.**

Autora: Gavín Ramírez Lessly Verónica, 2014.

Conclusión No. 1: La compañía no cuenta con sistema de gestión de la calidad y no ha definido una política de calidad que oriente y dirija sus esfuerzos hacia un mismo objetivo, logrando que su talento humano se centre en ellos y en la satisfacción de los clientes (Gavín, 2014).

Recomendación No. 1: Se recomienda a la alta dirección implementar el sistema de gestión de la calidad para que la compañía mejore la eficacia del servicio que presta e incremente su valor en el desarrollo de sus actividades gracias a la definición de procedimientos e instrucciones de trabajo en el año 2015 (Gavín, 2014).

2.1.2 **Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa balones Guzmán Gama de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.**

Autor: Villacís Naranjo Edison Pablo, 2014.

Conclusión No. 1: Balones Guzmán “Gama” en ausencia de un sistema de gestión de la calidad asume el compromiso con la calidad y su importancia al tomar decisiones de

trabajar con un apolítica y objetivos de calidad, para elevar la calidad de los procesos, producto y prestación de servicios de esta manera asegurar la satisfacción de sus clientes (Villacís, 2014).

Recomendación No. 1: Se recomienda implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para que la empresa alcance estándares de calidad de esta manera la organización sea más eficiente y eficaz en sus procesos tanto operativos, administrativos como de apoyo consiguiendo de este modo un mayor de utilidad y una reducción significativa por costos de procesos y tiempos muertos (Villacís, 2014).

2.1.3 Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la cooperativa de ahorro y crédito “Salate Ltda.” del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua.

Autora: Chicaiza Guachambala Jenny Maricela, 2016.

Conclusión No. 2: Los Sistemas de Gestión de Calidad tienen como característica buscar la mejora continua con respecto a las actividades que se desarrollan en la cooperativa, por consiguiente, cada error que se produce en la organización se transforma en una oportunidad de mejora interna y en incrementar la satisfacción al cliente o socio que es la razón de ser de la entidad (Chicaiza, 2016).

Recomendación No. 2: Al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salate Ltda.”, Implementar de manera inmediata el Manual de Calidad diseñado en la presente investigación para mejorar el desempeño de los procesos internos en términos de eficiencia y elevar niveles plenos de satisfacción al cliente (Chicaiza, 2016).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Se ha realizado la fundamentación teórica siguiendo el hilo conductor determinado para el presente trabajo de titulación, como se puede observar en la Figura 1.

2.2.1 Concepto de la administración

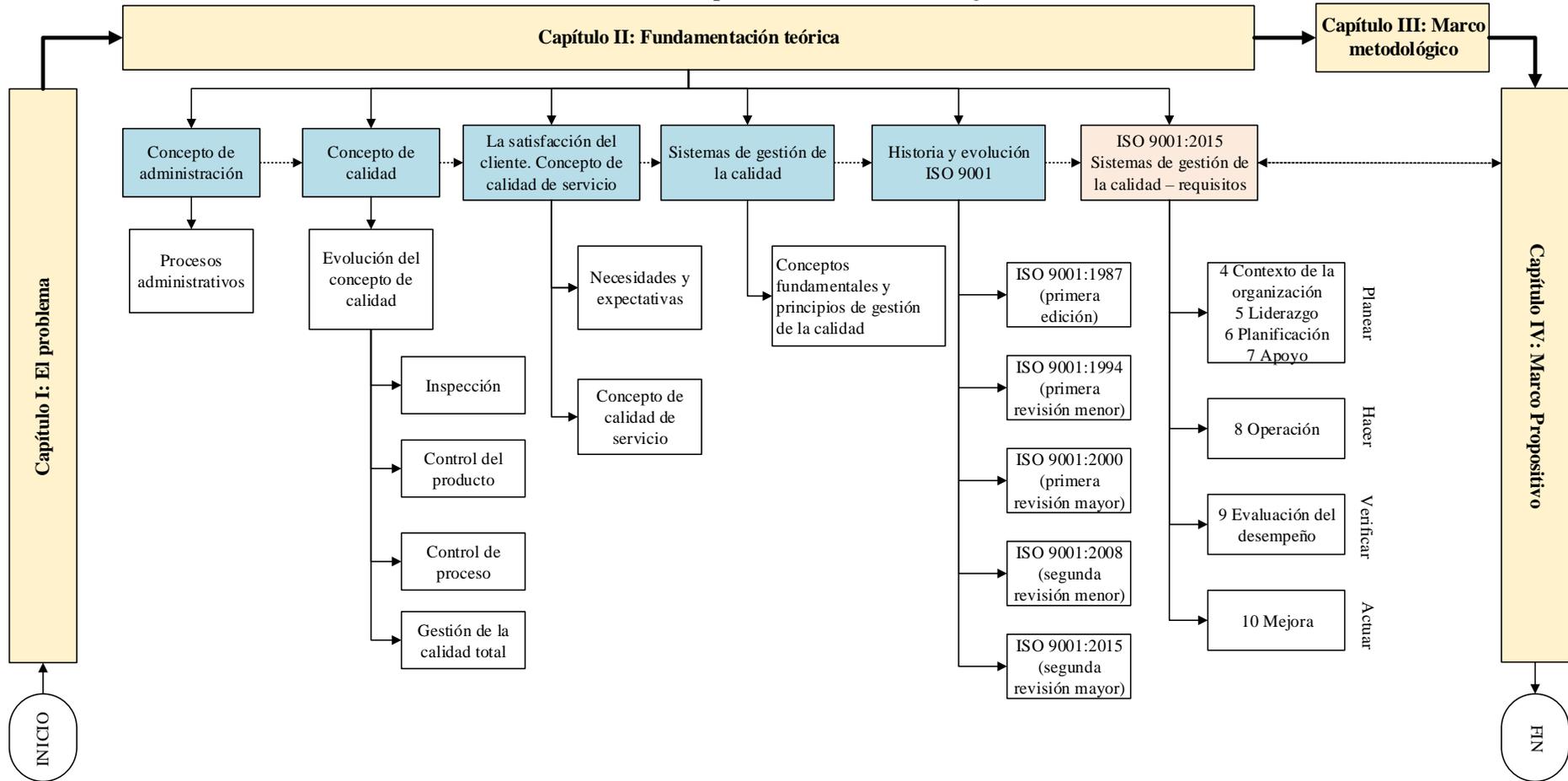
La sociedad humana está compuesta por organizaciones que proporcionan los medios para atender las necesidades de las personas. Servicios como los de salud, agua, energía, alimentación, etc. dependen de las organizaciones (Amaru, 2009).

Una organización es un sistema de recursos encaminados a realizar algún objetivo y gracias a la administración, las organizaciones son capaces de utilizar en forma correcta sus recursos y alcanzar sus objetivos. Sin duda, la administración es fundamental para lograr la máxima productividad y calidad en cualquier actividad (Amaru, 2009).

De modo que, la administración según Münch (2007) es un proceso a través de cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos.

Además, según Amaru (2009) coincidiendo con el autor citado anteriormente la administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. La cual abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos administrativos o funciones: planeación, organización, integración, dirección y control.

Gráfico: 1 Hilo conductor para el desarrollo del trabajo de titulación



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

2.2.1.1 Procesos administrativos

Considera Münch (2010) que el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración.

Por otra parte, el mismo autor menciona que en la administración de cualquier empresa existen dos fases, una mecánica o estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra dinámica u operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración (Münch, 2010)

A continuación, se determina el número de etapas que constituyen el proceso administrativo como asevera Münch (2010) y se resume en la figura 2.

a) Planeación

Es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

b) Organización

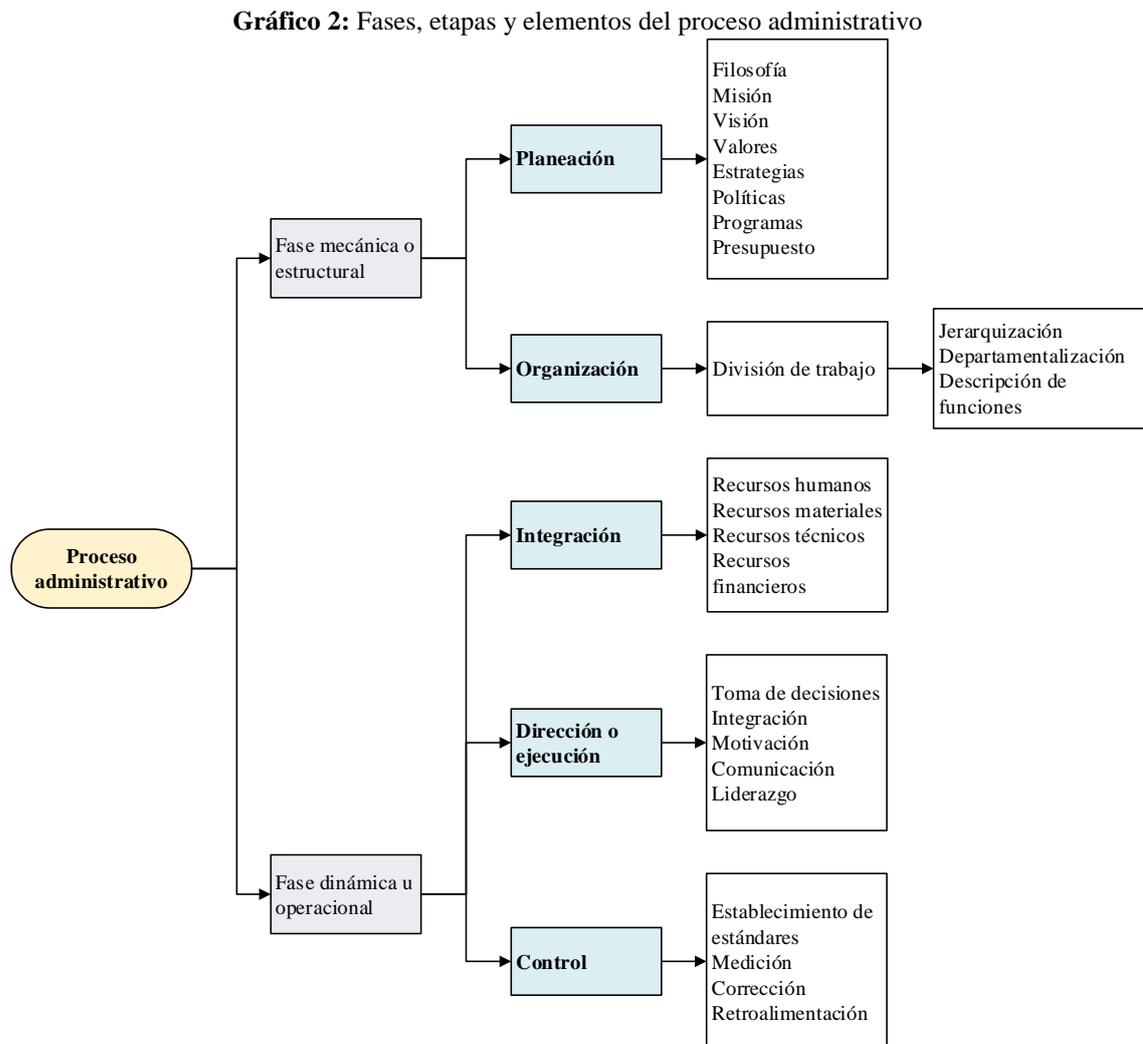
Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.

c) Integración

Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.

d) Dirección

Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la compañía.



Fuente: Adaptado de Münch, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (p. 28) México: Pearson educación.

e) Control

Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.

2.2.2 Concepto de Calidad

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Además, la calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente. Según la norma ISO 8402 la calidad es la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas (Cuatrecasas, 2010).

Por otra parte, como cita Cuatrecasas (2010), los más importantes gurús de la gestión de la calidad hacen referencia expresa a diferentes significados de la calidad como “Adecuación al uso y ausencia de defectos” de J.M. Juran (1904 - 2008), “Cumplimiento de las especificaciones” de P.B. Crosby (1926 - 2001), o algunos tan originales como la denominada “función de pérdida” de Taguchi, expresada como, “La mínima pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad” de G. Taguchi (1924 - 2012).

Por su parte, A. Feigenbaum (1922 - 2014) define la calidad como “una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto y sus requerimientos – sean éstos explícitos o implícitos, consientes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos –, que representa siempre un blanco móvil en los mercados competitivos.

Finalmente, la norma internacional ISO 9000 define como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. El termino calidad puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente; y el termino inherente, en contraposición a signado significa que existe en el objeto.

A continuación, en la tabla 1 se presenta un resumen de la definición de la calidad según diferentes autores que ha sobresalido y trascendido en el tiempo.

Tabla 1: Definición de la calidad según diferentes autores

Autor	Declaración
Walter Andrew Shewhart (1891 -1967)	La calidad es el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva, lo que el cliente quiere; y dimensión objetiva, lo que se ofrece.
William Edwards Deming (1900 – 1993)	Calidad es satisfacción del cliente.
Joseph Moses Juran (1904 – 2008)	La calidad es ausencia de defectos y adecuación al uso del cliente.
Armand Vallin Feigenbaum (1922 – 2014)	Satisfacción de las expectativas del cliente.
Gen'ichi Taguchi (1924 – 2012)	Considera a la calidad como la mínima pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad.
Philip Bayard Crosby (1926 – 2008)	La calidad es el cumplimiento de los requisitos de los clientes.
Real academia española	Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
ISO (2015)	Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Fuente: Investigación en información secundaria y apuntes académicos.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

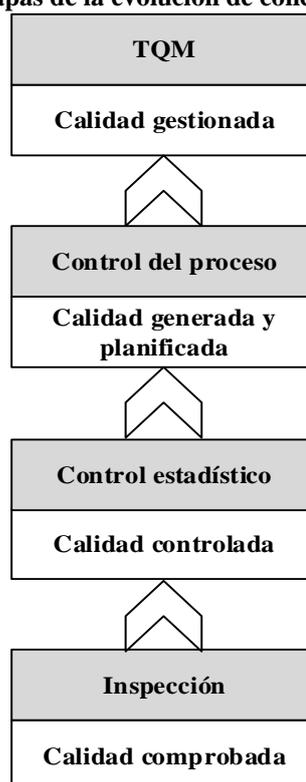
Luego de haber mencionado a diferentes autores, finalmente, la calidad se define como “La totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas y superar las expectativas del cliente”.

2.2.2.1 Evolución del concepto de calidad

Se puede decir que su papel ha adquirido una importancia creciente al evolucionar desde un mero control o inspección, a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa. En sus orígenes la calidad era costosa y responsabilidad exclusiva del departamento de inspección o calidad. El concepto de la calidad sufre una evolución importante, pasando de la simple idea de realizar una verificación de calidad, a tratar de generar calidad desde los orígenes (Cuatrecasas, 2010).

Seguidamente, se puede establecer cuatro etapas de la evolución del concepto de calidad:

Gráfico 3: Etapas de la evolución de concepto de calidad



Fuente: Adaptado de Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación* (p.18). Barcelona: Profit editorial inmobiliaria S.L.

a) Inspección

Verificación de todos los productos de salida, es decir, después de la fabricación y antes de que sean distribuidos hacia los clientes. Aquellos productos que no cumplen las especificaciones o son defectuosos, debe ser rechazados (Cuatrecasas, 2010).

b) Control del producto

Este tipo de control emplea conceptos estadísticos o técnicas basadas en el muestreo de los productos salientes. Aunque supone una reducción de las tareas de inspección, no deja de ser un simple control de los productos de forma estadística (Cuatrecasas, 2010).

c) Control de proceso

En esta etapa la calidad de los productos ya no se controla únicamente al final del proceso, sino que éste se verá sometido a un control a lo largo de dicha cadena de producción para evitar los defectos o el incumplimiento de las especificaciones de los productos.

d) Gestión de la calidad total

La calidad se convierte en un concepto que engloba a toda la empresa y que involucra a todos los estamentos y áreas de la empresa, bajo este entorno surge la gestión de la calidad total como una nueva revolución o filosofía de gestión en busca de la ventaja competitiva y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes (Cuatrecasas, 2010).

En los desarrollos más recientes correspondientes a esta etapa aparecen técnicas como Despliegue de las Funciones de Calidad QFD, Diseño Estadístico de Experimentos DEE y el Análisis Modal de Fallos y Efectos AMFE, que permiten introducir la calidad antes de llevar a cabo el proceso.

2.2.3 La satisfacción del cliente

La organización internacional de normalización (2015) define a la satisfacción del cliente como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. Además, según afirma Pérez (1994) todo cliente tiene tres tipos de necesidades a satisfacer:

2.2.3.1 Necesidades explícitas

Aquellas fácilmente explicitables y que constituirán las necesidades objetivas. Cuando un cliente se acerca al departamento técnico y mantenimiento, una de sus necesidades objetivas será que su computadora le sea devuelto en un plazo determinado y en perfecto estado de funcionamiento (Pérez, 1994).

2.2.3.2 Necesidades implícitas

Otras se refieren a aquellos elementos implícitos que se especifican por su evidencia. Son aspectos de servicio que el cliente da por supuesto; corresponde a aquellas necesidades que, sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, pero no siente la necesidad de mencionarlas.

2.2.3.3 Necesidades subjetivas

El tercer grupo corresponde a necesidades, más bien expectativas, que por su propia naturaleza son principalmente subjetivas y que determinarán en gran medida la percepción por el cliente de la calidad del servicio recibido, ya que necesita satisfacerlas.

Dentro de este grupo hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está satisfecho del todo, la cual ha de constituir un constante reto de superación permanente en las empresas. Aunque un servicio pueda parecerle genérico o convencional, sus preocupaciones poder ser terriblemente complejas.

2.2.4 Concepto de calidad de servicio

Como afirman Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) la calidad de servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto. Por otra parte, los mismos autores en (1993) definen la calidad de los servicios desde la óptica de los clientes como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Siguiendo esta línea, la calidad de servicio es el resultado de la comparación entre las expectativas y las percepciones de servicio por parte de los clientes.

En función de la satisfacción de cada una de las necesidades tratadas en los puntos 2.2.3.1, 2.2.3.2 y 2.2.3.3, existen tres tipos de calidad, de acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de ellas (Pérez, 1994). Véase en la tabla 2.

Tabla 2. Tipos de calidad

Tipos de calidad	Definición
Calidad requerida	Nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.
Calidad esperada	Satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.
Calidad subyacente	Relacionada con la satisfacción de las expectativas no explícitas.

Fuente: Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. Madrid: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Finalmente, la calidad de servicio se define como el “gap existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido” (Pérez, 1994).

Por otra parte, tomando la aportación realizada por Parasuraman *et al.* (1985) la calidad de servicio es un constructo multidimensional. Se trata de factores determinantes de la percepción de la calidad de servicio, y la literatura se refiere a estos atributos con el término de dimensiones (Camisón, Cruz, & González, 2007). La tabla 3 muestra las cinco dimensiones de la calidad de servicio.

Tabla 3. Dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Declaración
(1) Elementos tangibles	Los que acompañan y apoyan el servicio.
(2) Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
(3) Capacidad de respuesta	Disposición o voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
(4) Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
(5) Empatía	Atención individualizada que se ofrece a cada cliente.

Fuente: Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (p.901) Madrid: Pearson educación, S.A.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

2.2.5 Gestión de la calidad

Price y Chen (1993) tratan la gestión de la calidad como un sistema o filosofía de dirección centrado en la premisa de proporcionar productos y servicios que satisfagan, y a menudo, excedan las expectativas y necesidades del cliente.

Por otra parte, según postulan varios autores como Tummala y Tang (1996), Stahl Grigsby (1997), Kia (1997) la gestión de la calidad es una opción estratégica que puede influir decisivamente en la posición competitiva de una organización, a través de intervenciones dirigidas a la orientación al cliente y a la cohesión de todos los recursos de la empresa.

Finalmente, la gestión de la calidad según afirma Camisón *et al.* (2007) no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo. También es una función de la dirección un área de especialización gerencial y técnica, que se agrega a otras existentes anteriormente, como la gestión financiera, gestión de las operaciones o gestión ambiental.

2.2.6 Organizaciones en el ámbito de la gestión de la calidad

El movimiento por la calidad ha sido el fruto del esfuerzo de actores de distintos tipos, procedentes de la práctica profesional y de la investigación académica, así como de la actuación de organizaciones públicas y privadas en pro de la normalización, la certificación y la mejora de la competitividad a través de la calidad (Camisón, *et al.*, 2007).

2.2.6.1 Organización Internacional de Normalización (ISO)

La ISO es una organización internacional independiente no gubernamental compuesta por 165 organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimiento y desarrollar las normas internacionales voluntarias, basadas en consenso, relevantes para el mercado, que promuevan la innovación y ofrezcan soluciones a los desafíos globales.

El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. El comité responsable que desarrolló y publicó la familia de normas ISO 9000 (Véase la Tabla 4) es el ISO/TC 176, gestión y aseguramiento de la calidad. La familia de normas ISO 9000 se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en el diseño, la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Tabla 4. Familia de normas ISO 9000

Norma Internacional	Descripción
Norma ISO 9000	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad
Norma ISO 9001	Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación.
Norma ISO 9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad
Norma ISO 19011	Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Fuente: ISO. (2005). *Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

2.2.6.2 Servicio ecuatoriano de normalización (INEN)

En Ecuador, se cuenta con el Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, el cual es un organismo técnico nacional y organismo miembro de la ISO en representación al estado ecuatoriano, eje principal del sistema ecuatoriano de la calidad en el país, competente en Normalización, Reglamentación Técnica y Metrología, que contribuye a garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad; la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal; la preservación del medio ambiente; la protección del consumidor y la promoción de la cultura de la calidad y el mejoramiento de la productividad y competitividad en la sociedad ecuatoriana.

En palabras de Santiago León (2016) Ministro de Industrias y Productividad el INEN es un extraordinario vehículo para implementar estos sistemas de calidad, la producción ecuatoriana tiene que diferenciarse por su calidad y para eso se requiere de instituciones públicas que puedan dar ese acompañamiento.

2.2.7 Sistemas de gestión de la calidad

La gestión de una organización consiste en las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”. Mientras que el sistema de gestión sería “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” como considera la Organización Internacional de Normalización.

En este sentido la British Standards Institution (1996) considera que un sistema de gestión se puede definir como una “composición, a cualquier nivel de complejidad, de personas, recursos, políticas y procedimientos que interactúan de un modo organizado para asegurar que se lleva a cabo una tarea determinada o para alcanzar y mantener un resultado específico”. Por tanto, cabe aclarar que un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, como, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental (Camisón *et al.*, 2007).

La norma ISO 9001 parte de este criterio de entender el sistema de gestión de la calidad como un componente del sistema de gestión de una organización, como lo demuestra en

su definición (2015) que el “sistema de gestión de la calidad es parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad”.

Los sistemas de gestión de la calidad son la base y el objeto de los modelos normativos como la norma internacional ISO 9001 de gestión de la calidad. Los modelos normativos son herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocios de una organización (Camisón *et al.*, 2007).

Por ende, el sistema de gestión de la calidad es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección de la compañía ha adoptado. El diseño y adopción de un sistema de gestión de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos comúnmente aceptados para la gestión de la calidad.

2.2.8 Historia y evolución ISO 9001

La gestión de la calidad ha sido una preocupación constante para los miembros de la ISO. A inicios de la década de los 80, esta preocupación se materializó en investigaciones y trabajos de los integrantes de los distintos comités, lo que en 1987 trajo como resultado la publicación del primer paquete normativo ISO 9000 (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2016).

Hasta la fecha el comité responsable de esta norma ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, subcomité SC 2, Sistemas de la calidad ha realizado cinco revisiones menores y otras revisiones mayores, misma que detallan a continuación tomando de base a Burckhardt *et al.* (2016):

2.2.8.1 ISO 9001:1987 (primera edición)

En 1987 se publicaron tres normas bajo el concepto de aseguramiento de la calidad:

ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo diseño, servicio, producción e instalación.

ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación.

ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.

2.2.8.2 ISO 9001:1994 (primera revisión menor)

En el año 1994 se revisaron y actualizaron las tres normas originales, publicándose la segunda edición de ellas.

2.2.8.3 ISO 9001:2000 (primera revisión mayor)

En el año 2000 apareció una norma ISO 9001 que reemplazaba a los tres modelos que había hasta entonces. Incorporó cambios en la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (Burckhardt *et al.*, 2016).

2.2.8.4 ISO 9001:2008 (segunda revisión menor)

La cuarta edición de ISO 9001 se publicó en el año 2008, se puntualizan algunos requisitos incluidos en la versión anterior. Se buscaba hacer sencilla su implantación, pero no trae cambios significativos.

2.2.8.5 ISO 9001:2015 (segunda revisión mayor)

La edición ISO 9001:2015 pretende mantener la aplicabilidad de la norma en todo tipo de organización e incentivar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO. Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones (Burckhardt *et al.*, 2016). En la tabla 5 se presenta una correspondencia de la ISO 9001:2015 con la ISO 9001:2008.

Un total de 1 033 936 organizaciones a nivel mundial en 180 países están certificadas en ISO 9001, y específicamente en lo que corresponde a Ecuador existen 1 270 empresas certificadas muy por debajo de Brasil con 17 529, Colombia con 12 324 (ISO, 2015).

Tabla 5. Correspondencia ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas	1.1. Generalidades
3. Términos y definiciones	2. Referencias normativas
4. Contexto de la organización	3. Términos y definiciones
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	4. Sistema de gestión de la calidad
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4. Sistema de gestión de la calidad
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	1.2. Aplicación
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4. Sistema de gestión de la calidad
5. Liderazgo	4.1. Requisitos generales
5.1. Liderazgo y compromiso	5. Responsabilidad de la dirección
5.2. Política	5.1. Compromiso de la dirección
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3. Política de calidad
6. Planificación	5.5. Responsabilidades, autoridad y comunicación
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	5.4. Planificación
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad
6.3. Planificación de los cambios	5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad
7. Apoyo	8.5.3. Acción preventiva
7.1. Recursos	5.4.1. Objetivos de la calidad
7.2. Competencia	5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad
7.3. Toma de conciencia	6. Gestión de los recursos
7.4. Comunicación	6. Gestión de los recursos
7.5. Información documentada	6.2. Recursos humanos
8. Operación	6.2.1. Generalidades
8.1. Planificación y control operacional	6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia
8.2. Requisitos para los productos y servicios	6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	5.5.3. Comunicación interna
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	4.2. Requisitos de la comunicación
8.5. Producción y provisión del servicio	4.2.1. Generalidades
8.6. Liberación de los productos y servicios	4.2.2. Manual de calidad
8.7. Control de salidas no conformes	4.2.3. Control de los documentos
	4.2.4. Control de los registros
	7. Realización del producto
	7.1. Planificación de la realización del producto
	7.2. Procesos relacionados con el cliente
	7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo
	4.1. Requisitos generales
	7.4. Compras
	7.4.1. Proceso de compras
	7.3. Diseño y desarrollo
	7.5. Producción y prestación del servicio
	8.2.4. Seguimiento y medición del producto
	7.4.3. Verificación de los productos comprados
	8.3. Control del producto no conforme

Continúa

Tabla 5. (Continuación)

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
9. Evaluación del desempeño	8. Medición, análisis y mejora
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8. Medición, análisis y mejora
9.2. Auditoría interna	8.2. Seguimiento y medición
9.3. Revisión por la dirección	8.2.2. Auditoría interna
10. Mejora	5.6. Revisión por la dirección
10.1. Generalidades	8.5. Mejora
10.2. No conformidad y acción correctiva	8.5.1. Mejora continua
10.3. Mejora continua	8.3. Control del producto no conforme
	8.5.2. Acción correctiva
	8.5.1. Mejora continua
	8.5.3. Acción preventiva

Fuente: adaptado de Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación de la comunidad valenciana.* (p.7) Alicante:

Área de innovación y desarrollo, S.L.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

2.2.9 Requisitos del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015

Introducción

“La norma ISO 9001:2015 está basada en gran medida en el rendimiento, con un enfoque en lo que tiene que lograrse en lugar de como lograrlo”, según Nigel Croft, Presidente del subcomité de ISO que reviso la norma.

La nueva versión combina el exitoso “enfoque basado en procesos” con un nuevo concepto básico de “pensamiento basado en el riesgo” para dar prioridad a los procesos, empleando el Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) en todos los niveles de la organización para gestionar los procesos y el sistema en su conjunto, y para impulsar la mejora (Lambert, 2015).

La versión 2015 adopta la nueva estructura de alto nivel de las normas de sistemas de gestión ISO – basada en el Anexo SL del Suplemento consolidado ISO de las Directivas ISO/IEC. El Anexo SL ofrece una estructura idéntica en texto, términos y definiciones comunes para todas las normas de sistemas de gestión ISO, dando a cada una un similar “aspecto, tacto y sensación” y haciendo más fácil la aplicación de múltiples normas dentro de una organización.

A continuación, se enumeran los requisitos del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015, basándose en la comprensión e interpretación realizada por la British Standards Institution (2015), y en la figura 4 se resume la estructura del sistema de gestión de la calidad que sirve de marco para el desarrollo de capítulo IV marco propositivo del presente trabajo de titulación:

2.2.9.1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional especifica requisitos para un sistema de gestión de la calidad. Establece los resultados esperados del sistema de gestión de la calidad. Los resultados son específicos de la compañía y deben ser coherentes con el contexto de la organización.

2.2.9.2 Referencias normativas

Proporciona detalles sobre las normas de referencia o publicaciones relevantes en relación a la norma en cuestión. Una de ellas es el ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabularios.

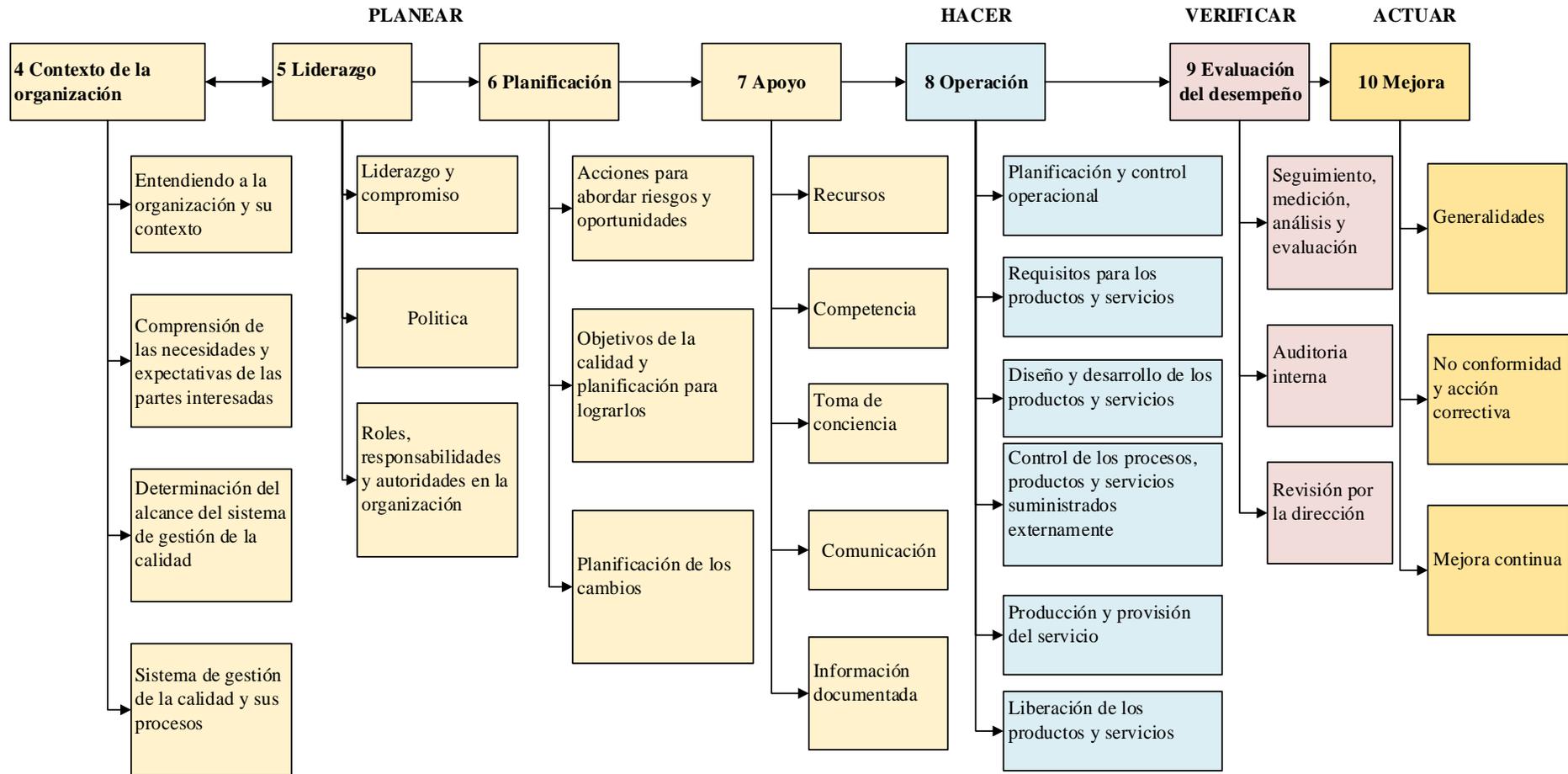
2.2.9.3 Términos y definiciones

Detalla términos y definiciones aplicables a la norma específica, además de cualquier otro término y definición relacionado con la norma. Para fines de este documento, se aplica los términos y definiciones de la norma ISO 9000:2015.

2.2.9.4 Contexto de la organización

- a) Comprensión de la organización y de su contexto**
- b) Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**
- c) Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**
- d) Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

Gráfico 4: Estructura del sistema de gestión de la calidad



Fuente: Adaptado de British Standards Institution. (2015). *Documento técnico Introducción al Anexo SL La nueva estructura de alto nivel para todas las futuras normas de sistemas de gestión*. Londres: Secretaría central de BSI.

Como punto de partida y referencia del sistema de gestión de la calidad, en este apartado se determina por qué la organización está donde está. Como parte de la respuesta a esta pregunta, la organización debe identificar las cuestiones internas y externas que pueden influir en los resultados esperados, así como a todas las partes interesadas y sus necesidades. También de documentar su alcance y establecer los límites del sistema de gestión – todo en línea con los objetivos de negocio.

2.2.9.5 Liderazgo

a) Liderazgo y compromiso

b) Política

c) Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La nueva estructura hace especial hincapié en el liderazgo, no solo a la dirección que figura en las normas anteriores. Esto quiere decir que la alta dirección tiene ahora una mayor responsabilidad y participación en el sistema de gestión de la calidad de la organización. Debe integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización, asegurar que el sistema de gestión logra resultados previstos y asignar recursos necesarios. La alta dirección es también responsable de comunicar la importancia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la toma de conciencia y la participación de los colaboradores.

2.2.9.6 Planificación

a) Acciones para abordar riesgos y oportunidades

b) Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

c) Planificación de los cambios

Dentro de este punto nos proporciona la maneta directa de tratar el riesgo. Una vez que la organización ha definido los riesgos y oportunidades en el punto 4 Contexto de la organización, tiene que establecer cómo van a ser tratados a través de la planificación.

Este enfoque proactivo sustituye la acción preventiva y reduce las acciones correctivas posteriormente. Se pone especial atención en los objetivos del sistema de gestión de la calidad. Deben ser medibles, ser objetos de seguimiento, comunicados, coherentes con la política del sistema de gestión de la calidad y actualizados cuando sea necesario.

2.2.9.7 Apoyo

- a) Recursos**
- b) Competencia**
- c) Toma de conciencia**
- d) Comunicación**
- e) Información documentada**

Después de abordar el contexto, el compromiso y la planificación, las organizaciones tendrán que analizar el soporte necesario para cumplir con sus metas y objetivos. Esto incluye los recursos, comunicaciones internas y externas, así como la información documentada que reemplaza los términos utilizados anteriormente como documentos, documentación y registros.

2.2.9.8 Operación

- a) Planificación y control operacional**
- b) Requisitos para los productos y servicios**
- c) Diseño y desarrollo de los productos y servicios**
- d) Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**
- e) Producción y provisión del servicio**

f) Liberación de los productos y servicios

g) Control de salidas no conformes

La mayor de los requisitos del sistema de gestión de la calidad se encuentra dentro de este punto. En este apartado aborda tanto los procesos internos como los contratados externamente, mientras que la gestión de proceso global incluye criterios adecuados para el control, así como formas de gestionar el cambio planificado y el no previsto.

2.2.9.9 Evaluación del desempeño

a) Seguimiento, medición, análisis y evaluación

b) Auditoría interna

c) Revisión por la dirección

Para cumplimiento a éste requisito, las organizaciones deben determinar qué, cómo y cuándo ha de ser supervisado, medido, analizado y evaluado. La auditoría interna también es parte de este proceso para asegurar que el sistema de gestión de la calidad se ajusta a los requisitos de la organización, así como a la norma, y se ha implantado y mantenido con éxito. El último paso, la revisión por la dirección, que analiza si el sistema de gestión de la calidad es apropiado, adecuado y eficaz.

2.2.9.10 Mejora

a) Generalidades

b) No conformidad y acción correctiva

c) Mejora continua

En un mundo empresarial en constante cambio, no todo siempre se lleva a cabo según lo planificado. Este punto analiza las formas de hacer frente a las no conformidades y acciones correctivas, así como las estrategias de mejora continua.

2.2.10 Principios de la gestión de la calidad

La norma ISO 9000 (2015) establece siete principios de la gestión de la calidad que se enumeran a continuación y seguido por una interpretación según Burckhardt *et al.* (2016):

Enfoque al cliente. – La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y en esforzarse en superar sus expectativas.

Liderazgo. – Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones necesarias para que las demás personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

Compromiso de las personas. – Resulta muy importante para cualquier organización que todas las personas que la componen sean, competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.

Enfoque a procesos. – El acto de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se consigan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

Mejora. – Para que una organización pueda alcanzar el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.

Toma de decisiones basada en la evidencia. – Las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

Gestión de las relaciones. – La gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes, como por ejemplo con los proveedores, facilita la consecución del éxito sostenido de la organización.

2.2.11 Conceptos fundamentales

Calidad. – La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (ISO, 2015).

Sistemas de gestión de la calidad. – Un sistema de gestión de la calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. Además, gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes (ISO, 2015).

Contexto de la organización. – Comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos (ISO, 2015).

Partes interesadas. – Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo (ISO, 2015).

Apoyo. – El apoyo de la alta dirección al sistema de gestión de la calidad y al compromiso de las personas permite la provisión de los recursos humanos y otros recursos adecuados, el seguimiento de los procesos y resultados, la determinación y evaluación de los riesgos y las oportunidades, y la implementación de acciones apropiadas (ISO, 2015).

2.3 IDEA A DEFENDER

El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., permitirá maximizar la satisfacción de sus clientes y mejorar el desempeño de sus procesos internos.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable independiente

Sistema de gestión de la calidad.

2.4.2 Variable dependiente

Maximización de satisfacción de clientes y mejora del desempeño de procesos internos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La recogida de la información del presente trabajo se ha llevado a cabo a través de entrevistas, observación de campo y encuesta. Siendo consciente del tipo de investigación exploratorio y descriptivo.

Posteriormente, se ha utilizado la herramienta de Microsoft Office Excel para la sistematización y el análisis de datos recogidos a través de diferentes técnicas de investigación.

3.1.1 Fuentes de información

Las principales fuentes de información que se han utilizado en el transcurso del desarrollo del trabajo de titulación son:

3.1.1.1 Primaria

Se obtuvo la información primaria o cruda mediante visitas de campo, entrevistas y aplicación de encuestas.

3.1.1.2 Secundaria

Para el presente trabajo de titulación se ha requerido del uso de la información secundaria disponibles en revistas científicas, trabajos de investigación con temas afines, páginas web especializadas fiables, libros con temas afines actualizadas en la medida de lo posible y e-books como Routledge Taylor & Francis Group.

Todas las informaciones secundarias utilizadas están debidamente citadas según determina la Norma APA sexta edición, desarrolladas por la Asociación Americana de Psicología, que indica requerimientos específicos de trabajos científicos en lo referente a contenido, estilo, edición, citación, referenciación, presentación de tablas y figuras, etc.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio que se utilizó es muy importante, ya que de este depende la estrategia de investigación, el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, la determinación de la muestra y otros componentes del proceso de investigación; los cuales son distintos en estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos, trátese de investigaciones cuantitativas cualitativas o mixtas.

3.2.1 Estudios exploratorios

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular, investigar problemas de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridad para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones o postulados” (Sampieri, 2007).

Por lo tanto, el desarrollo del trabajo de titulación se define como tipo de investigación exploratorio.

3.2.2 Estudios descriptivos

“Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir y prefigurar, los descriptivos se centran en recolectar datos que muestren un evento, una comunidad, un fenómeno, hecho, contexto o situación que ocurre, para los investigadores cuantitativos permite medir con la mayor precisión posible” (Sampieri, 2007)

En este sentido, el presente trabajo de titulación además de ser de tipo exploratorio también se configura como tipo de investigación descriptivo.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Por la naturaleza de la investigación la población está compuesta por las partes interesadas de la compañía Gloffice Global Office Cía. Ltda. misma que se enumeran en la tabla 6.

Tabla 6. Población compuesta por partes interesadas

Interno / externo	Parte interesadas	Cantidad	Subtotal
Cliente interno	Empleados directos	15	
	Directivos	2	
	Accionistas	6	<u>23</u>
Cliente externo	Clientes correspondientes al año 2016	632	<u>632</u>
TOTAL			<u><u>655</u></u>

Fuente: Base de datos de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

3.3.2 Muestra

En el desarrollo del trabajo de titulación se utilizó muestreo probabilístico, donde todos los individuos de la población forman parte de la muestra, es decir, tienen probabilidad positiva de forma parte de la muestra.

La población que corresponde al cliente interno es pequeña de veintitrés personas por lo que se ha establecido trabajar con la totalidad de esa población.

El tamaño de la muestra se ha determinado únicamente para cliente externo con una población de seiscientos treinta y dos clientes de año dos mil dieciséis.

Para la determinación del tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N: es el tamaño del universo.

Z_α: es una constante que depende de nivel de confianza que asignemos. Equivale a 1,96

e: es el error muestral deseado, que será 0.05.

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Es 0,5.

q: proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n: tamaño de la muestra.

A continuación, en la tabla 7 se formula la ficha técnica de investigación:

Tabla 7. Ficha técnica de investigación

Ficha técnica de la investigación	
Compañía	Gloffice Global Office Cía. Ltda.
Población encuestada	Cientes externos
Población (2016)	632 clientes externos
Medida de la muestra	239
Nivel de confianza	95%
Erro de muestreo	5%
Método de envío del cuestionario	Notificación por teléfono, posterior distribución por e-mail utilizando Microsoft Forms, además estará disponible en forma permanente en la página web y las instalaciones de la compañía.
Periodo de recogida de la información	12 de diciembre de 2016 – 22 de diciembre de 2016

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Método hipotético-deductivo

Para la presente investigación se ha empleado el método hipotético – deductivo puesto que, a partir de lo observado en la gestión realizada en función de los criterios de calidad de la empresa, se formularán la correspondiente hipótesis o idea a defender, posteriormente se aplicó algunos conocimientos previos acerca del tema para obtener conclusiones que serán verificadas mediante la investigación.

3.4.1.2 Método de análisis y síntesis

Se ha utilizado este método para la revisión del estado del arte, además para la interpretación y análisis de los datos recolectados y tabulados; de tal manera que los datos han sido analizados y sintetizados para la comprensión de los lectores.

3.4.2 Técnicas

Al mismo tiempo, se ha determinado que para el desarrollo del presente trabajo de titulación se utilizó las siguientes técnicas:

3.4.2.1 Observación y visitas de campo

A través de esta técnica se ha podido identificar los proceso y actividades esenciales que se realizan en la compañía.

3.4.2.2 Entrevista

La mayor parte de obtención de la información se ha obtenido a través de la entrevista, por ejemplo, para el levantamiento de procesos, descripción de puestos y análisis de contexto de la organización se ha realizado en forma directa la entrevista a todas las partes interesadas.

3.4.2.3 Encuesta

Se ha utilizado esta técnica para medir el nivel actual de satisfacción de los clientes en cada una de las dimensiones que configuran la calidad de servicio según la escala SERVQUAL adaptado para el presente trabajo, propuesto por Parasuraman (1988, 1991).

La encuesta aplicada que se aprecia en el anexo No. 1 y la página web a clientes externos contiene un cuestionario que están constituidos por preguntas cerradas con una escala de respuesta Likert de 5 opciones como se aprecia en la tabla 8, en la que 1 (mínima puntuación) significa muy insatisfecho y 5 (máxima puntuación) significaba muy satisfecho con cada una de las variables de la calidad de servicio.

3.4.2.4 Talleres

Se ha realizado talleres con grupos de personas pertenecientes a un mismo departamento para conocer y establecer procesos y su interrelación existe entre los diferentes puestos de trabajo.

Tabla 8. Significado de la escala de respuesta Likert

Nivel de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Muy insatisfecho / Totalmente en desacuerdo	0 – 20
2	Insatisfecho / Bastante en desacuerdo	21 – 40
3	Ni satisfecho ni insatisfecho / Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41 – 60
4	Satisfecho / Bastante de acuerdo	61 – 80
5	Muy satisfecho / Totalmente de acuerdo	81 – 100

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

3.4.3 Instrumentos

En proceso de desarrollo del presente trabajo de titulación para obtención de la información efectiva se ha valido de fichas, documentos electrónicos, cuestionario, guía de entrevista.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Análisis de la situación actual de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

La compañía privada se constituye formalmente ante el notario tercero del cantón Riobamba el día 14 de febrero de 2012, desde entonces queda inscrito en el registro de propiedad y mercantil del cantón Riobamba con el No. 335.

Está ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles José Veloz y Brasil. La compañía está conformada por cinco accionistas la cual se detalla en la Tabla 9.

Tabla 9. Composición de accionistas de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

#	No. C.C.:	Apellidos y nombres	Aporte Inicial
1	060200015 – 0	Lara Granizo Flavio Orlando	\$ 200,00
2	060300141 – 3	Lara Granizo Luis Ángel	\$ 200,00
4	060200016 – 8	Lara Granizo Mario Leonardo	\$ 200,00
5	060314835 – 4	Lara Granizo Mayra Catalina	\$ 200,00
6	060303189 – 9	Lara Granizo Nidia Lorena	\$ 200,00

Fuente: Superintendencia de compañías, valores y seguros

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

El objeto social de la compañía es la compra, venta, distribución, instalación y mantenimiento, de equipos, partes y accesorios de computación y electrónicos en general. La actividad económica en el marco de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIU) se clasifica en el nivel 2 G46 operación principal G4651.01.

3.5.1.1 Estructura organizacional

Con frecuencia, a la estructura organizacional se le refiere como organigrama. Los organigramas son la ilustración gráfica de las relaciones que hay entre las unidades, así como de las líneas de autoridad entre supervisores y subalternos, mediante el uso de recuadros etiquetados y líneas de conexión (Hitt, Stewart, & Lyman, 2006). La Figura 5, muestra el organigrama actual de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

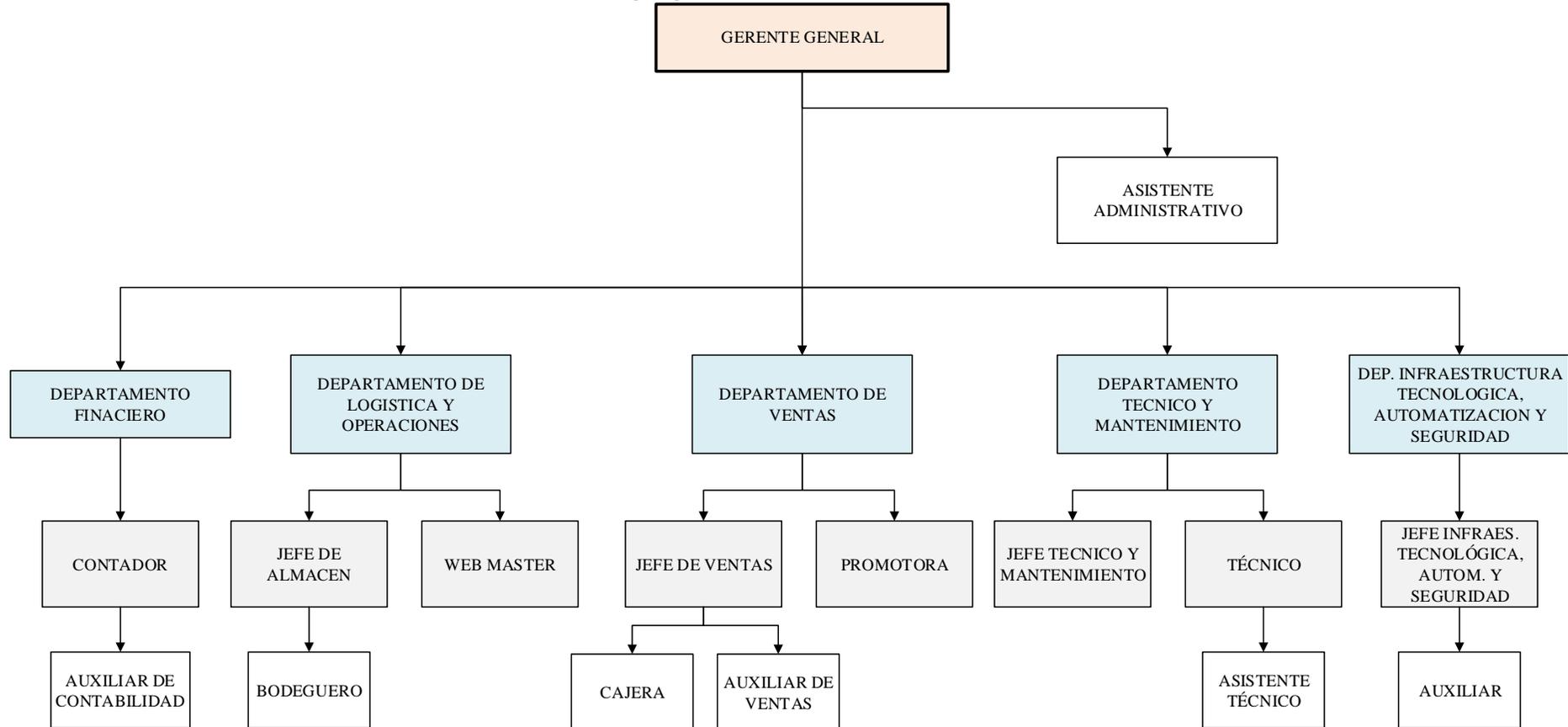
3.5.1.2 Sistema de gestión de la calidad

Se ha realizado un diagnóstico valiéndose de entrevistas a las partes interesadas (Véase anexo No. 2), que determina el nivel actual de cómo se encuentran los elementos claves del sistema de gestión de la calidad.

La metodología utilizada adaptado para el presente trabajo de investigación de la norma internacional ISO 9004 para la evaluación actual del sistema de gestión de la calidad en la compañía plantea seis niveles, nivel 0 equivale a ausencia absoluta de gestión, nivel 1 corresponde a nivel base y progresando hacia nivel 5 que corresponde a una mejor práctica o práctica ideal en términos de gestión de la calidad.

Los resultados detallados se pueden observar en la tabla 10 y un resumen en la figura 6. Finalmente, en la compañía se ha evidenciado la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad.

Gráfico 5: Organigrama de Gloffice Global Office Cía. Ltda.



Elaborado por: Sr. Jeremias Soria

Tabla 10. Evaluación de elementos claves del sistema de gestión de la calidad

Elemento clave (Correspondencia con ISO 9001)	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
¿Existe debido conocimiento de la organización y de su contexto? (4.1)	✓ La compañía no identifica las cuestiones externas ni internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos.	La organización reacciona a los cambios que tienen un impacto en ella.	Hay planes para mitigar cualquier recurrencia de problemas pasados.	Se hace un análisis de riesgos periódicamente para considerar los impactos potenciales en la organización.	Hay planes de contingencia para mitigar todos los riesgos identificados para la organización.	La evaluación de riesgos y la planificación son procesos continuos en la organización, a fin de mitigar todos los riesgos.
¿Se identifica, comprende y satisface plenamente la necesidades y expectativas de las partes interesadas? (4.2)	✓ La compañía no identifica las partes interesadas y existe ausencia en esforzar superar sus expectativas y necesidades de las partes interesadas.	El objetivo primordial de la organización es obtener un beneficio anual.	La compañía se dirige en función de las necesidades y expectativas de los clientes.	Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se satisfacen cuando es posible.	Las necesidades y expectativas de las partes interesadas son el elemento de entrada principal para las decisiones de la alta dirección.	Las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas pertinentes se han satisfecho en el transcurso de cinco años

Continúa

LEYENDA: ✓ Nivel actual de los elementos claves del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 10. (Continuación)

Elemento clave (Correspondencia con ISO 9001)	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
¿Cómo se organizan las actividades? (4.3 y 4.4)	No se determina ni se planifica los procesos y sus interrelaciones en términos de valor agregado.	✓ No hay un enfoque sistemático para la organización de las actividades, teniendo implementados sólo algunos procedimientos o instrucciones de trabajo básicos.	Las actividades se organizan por función, con un sistema de gestión de la calidad implementada.	Las actividades se organizan en un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que es eficaz y eficiente y que permite la flexibilidad.	Hay un sistema de gestión de la calidad que es eficaz y eficiente, con buenas interacciones entre sus procesos, y que apoya la agilidad y la mejora. Los procesos responden a las necesidades de las partes interesadas identificadas.	Hay un sistema de gestión de la calidad que apoya la innovación y los estudios comparativos (benchmarking), y que responde a las necesidades y expectativas de las partes interesadas emergentes, así como de las identificadas.
¿Existe liderazgo y compromiso de la alta dirección hacia la aplicación del enfoque a gestión de la calidad en la compañía, a través de establecimiento de política y objetivos de calidad? (5.1, 5.2 y 5.3)	No existe establecimiento y despliegue de políticas y objetivos en términos de calidad.	✓ Los elementos de entrada para la formulación de la política y la estrategia son puntuales, y sólo los aspectos relativos al producto y financieros están formulados	El proceso de formulación de la estrategia y la política incluye un análisis de las necesidades y expectativas de los clientes, junto con un análisis de los requisitos legales y reglamentarios.	El proceso de formulación de la estrategia y la política ha evolucionado para incluir un análisis de las necesidades y expectativas de una gama más amplia de partes interesadas.	La estrategia, las políticas y los objetivos se formulan de manera estructurada. La estrategia y las políticas cubren los aspectos relativos a las partes interesadas pertinentes.	La alta dirección esta consiente de su importancia y demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.

Continúa

LEYENDA: ✓ Nivel actual de los elementos claves del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 10. (Continuación)

Elemento clave (Correspondencia con ISO 9001)	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
¿Existe planificación de un sistema de gestión de la calidad que incluye acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación de los cambios? (6.1, 6.2 y 6.3)	✓ A nivel general se ha venido desarrollando de forma empírica, improvisando acciones según se presenten las circunstancias, y específicamente alejado de la planeación y del alineamiento conforme a su visión.	✓ Existe planificación para casos puntuales. Se utiliza una planificación financiera a corto plazo.	La alta dirección consiente de su importancia realiza la planificación de un SGC sin comunicar a las partes interesadas.	Se ha identificado anticipadamente los riesgos y oportunidades y acciones para abordar con el fin de asegurar que el SGC puede lograr sus resultados previstos.	Se identifica planamente los factores internos y externos de la compañía, y se planifica alineado con su visión.	Existe planificación formal de un sistema de gestión de la calidad considerando factores internos y externos y los requisitos de las partes interesadas, además se ha determinado y comunicado las acciones para abordar riesgo y oportunidades.
¿Cómo se determina, proporciona y gestiona los recursos necesarios para lograr los resultados deseados? (7.1)	✓ Los recursos se gestionan para casos puntuales.	Los recursos se gestionan de manera eficaz.	Los recursos se gestionan de manera eficiente.	Los recursos se gestionan con eficacia y teniendo en cuenta su escasez individual.	La gestión y la utilización de el recurso está planificada, desplegada con eficacia y satisface a las partes interesadas	La compañía determina y proporciona recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua del SGC.

LEYENDA: ✓ Nivel actual de los elementos claves del sistema de gestión de la calidad.

Continúa

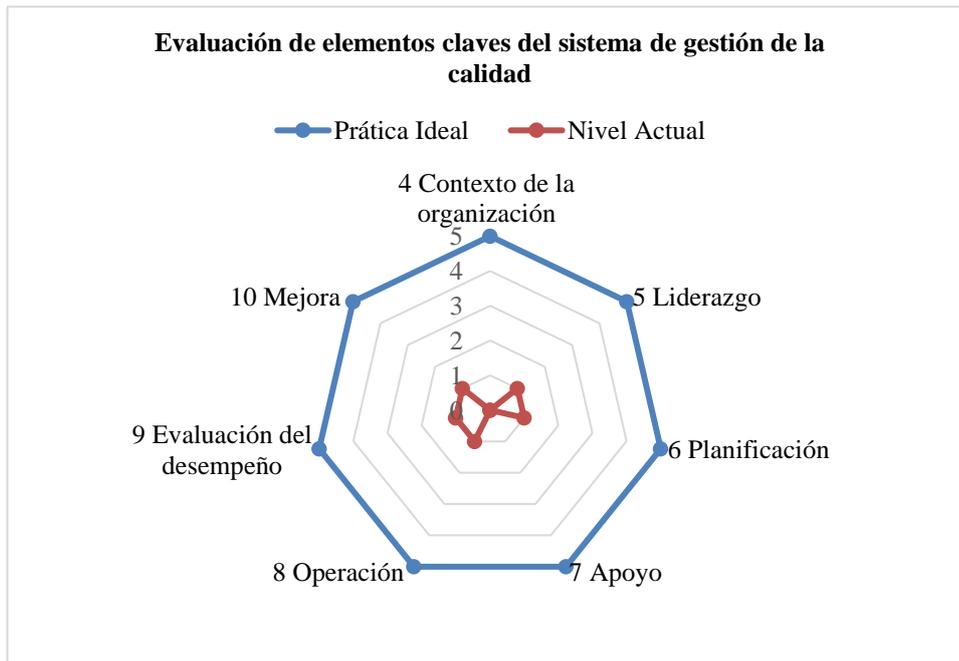
Tabla 10. (Continuación)

Elemento clave (Correspondencia con ISO 9001)	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
¿La compañía planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios? (8.1 a 8.7)	Existe identificación de procesos de manera informal y se gestiona de manera aislada.	✓ Los procesos se planifican y se gestionan de manera informal y para casos puntuales.	Los procesos clave, tales como aquellos relacionados con la satisfacción del cliente y la realización del producto se definen y gestionan interdependientemente.	Las necesidades y expectativas de las partes interesadas identificadas se utilizan como elementos de entrada para la planificación de los procesos.	Se pueden demostrar las mejoras en la agilidad, flexibilidad e innovación de los procesos.	Los resultados de los procesos clave son superiores al promedio del sector de la organización.
¿Cómo se realiza el seguimiento de los resultados? (9.1 al 9.2)	✓ No se determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	Los indicadores financieros, comerciales y de productividad están implementados.	Se realiza el seguimiento de la satisfacción del cliente, los procesos de realización clave y el desempeño de los proveedores.	Se realiza el seguimiento de la satisfacción de las personas de la organización y sus partes interesadas.	Los indicadores clave de desempeño están alineados con la estrategia de la organización y se utilizan para realizar el seguimiento.	Los indicadores clave de desempeño están integrados en el seguimiento en tiempo real de todos los procesos, y el desempeño se comunica a las partes interesadas pertinentes.
¿Se determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente? (10.1 al 10.3)	No existe actividad alguna para mejorar los procesos, la oferta de productos y servicios.	✓ Las actividades de mejora son para casos puntuales basadas en las quejas del cliente o relacionadas con aspectos reglamentarios o de mercado.	Se han implementado procesos de mejora básicos, basados en acciones correctivas y preventivas.	Se pueden demostrar esfuerzos de mejora en la mayoría de los productos y de los procesos clave de la Organización.	Los resultados generados por los procesos de mejora aumentan el desempeño de la organización.	Hay evidencias de una fuerte relación entre las actividades de mejora y el logro de resultados superiores al promedio del sector para la compañía.

Fuente: Entrevista a las partes interesadas

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 6: Ilustración de resultados del nivel actual del sistema de gestión de la calidad



Fuente: Información de la tabla diez del presente trabajo de titulación.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

3.5.1.3 Satisfacción del cliente

Para determinar la satisfacción del cliente se ha utilizado una encuesta que se aprecia en el anexo 1 y la página web de la compañía para medir el nivel actual de satisfacción en cada una de las dimensiones que configuran la calidad de servicio según la escala SERVQUAL adaptado para el presente trabajo, propuesto por Parasuraman (1988, 1991).

La encuesta aplicada a una muestra de doscientos treinta y nueve clientes externos contiene un cuestionario que están constituidos por preguntas cerradas con una escala de respuesta Likert de 5 opciones como se aprecia en la tabla 8, en la que 1 (mínima puntuación) significa muy insatisfecho y 5 (máxima puntuación) significaba muy satisfecho con cada una de las variables de la calidad de servicio.

En las siguientes páginas (p.46 al p. 57) se presenta la tabulación y análisis de resultados de la encuesta aplicada que muestra el nivel de satisfacción de los clientes, con respecto a las dimensiones que configuran la calidad de servicio. Además, con la finalidad de presentar un análisis claro y preciso las respuestas se agrupan en dos partes, insatisfecho que equivale a la opción 1, 2 y 3; y satisfecho que equivale a la opción 4 y 5.

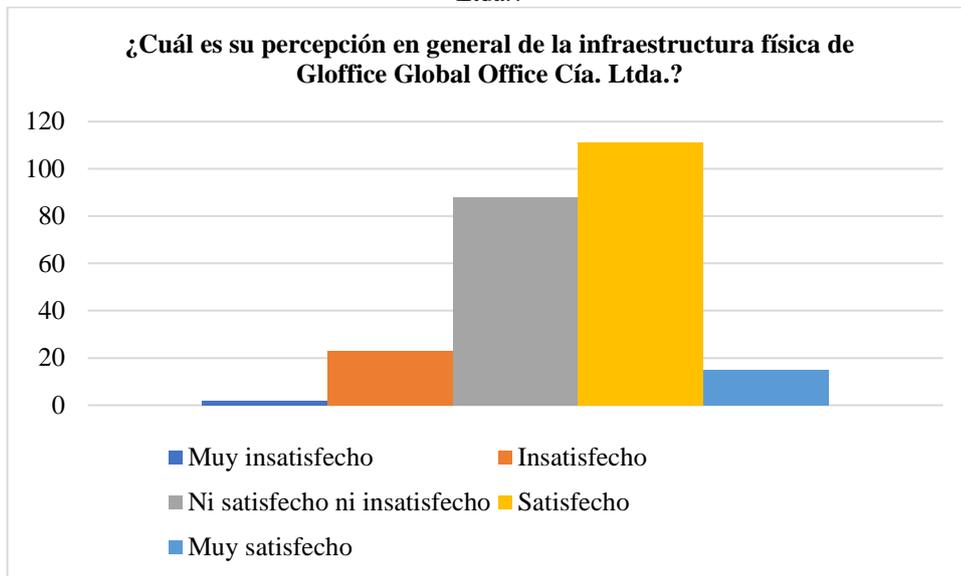
Pregunta No. 1 ¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física de Gloffice Global Office Cía. Ltda.?

Tabla 11. ¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física de Gloffice Global Office Cía. Ltda.?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Muy insatisfecho	2	1%	Insatisfecho
2 Insatisfecho	23	10%	
3 Ni satisfecho ni insatisfecho	88	37%	
4 Satisfecho	111	46 %	Satisfecho
5 Muy satisfecho	15	6%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 7: ¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física de Gloffice Global Office Cía. Ltda.?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: elementos tangibles

Análisis: La mayoría de los clientes encuestados el cincuenta y dos por ciento exactamente se muestra satisfecho en su precepción en general sobre la infraestructura física de Gloffice Office Cía. Ltda. esto es porque las instalaciones de la compañía son nuevas, y ofrecen un ambiente fresco y renovado; el resto de los encuestados cuarenta y ocho por ciento muestra su insatisfacción.

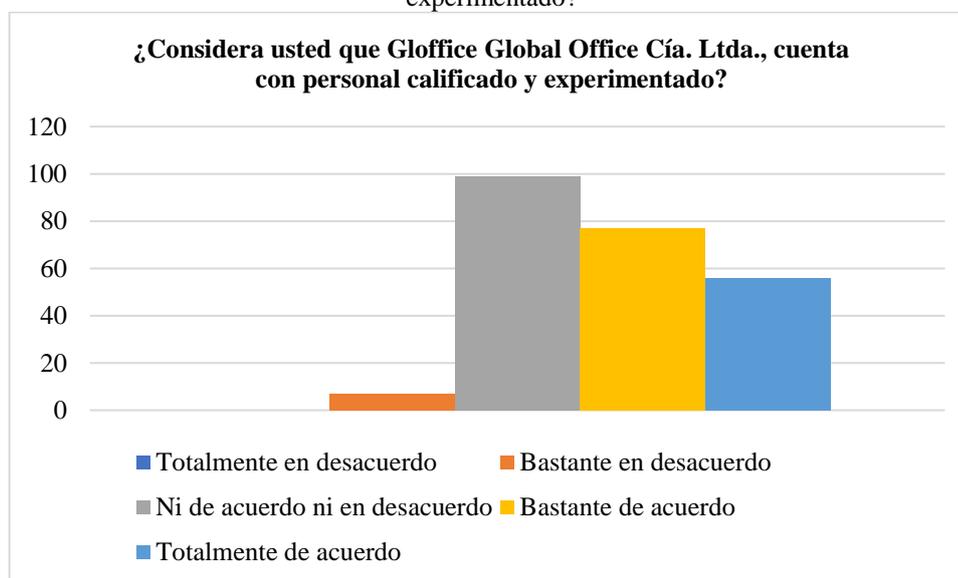
Pregunta No. 2 ¿Considera usted que Gloffice Global Office Cía. Ltda., cuenta con personal calificado y experimentado?

Tabla 12. ¿Considera usted que Gloffice Global Office Cía. Ltda., cuenta con personal calificado y experimentado?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	0	0%	No
2 Bastante en desacuerdo	7	3%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	41%	
4 Bastante de acuerdo	77	32 %	Si
5 Totalmente de acuerdo	56	23%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 8: ¿Considera usted que Gloffice Global Office Cía. Ltda., cuenta con personal calificado y experimentado?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Fiabilidad

Análisis: Tomando en consideración la equivalencia de las respuestas el cuarenta y cuatro por ciento percibe que la compañía no cuenta con personal calificado y experimentado, la cual se traduce en uno de los factores negativos que disminuyen la satisfacción del cliente. Mientras el cincuenta y seis por ciento opina que la compañía si cuenta con personal calificado y experimentado para resolver cualquier situación que se presente.

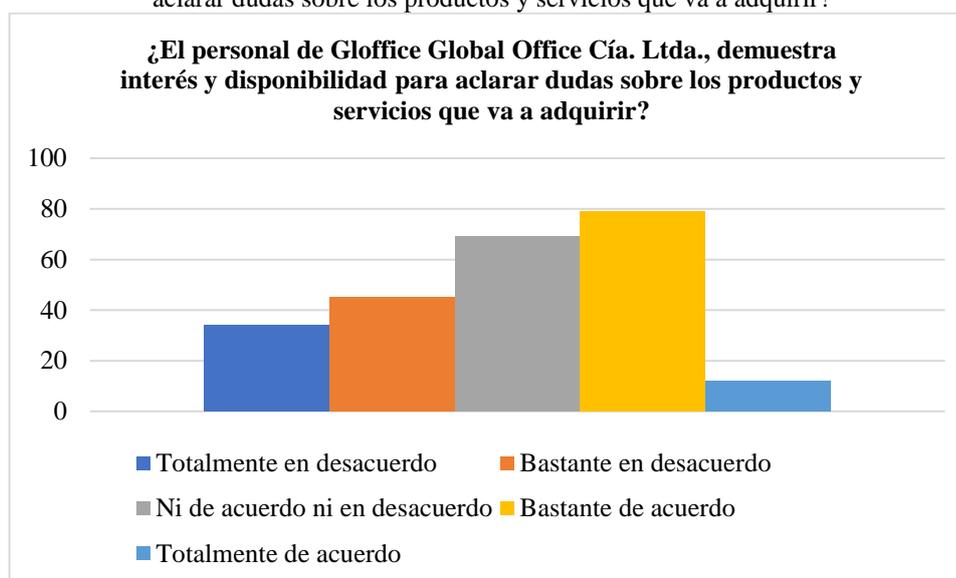
Pregunta No. 3 ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir?

Tabla 13. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	34	14,23%	No 62%
2 Bastante en desacuerdo	45	18,83%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	28,87%	
4 Bastante de acuerdo	79	33,05%	Si 38%
5 Totalmente de acuerdo	12	5,02%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 9: ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Fiabilidad

Análisis: De un total de doscientos treinta y nueve clientes externos encuestados el sesenta y dos por ciento menciona que el personal de la compañía no demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir traduciendo en nivel altos de insatisfacción. Y la otra parte un treinta y ocho por ciento afirma que el personal de la compañía si demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir.

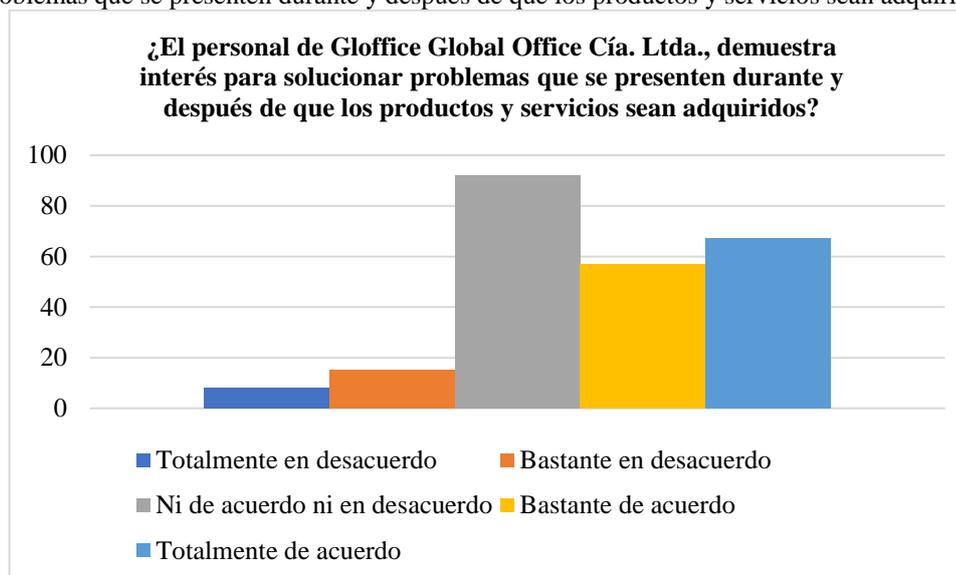
Pregunta No. 4 ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos?

Tabla 14. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	8	3,35%	No 51%
2 Bastante en desacuerdo	17	8,28%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	38,49%	
4 Bastante de acuerdo	55	21,85%	Si 49%
5 Totalmente de acuerdo	67	28,03%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 10: ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Empatía

Análisis: El cliente externo en un cincuenta y uno por ciento asevera que el personal de la compañía no demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos. Se considera que este escenario facilita a la insatisfacción. Por otro lado, el cuarenta y nueve por ciento opina de manera positiva en este aspecto.

Pregunta No. 5 ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., les ofrece productos y servicios acordes a sus expectativas y necesidades?

Tabla 15. ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., les ofrece productos y servicios acordes a sus expectativas y necesidades?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	3	1,26%	No
2 Bastante en desacuerdo	68	28,45%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	82	34,31%	
4 Bastante de acuerdo	70	29,29%	Si
5 Totalmente de acuerdo	16	6,69%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 11: ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., les ofrece productos y servicios acordes a sus expectativas y necesidades?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Fiabilidad

Análisis: En opinión de los clientes externos sobre la oferta de productos y servicios son acordes a sus expectativas y necesidades el sesenta y cuatro por ciento muestra su insatisfacción, por causas que los productos y servicios tecnológicos están en constante innovación y cambio y al mercado ecuatoriano llega con cierto retraso. Por otra parte, un pequeño porcentaje que equivale al treinta y seis por ciento dice estar satisfecho en este ámbito.

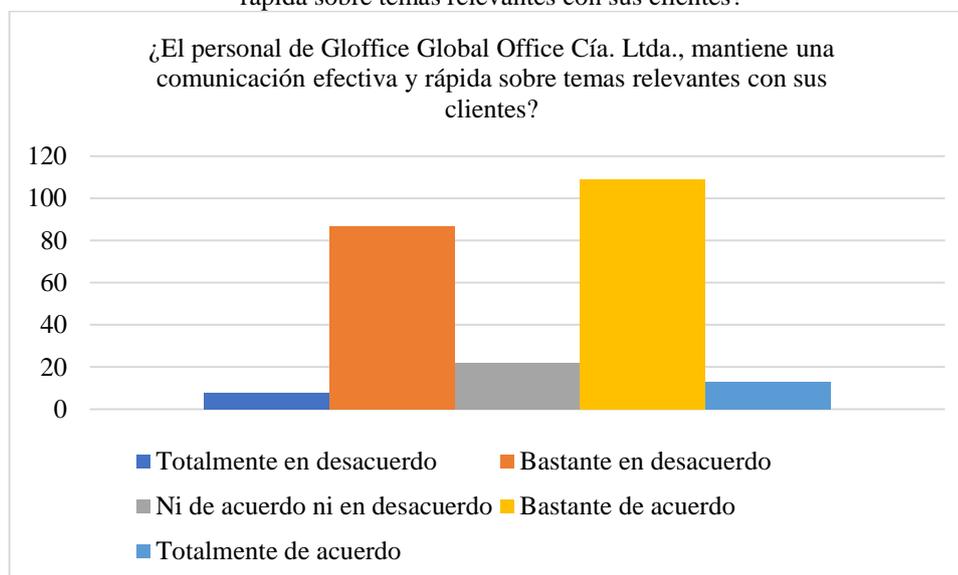
Pregunta No. 6 ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., mantiene una comunicación efectiva y rápida sobre temas relevantes con sus clientes?

Tabla 16. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., mantiene una comunicación efectiva y rápida para responder sus requerimientos?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	13	5,44%	No
2 Bastante en desacuerdo	87	36,40%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	9,21%	
4 Bastante de acuerdo	109	45,61%	Si
5 Totalmente de acuerdo	8	3,35%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 12: ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., mantiene una comunicación efectiva y rápida sobre temas relevantes con sus clientes?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Capacidad de respuesta

Análisis: La percepción de los clientes externos es negativa que contesta no en un cincuenta y uno por ciento con respecto si el personal de la compañía mantiene una comunicación efectiva y rápida sobre temas relevantes. Mientras que el cuarenta y nueve por ciento percibe positivamente dentro de esta dimensión de la calidad de servicio de la compañía.

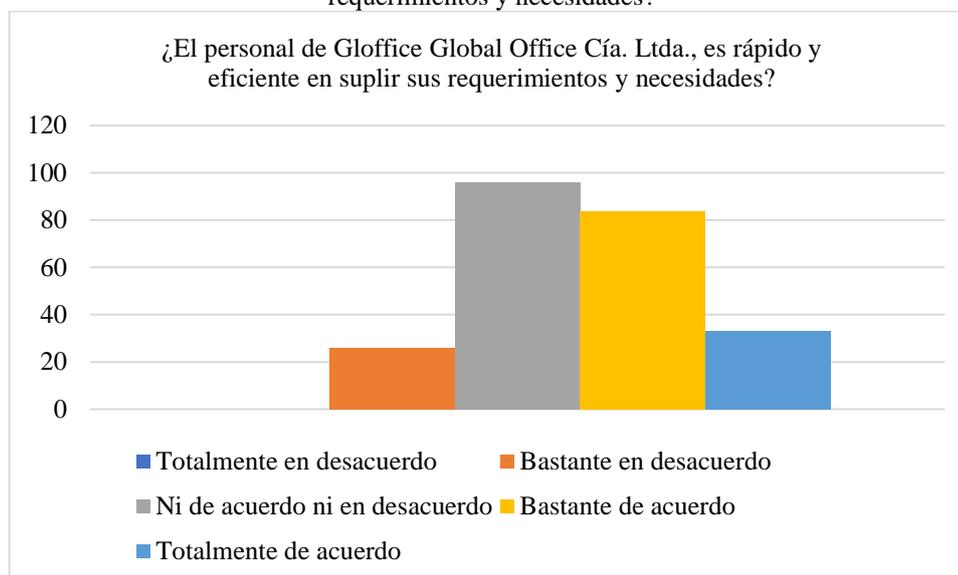
Pregunta No. 7 ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., es rápido y eficiente en suplir sus requerimientos y necesidades?

Tabla 17. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., es rápido y eficiente en suplir sus requerimientos y necesidades?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	No
2 Bastante en desacuerdo	26	10,88%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	40,17%	
4 Bastante de acuerdo	84	35,15%	Si
5 Totalmente de acuerdo	33	13,81%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 13: ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., es rápido y eficiente en suplir sus requerimientos y necesidades?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Capacidad de respuesta

Análisis: En sentir de los clientes el cincuenta y dos por ciento confirma que el personal de la compañía no es rápido y eficiente en suplir los requerimientos y necesidades traduciendo en la insatisfacción de los clientes externos. A diferencia, el cuarenta y ocho por ciento de los encuestados testifican de manera positiva dentro de este contexto. Los datos muestran la evidente insatisfacción en la mayoría de los clientes.

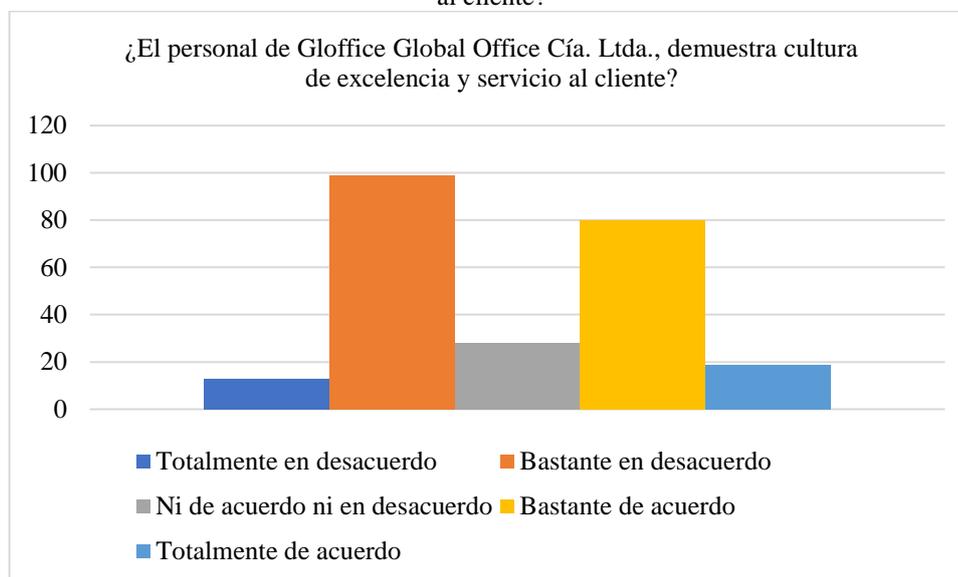
Pregunta No. 8 ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente?

Tabla 18. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	13	5,44%	No
2 Bastante en desacuerdo	99	41,42%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	12,13%	
4 Bastante de acuerdo	79	33,05%	Sí
5 Totalmente de acuerdo	19	7,95%	
TOTAL	239	100%	41%

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 14: ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Fiabilidad

Análisis: Sobre si el personal de la compañía demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente el cincuenta y nueve por ciento opina que no y el cuarenta y uno por ciento asevera que sí. Uno de los componentes que contribuyen a tener este escenario es la falta de la aplicación del principio de enfoque al cliente en la compañía.

Pregunta No. 9 ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?

Tabla 19. ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	No 23%
2 Bastante en desacuerdo	0	0,00%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	23,43%	
4 Bastante de acuerdo	61	25,52%	Si 77%
5 Totalmente de acuerdo	122	51,05%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 15: ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Seguridad

Análisis: El setenta y siete por ciento de los clientes afirman que la compañía si le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos. Mientras el veinte y tres por ciento opina que no. Esta situación actual se presenta porque la gestión de la garantía de los productos y servicios está a cargo de compañías que fabrican.

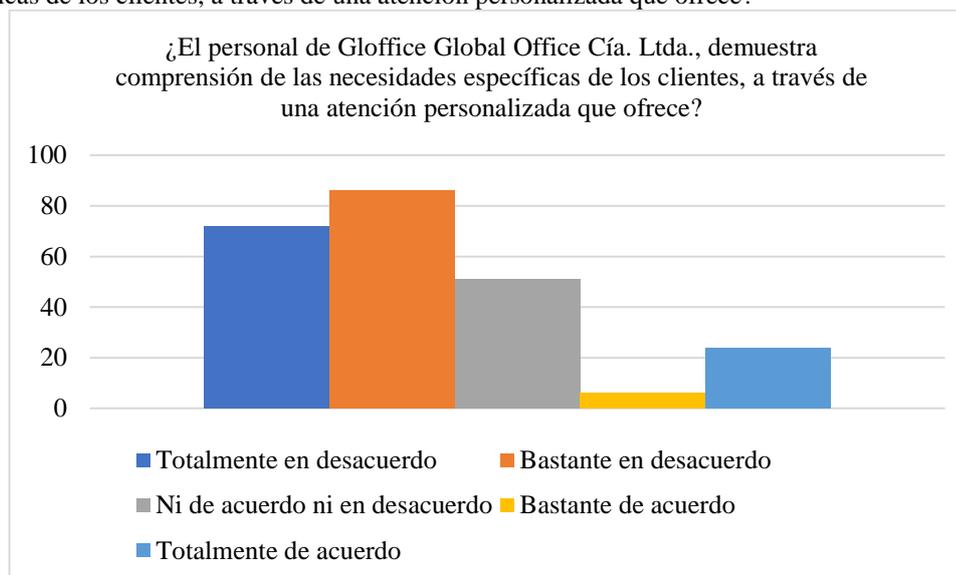
Pregunta No. 10 ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece?

Tabla 20. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece?

Respuesta	Subtotal	Porcentaje	Equivalencia
1 Totalmente en desacuerdo	72	30,13%	No 87%
2 Bastante en desacuerdo	86	35,98%	
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	21,34%	
4 Bastante de acuerdo	24	10,04%	Si 13%
5 Totalmente de acuerdo	6	2,51%	
TOTAL	239	100%	

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Gráfico 16: ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece?



Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Dimensión de calidad de servicio: Empatía

Análisis: En los clientes de la compañía existe insatisfacción en un ochenta y siete por ciento respecto a si el personal demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece. Mientras que la opinión del trece por ciento es positiva. Este escenario se presenta por ausencia de determinación de necesidades y requerimientos de los clientes y su socialización con los que forman parte de la compañía.

3.5.1.4 Contexto de la organización

Para llevar a cabo el análisis de la situación actual del contexto de la organización se ha utilizado la herramienta “análisis FODA” que permite conocer la situación real en que se encuentra la compañía y planear una estrategia de futuro. La herramienta análisis FODA fue introducida en 1977 por los profesores de la universidad de Harvard, Kenneth Andrews y Roland Christensen publicada en la revista “Business Policy Text and Cases”.

Como antecedente para desarrollar el análisis FODA es necesario determinar los factores determinantes de éxito que influyen positiva o negativamente en el desempeño global de la compañía, las cuales, se detalla en la tabla 21.

Tabla 21. Componentes del contexto de la organización

Factores internos	Factores externos
Recurso humano	Económico-Social
Infraestructura y organización interna	Clientes
Financiero	Proveedores
Procesos	Mercado
Productos y servicios	Competidores
Tecnología interna	Tecnología externa

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Posteriormente, a través del análisis de los factores externos e internos se ha elaborado la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), que facilita una radiografía precisa de la situación real de la compañía. Los resultados del análisis FODA se presenta en la Figura 17 denominada matriz FODA.

Cabe enfatizar que la compañía tiene fuerte debilidad en la rotación de personal y la carencia de gestión por procesos, gestión de la calidad y enfoque al cliente, lo cual se deriva en uso ineficiente de los recursos, incapacidad para diferenciarse de la competencia, y bajo nivel de satisfacción de sus clientes, en consecuencia, poniendo en peligro la supervivencia de la compañía dentro de un entorno cada vez más complejo y dinámico.

Gráfico 17: Matriz FODA de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Análisis interno	<p>Funciones claras y específicas. Personal capacitado y con alto nivel de conocimiento en sus competencias. Precios competitivos Adecuados canales de comunicación interna y externo. Posicionamiento en el mercado local</p>	<p>Alto nivel de rotación de personal. Carencia de Gestión por Procesos y enfoque al cliente Inexistencia de un sistema adecuado de gestión de la calidad.. Falta de reinversión para mejora continua y crecimiento. Carencia de planes de capacitación. Inadecuado contacto con proveedores</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Análisis externo	<p>Desarrollo de la tecnología Crecimiento de tendencia de cultura tecnológica. Mercado en crecimiento. Variedad de proveedores</p>	<p>Alto costo de la vida. Incertidumbre de políticas comerciales y fiscales. Incremento de competidores. Barreras para importación de productos.</p>

Fuente: Análisis de factores internos externos, entrevistas y talleres con las partes interesadas de la compañía

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Seguidamente, se ha efectuado la evaluación de los factores externos (oportunidades y amenazas) e internos (fortalezas y debilidades) en el marco del análisis del contexto de la organización utilizando la herramienta conocida como, “matriz de evaluación del factor externo e interno” introducida y desarrollada por varios autores, entre ellos se destaca Fred R. David (2013) profesor de la Universidad de Carolina del Sur publicada en el libro de su autoría “Conceptos de administración estratégica”, que permite resumir y evaluar los factores externos e internos determinantes de éxito que afectan a la compañía y a su sector.

a) Evaluación de los factores externos

Según afirma David (2013) una matriz de evaluación del factor externo (EFE) permite resumir y evaluar la información (1) económica; (2) sociales, culturales, demográficas y ambientales; (3) políticas, gubernamentales y legales; (4) tecnológicas y; (5) competitivas. El resultado se ilustra en la tabla 22.

Tabla 22. Matriz de evaluación del factor externo

Factores externos determinantes de éxito		Peso	Calificación	Puntuación
Oportunidades				
O1	Desarrollo de la tecnología	0,09	2	0,18
O2	Crecimiento de tendencia de cultura tecnológica	0,15	3	0,45
O3	Mercado en crecimiento	0,15	2	0,30
O4	Variedad de proveedores	0,07	2	0,14
Amenazas				
A1	Alto costo de la vida	0,10	3	0,30
A2	Incertidumbre de políticas comerciales y fiscales	0,12	3	0,36
A3	Incremento de competidores	0,16	1	0,16
A4	Barreras para importación de productos	0,16	3	0,48
Puntuación ponderada TOTAL		1,00		2,37

Nota: La calificación de 1 a 4 indica qué tan eficazmente responden las estrategias actuales de la compañía a ese factor, donde 4 = la respuesta es superior, 3 = la respuesta está por encima del promedio, 2 = la respuesta el promedio y 1 = la respuesta es deficiente.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Sin importar el número de oportunidades o amenazas incluidas en una matriz EFE, la puntuación ponderada total más alta posible para una compañía es de 4,0, y la más baja posible es de 1,0. La puntuación ponderada total promedio es de 2,5. Una puntuación ponderada total de 4,0 indica que la compañía está respondiendo extraordinariamente bien a las oportunidades y amenazas existentes en su sector. Una puntuación total de 1,0 indica

que las estrategias de la compañía no están ayudando a capitalizar las oportunidades ni evitando las amenazas externas (David, 2013).

Por lo tanto, el resultado de la evaluación de los factores externos se ha determinado en 2,37 lo cual indica que las estrategias de la compañía no están ayudando a capitalizar las oportunidades ni evitando las amenazas externas, es decir, que la compañía tiene una deficiente preparación para el aprovechamiento de las oportunidades en función de minimizar las amenazas del entorno.

b) Evaluación de los factores internos

David (2013) asevera que la matriz de evaluación de factores internos (EFI) es una herramienta que sintetiza y evalúa las fortalezas y debilidades más importantes encontradas en las áreas funcionales de la compañía. Véase la tabla 23.

Tabla 23. Matriz de evaluación de factores internos

Factores internos determinantes de éxito		Peso	Clasificación	Puntuación
Fortalezas				
F1	Funciones claras y específicas	0,08	4	0,32
F2	Personal capacitado y con alto nivel de conocimiento en sus competencias.	0,12	4	0,48
F3	Precios competitivos	0,09	3	0,27
F4	Adecuados canales de comunicación interna y externo	0,09	4	0,36
F5	Posicionamiento en el mercado local	0,09	4	0,36
Debilidades				
D1	Alto nivel de rotación de personal	0,05	2	0,1
D2	Carencia de gestión por procesos	0,12	1	0,12
D3	Falta de reinversión para mejoras y crecimiento	0,08	1	0,08
D4	Carencia de planes de capacitación	0,07	2	0,14
D5	Inadecuado contacto con proveedores	0,08	1	0,08
D6	Inexistencia de sistema de gestión de la calidad y enfoque al cliente	0,13	2	0,26
Puntuación ponderada TOTAL		1		2,57

Nota: La clasificación de 1 a 4 indica si representa una debilidad importante = 1, debilidad menor = 2, una fortaleza menor = 3 o una fortaleza importante = 4.

Elaborado por: Sr. Soria Jeremías

Sin importar cuántos factores se incluyen en una matriz EFI, la puntuación ponderada total puede abarcar desde un mínimo de 1,0 hasta un máximo de 4,0, con una puntuación promedio de 2,5. Las puntuaciones ponderadas totales muy inferiores a 2,5 son características de compañías con grandes debilidades internas, mientras que las puntuaciones muy superiores a 2,5 indican una posición interna fuerte (David, 2013).

Considerando las líneas anteriores, el resultado de la evaluación de los factores internos se determinó en 2,57 que refleja que la empresa si está aprovechando de manera eficiente sus fortalezas para minimizar sus debilidades.

3.5.2 Conclusiones del Análisis de la situación actual de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

3.5.2.1 En la compañía se evidencia la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad al cual antecede causas como incomprensión de principios de gestión de la calidad, falta de determinación de procesos y sus interrelaciones en términos de valor agregado, insuficiente determinación de las expectativas y necesidades de sus clientes internos y externos e incomprensión eficiente del contexto de la organización.

3.5.2.2 Se ha determinado que la satisfacción del cliente se ubica en los niveles muy bajos demostrando su insatisfacción en las tres dimensiones de la calidad de servicio, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta; por otra parte, se evidencia la satisfacción en dos dimensiones elementos tangibles y seguridad. por factores externos y no por gestión propia de la compañía.

3.5.2.3 El análisis del contexto de la organización ha llevado a concluir que la compañía tiene deficiencia en aprovechar las oportunidades para hacer frente a las amenazas, esto debe a su desconocimiento en identificar la oportunidades y amenazas que influyen en su sector. Por otra parte, la compañía si aprovecha sus fortalezas de manera eficiente para hacer frente a las debilidades.

3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

El resultado de la presente investigación determina que la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad en la compañía, conlleva a ineficiente desempeño de los procesos internos y bajos niveles de satisfacción del cliente.

En contraste, aplicando el sentido lógico y el método deductivo lleva a confirmar que contar con un sistema de gestión de la calidad mejorará el desempeño de los procesos internos en términos de eficiencia y aumentará los niveles de satisfacción del cliente.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017”.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta refleja la convicción de que el Sistema de Gestión de la Calidad contribuye a mejorar en términos de eficiencia los procesos internos y maximizar la satisfacción de los clientes.

El interés y la intención de la compañía de diseñar, adoptar y mantener el sistema de gestión de la calidad es con el fin mejorar en términos de eficiencia y valor agregado los procesos internos y demostrar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan las necesidades, requerimientos y en la medida de lo posible superen las expectativas del cliente, además cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables; para de esta manera asegurar la supervivencia de la compañía dentro de un entorno cada vez más complejo y dinámico.

El diseño y su posterior adopción del sistema de gestión de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos comúnmente aceptados para la gestión de la calidad, en este caso la norma internacional ISO 9001:2015.

Entonces, se ha diseñado el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para Gloffice Global Office Cía. Ltda., que se aprecia las siguientes páginas denominado “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad” que contiene las siguientes cláusulas: (1) objeto y campo de aplicación; (2) referencias normativas; (3) términos y definiciones; (4) contexto de la organización; (6) liderazgo; (7) planificación; (8) soporte; (9) operación; y (10) evaluación del desempeño y mejora.

“GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA.”



“Hacemos de la excelencia un hábito”.

**“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015”.**

VERSIÓN No. 1	FEBRERO 2017	CÓDIGO: SGC.V.01
----------------------	---------------------	-------------------------

Histórico de modificaciones

VERSIÓN	FECHA	CLÁUSULA	CAUSA DE MODIFICACIÓN
1	7 de feb. De 2017	Todos	Primera edición

DESTINATARIO:	Firma.....	COPIA
.....	Fecha:	<input type="checkbox"/> Controlada N° ...
		<input type="checkbox"/> No controlada N° ...

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
.....
Sr. Soria Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Sr. Ing. Lara Luis GERENTE GENERAL	Sr. Ing. Espín Eduardo INGENIERO DE EMPRESAS

27 de ene. de 2017	30 de ene. de 2017	7 de feb. de 2017
--------------------	--------------------	-------------------

INTRODUCCIÓN

El presente documento establece los requisitos del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 de la versión 2015 con una estructura de alto nivel. Esta estructura representa un índice básico que tienen que compartir cualquier norma de sistema de gestión. Está formada por diez cláusulas, los primeros tres hablan de generalidades en dónde se puede aplicar, qué normas se pueden tomar como referente y cuáles términos y definiciones son adecuados para interpretarla, y a partir de la cláusula cuarta al décimo se encuentran los requisitos del sistema de gestión de la calidad que se debe implementar.

Se pueden hacer revisiones extraordinarias al presente documento, previo consenso de los directivos de la compañía. La revisión, cambio, corrección, actualización, mantenimiento o modificación de este manual puede ser en forma total o parcial, siempre y cuando se haga constar en el histórico de modificaciones, de manera que su última edición sea válida.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente manual del sistema de gestión de la calidad es mejorar en términos de eficiencia y valor agregado los procesos internos y demostrar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan las necesidades, requerimientos y en la medida de lo posible superen las expectativas del cliente. De esta manera asegurar la supervivencia de la compañía dentro de un entorno cada vez más complejo y dinámico.

En lo que se refiere al campo de aplicación están sometidos a los lineamientos del presente manual del sistema de gestión de calidad todas las áreas funcionales, procesos internos y las partes interesadas de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El presente sistema de gestión de la calidad se basa en las directrices establecidas por el modelo normativo ISO 9001:2015, por esta razón, los documentos de referencia

indispensables para la aplicación de este documento es la ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad: Fundamento y vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Calidad.** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Las características se refieren al rasgo diferenciador; y los requisitos es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado u los recursos utilizados.
- **Sistema de gestión de la calidad.** Un sistema de gestión de la calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. Además, gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.
- **ISO.** Organización Internacional de Normalización.
- **Contexto de la compañía.** Comprender el contexto de la compañía es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la compañía. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad. de mercados, culturales, sociales y económicos.
- **Partes interesadas.** Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.
- **Manual.** Documento en el que se integra toda la información operativa y administrativa de las unidades, con la finalidad de lograr la estandarización de operaciones, procesos, procedimientos, imagen y servicio.

- **Objetivo de calidad.** Elemento del sistema de gestión de la calidad, el cual es medible y coherente con la política de la calidad.
- **Manual del sistema de gestión de la calidad.** Documento que establece requisitos para el sistema de gestión de la calidad de Gloffice Global Office Cía. Ltda. según la norma internacional ISO 9001 versión 2015.
- **Política de calidad.** Intenciones globales y orientación de Gloffice Global Office Cía. Ltda. relativa a la calidad, tal como se expresa formalmente por el gerente general de la compañía.
- **Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Procesos.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. **Satisfacción del cliente.** La percepción del cliente sobre el grado del cumplimiento de sus requerimientos.
- **Riesgo.** Efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo. Por otro lado, la incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.
- **Información.** Datos que poseen significado. Los **Datos** son hechos sobre un objeto. **Evidencia objetiva.** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Competencia.** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Además, se aplica los términos y definiciones de la norma ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

Con la finalidad de llevar de manera sistemática la elaboración del manual la codificación o código se ha desarrollado siguiendo un procedimiento que detalla a continuación:

SGG.4.1.CC

- Tres primeras letras SGC corresponden a Sistema de Gestión de la Calidad
- Los números indican el requisito de la Norma ISO 9001: 2015 número del requisito; y
- Los caracteres que siguen representan las primeras iniciales de lo que trata el requisito.

4. CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA

4.1. CONOCIMIENTO DE LA COMPAÑÍA Y DE SU CONTEXTO

Acerca del requisito:

- ⇒ Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.
- ⇒ Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Para dar cumplimiento este requisito la compañía ha determinado utilizar metodologías que sean de gran aporte analítico y permitan suministrar información suficiente y relevante del entorno, una de ellas el FODA con el fin de analizar el contexto interno y externo de la compañía. Las cuales se muestran en la información documentada “determinación del contexto de la compañía” e identificada con el código SGC-4.1COR.

CÓDIGO: SGC-4.1CC PÁGINAS: 4	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
------------------------------------	--	-----------------------------------

1. OBJETIVO

Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

2. PROCEDIMIENTO

Entradas	Actividad	Salidas
Contexto de la organización: Factores internos Factores externos	-Realizar análisis Políticos, Económicos, Socioculturales y Tecnológicos PEST. -Realizar análisis de factores internos. -Desarrollar matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas FODA, Matriz de Evaluación de Factores Externos EFE. Matriz de Evaluación de Factores Internos EFI.	Comprensión del contexto de la organización

3. ANÁLISIS PEST

Factores externos	Condición
Políticos: - Ambiente de incertidumbre por el cambio de gobierno. - Acuerdo comercial multipartes con la Unión Europea.	R O
Económicos: - Alto costo de la vida. - Altas tasas arancelarias para la importación de productos tecnológicos. - Dinamización de la economía local por partes de los estudiantes universitarios de diferentes lugares.	R R O
Socio-culturales: - Tendencia de cultura tecnológica. - Exigencia de altos niveles de calidad de los productos y servicios. - Bajos niveles de inserción laboral de los jóvenes	O O R
Tecnológicas: - Acceso en crecimiento a tecnologías de la información y comunicación TICs - Rápida obsolescencia de productos y servicios tecnológicos.	O R
<i>Nota: O = Oportunidad, R = Riesgo o Amenaza</i>	

4. ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS

Factores Internos	Condición
Personas: - Personas idóneo y competente.	F

- Alto nivel de rotación.	D
- Inexistencia de programas de capacitación	D
Gestión:	
- Funciones claras y específicas.	D
- Carencia de gestión por procesos.	D
- No aplica el enfoque de sistema de gestión de calidad.	D
- Ausencia de enfoque al cliente.	
Infraestructura:	
- Situado estratégicamente en el centro de la ciudad.	F
- Ambiente amplio y moderno.	F
Cultura:	
- Fomento a la creatividad, innovación y apertura mental.	F
- Fomento del estilo gerencial participativo.	F
<i>Nota: F = Fortaleza, D = Debilidad o riesgo</i>	

5. MATRIZ FODA

Análisis interno	Fortalezas (+) 1. Personas idóneo y competente. 2. Situado estratégicamente en el centro de la ciudad. 3. Ambiente amplio y moderno. 4. Fomento a la creatividad, innovación y apertura mental. 5. Fomento del estilo gerencial participativo.	Debilidades (-) 1. Alto nivel de rotación. 2. Inexistencia de programas de capacitación. 3. Funciones claras y específicas. 4. Carencia de gestión por procesos. 5. No aplica el enfoque de sistema de gestión de calidad. 6. Ausencia de enfoque al cliente.
Análisis externo	Oportunidades (+) 1. Acuerdo comercial multipartes con la Unión Europea. 2. Dinamización de la economía local por partes de los estudiantes universitarios de diferentes lugares. 3. Tendencia de cultura tecnológica. 4. Exigencia de altos niveles de calidad de los productos y servicios. 5. Acceso en crecimiento a tecnologías de la información y comunicación TICs	Amenazas (-) 1. Ambiente de incertidumbre por el cambio de gobierno. 2. Alto costo de la vida. 3. Altas tasas arancelarias para la importación de productos tecnológicos. 4. Bajos niveles de inserción laboral de los jóvenes. 5. Rápida obsolescencia de productos y servicios tecnológicos.

6. MATRIZ EFE

Factores internos determinantes de éxito	Peso	Clasificación	Puntuación
Oportunidades			
1. Acuerdo comercial multipartes con la Unión Europea.	0,09	2	0,18

2. Dinamización de la economía local por partes de los estudiantes universitarios de diferentes lugares.	0,09	3	0,27
3. Tendencia de cultura tecnológica.	0,11	4	0,44
4. Exigencia de altos niveles de calidad de los productos y servicios.	0,21	1	0,21
5. Acceso en crecimiento a tecnologías de la información y comunicación TICs	0,03	2	0,06
Amenazas			0,00
1. Ambiente de incertidumbre por el cambio de gobierno.	0,15	3	0,45
2. Alto costo de la vida.	0,11	2	0,22
3. Altas tasas arancelarias para la importación de productos tecnológicos.	0,14	1	0,14
4. Bajos niveles de inserción laboral de los jóvenes.	0,03	4	0,12
5. Rápida obsolescencia de productos y servicios tecnológicos.	0,04	4	0,16
Puntuación ponderada TOTAL	1		2,25
Nota: La calificación de 1 al 4 indica, qué tan eficazmente responden las estrategias actuales de la compañía a ese factor, donde 4 = Excelente, 3 = Muy bueno, 2 = Regular y 1 = Deficiente			

7. MATRIZ EFI			
Factores internos determinantes de éxito	Ponderación	Clasificación	Puntuación
Fortalezas			
1. Personas idóneo y competente.	0,09	4	0,36
2. Situado estratégicamente en el centro de la ciudad.	0,12	4	0,48
3. Ambiente amplio y moderno.	0,07	3	0,21
4. Fomento a la creatividad, innovación y apertura mental.	0,07	3	0,21
5. Fomento del estilo gerencial participativo.	0,04	4	0,16
Debilidades			
1. Alto nivel de rotación.	0,1	1	0,1
2. Inexistencia de programas de capacitación.	0,01	2	0,02
3. Funciones claras y específicas.	0,02	1	0,02
4. Carencia de gestión por procesos.	0,08	1	0,08
5. No aplica el enfoque de sistema de gestión de calidad.	0,32	1	0,32
6. Ausencia de enfoque al cliente.	0,08	1	0,08
Puntuación ponderada TOTAL	1		2,04
Nota 2: Consisten en dar pesos según su importancia que la suma total siempre debe dar 1 sin importar el número de factores.			

Nota 3: La clasificación de 1 a 4 indica si representa una debilidad importante = 1, debilidad menor = 2, una fortaleza menor = 3 o una fortaleza importante = 4.

8. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA

Esta información documentada se dará seguimiento y revisión, cuando menos, una vez al año, en el mes de diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en cuestiones internas y externas.

9. RESPONSABLE

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar ésta información documentada es la alta dirección de la compañía.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Acerca del requisito:

⇒ Determinar las partes interesadas y los requisitos pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.

La compañía ha determinado como pieza fundamental para la prestación de servicio determinar las partes interesadas y que pueden afectar positiva o negativamente el rendimiento y las decisiones de la compañía, por lo que, motivado por su relevancia establece la información documentada con Código SGC-4.2PI y a través de la misma da conformidad a este requisito.

CÓDIGO: SGC-4.2PI NO. DE PÁG.: 4	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	---	-----------------------------------

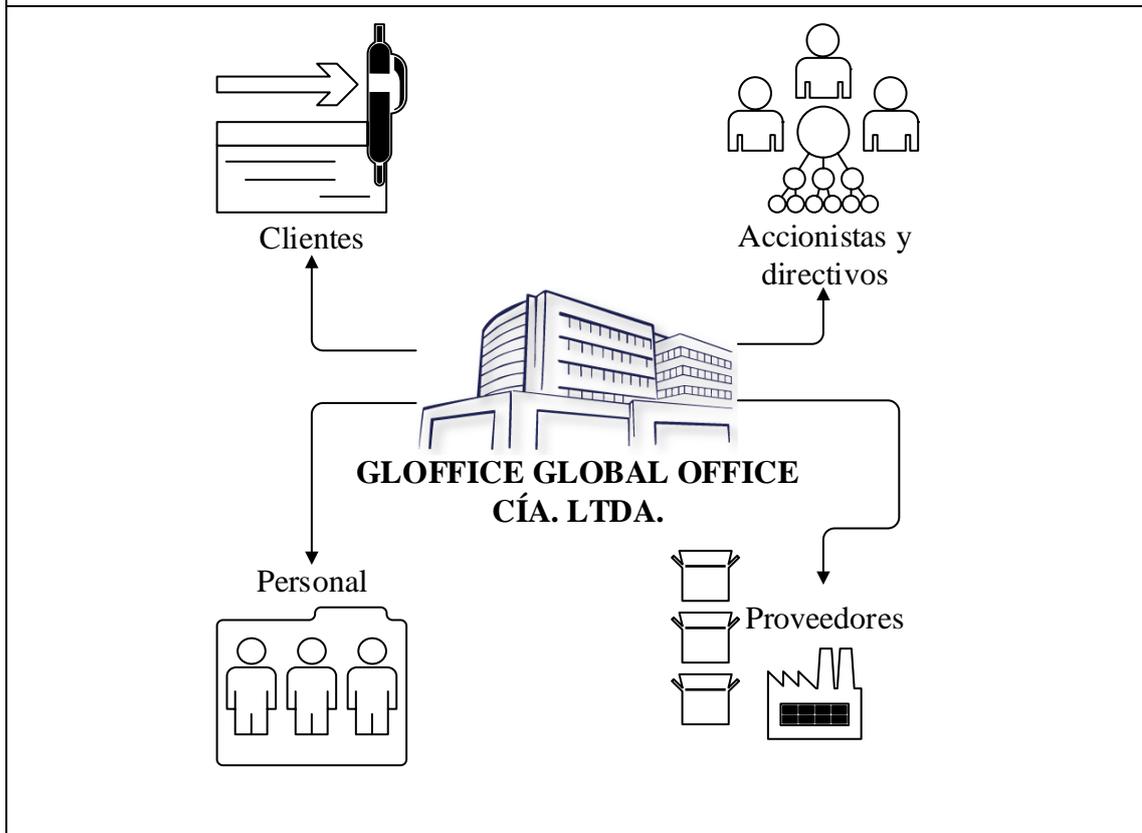
1. OBJETIVO

Determinar las partes interesadas y los requisitos pertinentes para el sistema de gestión de la calidad SGC.

2. CÓMO REALIZAR

Entradas	Actividad	Salidas
<p>Comprensión del contexto de la organización.</p> <p>Procesos de la organización.</p> <p>Partes interesadas comunes de compañías similares.</p>	<p>- Describir las partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad</p> <p>- Analizar las partes interesadas Ref.: SGC-4.2PI.AN-1</p>	<p>Determinación de las partes interesadas.</p> <p>Registro de los requisitos de las partes interesadas</p>

3. DETERMINAR LAS PARTES INTERESADAS PARA SGC



4. ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

Para realizar el análisis de las partes interesadas se ha utilizado y se utilizará en próximas actualizaciones la información documentada “Metodología de identificación y análisis de las partes interesadas” que se encuentra detallado en el formato identificado con el código SGC-4.2PI.AN-1 el mismo que contiene la metodología para llevar a cabo el análisis.

Continúa siguiente página

PARTES INTERESADAS	INTERACCIÓN	REQUISITOS IMPLÍCITOS O LEGALES		CÓMO PODRÍA LAS PARTES INTERESADAS	
	Proceso con el que interactúa	Necesidades	Expectativas	Impactar al SGC	Ser impactado por el SGC
1º. Cliente	SGC, gestión de ventas, mantenimiento y servicio técnico, atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Productos y servicios tecnológicos de calidad a precios competitivos. - Facilidades de pago y de diferentes formas: dinero electrónico, tarjetas de crédito o débito, transferencias bancarias, PayPal. - “Derecho a que (...) oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad”. Art.4 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) 	<ul style="list-style-type: none"> - La adquisición de productos y servicios que superen las expectativas. - Seguridad en transacciones y a conveniencia. - Estricto cumplimiento de las leyes y reglamentos. 	Niveles de exigencia, constantes requerimientos de mejora.	Beneficios en la calidad de bienes y servicios, excelencia y enfoque al cliente
2º. Personal de la compañía	Gestión de compras, gestión de ventas, contabilidad y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral. - Oportunidades de ascenso y programas de capacitación. - Funciones claras y específicas y claridad en la cadena de mando. - Remuneración justa y pago de utilidades. - “Que proporcionen oportunamente (...) los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad absoluta de la estabilidad laboral. Desarrollo profesional y participación en la decisión de la compañía. Superación en el cumplimiento de las leyes laborales. 	Entendimiento y eficiencia en el desarrollo de los procesos.	Gestión de conocimiento. Cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

		para que éste sea realizado”. Art. 42 – 8 Código de Trabajo (CT)			
3°. Proveedores	Gestión de compras, contabilidad	- Negociación de mutuo beneficio. - Pagos oportunos y en términos definidos.	- Tendencia en crecimiento de ventas.	Aprovisionamiento oportuno de mercaderías. Debida manipulación y custodia desde la fábrica hasta el punto de entrega y que no afecte la calidad de mercaderías.	Procesos eficientes de venta.
4°. Accionistas y directivos	Administración estratégica del SGC, gestión de talento humano, mejora continua, gestión de riesgos y oportunidades	- Desempeño global eficiente de la compañía. - Ventaja competitiva. - Establecimiento de procesos esenciales de valor agregado. - Conformidad del SGC, logro de los objetivos de calidad, satisfacción del cliente	Eficacia, eficiencia y economía en las actividades de la compañía. Compromiso y participación del personal en el logro de los resultados previstos.	Su apoyo, presencia y liderazgo es necesario en la implementación y mantenimiento del SGC	La falta de coherencia en su estilo de liderazgo puede retrasar o hacer fracasar la implementación del SGC.
PARTES INTERESADAS	ANÁLISIS DE RELEVANCIA			COMPROMISO	
	Influencia	Impacto	Resultado de análisis	¿Cómo vamos a involucrar a este grupo de interés?	
1°. Clientes	Baja	Alto	Mantener satisfechos	Satisfacción del cliente, actualización constante de requisitos y manual del SGC.	
2°. Personal	Alta	Bajo	Mantener informado.	Designación de funciones y responsabilidades.	
3°. Proveedores	Baja	Bajo	Monitorear.	Comunicación eficiente sobre procesos que involucran.	
4°. Accionistas y	Alta	Alto	Trabajar cerca con ellos	Participación proactiva en la implementación del SGC.	

<p>5. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN Esta información documentada se dará seguimiento y revisión, cuando menos, una vez al año, en el mes de diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en cuestiones internas y externas.</p>		<p>6. RESPONSABLE El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar ésta información documentada es la alta dirección de la compañía.</p>
<p>ELABORADO POR: Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN</p>	<p>REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS</p>	<p>APROBADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS</p>

CÓDIGO: SGC-4.2PLAN-1 TOTAL PÁG.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	--

1. OBJETIVO
Determinar las partes interesadas y los requisitos pertinentes para el sistema de gestión de la calidad SGC.

2. DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTA PARTE INTERESADA

- *Complete este cuestionario para descubrir cuáles son las necesidades y expectativas de las partes interesadas sobre el sistema de gestión de la calidad.*
- *Realice un taller con la presencia del personal y alta dirección de la compañía para obtener la información pertinente.*

2.1. Identificación de la parte interesada

Nombre/Puesto/Rol:	Datos de contacto:
Proceso en el que participa:	Fecha de entrevista:

2.2. Requerimientos
¿Qué resultados requiere, espera o desea del proceso o del SGC? Las necesidades y expectativas pueden categorizarse en términos de: función, costo, tiempo, sorpresas, flexibilidad, eficacia.

Elementos mencionados	Expectativa
1.	
2.	
3.	
...	

2.3. Medidas
¿Qué medidas podríamos utilizar para validar que estamos logrando sus requerimientos?

1.
2.
3.
...

2.4. Impacto
¿Qué cambios espera en su persona u organización por el desempeño de nuestro SGC?

1.
2.
3.
...

2.5. Participación			
<i>¿Cómo ve su rol al interactuar en el proceso?</i>			
1.			
2.			
3.			
...			
2.6. Sus aportaciones y roles			
<i>¿Qué elementos o cambios cree usted o su organización deben proporcionar para que nuestro sistema sea eficaz? ¿Quién sería el responsable de estas aportaciones?</i>			
Aportaciones	Responsabilidades		
1.			
2.			
3.			
...			
3. ACTIVIDAD DEL ANALISTA			
- Mencione posibles impactos (+) o (-) que éste interesado podría tener sobre la compañía.			
- Mencione posibles impactos (+) o (-) que la compañía podría tener sobre éste interesado.			
4. CLASIFIQUE EL NIVEL DE RELEVANCIA DEL INTERESADO PARA EL SGC			
4.1. MATRIZ DE INFLUENCIA E IMPACTO			
- Determinar en qué cuadrante se ubica cada una de las partes interesadas.			
IMPACTO	ALTO	Mantener satisfecho Mantener informados nunca ignorarlos	Trabajar cerca con ellos Gestionar atentamente (Riesgos y oportunidades)
	BAJO	Monitorear (Esfuerzo mínimo) Mantener informados con mínimo esfuerzo	Mantener informado Trabajar con ellos
		BAJA	ALTA
		INFLUENCIA	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Acerca del requisito:

- ⇒ Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Se ha establecido la información documentada “determinación alcance del sistema de gestión de la calidad” con el código SGC-4.3.A.SGC donde se da conformidad a este requisito.

CÓDIGO: SGC-4.3.A.SGC No. de pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DETERMINACIÓN ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017						
<p>1. OBJETIVO Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.</p>								
<p>2. CÓMO HACER</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Entradas</th> <th>Actividad</th> <th>Salidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comprensión del contexto de la compañía. Comprensión de partes interesadas Mapa de proceso. Catálogo de servicios.</td> <td>Reuniones Solicitar Juicio de expertos. Determinar los límites. Determinar la aplicabilidad Declaración del alcance del SGC</td> <td>Información documentada del alcance. Información documentada justificando los requisitos de la norma que no aplican.</td> </tr> </tbody> </table>			Entradas	Actividad	Salidas	Comprensión del contexto de la compañía. Comprensión de partes interesadas Mapa de proceso. Catálogo de servicios.	Reuniones Solicitar Juicio de expertos. Determinar los límites. Determinar la aplicabilidad Declaración del alcance del SGC	Información documentada del alcance. Información documentada justificando los requisitos de la norma que no aplican.
Entradas	Actividad	Salidas						
Comprensión del contexto de la compañía. Comprensión de partes interesadas Mapa de proceso. Catálogo de servicios.	Reuniones Solicitar Juicio de expertos. Determinar los límites. Determinar la aplicabilidad Declaración del alcance del SGC	Información documentada del alcance. Información documentada justificando los requisitos de la norma que no aplican.						
<p>3. DETERMINAR LÍMITES</p> <p>Se limita a los siguientes</p> <p>3.1. Servicios: Comercialización al por mayor de computadoras y equipo periférico. Clasificación Única Internacional de Industrias CIIU: 4651.01.01 Reparación y mantenimiento de computadoras y equipo periférico. CIIU: S9511.01.01</p> <table border="1"> <tr> <td>3.2. Partes interesadas</td> <td>3.3. Procesos (1) Administración y planificación; (2) Gestión de compras; (3) Mantenimiento y</td> </tr> </table>			3.2. Partes interesadas	3.3. Procesos (1) Administración y planificación; (2) Gestión de compras; (3) Mantenimiento y				
3.2. Partes interesadas	3.3. Procesos (1) Administración y planificación; (2) Gestión de compras; (3) Mantenimiento y							

(1) Clientes, (2) personal, (3) proveedores y (4) accionistas y directivos de Gloffice Global Office Cía. Ltda.	reparación de PC y equipos periféricos; (4) Gestión de ventas; (5) Gestión de recursos; (6) Gestión de talento humano; (7) Gestión financiera.
---	--

4. DETERMINAR APLICABILIDAD DE LOS REQUISITOS DEL SGC

Se aplica todos los requisitos del sistema de gestión de la calidad; excepto 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones debido a que la trazabilidad no es un requisito y no empleamos equipos de medición, además no se aplica 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios porque todos los requisitos del producto y las especificaciones se reciben de los proveedores.

5. DECLARACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Véase la información documentada SGC-4.3.AL

CÓDIGO: SGC-4.3.AL No. DE PÁG.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DECLARACIÓN ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	--	-----------------------------------

“En Gloffice Global Office Cía. Ltda., el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es la comercialización al por mayor y menor de computadoras y equipo periférico, y reparación y mantenimiento, también incluimos procesos de Administración y planificación, Gestión de compras, Mantenimiento y reparación de PC, Gestión de ventas, Gestión de recursos, Gestión de talento humano y Gestión financiera. Declaramos como no aplicables el requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios, porque todos los requisitos del producto y las especificaciones se reciben de los proveedores”.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

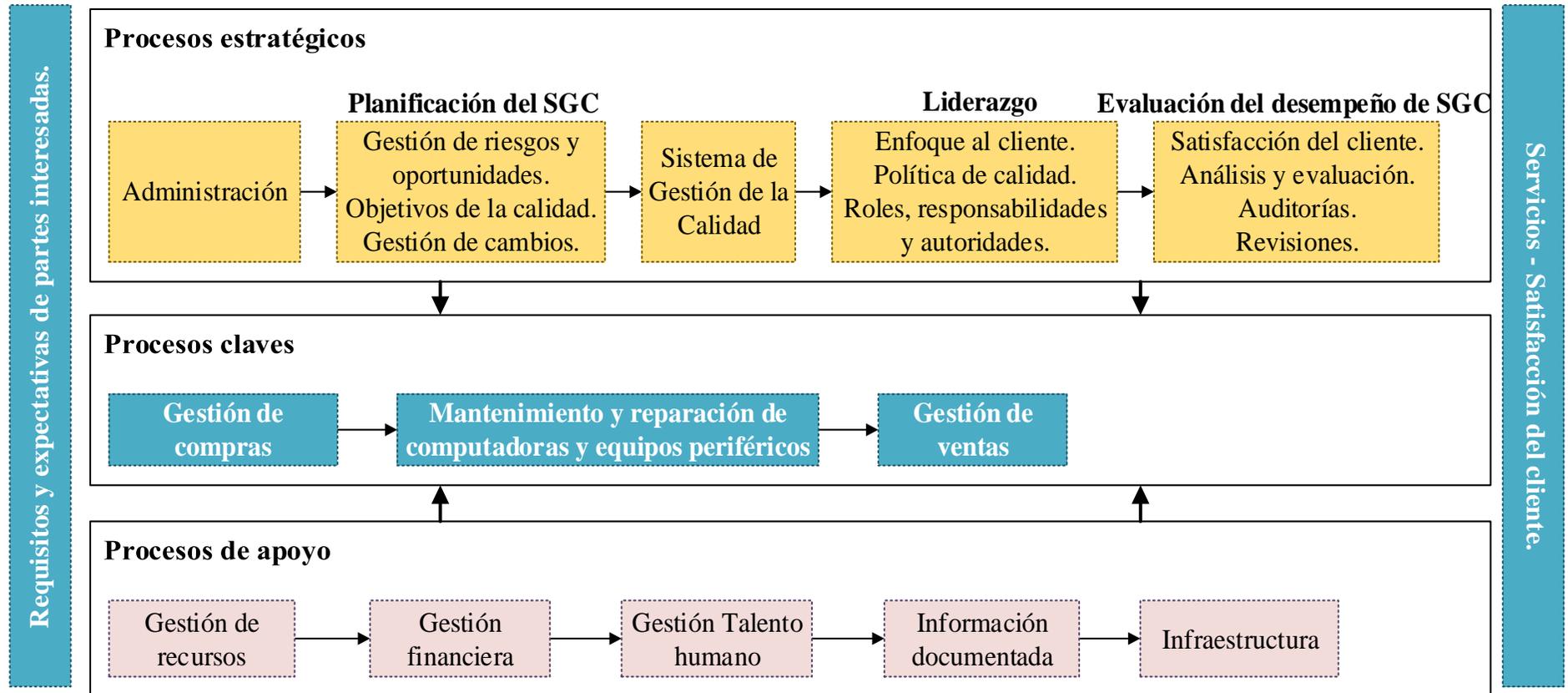
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

Acerca del requisito:

- ⇒ La compañía debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- ⇒ Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.

La compañía ha comprendido que los procesos deben gestionarse como un sistema, creando las redes de los procesos, sus secuencias y sus interacciones. La operación coherente de este sistema es llamada “enfoque de sistemas para la gestión”. En consecuencia, para dar cumplimiento a este requisito se ha desarrollado actividades pertinentes que se evidencian en la información documentada “sistema de gestión de calidad y sus procesos” con el código SGC-4.4.MPR. y la información documentada “representación esquemática del proceso” con el código SGC-4.4.A-H.1 al 4.

CÓDIGO: SGC-4.4.MPR Total Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	--	-----------------------------



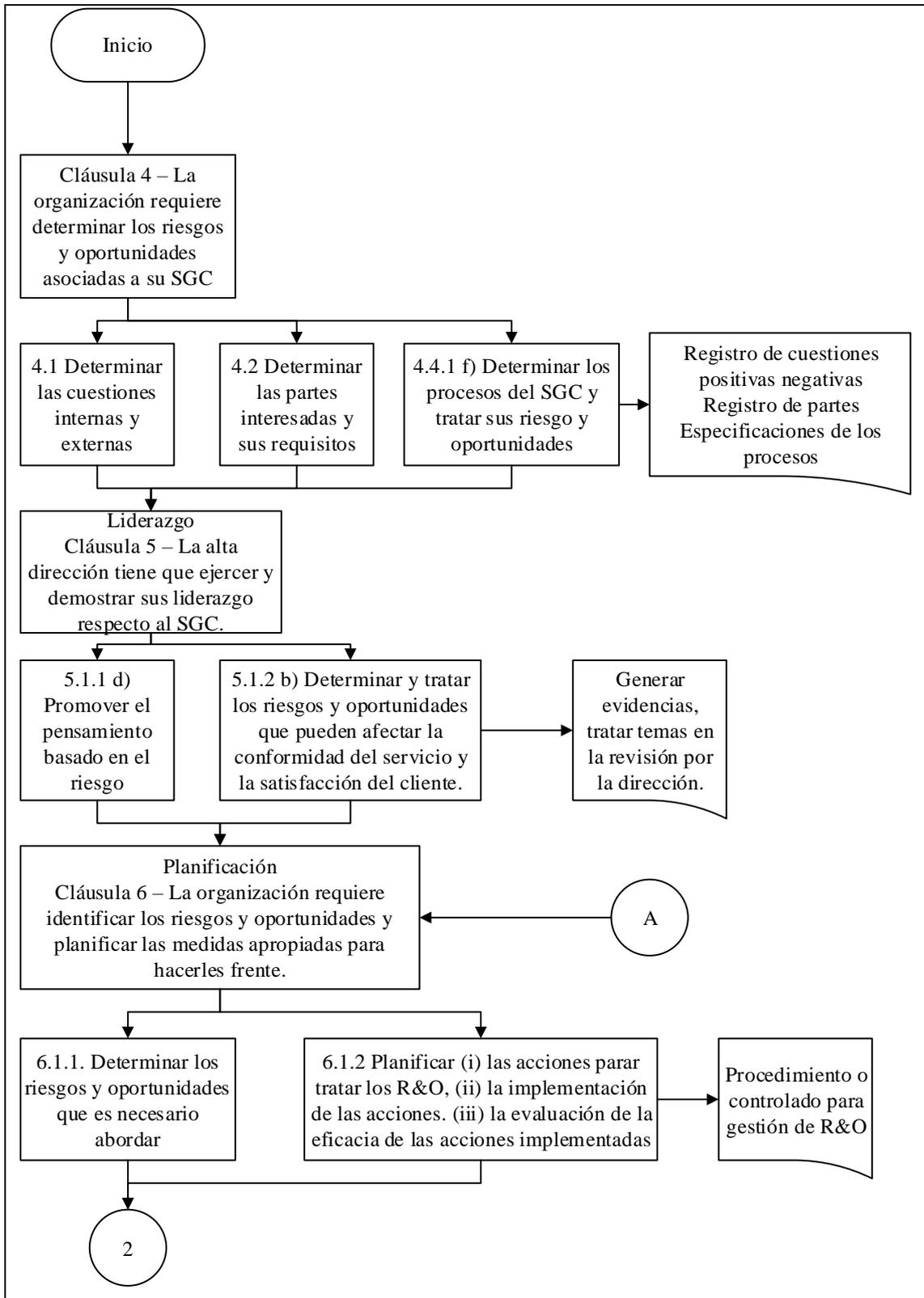
ENTRADAS		SALIDAS
ELABORADO POR: Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

CÓDIGO: SGC-4.4.A-H.1. No. de pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICO DEL PROCESO”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
1. Proceso: ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN	2. Responsables y autoridades: GERENTE GENERAL	3. Tipo: ESTRATÉGICO O GOBERNANTES
4. Propósito: Guiar a la compañía, hacia la consecución de la visión empresarial, objetivos empresariales, grupales y personales y crear una cultura organizacional solida enmarcada en la calidad de servicio, honestidad y reciprocidad que contribuyan a la sostenibilidad de la compañía.		
5. Entradas	6. Actividades	7. Salidas
Comprensión del contexto de la compañía. Comprensión de los requisitos de las partes interesadas con énfasis en los clientes.	Implantar el SGC y Proceso administrativo: Planear, Organizar, Integrar, Dirigir y Controlar	Logro de resultados Bienestar para las partes interesadas, Aseguramiento de supervivencia. Beneficios para accionistas.
		
8. Recursos Personas, infraestructura, información, modelos administrativos.	9. Criterios y métodos (para asegurar la operación eficaz y el control) Gestión basada en procesos, sistema de gestión de la calidad, conocimiento y cumplimiento estricto de las leyes, responsabilidad social.	
10. Indicadores de desempeño Estados financieros, rotación del personal, cuota de mercado (Ver detalle en el Anexo 3)	11. Riesgos y oportunidades Factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos. Know-How del negocio.	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

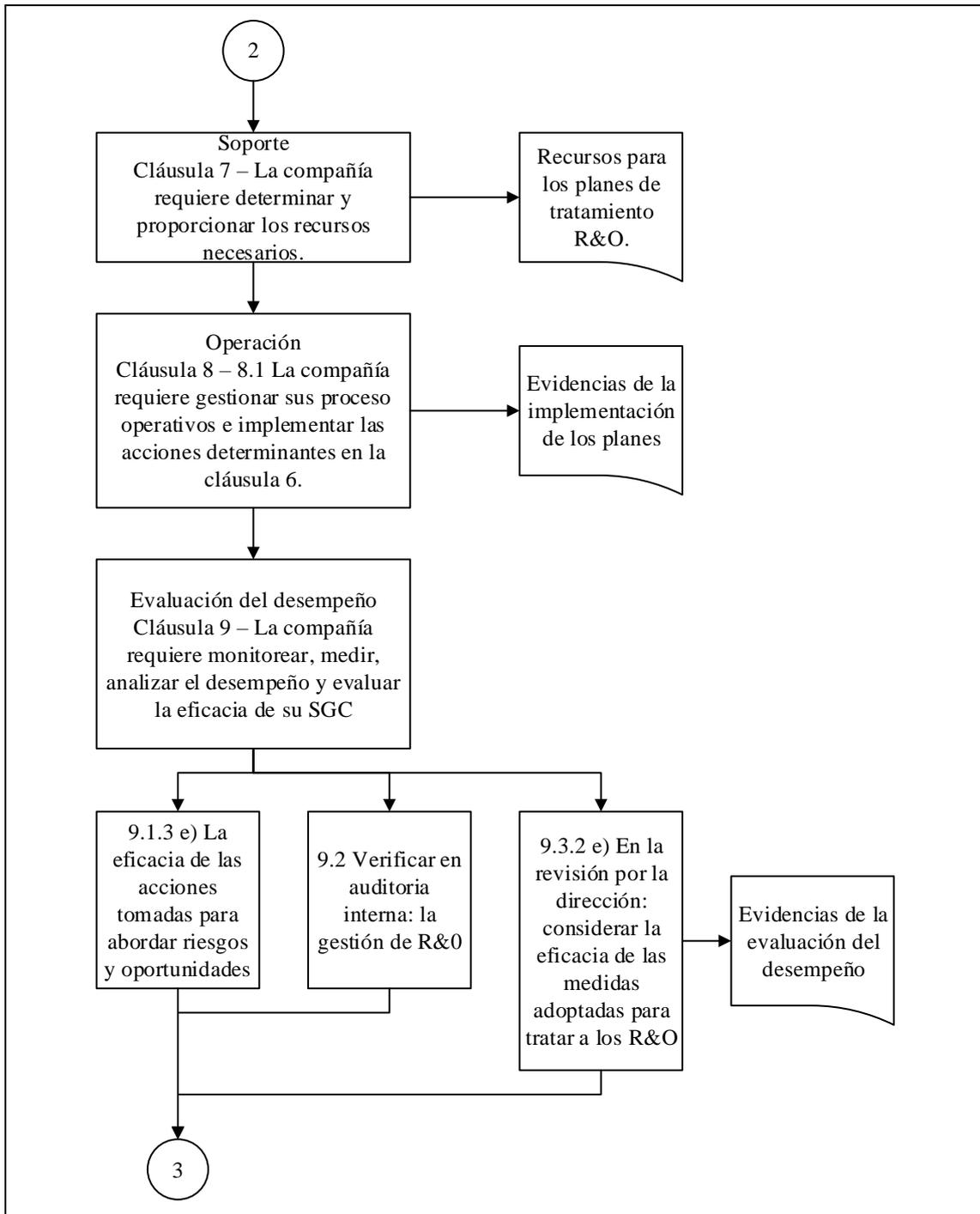
CÓDIGO: SGC-4.4.A-H.2 No. DE PÁG.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICO DEL PROCESO”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
1. Proceso: PLANIFICACIÓN SGC	2. Responsables y autoridades: GERENTE GENERAL, DIRECTOR SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	3. Tipo: ESTRATÉGICO
4. Propósito: Determinar y planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos. Establecer objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		
5. Entradas Comprensión del contexto de la compañía. Comprensión de los requisitos de las partes interesadas con énfasis en los clientes. Estructura organizacional. Procesos del sistema. Recursos financieros.	6. Subproceso <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos y oportunidades. • Objetivos de la calidad. • Gestión de cambios. 	7. Salidas Riesgos y oportunidades determinados y plan de acciones para tratarlos. Objetivos de calidad determinados y planificación para lograrlos.
8. recursos Información, infraestructura.	9. Criterios y métodos (para asegurar la operación eficaz y el control) Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades Infor. documentada SGC-4.4.A-H.2A1	
10. Indicadores de desempeño Riesgos controlados. Oportunidades abordadas. Cumplimiento de objetivos de calidad. (Ver detalle en el Anexo 3)	11. Riesgos y oportunidades No disponer de información adecuada de riesgos y oportunidades. Conocimiento insuficiente en tema de SGC. Compromiso del personal con la compañía. Equipo multidisciplinario.	
ELABORADO POR: Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

CÓDIGO: SGC-4.4.A-H.3 No. DE PÁG.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICO DEL PROCESO”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
1. Proceso: LIDERAZGO Y COMPROMISO	2. Responsables y autoridades: ALTA DIRECCIÓN: Gerente General, Director sistema de gestión de la calidad, Ejecutiva de ventas corporativas y Jefe depart. de servicio técnico.	3. Tipo: ESTRATÉGICO
4. Propósito: Integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización, asegurar que el sistema de gestión logra resultados previstos y asignar recursos necesarios. Además, comunicar la importancia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la toma de conciencia y la participación de los colaboradores		
5. Entradas Mapeo de procesos de la organización. Dirección estratégica de la compañía. Organigrama y descripción de puestos. Principios de gestión de calidad.	6. Subproceso <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque al cliente. • Política de calidad. • Ejecución de sus Roles, responsabilidades y autoridades. 	7. Salidas Integración de la política de calidad, objetivos y requisitos de la norma aplicables. El SGC logra los resultados previstas. Mejora continua del SGC
8. Recursos Infraestructura, personal.	9. Criterios y métodos (para asegurar la operación eficaz y el control) Descripción y perfil de competencias de la alta dirección SGC.5.1.LC.	
10. Indicadores de desempeño Implementación del SGC en un periodo de 6 meses. (Ver detalle en el Anexo 3)	11. Riesgos y oportunidades Comunicación interna ineficiente de políticas y objetivos de calidad. Resistencia al cambio en la compañía. Compromiso del personal con la compañía. Equipo multidisciplinario.	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

CÓDIGO: SGC-4.4.A-H.4 No. DE PÁG.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICO DEL PROCESO”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
1. Proceso: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL SGC	2. Responsables y autoridades: Gerente general, Director sistema de gestión de la calidad	3. Tipo: ESTRATÉGICO
4. Propósito: Determinar qué, cómo y cuándo ha de ser supervisado, medido, analizado y evaluado. Asegurar que el sistema de gestión de la calidad se ajusta a los requisitos de la organización, así como a la norma, y se ha implantado y mantenido con éxito. Analizar si el sistema de gestión de la calidad es apropiado, adecuado y eficaz.		
5. Entradas Información de los procesos. Requerimientos sobre el monitoreo y la medición. Requerimientos sobre el análisis y la evaluación.	6. Subproceso <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente. • Análisis y evaluación. • Auditorías interna y externa. • Revisiones. 	7. Salidas Evaluación del desempeño y la eficacia de SGC. Percepción del cliente del grado en que se cumplen sus requisitos. Programas de auditoría documentados y ejecutados. Mejoras en la eficacia y desempeño del SGC.
8. Recursos Infraestructura, personal, técnicas estadísticas	9. Criterios y métodos (para asegurar la operación eficaz y el control) Procedimientos de auditoría, programas de auditoría	
10. Indicadores de desempeño 95 % de Conformidad con los requisitos del SGC. (Ver detalle en el Anexo 3)	11. Riesgos y oportunidades Comunicación interna ineficiente de políticas y objetivos de calidad. Resistencia al cambio en la compañía. Compromiso del personal con la compañía. Equipo multidisciplinario.	
ELABORADO POR: Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

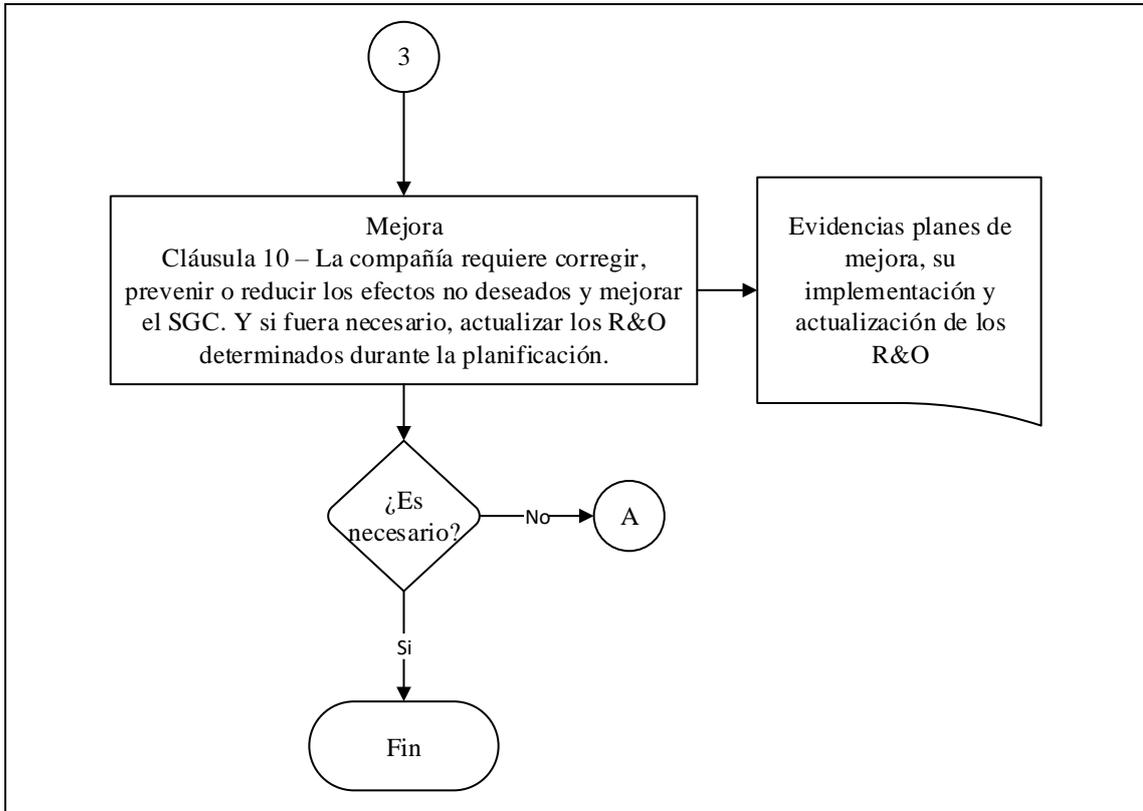


CÓDIGO: SGC4.4PRCD1 No. de pág.: 2 de 3	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	---	--



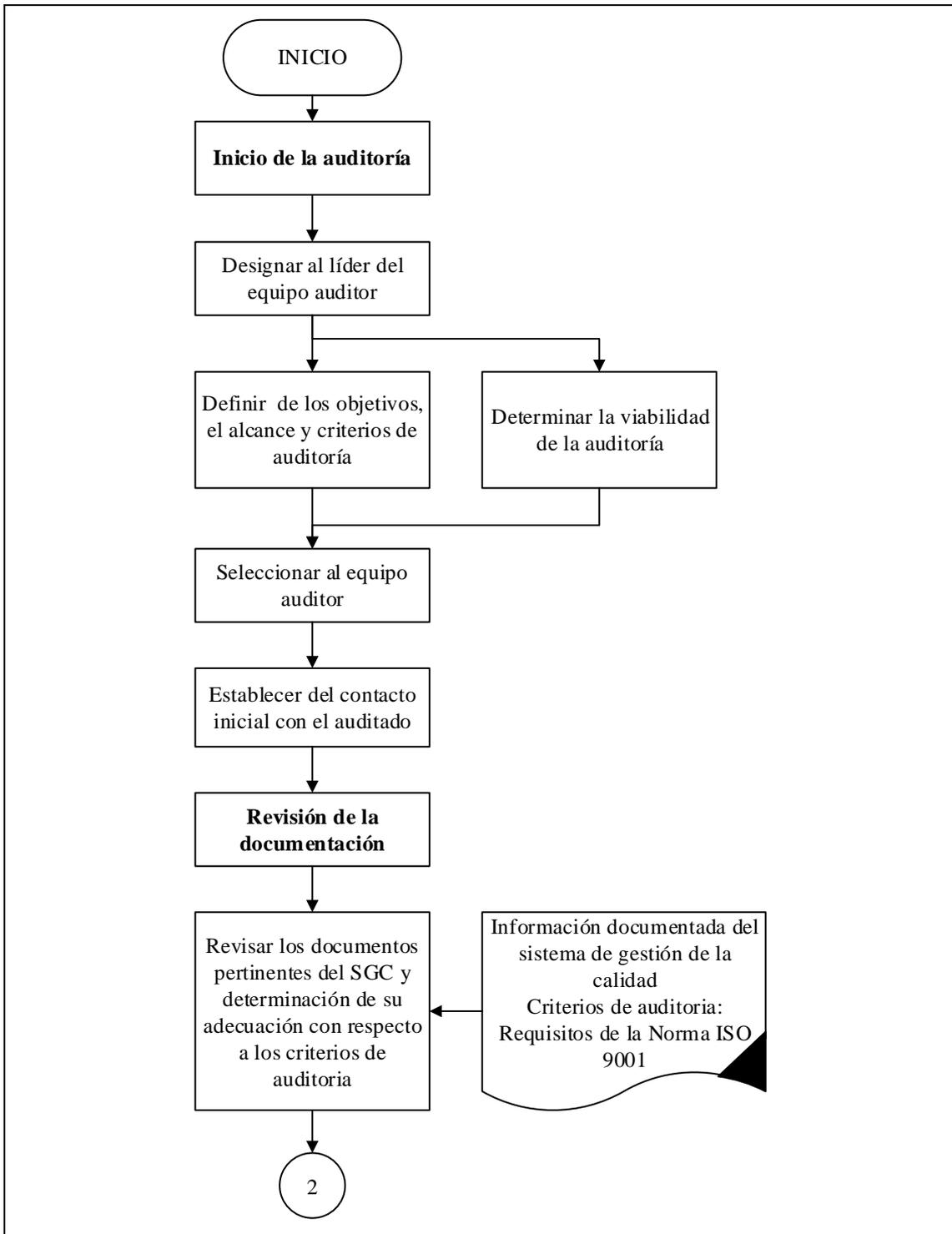
REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
---	--	---

CÓDIGO: SGC4.4PRCD1 No. de pág.: 3 de 3	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	---	--

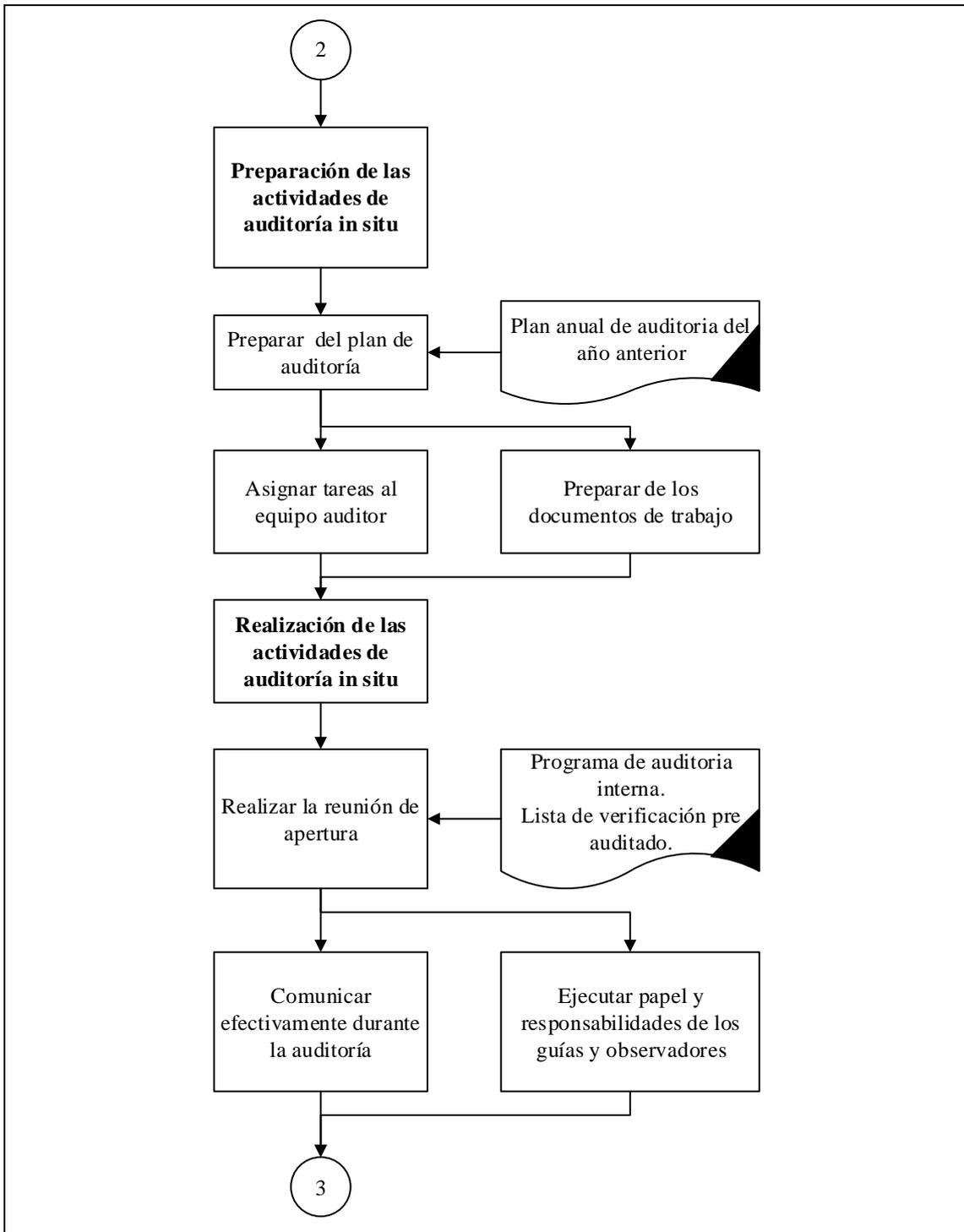


REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
---	--	---

CÓDIGO: SGC4.4PRCD2 No. de Pág.: 1 de 3	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	---	---

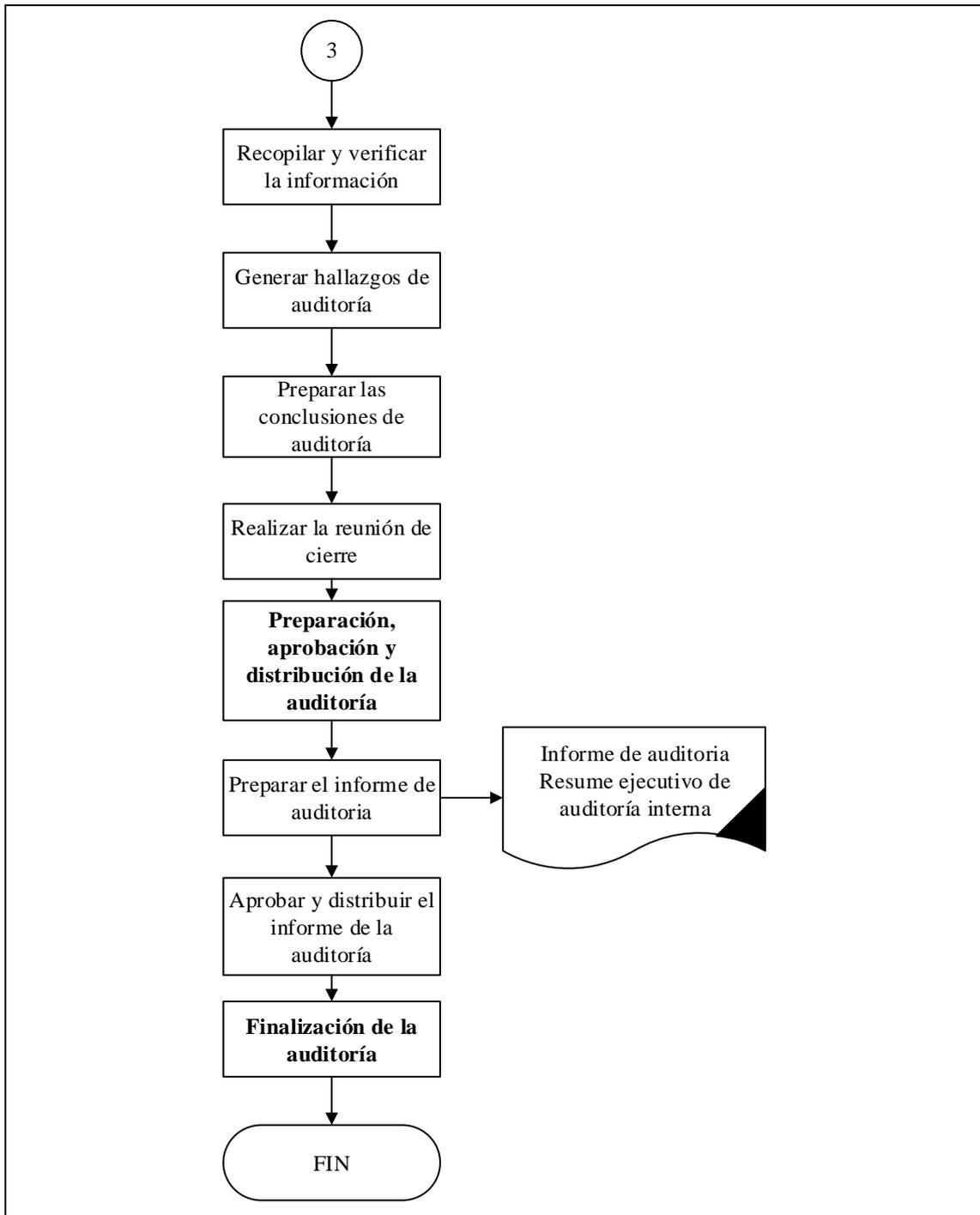


REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
---	--	---



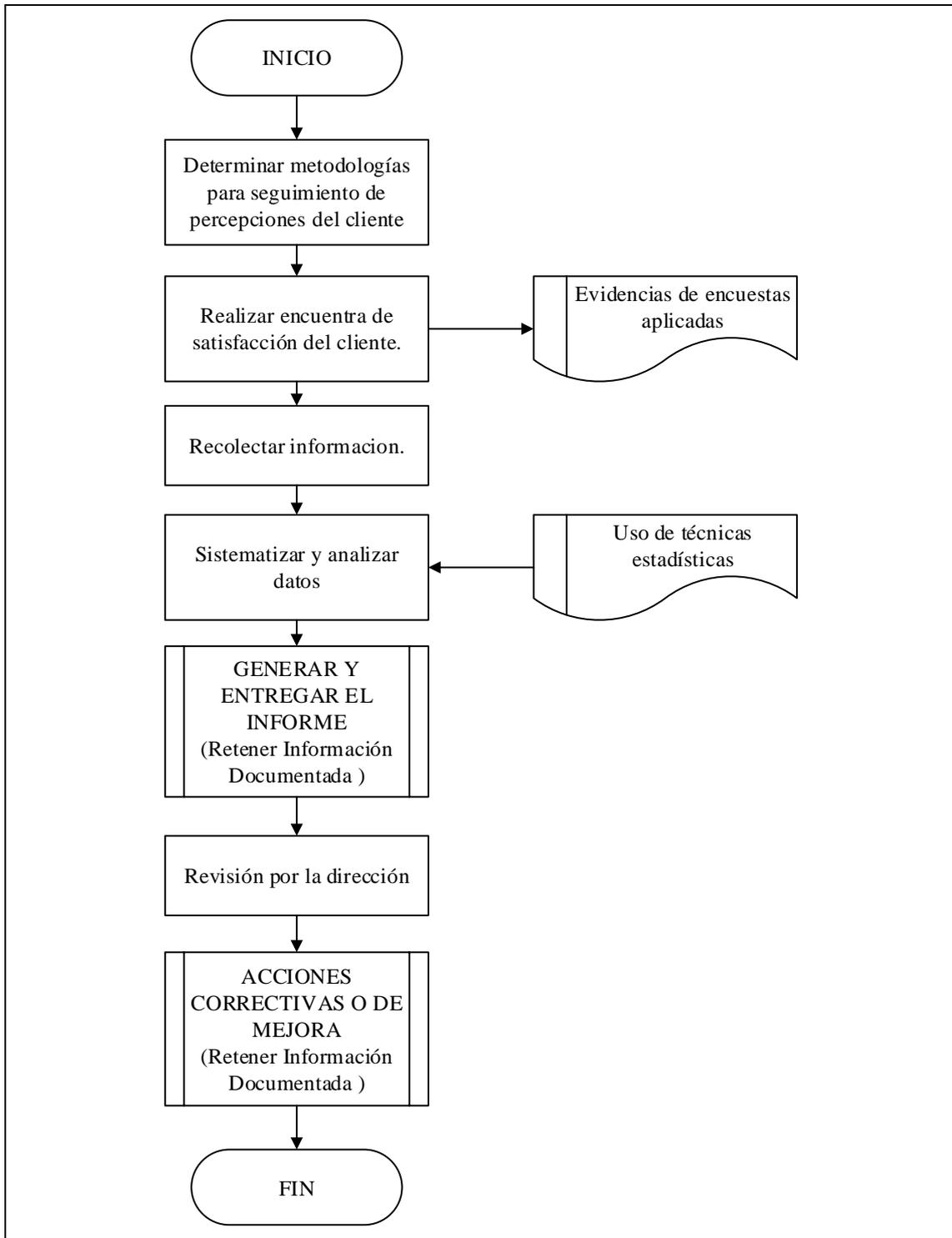
REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
---	--	---

CÓDIGO: SGC4.4PRCD2 No. de Pág.: 3 de 3	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	---	---

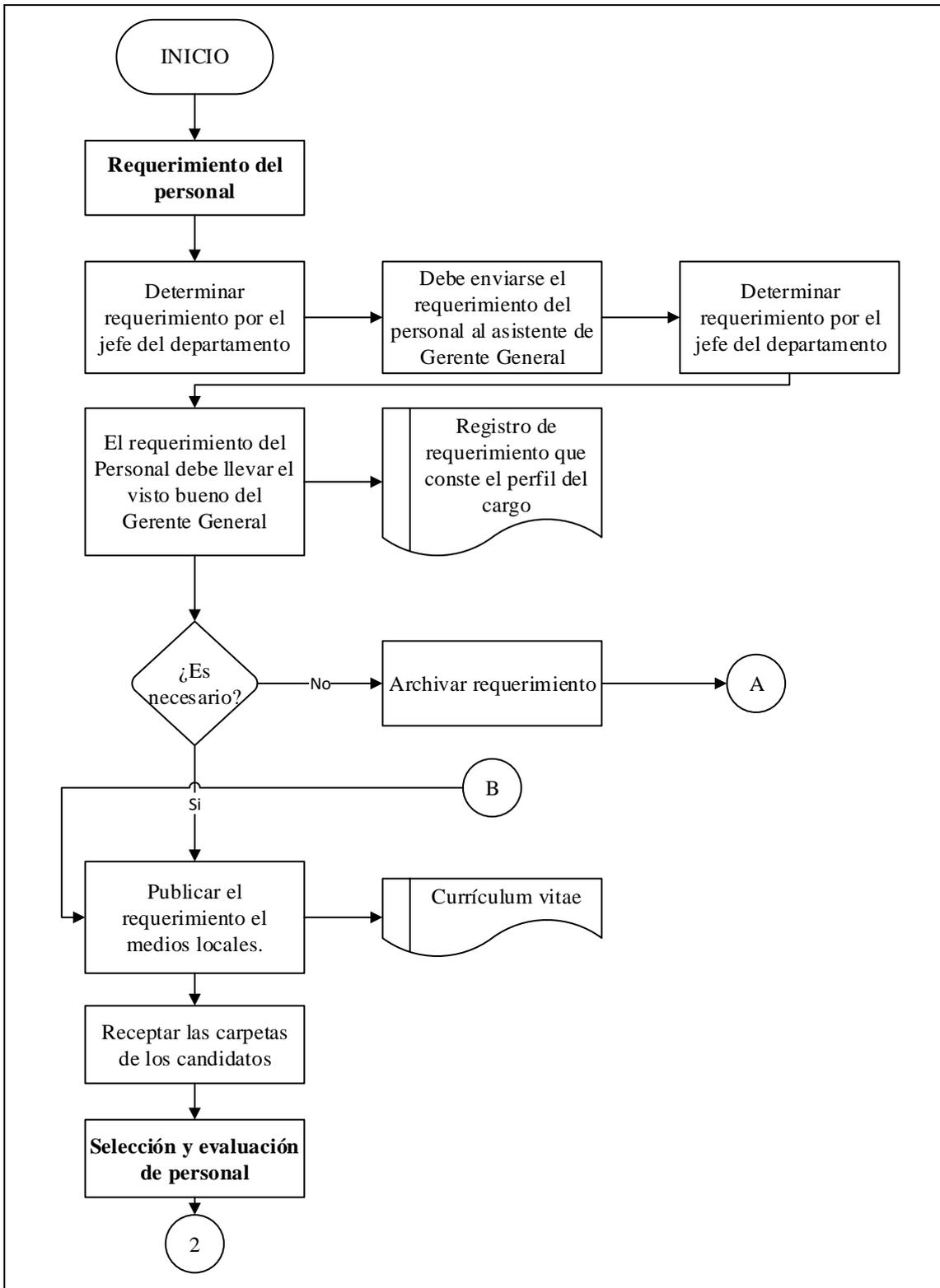


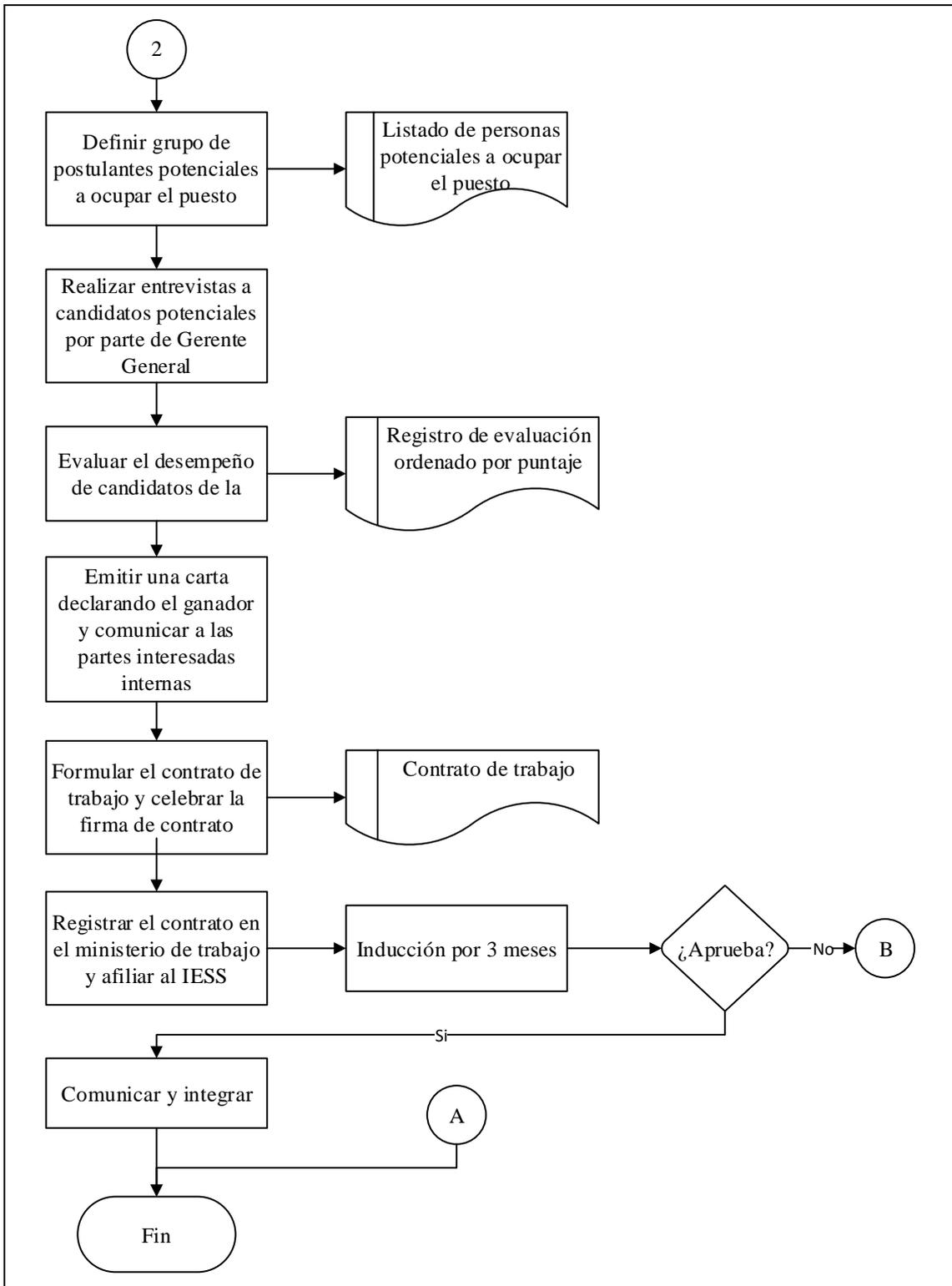
REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
---	--	---

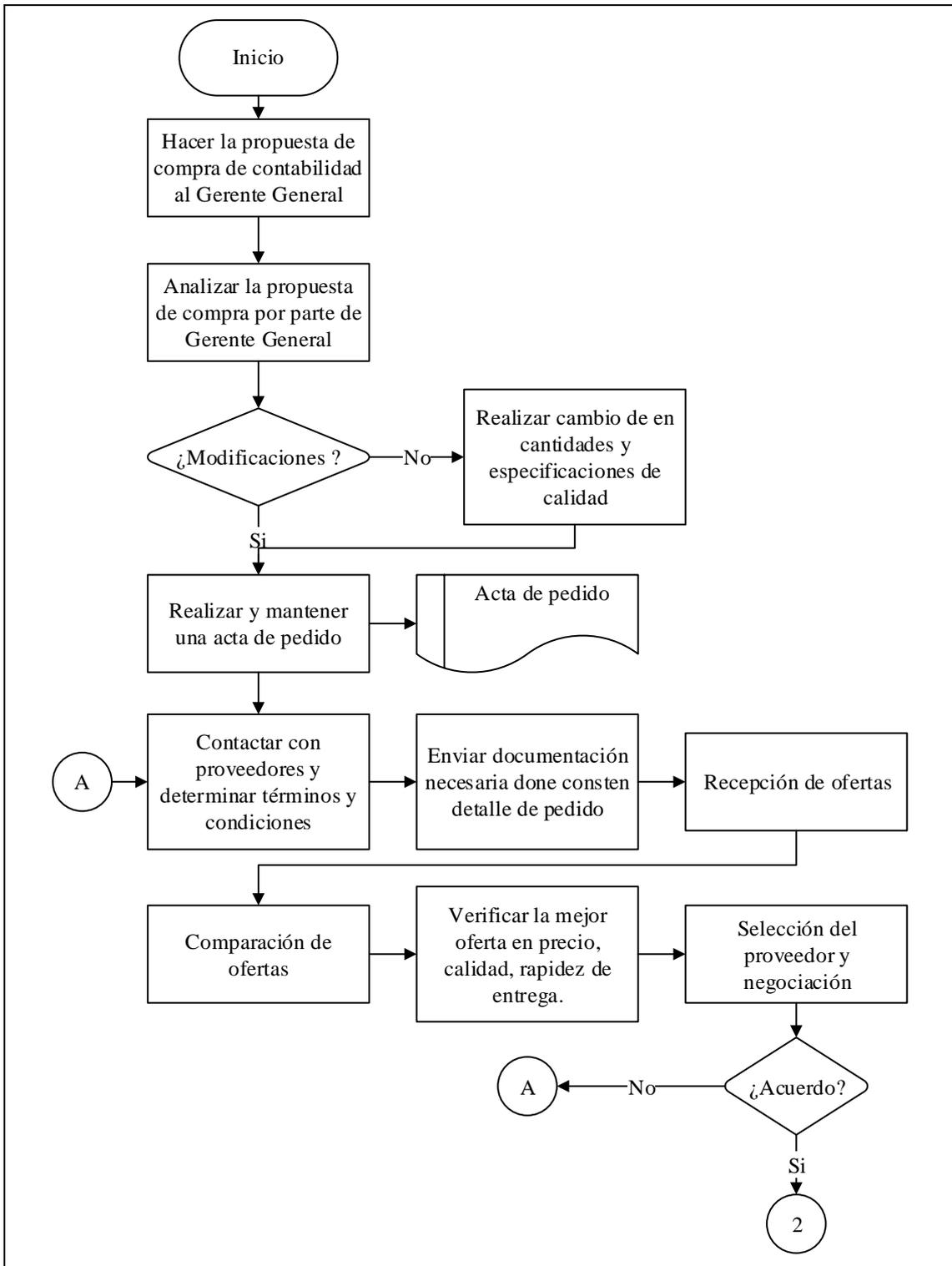
CÓDIGO: SGC4.4PRCD3 No. de pág.: 1 de 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	---	---

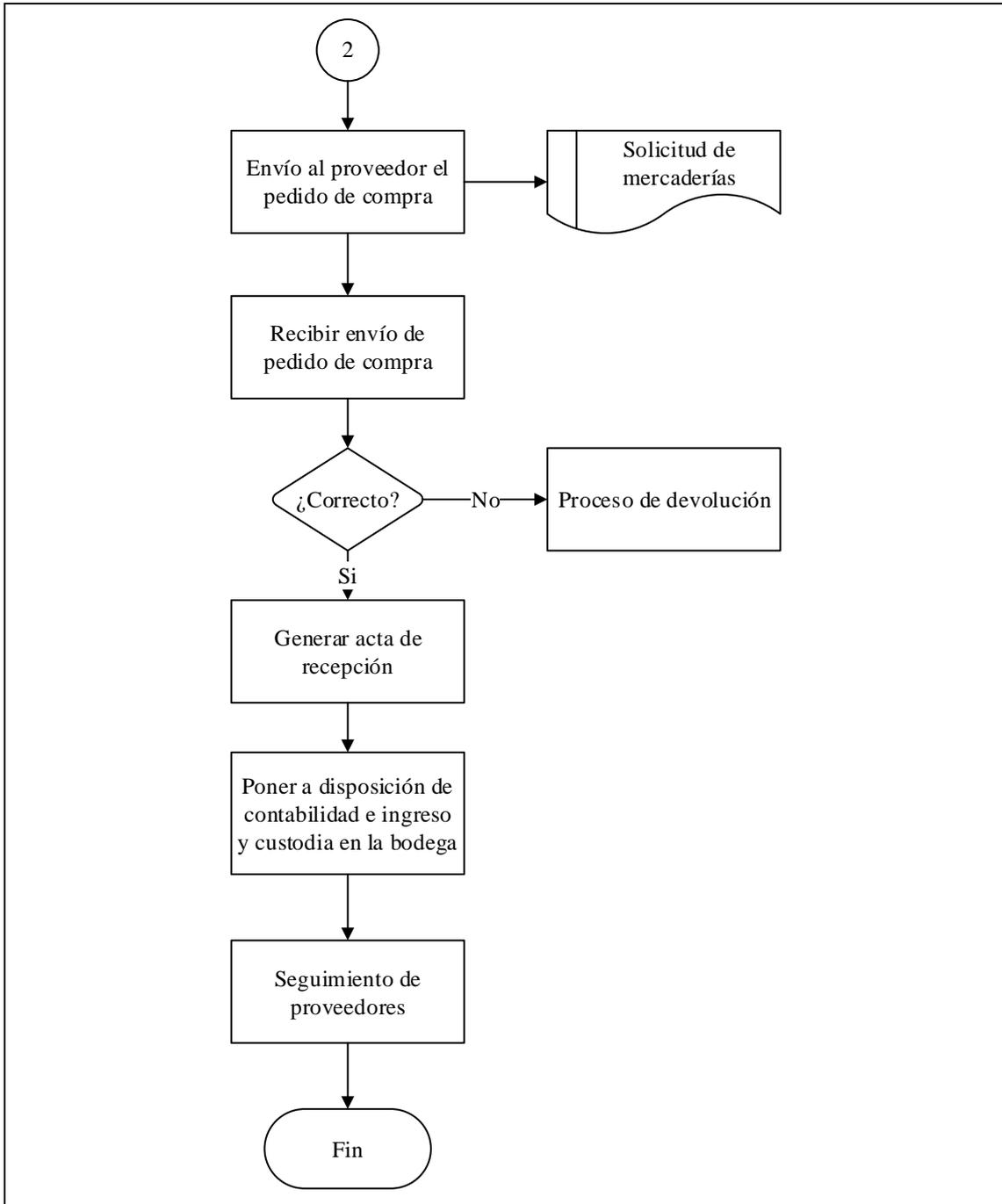


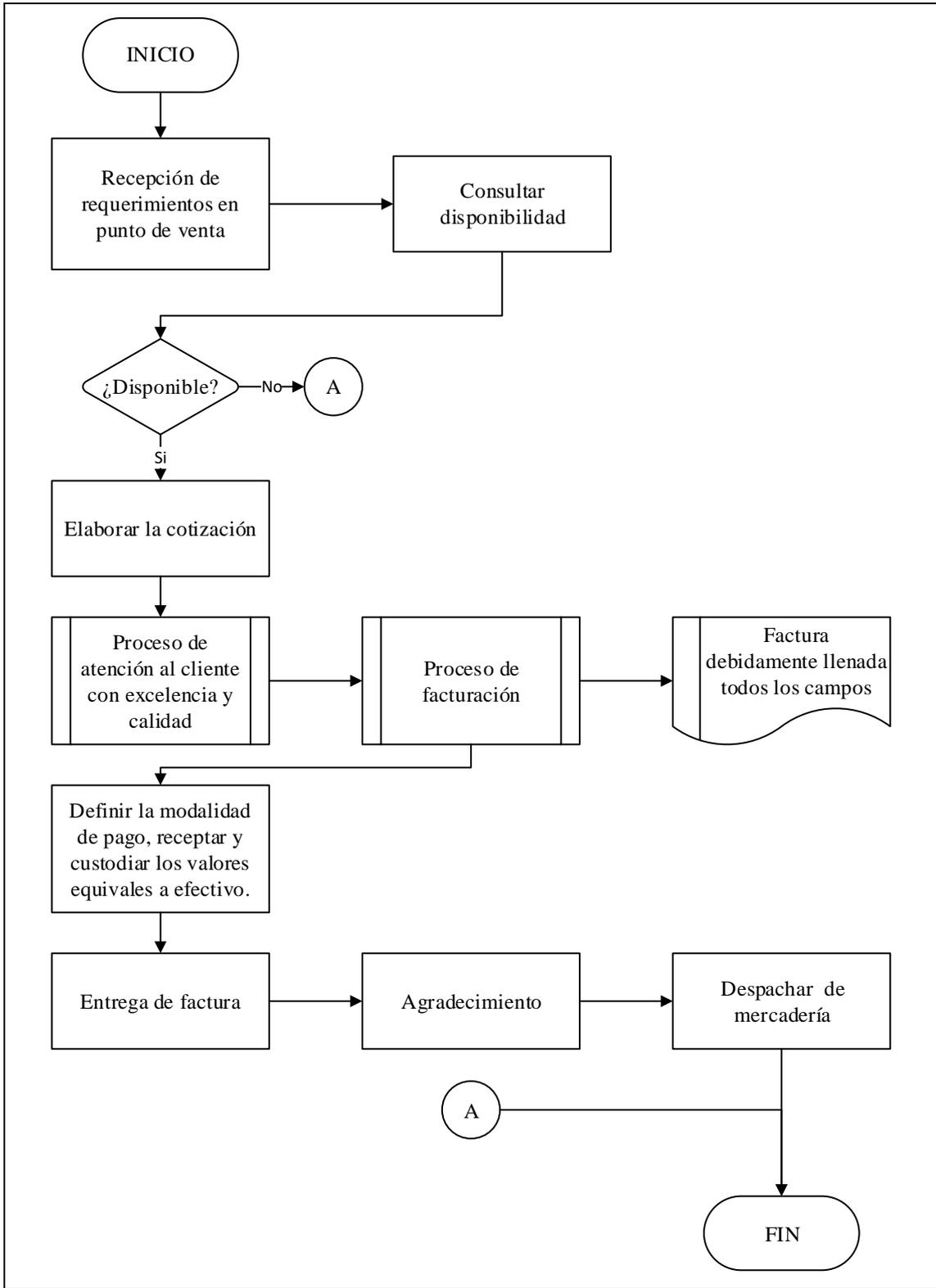
REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
---	--	---











5. LIDERAZGO

El enfoque de liderazgo que la norma ISO 9001 ofrece se centra en la alta dirección y los líderes de los procesos del sistema para que asuma y demuestre su responsabilidad por la dirección y gestión del sistema de gestión de la calidad.

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

Acerca del requisito:

⇒ La alta dirección de la compañía debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y al enfoque al cliente.

La alta dirección deberá tomar la responsabilidad por la eficacia del sistema de gestión de la calidad; entendida la alta dirección como persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

En Gloffice Global Office Cía. Ltda. la alta dirección está representada por el Gerente General, y para dar cumplimiento al presente requisito la alta dirección cumple las funciones y responsabilidad que se ha determinado en la información documentada “descripción y perfil de puestos - alta dirección” código SGC.5.1.LC.

CÓDIGO: SGC.5.1.LC. PÁGINAS: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--------------------------------------	--	--------------------------------

1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. Puesto: GERENTE GENERAL	1.2. Nivel: EJECUTIVO
1.3. Formación: Ingeniería en Administración de Empresas	1.4. Experiencia laboral: 5 años relacionado al puesto en sector de comercio de bienes tecnológicos.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Guiar a la compañía, hacia la consecución de la visión empresarial, objetivos empresariales, grupales y personales y crear una cultura organizacional solida enmarcada en la calidad de servicio, honestidad y reciprocidad.

3. FUNCIONES ESENCIALES

Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las actividades administrativas de la compañía.

Integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización, aseguramiento de que el sistema de gestión logra resultados previstos y asignar recursos necesarios. Además, comunicación de la importancia del sistema de gestión de la calidad y gestión de la toma de conciencia y la participación de los colaboradores.

Determinar, comprender y verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;

Integración los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;

Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;

Asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;

Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; y

Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad

4. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				
Compromiso con la empresa	Si			
Proactividad	Si			
Comunicación interpersonal	Si			
Orientación a la mejora continua	Si			
Orientación a principios, métodos y procedimientos	Si			
Dominio de distintas normas de gestión	Si			
Gestión y mitigación de riesgos	Si			
DE GESTIÓN:				
Liderazgo	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Conocimiento de los procesos de la organización	Si			
Conocimiento de los requisitos legales de la organización	Si			
Orientación al cliente y otras partes interesadas	Si			
Conocimiento de los productos y servicios de la organización	Si			
Gestión de riesgos relacionados con el sector de la organización	Si			

5. RELACIONES DEL PUESTO
Junta directiva (recibe órdenes) Director del SGC Departamento financiero. Departamento de servicio técnico. Departamento de venta.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

5.2. POLÍTICA DE LA CALIDAD

Acerca del requisito:

- ⇒ La alta dirección de la compañía debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad, y comunicarse y entenderse dentro de la compañía.

La compañía a través de la alta dirección establece y aplicará la política de calidad que está alineada a la dirección estratégica de la compañía. Por otra parte, la política de la calidad está declarada en la información documentada “política de calidad” código SGC.5.2.PL y disponible para las partes interesadas.

CÓDIGO: SGC.5.2.PC. PÁGINAS: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “ESTABLECIMIENTO POLITICA DE CALIDAD”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--------------------------------------	--	--------------------------------

1. POLÍTICA DE CALIDAD

“En Gloffice Global Office Cía. Ltda. estamos comprometidos a ayudarlos a mejorar el bienestar y productividad de nuestros clientes dirigidas a todos los niveles, desde individuales hasta empresas privadas e instituciones públicas, a través de mantenimiento, reparación y comercialización de computadoras y equipos periféricos de calidad superior, al mejor precio del mercado y de entera satisfacción; nuestros colaboradores son la base para lograrlos y es nuestro sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de nuestros procesos el camino”.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Acerca del requisito:

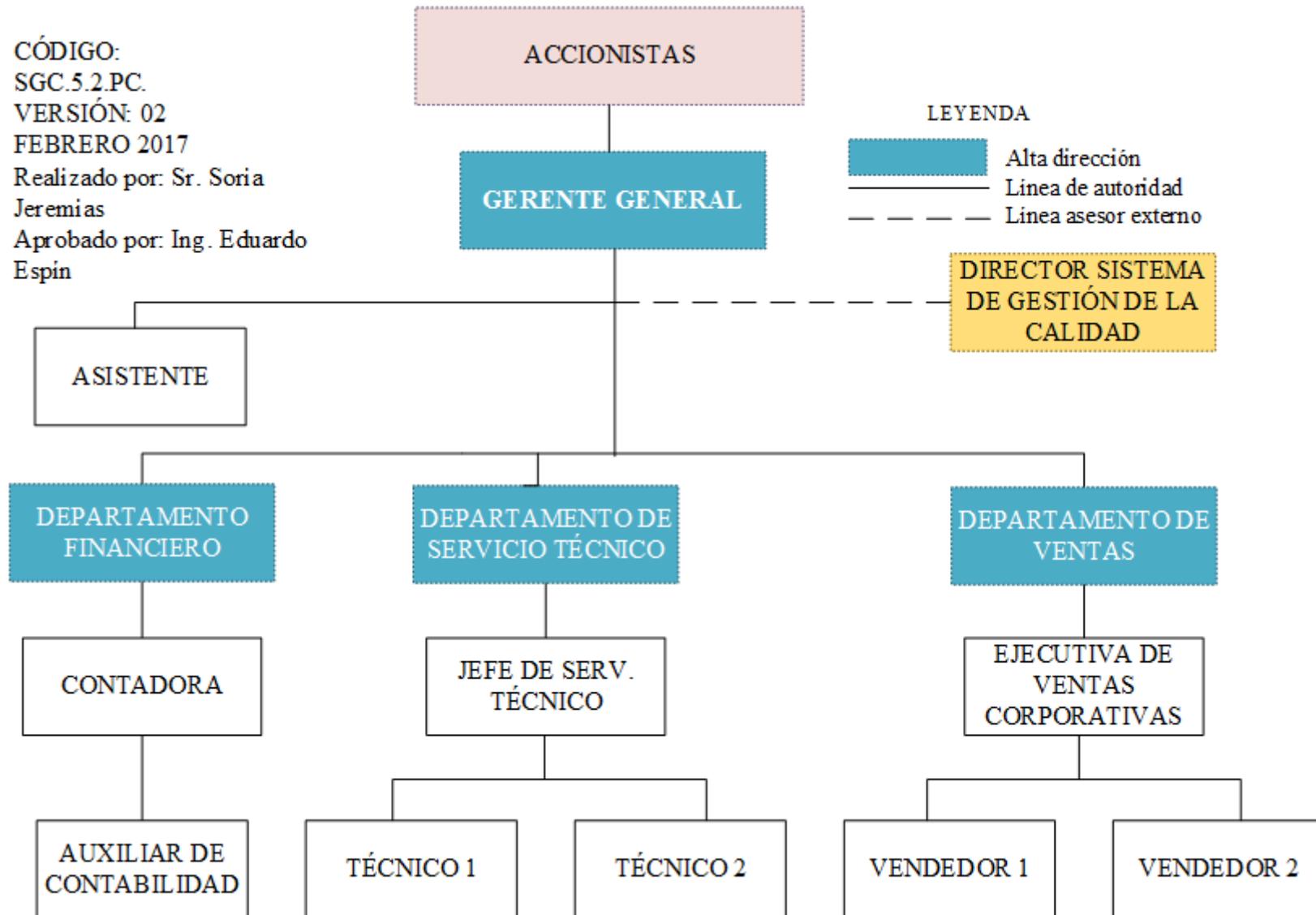
- La alta dirección de la compañía debe asignar la responsabilidad y autoridad que requieren los procesos para operar con eficacia.

La alta dirección es el líder y principal responsable del destino de la compañía; para lograr su éxito sostenido, se acompaña del liderazgo y talento de otras personas que puedan poner en marcha los planes de acción necesarios.

En esta cláusula la compañía define las autoridades y responsabilidades, por lo que conforme a este requisito se establece la siguiente información documentada:

- *Nueva Organigrama* Código: SGC.5.3. RR.1.
- *Matriz RACI* Código: SGC.5.3. RR.2.
- Descripción y perfil de puestos, basado en competencias (Ver página 107)

CÓDIGO:
 SGC.5.2.PC.
 VERSIÓN: 02
 FEBRERO 2017
 Realizado por: Sr. Soria
 Jeremias
 Aprobado por: Ing. Eduardo
 Espín



CÓDIGO: SGC.5.3. RR.2. PÁGINAS: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD RACI”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	---	--------------------------------

1. OBJETIVO

Determinar y asignar la responsabilidad y autoridad que requieren los procesos para operar con eficacia.

Leyenda:		ROLES				
		GERENTE GENERAL	DIRECTOR SGC	CONTADORA	JEFE SERV. TÉCNICO	EJECUTIVA DE VENTAS
PROCESOS DE LA COMPAÑÍA	Administración	R				
	Determinar el contexto de la compañía	R				
	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	R				
	Planificación de sistema de gestión de la calidad	R	R			
	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		R			
	Liderazgo y compromiso	R				
	Determinación de política de calidad	R				
	Realizar plan de acciones para objetivos de calidad	R				
	Controlar cambios en el SGC	R				
	Evaluación de desempeño del SGC		R			
	Gestión de compras			R		
	Mantenimiento y reparación de PC				R	
	Gestión de ventas					R
	Gestión de recursos	R				
	Generar ambiente óptimo para la operación de los procesos	R				
	Control de salidas no conformes	R				
	Comunicación interna y externa	R	R			
	Gestión financiera			R		
	Gestión de talento humano	R				
	Información documentada		R			

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Acerca del requisito:

- La compañía debe determinar y planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La compañía, luego de poner en marcha las cláusulas 4.1 y 4.2 tiene que pasar a determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse. Se hace la aclaración que en la norma se menciona el concepto riesgo acompañándolo siempre con el concepto oportunidades. Entonces oportunidades es un riesgo que tendría un efecto positivo en un resultado esperado.

A continuación, en la información documentada SGC.6.1.R&O. se evidencia el cumplimiento con este requisito.

CÓDIGO: SGC.6.1R&O. No. Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DETERMINACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---------------------------------------	---	-----------------------------

1. DETERMINACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
Identificar el riesgo de la compañía. (Económico, sociales, tecnológicas, estratégica, operativa, financiera, de cumplimiento)	VALORACIÓN DE RIESGOS					
	Clasificación P = Probabilidad del riesgo (1 a 5)	Clasificación C = Consecuencia del riesgo (1 a 5)	I = Índice de riesgo $\frac{P \times C}{I} = I$ (1 a 25)	Evaluación de riesgo (01-08) (09-16) (17-25)	Tipo de acción	Acción referencia
Que la recesión económica del país no supere este año, la cual se traduce en descenso de la inversión, aumento de tasa de empleo, consecuentemente disminución del nivel de gastos de la población.	4	3	12	Medio	4	RO01
Que continúe indefinidamente la vigencia de medida de sobretasa arancelaria para salvaguardar el equilibrio de la balanza de pagos, que para nuestro sector va de 15 a 45 %. Resolución No. 51 Administración de Aduanas del Ecuador	5	3	15	Medio	4	RO02
La población local y regional se ha adaptado rápidamente a la era de información en que vivimos.	5	1	5	Bajo	4	RO03
Constante innovación de bienes tecnológicos, en consecuencia, genera una obsolescencia acelerada.	5	3	15	Medio	4	RO04
Que la oferta laboral local no tenga la habilidad y competencia necesaria y suficiente.	3	4	12	Medio	4	RO05
La compañía no cuente con diversas fuentes de financiamiento y disponibilidad liquidez para capital de trabajo.	3	5	15	Medio	4	RO06
No renovación de contrato de arrendamiento.	1	5	5	Bajo	4	RO07
Pérdida de clientes por insatisfacción, en consecuencia, disminución grave de ingresos.	3	5	15	Medio	4	RO08

2. VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

2.1. Valoración de consecuencia		
Valoración	Consecuencia	Criterio (impacto del riesgo para el negocio)
1	Incidental	Impacto en la compañía Insignificante: Se puede remediar rápidamente. Nada reportable a la alta dirección. No hay productos o servicios no conformes: Mínima insatisfacción de personal o el cliente. Pérdida financiera insignificante
2	Menor	Impacto leve en la compañía. Daños localizados. Incidente reportable a la alta dirección. Afectación menor a la conformidad de productos y servicios. Algunos problemas de insatisfacción del personal o el cliente.
3	Moderado	Impacto limitado en la compañía: Impacto moderado en ciertos recursos. Incidente reportable a la alta dirección con seguimiento. Correcciones en productos o servicios no conformes. Reportable a organismos legales con corrección. Problemas generalizados de insatisfacción del personal o el cliente.
4	Mayor	Impacto serio en la compañía: Impacto serio en los recursos. Significativa pérdida de mercado. Reportable a la alta dirección con seguimiento de su parte y acción correctiva. Correcciones a grupos de productos y servicios no conformes. Intervención seria de organismos legales. Alta rotación de personal. Perdida financiera controlable
5	Extremo	Impacto desastroso en la compañía: Daños mayores en gran cantidad de recursos. Dramática pérdida de mercado. Serios problemas legales (litigaciones, multas, cierre) Daños irreparables en la satisfacción de clientes y empleados. Cierre potencial del negocio, Pérdidas financieras incontrolable y grave.

2.2. Valoración de la probabilidad de riesgo		
Valoración	Probabilidad	Criterios (probabilidad de ocurrencia del riesgo)
1	Rara	Poco probable que ocurra, pero posible
2	Improbable	Improbable, pero puede que se produzca
3	Posible	Ocurrirá varias veces
4	Probable	Ocurrirá con frecuencia
5	Casi seguro	Continuamente con experiencia

2.3. Valoración de medidas de mitigación (Tipo de acción)		
Valoración	Opción	Descripción
1	Evitar	Retirarse de la actividad
2	Eliminar	Elimine la fuente del riesgo
3	Cambiar	Cambio de probabilidad o consecuencia
4	Compartir	Externalizar riesgo o asegurarse contra él
5	Mantener	Acepta el riesgo, decisión directiva

Índice de riesgo: Bajo (0-8) Medio (9 -16) Alto (17-25)

		⇒ Rango de consecuencias				
		1	2	3	4	5
⇒ Rango de probabilidad	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

3. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES (Para riesgos con calificación de índice de riesgo Medio y/o Alto)				
No. de referencia	Descripción de la acción	Persona asignada	Fecha de terminación	Fecha de revisión
RO01	Gestionar oferta de productos con descuentos. Venta directa sin intermediarios	Ejecutiva de ventas	Abr. 2017	Abr. 2017
RO02	Contrarrestar el aumento de precios con servicios de post-venta.	Ejecutiva de ventas	Abr. 2017	Abr. 2017
RO03	Ampliar mercado objetivo: cabeceras cantonales aledaños Guano, Penipe, Alausí y Cebadas	Generante general	Dic. 2017	Dic. 2017
RO04	Inventariar la mercadería y clasificar en términos de obsolescencia. Ofertar con descuento los productos y tecnológicos con clasificación obsoleta. Determinar el inventario adecuado para 6 meses así evitar poseer productos rezagados. Crear un catálogo de productos y servicios tecnológicos y comunicar al cliente para fomentar su consumo.	Generante general Contabilidad Ejecutiva de ventas	Dic. 2017	Dic. 2017
RO05	Identificar en prestigiosas universidades personas que cuenten con las habilidades y competencias requeridas por la compañía	Gerente general	Jun. 2017	Jun. 2017
RO06	Gestionar adecuadamente el servicio de deudas para aumentar el nivel de índice de riesgo crediticio (80 -100) y posterior determinar instituciones financieras que otorguen crédito.	Gerente general	Abr. 2017	Abr. 2017
RO08	Aplicación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Gerente general Director SGC	Ago. 2017	Sep. 2017
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN		Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Acerca del requisito:

- ⇒ La compañía debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes o los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

La compañía comprende que, sin un objetivo claro, los esfuerzos pueden ser muchos, pero los resultados deseados serán escasos. La conformidad de este requisito se muestra en la información documentada código SGC.6.2.10C y SGC.6.2.2PC Por lo tanto, antes de abordar el desarrollo de esta cláusula se describe la misión y la visión de la compañía establecido el año 2016, además se debe considerar la política de calidad planteada anteriormente.

Misión: Brindar productos y servicios de Calidad Superior, al mejor precio del mercado, aplicando constantemente el Conocimiento, la Experiencia y la Innovación que sólo Gloffice Global Office Cía. Ltda. posee, garantizando siempre la rentabilidad en la inversión de nuestros clientes, y distinguiéndose en todo momento por la Calidad del Servicio.

Visión: En los siguientes 5 años, Gloffice Global Office Cía. Ltda. será la empresa líder regional en la provisión de soluciones informáticas integrales a toda escala en hardware, software y servicios, logrando un fuerte posicionamiento de la compañía y la confianza de nuestros clientes, siendo nuestra principal fuente de promoción su recomendación basada en la calidad de nuestros productos y servicios.

Nota: La compañía tiene que decidir cuál es la mejor estrategia para desplegar sus objetivos de calidad, la norma ISO 9001 plantea dos alternativas: por funciones y niveles pertinentes o procesos.

6.2.1. Establecer objetivos de calidad

Se ha desplegado los objetivos de calidad para cada una de las funciones y niveles de la compañía, la cual se evidencia en la información documentada código: SGC.6.2.10C

CÓDIGO: SGC.6.2.10C No. Pág.: 1		GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “OBJETIVOS DE CALIDAD”.		VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017	
Funciones	Nivel	Objetivos de calidad		N. Referencia	
Gerente general:	Ejecutivo o estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Alcanzar 10% de crecimiento sostenible en los próximos cinco años. - Aumentar al 35% la participación en el mercado local para 2019. - Disminuir al 9% la tasa de rotación del personal anual. 		<ul style="list-style-type: none"> - OC01 - OC02 - OC03 	
Director del sistema de gestión de la calidad:	Asesor externo	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr conformidad en un 95% con los requisitos del sistema de gestión de calidad de la Norma Internacional ISO 9001 hasta febrero de 2018. 		<ul style="list-style-type: none"> - OC04 	
Departamento financiero:	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuir en un 5% los costos de ventas. 		<ul style="list-style-type: none"> - OC05 	
Departamento de servicio técnico	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr como mínimo el 30% de los ingresos operacionales de la compañía anualmente. - Disminuir a 3 días promedio el cierre de cada caso de mantenimiento y reparación de computadoras y equipos periféricos. 		<ul style="list-style-type: none"> - OC06 - OC07 	
Departamento de ventas:	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Alcanzar 90% de satisfacción plena de los clientes, a través del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas para septiembre 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> - OC08 	
		<ul style="list-style-type: none"> - Lograr el crecimiento en ventas de 10% anual. 		<ul style="list-style-type: none"> - OC09 	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN		Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS		Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	

6.2.2. Plan de acciones para objetivos de calidad

CÓDIGO: SGC6.2.2PAO Total Pág.: 2		GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PLAN DE ACCIONES PARA OBJETIVOS DE CALIDAD”					VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017						
No. Referencia	ACCIONES ¿Qué se necesita hacer para lograr este objetivo?	RECURSOS ¿Qué recursos se necesitan para hacer esta acción?	RESPONSABLE ¿Quién o quiénes serán responsables de hacer la acción?	FECHAS COMPROMISO ¿Cuándo inicia y termina esta acción?		CRITERIOS DE ÉXITO ¿Cómo se evaluará como exitoso el resultado?	MÉTODOS ¿Cómo se hará?	ALCANCE ¿Dónde se hará?	COSTO ESTIMADO	% AVANCES			
				Inicio	Fin					25	50	75	100
OC01	Ingresar en nuevos mercados: Guano, Penipe, Alausí.	Financieros Infraestructura, Personal con habilidad y competencia	Gerente general	01-03-17	01-03-18	Número de puntos de venta. Porcentaje de ventas fuera de la ciudad.	Estudios de mercado.	Toda la Cía.	Por determinar				
OC02	Posicionar la imagen de la compañía	Financieros Infraestructura, Personal con habilidad y competencia	Gerente general	01-03-17	01-03-18	= > 25% Crecimiento anual en ventas	Contratación de servicios de marketing.	Toda la Cía.	600USD				
OC04	Implementar el sistema de gestión de la calidad	Financieros Infraestructura, Personal con habilidad y competencia	Director del sistema de gestión de calidad	01-03-17	01-03-18	= > 95% de Conformidad con los requisitos de SGC según ISO 9001	Contratación de auditor líder en SGC.	Todos los procesos	5000USD				
OC07	Visitar a empresas y ofertar mantenimiento y reparación	Financiero Personal con habilidad y competencia	Jefe de servicio técnico	01-03-17	01-12-17	Porcentaje del objetivo alcanzado vs. Planificado	Visitas programadas para viernes	Departamento de servicio técnico	200USD				

	de PC personalizado											
OC08	Ofertar productos de calidad al mejor precio de mercado.	Financiero Infraestructura, Personal con habilidad y competencia	Ejecutiva de ventas corporativas.	01-03-17	01-12-17	= > 90% satisfacción del cliente	Gestión a proveedores	Departamento de ventas y financiero	100USD			
	Capacitación al personal en atención al cliente	Financiero	Ejecutiva de ventas corporativas.	01-03-17	01-04-17	= > 90% satisfacción del cliente	Reuniones diarias de 1h con un experto en atención al cliente	Departamento de ventas	750USD			
ELABORADO POR:			REVISADO POR:				APROBADO POR:					
Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN			Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS				Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL					

6.3. CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Acerca del requisito:

⇒ Cuando la compañía determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

Considerando, el contexto de la compañía actual, es sumamente dinámico, está constantemente cambiando, el sistema de gestión de la calidad debe ser sumamente flexibles para adaptarse a la misma velocidad que el contexto cambia.

Por lo tanto, cuando la compañía determine que hay necesidad de cambiar algo en el sistema, es requerido que este tipo de cambios se lleven a cabo de manera planificada.

A continuación, luego de implementar el sistema de gestión de calidad *se planificará* y se hará constar cualquier cambio en el SGC en la información documentada SGC6.3BC “Bitácora de cambios en el SGC”, además se deberá hacer uso del formulario “Solicitud de cambios en el SGC”

CÓDIGO: SGC6.3BC No. Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “BITÁCORA DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---	--	---

<i>Responsable: Director del sistema de gestión de la calidad</i>							
<i>Cambio número</i>	<i>Descripción del cambio</i>	<i>Prioridad</i>	<i>Fecha de la solicitud</i>	<i>Solicitado por</i>	<i>Estado (Evaluando, pendiente, aprobado, rechazado)</i>	<i>Fecha de resolución</i>	<i>Notas</i>
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:		
.....			

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS

<i>No.....</i>	
<i>Información del proceso</i>	
<i>Nombre del proceso:</i>	<i>Identificador del proceso:</i>
<i>Líder del proceso:</i>	

<i>Sección 1 Solicitud del cambio</i>		
<i>Nombre del solicitante:</i>	<i>Fecha de la solicitud:</i>	<i>Número de la solicitud de cambio:</i>
<i>Puesto del solicitante:</i>		
<i>Elemento que requiere ser cambiado:</i>		<i>Prioridad:</i>
<i>Descripción del cambio:</i>		
<i>Estimación del costo & tiempo:</i>		

<i>Sección 2 Evaluación del cambio:</i>	
<i>Evaluador por:</i>	<i>Trabajo requerido:</i>
<i>Qué afecta:</i>	
<i>Impacto de costos, plazos, alcance, calidad y riesgos:</i>	

<i>Sección 3 Resolución del cambio:</i>			
<i>Aceptado:</i>	<i>Aprobado por:</i>	<i>Firma:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Rechazado:</i>			
<i>Comentarios:</i>			

<i>Sección 4 Seguimiento del cambio:</i>			
<i>Fecha de terminación:</i>	<i>Completado por:</i>	<i>Firma:</i>	<i>Fecha:</i>

Las firmas impresas en este documento indican que el cambio se ha implementado y se le ha dado seguimiento a fin de verificar su eficacia.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe determinar y proporcionar los recursos-necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La compañía tiene que determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad. En cierta forma los recursos son la energía de los procesos, le proporcionan elementos tangibles e intangibles que consumen para lograr el objetivo deseado.

Recursos → Sistema de Gestión de la Calidad → Éxito sostenido de Gloffice Global Office Cía. Ltda., a continuación, se detallan los recursos requeridos para el SGC:

7.1.1. Personas

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

Para determinar y proporcionar personas necesarias para el SGC, la compañía considerará la cláusula 5.3. del presente documento y los procedimientos de la cláusula 4.4 en su párrafo correspondiente. Se requiere las siguientes personas para los diferentes puestos que serán parte clave en la implementación exitosa del sistema de gestión de la calidad.

- Gerente general y Asistente administrativa.

- Director de sistema de gestión de la calidad.
- Contadora y Auxiliar
- Jefe de servicio técnico
- Dos técnicos de mantenimiento y reparación PC
- Ejecutivas de ventas corporativas y Dos vendedoras

7.1.2. Financieros

El recurso determinante para hacerse de otros recursos, es el financiero, sin dinero es difícil hacer que el sistema funcione, la buena noticia es que un sistema eficaz puede ayudar a aprovechar mejor este recurso.

A continuación, se establece el presupuesto anual de implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad:

- Presupuesto Operacional Anual POA en función de la planificación estratégica hasta el 2019 que se aprecian en la información documentada identificada con el código SGC.6.2.10C.
- Presupuesto para la determinación e implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Presupuesto para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad

CÓDIGO: SGC7.1.2POA No. Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PLAN ANUAL OPERACIONAL”. 2017 - 2019		VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
PRODUCTO / SERVICIO		FACTURACION	
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Portátiles Cuarta Generación	\$ 250.000,00	\$ 262.500,00	\$ 275.625,00
Portátiles Quinta Generación	\$ 120.000,00	\$ 126.000,00	\$ 132.300,00
Computadoras de Escritorio	\$ 260.000,00	\$ 273.000,00	\$ 286.650,00
Accesorios	\$ 120.000,00	\$ 126.000,00	\$ 132.300,00
Servicio Técnico	\$ 50.000,00	\$ 52.500,00	\$ 55.125,00
TOTAL	\$ 800.000,00	\$ 840.000,00	\$ 882.000,00
GASTO OPERACIONALES		COSTOS Y GASTOS	
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Compra de mercaderías	\$ 437.000,00	\$ 458.850,00	\$ 481.792,50
Honorarios Profesionales	\$ 3.500,00	\$ 3.675,00	\$ 3.858,75
Arrendamientos	\$ 9.700,00	\$ 10.185,00	\$ 10.694,25
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 1.200,00	\$ 1.260,00	\$ 1.323,00
Seguros	\$ 1.500,00	\$ 1.575,00	\$ 1.653,75
Servicios Básicos (Energía Eléctrica, Agua)	\$ 1.200,00	\$ 1.260,00	\$ 1.323,00
Comunicaciones (teléfono, acceso Internet.)	\$ 850,00	\$ 892,50	\$ 937,13
Publicidad, Marketing y Relaciones Públicas	\$ 1.200,00	\$ 1.260,00	\$ 1.323,00
Otros Gastos	\$ 450,00	\$ 472,50	\$ 496,13
TOTAL	\$ 456.600,00	\$ 479.430,00	\$ 503.401,50
GASTOS DE ADMINISTRATIVOS VENTAS			
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Personal asociado a la comercialización	\$ 4.200,00	\$ 4.410,00	\$ 4.630,50
Personal Administrativo	\$ 3.500,00	\$ 3.675,00	\$ 3.858,75
Personal servicio técnico	\$ 2.300,00	\$ 2.300,00	\$ 2.300,00
Obligaciones patronales	\$ 780,00	\$ 805,20	\$ 831,66
Implementación y mantenimiento SGC	\$ 10.133,00	\$ 2.855,00	\$ 2.855,00
TOTAL	\$ 20.913,00	\$ 14.045,20	\$ 14.475,91
GASTOS DE FINANCIEROS			
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Importe de préstamo	\$ 3.111,00	\$ 3.577,65	\$ 4.114,30
TOTAL	\$ 3.111,00	\$ 3.577,65	\$ 4.114,30

PÉRDIDAS Y GANANCIAS (P&G)			
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
PÉRDIDAS Y GANANCIAS BRUTAS	\$ 319.376,00	\$ 342.947,15	\$ 360.008,29
15 % TRABAJADORES	\$ 47.906,40	\$ 51.442,07	\$ 54.001,24
P&G ANTES DE UTILIDADES 25 %	\$ 271.469,60	\$ 291.505,08	\$ 306.007,05
25 % IMPUESTOS SOCIEDADES	\$ 67.867,40	\$ 72.876,27	\$ 76.501,76
UTILIDADES NETAS	\$ 203.602,20	\$ 218.628,81	\$ 229.505,29
PLAN DE INVERSIONES NUEVOS LOCALES			
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Gastos de constitución y puesta en marcha	\$ 1.560,00	\$ 1.716,00	\$ 1.887,60
Estudios previos	\$ 1.450,00	\$ 1.595,00	\$ 1.754,50
Terrenos	\$ 35.000,00	\$ 38.500,00	\$ 42.350,00
Mobiliario y enseres	\$ 12.356,00	\$ 13.591,60	\$ 14.950,76
Equipos para procesos de información	\$ 7.600,00	\$ 8.360,00	\$ 9.196,00
Aplicaciones informáticas	\$ 7.500,00	\$ 8.250,00	\$ 9.075,00
Existencias (Inventarios)	\$ 110.146,01	\$ 121.160,61	\$ 133.276,67
TOTAL	\$ 175.612,01	\$ 193.173,21	\$ 212.490,53
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	

CÓDIGO: SGC7.1.1PA Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PRESUPUESTO ANUAL PARA IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SGC” DEL MAR. 2017 AL FEB. 18	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	---	-----------------------------

1. PRESUPUESTO PARA LA DETERMINACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cuentas	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Subtotal
Servicio de consultoría externa	800	800	800	800									3200
Curso de capacitación ISO 9001	750												750
Adquisiciones de normas	315												315
Curso de capacitación auditorías internas ISO 19001					250								500
Software para gestión del sistema de gestión del SGC y su documentación	500												500
Relacionados con cumplimientos legales y reglamentarios	100												100
Costos adicionales de personal	365	365	365	365									1460
Costos de certificación*													**

2. PRESUPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Auto evaluación anual anexo a ISO 9004					10								10
Programa de mejora					800								800
Auditoria internas						480							480
Revisión por la dirección con asesores					365								365
Formación auditores internos					450								450
Licenciamiento del software del sistema de control de la información documentada					75	75	75	75	75	75	75	75	800
Relaciones con clientes, encuestas de terceros.					200							200	400
Relación con proveedores externos													0

Introducción de la gestión del riesgo en todos los procesos															0
TOTAL, ANTES IMPREVISTOS															9650
MAS MENOS IMPREVISTOS 5%															483
INVERSIÓN FINAL SGC															10133

**Si así lo determina la alta dirección de la compañía.
Nota: valores expresados en dólares americanos*

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Jeremias Soria TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL

7.1.3. Infraestructura

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

La compañía para dar cumplimiento a este requisito cuenta con la actual infraestructura ubicada en el sector estratégico de la ciudad de Riobamba en la siguiente dirección Av. Veloz y Brasil esquina cuenta con:

- Planta baja: amplio local comercial con tres puntos de venta, oficinas de administración y un garaje con capacidad de dos vehículos livianos.
- Planta alta: Tres oficinas de mantenimiento y reparación de PC y equipos periféricos.
- Sistemas informáticos de gestión de contabilidad y ventas.
- 10 Equipos de computación.
- Muebles de oficina en las respectivas oficinas
- Estanterías

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

El conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo es determinante para la productividad y la calidad. Motivado por su importancia se ha creado la información documentada “ambiente para la operación de los procesos” código SGC7.1.3AO.

CÓDIGO: SGC.7.4.1AM No. Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS”	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
1. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES AMBIENTALES DEL PROCESO		
<u>Físicos:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Acceso a la naturaleza, vistas y luz del día. <input checked="" type="checkbox"/> Cambio y variabilidad sensorial. <input checked="" type="checkbox"/> Color que fomenta la tranquilidad. <input checked="" type="checkbox"/> Aislamiento del sonido exterior. <input checked="" type="checkbox"/> Factores humanos y ergonomía.		<u>Sociales:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Elección de espacios. <input checked="" type="checkbox"/> Compromiso del personal.
<u>Psicológicos:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Reconocimiento al trabajo bien hecho y logro de metas. <input checked="" type="checkbox"/> Satisfacción con el trabajo.		<u>Ambientales:</u> <input checked="" type="checkbox"/> Confort térmico y temperatura. <input checked="" type="checkbox"/> Control de ruido. <input checked="" type="checkbox"/> Calidad del aire interior.
2. APROVISIONAMIENTO PARA EL MEDIO AMBIENTE		
2.1. Verificaciones a las condiciones del ambiente de operación del proceso		
<u>Responsable:</u> Responsables de cada departamento		<u>Frecuencia:</u> Se hace mensualmente
2.2. Plan de reacción para aprovisionar y mejora el ambiente		
<ul style="list-style-type: none"> - Cultura de trabajo en equipo y participación, - Inspecciona el medio ambiente considerando los factores determinados. - Recopila evidencias del estado del ambiente. - Señala oportunidades de mejora. - Determina las acciones para mejorar las oportunidades detectadas. - Planifica tiempos, costos y responsables para la mejora. - La alta dirección es responsable de firmar las órdenes de compras necesarias. - Se revisa la efectividad de las acciones implementadas. 		
2.3. Gestión de recursos financieros para aprovisionar el ambiente de trabajo		
<u>Responsable de definir y solicitar:</u> Directores de cada departamento.		<u>Responsable de autorizar:</u> Gerente General
3. MANTENIMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE		
El mantenimiento de las condiciones, elementos y variables que forman parte de este proceso son responsabilidad del líder del proceso en colaboración con el líder de mantenimiento de la infraestructura.		
4. CONSIDERACIONES		

Elementos a considerar en la formación de un medio ambiente adecuado para los procesos:		
<p>- Confort</p> <p>El confort térmico se crea a través de la combinación correcta de la temperatura, el flujo de aire y la humedad. Se requiere una combinación de estos elementos para la comodidad física en el lugar de trabajo.</p>	<p>- Control de ruido</p> <p>La clave está en permitir a la gente el controlar el ruido mediante el acceso a dispositivos que cancelen el ruido o con el uso de aislamiento acústico cuando sea necesario.</p>	
<p>- Cambio y variabilidad sensorial</p> <p>Las personas también prefieren el cambio sensorial y la variabilidad. La falta de estimulación visual durante el día puede aburrir los sentidos y afectar la capacidad de un trabajador a permanecer alerta.</p>	<p>- El hacinamiento</p> <p>Cuando la gente se siente rodeada de gente, a menudo se sienten estresados, lo que influye en la satisfacción de los lugares de trabajo.</p>	
<p>- El acceso a la naturaleza, vistas y luz del día</p> <p>Las personas generalmente prefieren estar rodeados de la naturaleza, que ofrece un sinnúmero de fuentes de variación y cambios sensoriales; luz natural, vistas al exterior, plantas, áreas de descanso naturales ayudan a contrarrestar el estrés del trabajo.</p>	<p>- Calidad del aire interior</p> <p>Los lugares de trabajo saludables son un foco de atención para las organizaciones de hoy. La salud de la fuerza de trabajo puede afectar los costos de la seguridad de la salud en el trabajo y la productividad, evite todo aquello que pueda contaminar el aire del ambiente de trabajo.</p>	
<p>- Color</p> <p>Utilice el color de manera estratégica para promover comportamientos deseados y reacciones psicológicas, en cuestiones de espacios de trabajo para las personas las preferencias personales de la alta dirección no cuentan mucho.</p>	<p>- Compromiso de los empleados</p> <p>Existe una correlación directa entre el compromiso de los empleados, la satisfacción de los trabajadores y los ambientes de trabajo bien diseñados. Esto afecta a la productividad y la innovación.</p>	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

7.2. COMPETENCIA

Acerca del requisito:

- La compañía debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Nadie tiene duda de que las competencias del personal tienen un impacto potencial sobre el rendimiento de los procesos, de esto se trata la cláusula. Por lo que se establece la información documentada “descripción y perfil de puesto basado en competencias” código SGC.7.2P&C01 como evidencia de la competencia, para los siguientes puestos:

- Gerente general
- Asistente administrativo
- Director sistema de gestión de la calidad
- Contadora
- Jefe de servicio técnico
- Ejecutiva de ventas
- Vendedor

CÓDIGO: SGC.7.2P&C01 Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	--------------------------------

1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. Puesto: GERENTE GENERAL	1.2. Nivel: EJECUTIVO
1.3. Formación: MBA y Master en dirección y gestión de la calidad.	1.4. Experiencia laboral: 10 años en gerencia general o puestos directivos en sector comercio de bienes tecnológicos.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Guiar a la compañía, hacia la consecución de la visión empresarial, objetivos empresariales, grupales y personales y crear una cultura organizacional sólida enmarcada en la calidad de servicio, honestidad y reciprocidad.

3. FUNCIONES ESENCIALES

- Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad	
<u>Planificar:</u> - Determinar el giro comercial del negocio, portafolio de productos o servicios - Determinar márgenes y comisiones - Determinar el personal requerido para la empresa - Determinar políticas y reglamentos - Crear Un sistema que garantice la veracidad de la información	<u>Organizar:</u> - Estructurar la documentación guía de la empresa manuales, procedimientos - Estructurar los niveles jerárquicos con obligaciones y responsabilidades - Definir los presupuestos que regirán para cada ejercicio económico - Toma decisiones para la resolución de problemas.
<u>Dirigir:</u> - Aplicar el proceso de Selección del personal - Participar en la elaboración de los presupuestos anuales, revisarlos y aprobarlos. - Revisión y aprobación de los documentos	<u>Controlar:</u> - Revisar la planificación presupuestaria, proyectos de la empresa - Evaluar mensualmente el avance económico de la empresa. - Evaluar el desempeño de los colaboradores

4. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				
Compromiso con la empresa	Si			
Proactividad	Si			
Comunicación interpersonal	Si			
Orientación a la mejora continua	Si			
Orientación a principios, métodos y procedimientos	Si			
Dominio de distintas normas de gestión	Si			
Gestión y mitigación de riesgos	Si			
DE GESTIÓN:				
Liderazgo	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Conocimiento de los procesos de la organización	Si			
Conocimiento de los requisitos legales de la organización	Si			
Orientación al cliente y otras partes interesadas	Si			
Conocimiento de los productos y servicios de la organización	Si			
Gestión de riesgos relacionados con el sector de la organización	Si			
5. RELACIONES DEL PUESTO				
Director del SGC. Departamento financiero. Departamento de servicio técnico. Departamento de venta.				
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:		
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS		

CÓDIGO: SGC.7.2P&C02 Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	--------------------------------

1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. Puesto: DIRECTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	1.2. Nivel: ASESOR
1.3. Formación: - Master en dirección y gestión de la calidad. - Conocimientos específicos en la Norma ISO	1.4. Experiencia laboral: - 2 años en implementación del sistema de gestión de la calidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

- Administrar, coordinar y gestionar el Sistema de Gestión de Calidad Gloffice Global Office Cía. Ltda., velando por el adecuado cumplimiento de los requisitos de SGC especificados en la norma internacional ISO 9001 establecidos para este efecto.

3. FUNCIONES ESENCIALES

<ul style="list-style-type: none"> - Proveer al gerente general informe acerca del desempeño del sistema de gestión de la calidad. - Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SGC. - Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del SGC. - Tomar acciones con los responsables de los responsables de procesos para controlar la correcta ejecución de los procesos del SGC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar la correcta ejecución de los Encargados de procesos, de los procedimientos de control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad y control del servicio no conforme. - Supervisar en forma directa el SGC en su conjunto, dar apoyo al gerente general de Procesos en el desarrollo de sus funciones y coordinar todas las acciones que permitan el normal funcionamiento del SGC. - Monitorear el óptimo cumplimiento de los plazos comprometidos en el SGC.
---	---

4. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				

Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015, ISO 19001:2009	Si			
Planeación y organización	Si			
Pensamiento analítico	Si			
Pensamiento conceptual		Si		
Preocupación por orden y calidad	Si			
Busque de información	Si			
DE GESTIÓN:				
Liderazgo	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Conocimiento de los procesos de la organización	Si			
Conocimiento de los requisitos legales de la organización	Si			
Orientación al cliente y otras partes interesadas	Si			
Conocimiento de los productos y servicios de la organización	Si			
Gestión de riesgos relacionados con el sector de la organización	Si			

5. RELACIONES DEL PUESTO

Gerente general
Departamento financiero.
Departamento de servicio técnico.
Departamento de venta.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

CÓDIGO: SGC.7.2P&C03 Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	--------------------------------

1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. PUESTO: CONTADORA	1.2. NIVEL: APOYO
1.3. FORMACIÓN: LICENCIATURA EN contabilidad CPA	1.4. EXPERIENCIA: 2 AÑOS

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

- Organizar la contabilidad de la compañía Gloffice Global Office Cía. Ltda., según las políticas de la compañía y gubernamentales y de acuerdo a principios y normas generalmente aceptadas.

3. FUNCIONES ESENCIALES

<u>Registrar:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la empresa. - Preparar y presentar informes anuales sobre la situación financiera que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente. - Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden gubernamental y nacional, a los cuales la empresa está obligada. - Revisar planillas de pagos y flujos de efectivo - Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. - Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. 	<u>Analizar:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno. - Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido
	<u>Interpretar:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar los informes financieros aprobados por la gerencia a la Junta Directiva, Revisor Fiscal y los asociados, y otros en temas de su pertinentes. - Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de Economía Solidaria

4. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				

Manejo de recursos financieros	Si			
Planificación	Si			
Organización de sistemas		Si		
Juicio y toma de decisiones	Si			
Pensamiento analítico	Si			
Normativa legal	Si			
DE GESTIÓN:				
Gestión de inventarios y tributaria	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Orientación al cliente y otras partes interesadas	Si			
Gestión de riesgos relacionados con su área	Si			

5. RELACIONES DEL PUESTO

Gerente general
Auxiliar contable
Departamento de servicio técnico
Departamento de venta

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

CÓDIGO: SGC.7.2P&C04 Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	--------------------------------

1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. PUESTO: JEFE SERVICIO TÉCNICO	1.2. NIVEL: OPERATIVO
1.3. FORMACIÓN: INGENIERO EN SISTEMAS, TECNÓLOGO EN SISTEMAS O AFINES INGLES NIVEL C1 SEGÚN MCER	1.4. EXPERIENCIA: 4 AÑOS

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

- Proporcionar de manera adecuada el servicio de mantenimiento y reparación de equipos informáticos de clientes y público en general.

3. FUNCIONES ESENCIALES

<u>Garantías:</u> - Revisión técnica equipo dañado - Llamar proveedor del equipo dañado - Enviar el equipo al proveedor (dentro y fuera del país)	<u>Mantenimiento:</u> - Recepción equipo - Diagnóstico del equipo por parte del cliente - Revisión y chequeo en constancia del cliente
- Solicitar CDS de instalación del computador cuando sea de formatearse - Llenado de formulario de datos - Chequeo del equipo - Entrega del equipo.	- Mantenimiento del equipo, Hardware y Software - Envío al cliente a caja para cancelación del mantenimiento - Recepción del comprobante de cancelación.

4. COMPETENCIA

	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				
Algoritmos y estructura de datos	Si			
Lenguajes de programación	Si			
Diseño y gestión de base de datos		Si		
Inglés nivel C1	Si			
Sistemas operativos	Si			
Diseño de software	Si			
DE GESTIÓN:				
Ingeniería de los computadores	Si			
Fundamentos de sistemas digitales	Si			
Arquitecturas y protocolos TCP/IP	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Pensamiento analítico	Si			
Orientación al cliente	Si			

5. RELACIONES DEL PUESTO		
Contadora auxiliar contable Técnico 1 y 2 Departamento de venta		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

CÓDIGO: SGC.7.2P&C05 Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	--------------------------------

1. INFORMACIÓN BÁSICA	
1.1. PUESTO: EJECUTIVA DE VENTAS	1.2. NIVEL: OPERATIVO
1.3. FORMACIÓN: INGENIERA EN MARKETING O CARRERAS AFINES.	1.4. EXPERIENCIA: 2 AÑOS

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:
- Gestionar adecuadamente las ventas y aumentar el porcentaje de participación de mercado. Asegurar altos niveles de satisfacción del cliente.

3. FUNCIONES ESENCIALES	
<u>Planificar:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener contacto estrecho con los clientes brindando un servicio de excelencia. - Incrementar las ventas a través de la búsqueda de clientes nuevos. - Visitar a los clientes cumpliendo con el plan de viajes y visitas establecido. - Elaborar cotizaciones. - Dar seguimiento a los pedidos de los clientes. - Elaborar planes a corto y mediano plazo - Determinar procesos de control de inventario 	<u>Asesorar:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Dar asesoría a clientes sobre los productos - Dar a conocer las ofertas de productos. - Supervisar el personal a cargo - Manejar tiempos de entrega del pedido - Participar en <u>eventos</u> para dar a conocer el <u>servicio</u> - Actualizar <u>documentación</u> de clientes - Realizar <u>seguimiento, medición y análisis</u> de la satisfacción del cliente
<u>Acerca de producto y servicio:</u> Ingresar al sistema facturas de ventas, con la verificación del producto entregado.	

<p>Actualizar precios de venta.</p> <p>Solicitar reposición de productos.</p> <p>Comunicar nuevos productos disponibles en el mercado.</p> <p>Entregar cotizaciones</p>

4. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				
Pensamiento analítico	Si			
Pensamiento conceptual	Si			
Preocupación por orden y calidad		Si		
Busque de información	Si			
DE GESTIÓN:	Si			
Liderazgo	Si			
Trabajo en equipo				
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Orientación al cliente	Si			
Cultura de excelencia en el servicio	Si			
Criterios de calidad				

5. RELACIONES DEL PUESTO
<p>Clientes</p> <p>Contadora y auxiliar contable</p> <p>Gerente general</p> <p>Director del sistema de gestión de la calidad</p>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

CÓDIGO: SGC.7.2P&C06 Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	--------------------------------

1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. PUESTO: VENDEDOR	1.2. NIVEL: OPERATIVO
1.3. FORMACIÓN: INGENIERA EN MARKETING O CARRERAS AFINES.	1.4. EXPERIENCIA: 2 AÑOS

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

- Promover y atender a los clientes de una manera profesional, con un énfasis en la calidad, orientación al cliente y excelencia en el servicio.

3. FUNCIONES ESENCIALES

<ul style="list-style-type: none"> - Atender a los clientes de una manera profesional, con un énfasis en la calidad de servicio - Estudiar la situación del cliente, confirmando la posibilidad de obtención del crédito solicitado - Asegurar la venta de productos y servicios de la empresa. - Realizar cotizaciones a clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuadre diario de Caja. - Desarrollar una escucha activa y dar una argumentación adecuada para fidelizar a los clientes. - Las demás actividades sugeridas por su jefe inmediato superior. - Mantener confidencialidad sobre nuestro cliente, gestión de cartera.
---	---

4. COMPETENCIA

	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
FUNDAMENTALES:				
Comunicación efectiva	Si			
Pensamiento analítico	Si			
Pensamiento conceptual	Si			
Preocupación por orden y calidad		Si		
Busque de información	Si			
DE GESTIÓN:	Si			
Proactividad	Si			
Anticipación a los requerimientos de los clientes.				
Trabajo en equipo		Si		
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Orientación al cliente	Si			
Cultura de excelencia en el servicio	Si			
Criterios de calidad				

5. RELACIONES DEL PUESTO		
Clientes Contadora y auxiliar contable Gerente general Director del sistema de gestión de la calidad		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la compañía tomen conciencia de:

a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; y d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Este requisito implica a la compañía en la responsabilidad permanente de dar a entender a las personas bajo su control, el cómo pueden ayudar a lograr los resultados deseados a través de la política y objetivos de la calidad. Para este fin se da lineamientos en la información documentada “método para la formación de la conciencia de la calidad” código SGC7.3TC.

CÓDIGO: SGC.7.3TC Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “MÉTODO PARA LA FORMACIÓN DE LA CONCIENCIA DE LA CALIDAD”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---------------------------------------	--	--------------------------------

1. OBJETIVO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Promover la conciencia de la calidad en toda la compañía.

2. ALCANCE

Este método es aplicable a todos los procesos en el sistema de gestión de calidad de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

3. RESPONSABLE

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este método es la alta dirección de la compañía (buscará personas adecuadas para el manejo de estos talleres).

4. FRECUENCIA DE REVISIÓN

Este método se revisará, cuando menos, una vez al año, en el mes de diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.

5. DESARROLLO

No.	Actividad
	Inducción adecuada al personal nuevo
1	El líder del SGC coloca notas de información sobre temas del SGC en el boletín de la empresa y el tablero de avisos.
2	La sección ISO 9001 en los tableros de avisos es exclusiva para las noticias que se relacionan con el SGC. Ninguna otra persona, sólo la alta dirección del SGC podrá quitar o colocar avisos.
3	Todos los avisos exhiben una fecha de colocación y se retiran tan pronto como su utilidad concluye.
4	Se exige a todos los líderes de proceso promover la conciencia de calidad en sus procesos.
5	Las actividades para fomentar la concientización también pueden incluir pláticas informales, charlas formales de equipos de trabajo. El líder del proceso debe realizar preguntas encaminadas a clarificar la conciencia sobre la importancia de la calidad y el logro de los objetivos; para tal fin se incluye el apartado 6.

6. CUESTIONARIO PARA REFORZAR LA CONCIENTIZACIÓN DE LA CALIDAD

- Hacer talleres con el personal de la compañía y tratar las siguientes preguntas para asegurarse su comprensión y concientización.		
<p>¿Qué entienden ustedes de la Política de la Calidad de la empresa?</p> <p>¿Qué se hace para asegurar que lo que se afirma en la Política de Calidad realmente sucede?</p> <p>¿Cuáles son los objetivos de calidad de su empresa?</p> <p>¿Cuáles son los objetivos de la calidad de su proceso / departamento?</p> <p>¿Cómo sabes que se cumplan estos objetivos?</p>	<p>¿Cómo se miden la calidad y la productividad en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Qué procedimientos / Instrucciones / registros sigues?</p> <p>¿Qué mejoras ha notado en la empresa en los últimos 12 meses?</p> <p>¿Hay algún cambio que usted pueda recomendar que ayudaría a mejorar la calidad y la productividad?</p> <p>¿Qué sugerencias de mejora de la calidad y productividad realmente ha presentado usted a su líder?, ¿Puede dar ejemplos?</p>	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

7.4. COMUNICACIÓN

Acerca del requisito:

- ⇒ La compañía debe determinar la comunicación interna y externa pertinente al sistema de gestión de la calidad.

La comunicación dentro de la compañía se da a través de forma horizontal y verticalmente respetando la cadena de mano. La información que se genera dentro de la compañía debe tratarse por su relevancia en función de los objetivos, desempeño de los procesos y su cumplimiento dentro del sistema de gestión de la calidad. Debe ser gestionada a fin de que sea transmitida de manera integra a través de la cadena productiva de la compañía. Para aquello se debe utilizar el formulario que se ha establecido a continuación denominada “Acciones de comunicación en el proceso” código SGC7.3CP.

<i>CÓDIGO: SGC7.3CP No. Pág.:1</i>	<i>GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “FORMULARIO PARA ACCIONES DE COMUNICACIÓN EN EL PROCESO”</i>	<i>VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017</i>
--	---	-------------------------------------

<i>Proceso relacionado:</i>		<i>Responsable del proceso:</i>			<i>Información documentada relacionada: No. de referencia:</i>		
<i>No Ref.:</i>	<i>Descripción de la etapa del proceso</i>	<i>Suceso</i>	<i>Qué informar</i>	<i>A quien informar</i>	<i>Quién debe informar</i>	<i>Medio a utilizar</i>	<i>Cuándo</i>

<i>ELABORADO POR:</i>	<i>REVISADO POR:</i>	<i>APROBADO POR:</i>
.....

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Acerca del requisito:

⇒ El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: la información documentada requerida por esta Norma Internacional; y la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La información documentada es la información que una compañía tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. A continuación, se describe el formato que debe tener la información documentada:

- Identificador único o código
- Descripción de documento
- Número de versión
- Número de páginas
- Fecha de publicación
- Autor o elaborado por
- Revisado por (Profesional del área)
- Aprobado por (Alta dirección)

A continuación, se hace una lista de documentos obligatorios requeridos (Información documentada código: SGC.7.5IDOC) para ser mantenidos por la compañía que contiene el presente manual del sistema de gestión de la calidad y cualquier cambio en el documento del SGC se debe registrar en la “Lista maestra de cambios en el SGC” código SGC7.5LMC

CÓDIGO: SGC.7.5IDOC Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “INFORMACIÓN DOCUMENTADA OBLIGATORIOS DEL SCG”	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	---	--

No.	Código	Descripción
1	SGC-4.1COR	Determinación del contexto de la compañía.
2	SGC-4.2PI	Determinación de partes interesadas y sus requisitos.
3	SGC-4.2PI.AN-1	Metodología de identificación y análisis de las partes interesadas.
4	SGC-4.3.A.SGC	Determinación alcance del sistema de gestión de la calidad.
5	SGC-4.3AL	Declaración alcance del sistema de gestión de la calidad.
6	SGC-4.4MPR	Sistema de gestión de calidad y sus procesos.
7	SGC-4.4A-H.1.	Representación esquemática del proceso.
8	SGC.5.1LC.	Descripción y perfil de puestos alta dirección
9	SGC.5.2PC.	Establecimiento de la política de calidad.
10	SGC.5.2PC	Organigrama
11	SGC.5.3RR.2.	Matriz RACI”. Roles y responsabilidades
12	SGC.6.1R&O.	Determinación y valoración de riesgos y oportunidades.
13	SGC.6.210C	Objetivos de calidad.
14	SGC6.3BC	Bitácora de cambios del sistema de gestión de la calidad.
15	GC7.1.1PA	Presupuesto anual para implantación y mantenimiento del SGC.
16	SGC.7.41AM	Ambiente para la operación de los procesos.
18	SGC.7.2P&C01	Descripción y perfil de puestos, basado en competencias.
19	SGC.7.3TC	Método para la formación de la conciencia de la calidad.
20	SGC7.3CP	Formulario para acciones de comunicación en el proceso.
21	SGC.7.5IDOC	Información documentada obligatorios del SCG
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		

Nota: Formato que contiene es PDF y los archivos están ubicadas siguiendo la ruta C:\Users\GlobalOffice\Documents\SGC de la computadora principal del gerente general y respaldada en el servidor de la compañía.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase el requisito 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

La planificación hace referencia principalmente a la trayectoria que inicia desde captar los requisitos del cliente, a través de la provisión del servicio, hasta la satisfacción del cliente.

CÓDIGO: SGC8.1PCO Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCESOS PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIO”	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---------------------------------------	--	-----------------------------

1. PROCESOS NECESARIOS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO			
Proceso	Acciones	Métodos de control	Responsable
Gestión de compras	Acciones de Procedimientos: - SGC4.4PRCD3 - SGC4.4PRCD5	Productos acordes al pedido	Contadora
Mantenimiento y reparación PC	Acciones de Procedimientos: - SGC4.4PRCD7	100 % de Solución a los problemas presentados en hardware y software	Jefe de servicio técnico
Gestión de ventas	Acciones de Procedimientos: - SGC4.4PRCD3 - SGC4.4PRCD6	= < 5 % de no conformidad => 95% de cumplimientos requerimientos del cliente	Ejecutiva de ventas corporativas
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se formalizan y se integran los requisitos que el cliente tiene para los productos y servicios.

CÓDIGO: SGC8.2PRS Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCESOS PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIO”	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
1. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS		
Servicios que oferta la compañía	Requisitos	
Comercialización al por mayor y menor de computadoras y equipo periférico. CIU operación principal 4651.01.01	<ul style="list-style-type: none">- Productos de calidad- Facilidad de pago- Seguridad en transacción- Adecuación del uso- Servicios de Post – venta	
Reparación y mantenimiento de: computadoras de escritorio, computadoras portátiles, servidores informáticos, unidades de disco magnético, unidades de memoria USB y otros dispositivos de almacenamiento; unidades de disco óptico, módems internos y externos, impresoras, pantallas, teclados, ratones, palancas de mando y bolas rodantes, proyectores informáticos, escáneres, incluidos lectores de código de barras. CIU S9511.01.01	<ul style="list-style-type: none">- 3 días promedio máximo en mantenimiento y reparación de computadoras y equipos periféricos.- Disponibilidad de repuestos necesarios.- Seguridad en el cuidado y respaldo de datos.- Actualización de software de fuentes confiables con su respectiva licencia.	
1. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS		
Esta información documentada se dará seguimiento y revisión, cuando menos, una vez al año, en el mes de diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en cuestiones internas y externas.		
2. RESPONSABLE		
El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar ésta información documentada es la alta dirección de la compañía.		

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

No aplica. Véase la información documentada “Declaración alcance del sistema de gestión de la calidad” e identificada con el código SGC-4.3.AL

8.4. CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos de acuerdo a los requisitos.

Todo lo que entre a los procesos de la compañía tiene que ser controlado para asegurarse que dichas entradas o resultados cumplan con los requisitos.

CÓDIGO: SGC8.4CPX Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE”	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---------------------------------------	---	-----------------------------

1. CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	
Productos	Métodos de control
Computadoras: Apple, Hp, Acer, Toshiba, Compas, Sony	Cumplimientos de especificación técnica Posibilidad de homologación en el país
Discos Duros: Samsung, Maxtor, Seagate	
Dimms de Memoria: Kingston, Markvision, Corsair	
CD-Rom, CD R-Writer, DVD R-Writer: Samsung, LG, Iomega.	
Productos Genius: Teclado, mouse, parlantes, Cámaras digitales y Escaners Reguladores y Ups: APC, CDP, Energizer	

Productos Switchs, Gateways, Wireless, tarjetas de Fax y Red: 3COM, Cnet, Advantek, Dlink. Impresoras, Multifuncionales.	Cumplimientos de especificación técnica Posibilidad de homologación en el país
Notebooks: Toshiba, HP, Escáner de mano, Floppy Drives, Discos Duros Samsung.	
Mother Board Intel®, Procesadores Intel®, Cases Intel®, Monitores Samsung, Monitores LG.	
Case, repuestos de impresora, fuentes de poder, Case CD externo, Joysticks, Micrófonos, Parlantes.	
Toners, Cartuchos de Tinta, baterías, pilas, CD en blanco, CDRW, Software, diskets, cables de impresoras, cables de poder	

3. RESPONSABLE

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar ésta información documentada es la alta dirección de la compañía.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

La compañía comprende que se debe concentrar en los procesos que ha determinado como claves para realizar los servicios que proporcionará a sus clientes. Esta se debe llevar a cabo bajo condiciones controladas entendida como arreglos que proporcionan control sobre todos los factores que influyen en el resultado.

CÓDIGO: SGC8.5PPS Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO”	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---------------------------------------	---	-----------------------------

1. PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

Para la producción y provisión del servicio se concentrarán en los siguientes Procesos claves, bajo condiciones controladas:

- Gestión de compras
- Gestión de mantenimiento y reparación de PC y equipos periféricos.
- Gestión de ventas

Este apartado es Responsabilidad de ejecutivas de ventas corporativas.

2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

- Identificación del origen del producto
- Proveedor
- Recepción de mercaderías en la empresa
- Custodia
- Detalle de ventas en facturas numeradas.
- Actas de entrega y conformidad

3. PROPIEDAD PERTENECIENTE DE LOS CLIENTES

En el departamento de mantenimiento y reparación de PC y equipos periféricos se da manipulación a la propiedad de pertenencia de los clientes por lo que se da el siguiente lineamiento para tratarlos:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento del acta de recibido de propiedad de los clientes - Determinación del estado del equipo en hardware y software. - Asignación al técnico responsable para mantenimiento, reparación y custodia del equipo. | <ul style="list-style-type: none"> - Respaldo de datos del equipo - Generación de orden trabajo para mantenimiento y reparación del equipo. - Acta de solución a los problemas y cierre de caso - Entrega de equipos al cliente |
|---|---|

4. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Aseguramiento con garantía | <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de post – venta. |
|--|--|

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL

8.6. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

La conformidad es el cumplimiento de un requisito y la no conformidad es el incumplimiento de un requisito. Por lo que, las salidas de un proceso determinadas como No conformes, tienen que ser identificadas, separadas, tratadas de alguna manera y verificadas de nuevo cuando sean corregidas.

CÓDIGO: SGC8.6SNC Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCESOS PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIO”	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
1. OBJETIVO		
Controlar la salida no conforme y documentar las acciones tomadas		
2. PROCESO		
Entradas	Actividad	Salida
Salidas no conformes de los procesos de la compañía. Salidas no conformes hacia el cliente	Identificación y trazabilidad para las salidas no conformes detectados. Determinación de las acciones de tratamiento para las salidas no conformes. Acciones de verificación para las salidas no conformes corregidas. Retención de información documentada	Salidas de servicios no conforme identificadas. Aplicación de acciones para corregir las salidas no conformes. Información al cliente. Registro de la naturaleza de las salidas no conformes y acciones tomadas. Registro de las verificaciones y las autoridades implicadas.
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

Se establece los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que le permiten mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Para planificar el seguimiento, medición, análisis y evaluación, la compañía tiene que determinar a qué es necesario dar seguimiento y medir. En Gloffice Global Office Cía. Ltda. se dará seguimiento a:

CÓDIGO: SGC9.1.1GE Total Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA A QUÉ ELEMENTOS DEL SGC”	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017	
Qué	Métodos	Cuándo	Responsable
Conformidad de los servicios	Análisis de requisitos del cliente	Empezando de: Sep-2017 Semestral	Gerente general Director del SGC
Los objetivos y la política de calidad	Seguimiento las metas. Alcanzado vs. Planificado	Empezando de: Sep-2017 Semestral	Gerente general Director del SGC
El desempeño de los procesos	Análisis de # de acciones correctivas Análisis en términos de agregadores de valor	Empezando de: Sep-2017 Semestral	Líderes de cada proceso, generalmente jefes departamentales
La satisfacción de los clientes	Encuestas al cliente y técnicas estadísticas Retroalimentación del cliente	Empezando de: Sep-2017 Semestral o anual	Gerente general
La eficacia del sistema	Auditoria interna Revisión por la dirección	Empezando de: Sep-2017 Anual	Alta dirección
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Sr. Soria Jeremias	Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL	Ing. Eduardo Espín ING. EMPRESAS	

9.1.2. Satisfacción del cliente

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Los clientes son principalmente los usuarios finales de los servicios que ofrecemos. Por su alta importancia ya que sin ellos no existiría la compañía y razón de ser de este sistema de gestión de la calidad se debe tener en cuenta la opinión de todos estos clientes para determinar si está o no cumplido con sus requisitos especificados y percibidos.

Esta cláusula no requiere mantener información documentada. Sin embargo, para hacer frente a esta cláusula como parte del SGC se determina la información documentada SGC9.1.2SC “Proceso de seguimiento de satisfacción del cliente”. y SGC9.1.2SGF1 “Encuesta de satisfacción del cliente”.

CÓDIGO: SGC9.1.2SC Total Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCESO DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Determinar metodologías para seguimiento de percepciones del cliente] A --> B[Realizar encuesta de satisfacción del cliente.] B --> C[Recolectar información.] C --> D[Sistematizar y analizar datos] D --> E[GENERAR Y ENTREGAR EL INFORME (Retener Información Documentada)] E --> F[Revisión por la dirección] F --> G[ACCIONES CORRECTIVAS O DE MEJORA (Retener Información Documentada)] G --> FIN([FIN]) B --- Evidencias[Evidencias de encuestas aplicadas] D --- Estadisticas[Uso de técnicas estadísticas] </pre>		Responsables: Director del Sistema de Gestión de la Calidad ⇨ Gerente General ⇨
ELABORADO POR: Sr. Soria Jeremias	REVISADO POR: Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL	APROBADO POR: Ing. Eduardo Espín ING. EMPRESAS

CÓDIGO: SGC9.1.2SCF1 Total Pág.: 2	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	---	--------------------------------

1. OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción del cliente con los servicios de Gloffice Global Office Cía. Ltda., para mejorar continuamente en la en el cumplimiento de sus necesidades y superación de expectativas.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con toda sinceridad con una (x) “una sola opción” que más se acerque a su percepción

PREGUNTAS CERRADAS:

1. ¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física de Gloffice global office cía. Ltda.?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	

2. ¿Considera usted que Gloffice Global Office Cía. Ltda., cuenta con personal calificado y experimentado?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

3. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

4. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

5. ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., les ofrece productos y servicios acordes a sus expectativas y necesidades?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

6. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., mantiene una comunicación efectiva y rápida sobre temas relevantes con sus clientes?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

7. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., es rápido y eficiente en suplir sus requerimientos y necesidades?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

8. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

9. ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

10. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

“Agradecemos por la dedicación de su tiempo”.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremias TRABAJO DE TITULACION	Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL	Ing. Eduardo Espín ING. EMPRESAS

9.1.3. Análisis y evaluación

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

La compañía tiene que ordenar y resumir los datos que recopila de las cosas que han ido bien (Y) y las cosas que han ido mal (Z) y presentarlas para su análisis y toma de decisiones. La gestión, entonces puede centrarse en la mejora continua de las (Y) y tomas medidas correctivas en (Z).

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- La conformidad de los productos y servicios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

Para cumplir con este requisito eficazmente se debe utilizar las técnicas estadísticas:

CÓDIGO: SGC9.1.3TE Total Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “COLECCIÓN DE TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL SCG”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
Técnica		Función
1. Diagrama de Pareto		Definir problemas y causas
2. Diagrama causa – efecto		Establece las causas que afectan en la calidad del servicio, la eficacia del SGC, satisfacción del cliente, etc.
3. Gráfica de control		Permite detectar problemas reales o potenciales
4. Histogramas		Tomar decisiones en base a diferentes mediciones y tendencias.
5. Hoja de verificación		Recopila resultados de inspecciones, revisiones y opiniones del cliente
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sr. Soria Jeremías	Ing. Luis Lara GERENTE GENERAL	Ing. Eduardo Espín ING. EMPRESAS

9.2. AUDITORÍA INTERNA

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad

La auditoría es otra herramienta importante requerida por la norma que se utiliza para medir el desempeño del SGC. La pregunta que pretende responder la auditoría interna es: ¿Que tan efectiva es la organización en el cumplimiento de la norma ISO 9001; sus propios requisitos; los del cliente y los requisitos reglamentarios?

Para lograr la conformidad de esta cláusula y consciente de su importancia la compañía se mantiene la información documentada para gestionar el proceso de auditorías internas, las mismas que llevarán a efecto anualmente.

CÓDIGO: SGC9.2AI Total Pág.: 1/5	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	-----------------------------

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad de Gloffice Global Office Cía. Ltda.

2. ALCANCES

Se aplica a todas las auditorías internas al SGC que se lleven a cabo en Gloffice Global Office Cía. Ltda., para ello se debe considerar el alcance establecido en la información documentada SGC-4.3.A.SGC

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

SGC	Sistema de gestión de la calidad
AT	Alta dirección.
Auditoría interna	Proceso sistemático, independiente y documentado que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen eficazmente las disposiciones previamente establecidas en el sistema de gestión de la calidad.
Auditor	Persona con las competencias para efectuar una auditoría
Auditor líder	Persona responsable de dirigir el proceso de auditoría
No conformidad (NC)	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado. Puede ser real o potencial.
No conformidad Real (NCR)	Desviación que ya ocurrió respecto del cumplimiento de un requisito y que puede comprobarse mediante una evidencia objetiva.
No conformidad potencial (NCP)	Posibilidad de que ocurra una desviación respecto del cumplimiento de un requisito, pero que todavía no ha ocurrido y por ello no existe evidencia objetiva que permita demostrarlo.
Observación (OBS)	Situación encontrada sin evidencia clara del incumplimiento de un requisito.
Oportunidad de mejora (OM)	Situaciones conformes que son factibles de mejorar; permitiendo de este modo la mejora del proceso o del sistema de gestión de la calidad.

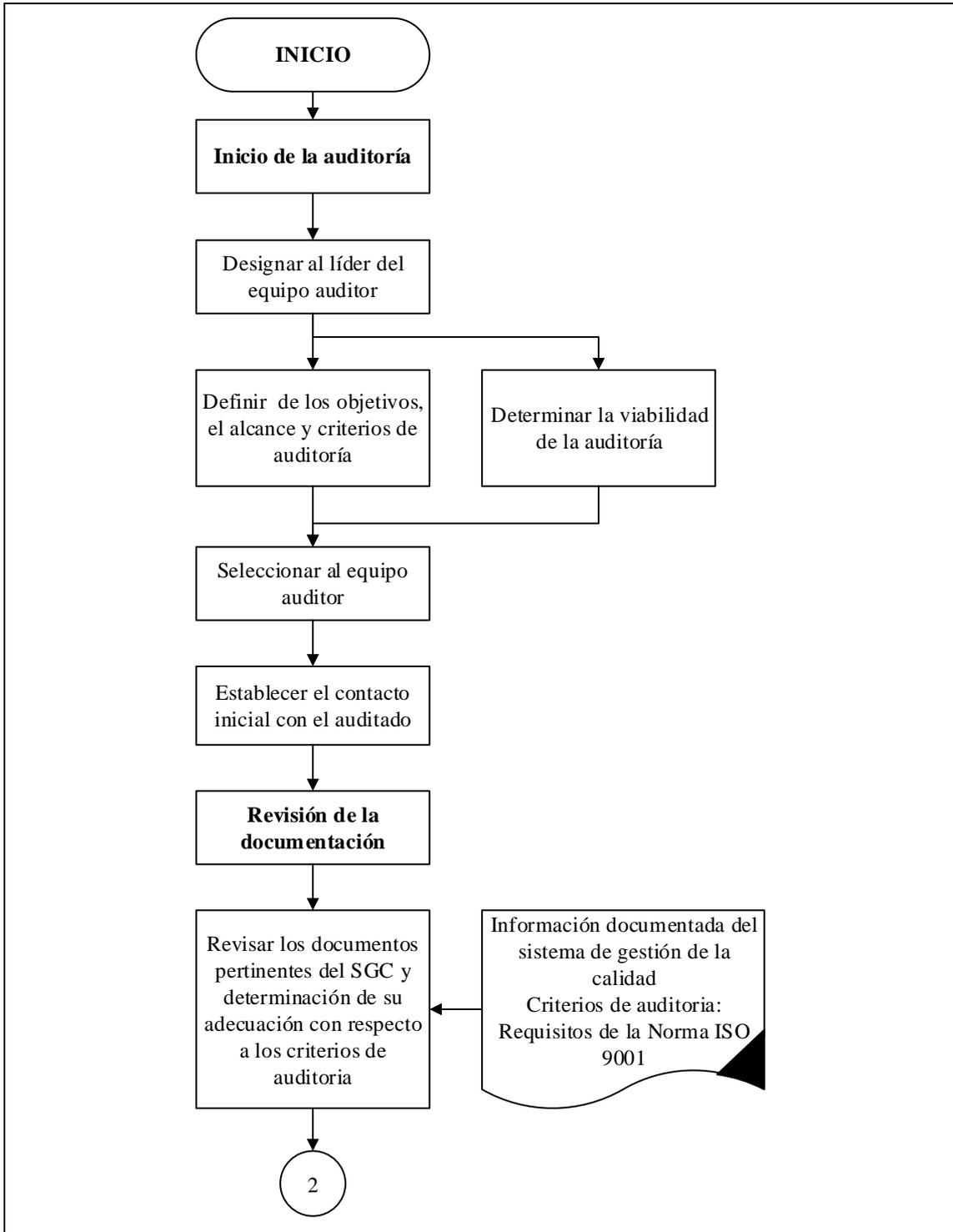
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PARA AUDITOR LIDER

- Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en

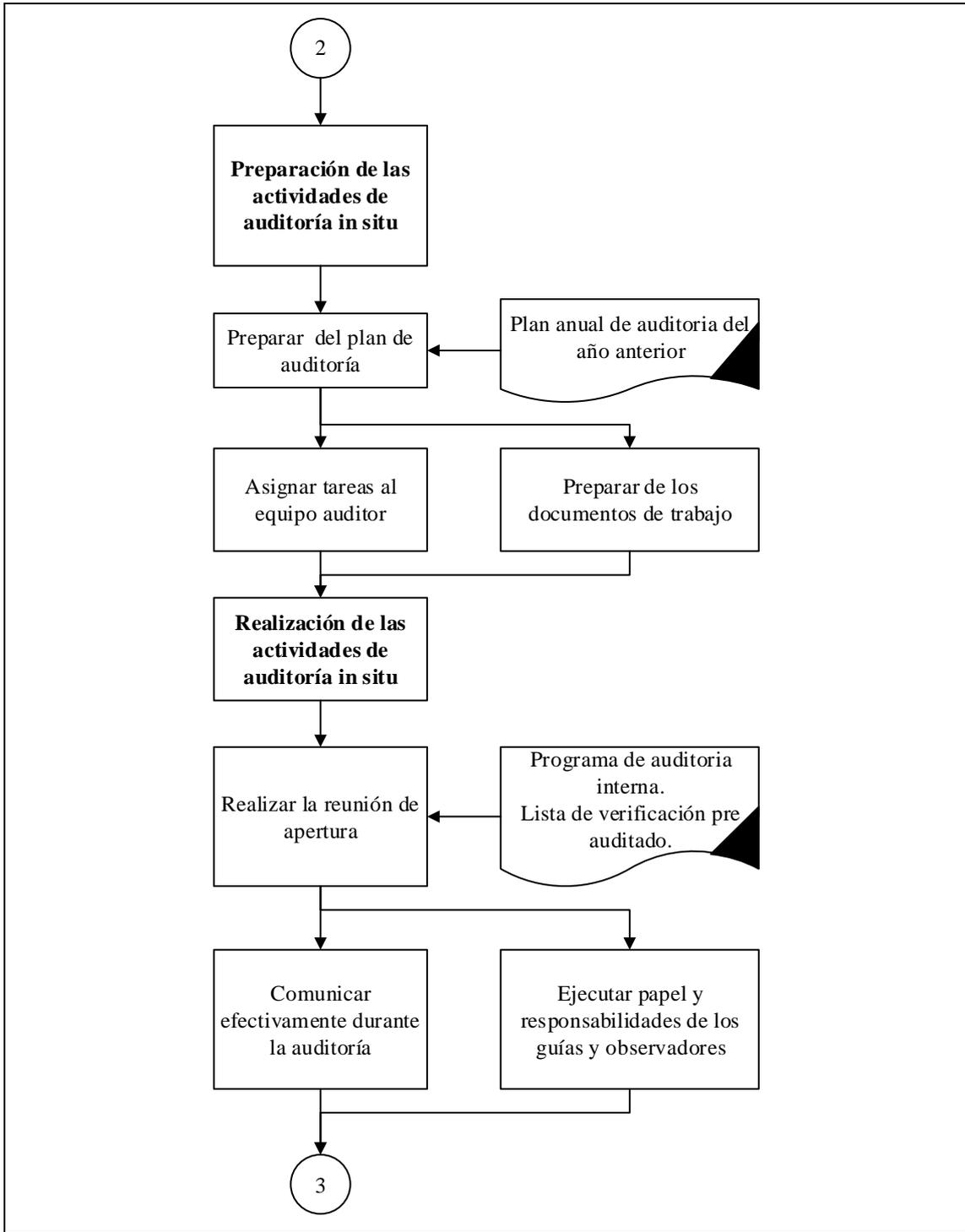
- consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
 - Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la
 - Imparcialidad del proceso de auditoría;
 - Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
 - Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

5. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO PARA LA AUDITORÍA DEL SGC

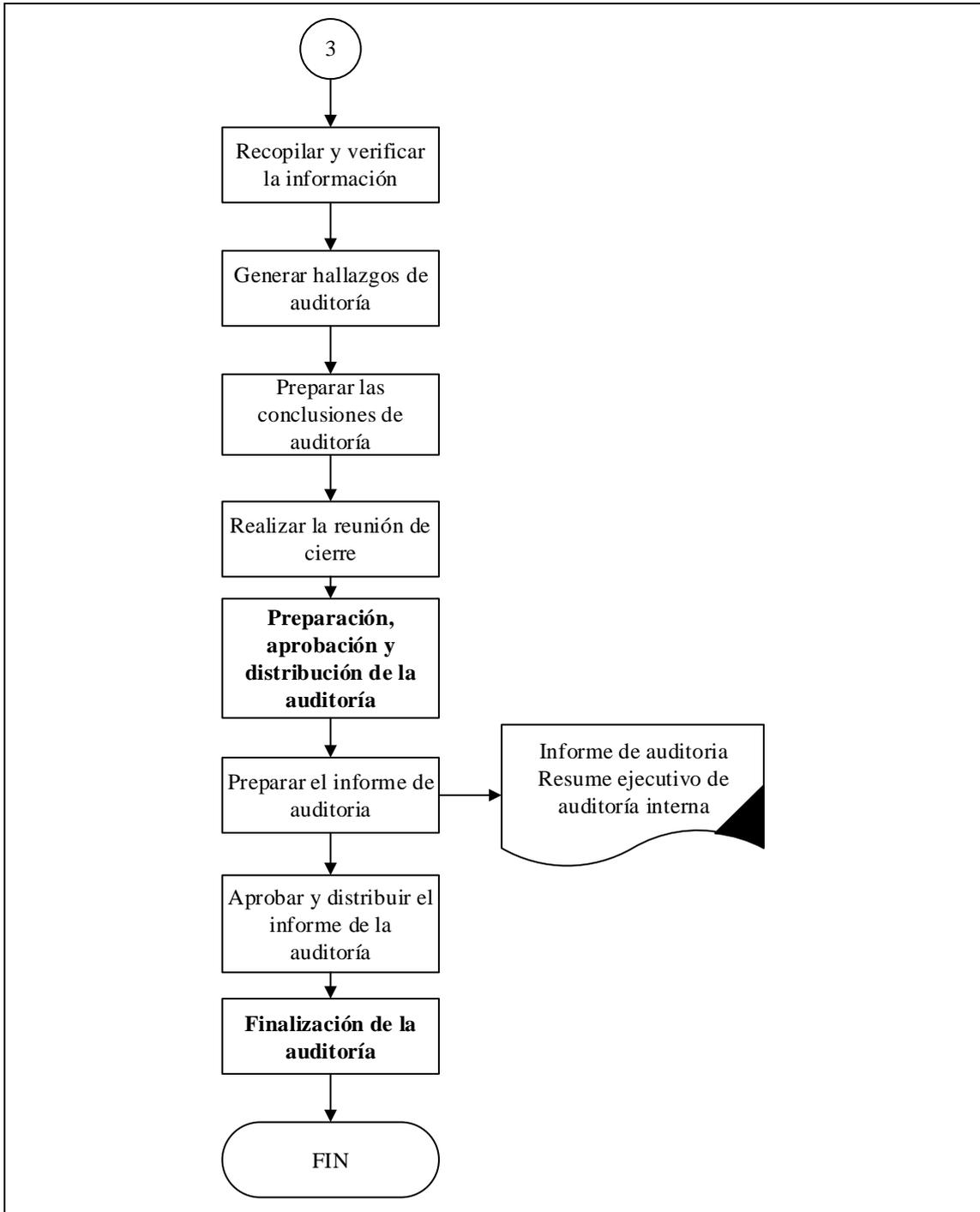
CÓDIGO: SGC9.2AI Total Pág.: 2/5	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
--	--	-----------------------------



REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
---	--	---



REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
---	--	---



REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS
--	---	--

CÓDIGO: SGC9.2AI Total Pág.: 5/5	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017			
6. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO					
Descripción	Indicadores: fórmula de calculo	Meta	Ámbito	Dimensión	Seguimiento
Cumplimiento del plan anual de auditorias	(Número de auditorías/Número de auditorías planificadas) x 100	100%	Proceso	Eficacia	Trimestral
Hallazgos por proceso	(NC detectadas por proceso/Total NC detectadas en AI) x 100	15%	Proceso	Eficacia	Trimestral
Hallazgos	(NC según requisito vulnerado/Total NC detectadas en AI) x 100	20%	Proceso	Eficacia	Trimestral
REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN		REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS		APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Acerca del requisito:

⇒ La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

El gerente general de la compañía es el máximo responsable del sistema de gestión de la calidad, si bien puede delegar muchas responsabilidades, la norma ISO 9001:2015 le requiere revisar el SGC.

El propósito de llevar a cabo revisiones se la gestión por la dirección del SGC es para evaluar el desempeño de SGC. La revisión debe determinar la conveniencia, adecuación eficacia y dirección del SGC.

- ¿Los recursos del SGC y los controles que se planificaron e implementaron son adecuados y suficientes para que el SGC sea eficaz en el logro de requisitos de los clientes y los requisitos reglamentarios; y el logro de objetivos de calidad?
- ¿Se han hecho los cambios necesarios para mejorar los servicios, procesos y uso de los recursos?

CÓDIGO: SGC9.3RD Total Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “ENTRADAS Y SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
Entradas	Proceso	Salidas
Información del SGC Desempeño de los procesos Resultados de auditoria interna. Satisfacción del cliente No conformidades y acciones correctivas Los resultados de seguimiento y medición.	Revisar el SGC de la compañía, a intervalos regulares. Revisar la conveniencia del SGC de la compañía. Revisar la eficacia del SGC de la compañía. Revisar la alineación del SGC con la dirección estratégica de la compañía.	- Oportunidades de mejora - Necesidades de cambio en el SGC - Necesidades de recursos.
REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

La compañía debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Acerca del requisito:

- ⇒ La compañía debe reaccionar ante la conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla; hacer frente a las consecuencias;
- ⇒ Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.

La acción correctiva es la acción para eliminar la causa de una conformidad detectada para prevenir la recurrencia; puede haber más de una causa para una conformidad. A continuación, se mantiene la información documentada SGC10.2NC para tratarlas la no conformidad y acción correctiva.

CÓDIGO: SGC10.2NC Total Pág.: 1	GLOFFICE GLOBAL OFFICE CÍA. LTDA. “ENTRADAS Y SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN”.	VERSIÓN: 01 FEBRERO 2017
---------------------------------------	---	-----------------------------

1. OBJETIVO

Establecer un método para identificar las no conformidades detectadas y potenciales que pudieran presentarse en el SGC, determinar las causas de las mismas e implementar acciones correctivas y preventivas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se inicia cuando se encuentra una No Conformidad detectada o potencial. Se aplica a todos los productos, servicios, procesos y actividades definidas dentro del Sistema de Gestión Integral

3. RESPONSABLE		
Gerente general Jefes departamentales Director del SGC		
4. DEFINICIONES		
<p>No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado.</p> <p>Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable</p> <p>Nota: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda,</p>		
5. REFERENCIAS NORMATIVAS		
ISO 9001:2008 ISO 22000:2005		
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO		
Responsable	No.	Descripción
Auditor, colaboradores	1	<p>Las no conformidades detectadas pueden ser iniciadas por uno de los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditorias - Resultado de inspecciones de inocuidad alimentaria. - Resultados de la revisión del Sistema de gestión Integrado. - Quejas y reclamos de clientes internos y/o externos. - No conformidades de productos. - Incidentes. Incumplimiento de un requisito legal. <p>Las no conformidades potenciales, son iniciadas por los motivos antes mencionados y ante la evidencia de tendencias o señales de alarma que pudieran desembocar en una no conformidad detectada.</p>
Director del SGC	2	Recibe el reporte de no conformidad, especificando la fecha, código, el área y proceso donde se origina la no conformidad y una descripción de la No Conformidad.

Director del SGC y Responsable de Área	3	<p>Identifican y analizan las causas de la no conformidad, en este punto puede involucrar a los colaboradores de las distintas áreas de la empresa según se requiera.</p> <p>Nota: para determinar las causas de las no conformidades se podrá utilizar el Diagrama Causa – Efecto, y para priorizar las causas importantes, se podrá utilizar el Diagrama de Pareto.</p>
	4	<p>Una vez identificadas las causas de la no conformidad, se proponen Acciones Correctivas en caso de No Conformidad y Acciones Preventivas en caso de No Conformidad Potencial.</p> <p>Se debe determinar el Plan de Acción con todo lo que esto implica (Fecha de inicio, acción inmediata y meta u objetivos de la acción).</p> <p>En los casos en los que una acción correctiva y una acción preventiva identifiquen peligros nuevos o modificados o la necesidad de controles nuevos o modificados, se debe realizar una evaluación de riesgos previa a la implementación.</p>
Director del SGC	5	Añade al Registro “Acción Correctiva y/o Preventiva” toda la información antes recabada (Causas de la No Conformidad y Plan de Acción)
Responsable del área	6	Realiza una reunión con el personal pertinente a su puesto, para informales sobre el Plan de Acción y las distintas Líneas de Acción a desarrollar.
	7	Supervisa que todas las líneas de acción planificadas sean implementadas.
	8	Registra cualquier observación (buena o mala) que derive del desarrollo de las líneas de Acción en el registro “Acción Correctiva y/o Preventiva”
	9	Una vez que todas las líneas de acción han sido implementadas, registra la Fecha de Conclusión del Plan de Acción en el registro “Acción Correctiva y/o Preventiva”

	10	Firma y envía el registro “Acción Correctiva y/o Preventiva” al Coordinador del SGC, notificándoles así que la acción ha sido implementada en su totalidad.
Coordinador del SGI o Auditor Interno	11	Utilizando el registro “Verificación del Plan de Acción”, realiza la verificación del Plan de Acción implementado. Nota: la verificación se realiza después de un tiempo adecuado de haber sido implementado el Plan de Acción.
Coordinador del SGI	12	Registra y archiva todas las acciones correctivas y preventivas realizadas, añadiendo la información de estas en el registro “Acciones de Mejora Realizadas.”
	13	En caso que la Acción no sea eficaz, se debe realizar un análisis de causas e implementar una nueva acción que asegure que no vuelva a ocurrir la No Conformidad.
REALIZADO POR: Sr. Soria Jeremías TRABAJO DE TITULACIÓN	REVISADO POR: Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS	APROBADO POR Ing. Eduardo Espín INGENIERO DE EMPRESAS

10.3. MEJORA CONTINUA

Acerca del requisito:

⇒ La compañía debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

La compañía debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

La mejora continua es un proceso que se sirve de los resultados de la aplicación de otras cláusulas clave, que generan información valiosa para examinar las necesidades u oportunidades de realizar acciones de mejora en distintos procesos. En siguiente formulario se debe retener la información documentada sobre proyectos de mejora continua.

FORMULARIO PARA RETENER INFORMACIÓN DE MEJORA CONTINUA

No.

<p><i>N° de proyecto de mejora:</i></p> <p><i>Fecha de inicio del proyecto:</i></p>	<p><u>Fuente de la oportunidad de mejora:</u></p>			
<p><u>Oportunidad de mejora:</u></p>	<p><u>Razón para la mejora:</u></p>			
	Partes interesadas	Políticas / estrategias /	Recursos / Capacidad	Peso absoluto
<p><u>Situación actual:</u></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <i>Aceptada tras priorización:</i></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <i>Crítica:</i></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <i>Otros:</i></p>			
<p><u>Análisis de las causas:</u></p>	<p><i>Firma de la alta dirección:</i></p>			
<p><u>Acciones de mejora:</u></p>				
<i>(P) Acción prevista</i>	<i>Responsable y firma</i>	<i>Fecha</i>	<i>Recursos</i>	<i>Objetivos</i>
<i>(H) Implementación</i>				
<i>(V) Evaluación de la eficacia</i>				
<i>(A) Lecciones aprendidas / acciones nuevas</i>				
ELABORADO POR:	RESISADO POR:		AUTORIZADO POR:	

CONCLUSIONES

- El análisis crítico de la realidad actual de la compañía ha permitido determinar la oportunidad de mejora o problema central en la compañía que es “la inexistencia del sistema de gestión de la calidad”. La ausencia de misma merma el desempeño global y la capacidad de diferenciarse de la competencia, poniendo en peligro la supervivencia de la compañía en un contexto cada vez más complejo y dinámico que vivimos.
- Se realizó el estado de arte o marco teórico que ha servido de base sobre la cual se ha desarrollado el marco propósito, permitiendo sustentar que el Sistema de Gestión de la Calidad es un modelo de gestión empresarial con un enfoque a la calidad que busca mejorar los procesos internos en términos de eficiencia y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
- A partir del análisis de los resultados de la presente investigación se concluye que la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad en la compañía, conlleva a un desempeño ineficiente de los procesos internos y bajos niveles de satisfacción del cliente. En contraste, aplicando el sentido lógico y el método deductivo lleva a confirmar que contar con un sistema de gestión de la calidad mejorará el desempeño de los procesos internos en términos de eficiencia y aumentará los niveles de satisfacción del cliente.
- Finalmente, se ha diseñado el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con la convicción de que la misma luego de su adopción permitirá (1) mejorar en términos de eficiencia y valor agregado los procesos internos; y (2) demostrar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan las necesidades, requerimientos y en la medida de lo posible superen las expectativas del cliente. Como resultado, mejorará el desempeño global, se diferenciará de la competencia y así asegurará la supervivencia de la compañía dentro de un entorno cada vez más complejo y dinámico.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al gerente general de Gloffice Global Office Cía. Ltda. realizar periódicamente el análisis del contexto de la compañía, con la finalidad de determinar factores positivos o negativos que afectan a su capacidad para lograr resultados previstos.
- Las empresas exitosas son aquellas conducidas con calidad. Por tanto, se recomienda a la alta dirección de la compañía adoptar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de manera transversal en toda la compañía, para (a) mejorar en términos de eficiencia y valor agregado los procesos internos y (b) aumentar la satisfacción del cliente; en consecuencia mejorar el desempeño global de la empresa, diferenciarse de la competencia, y finalmente asegurar la supervivencia dentro de un contexto actual cada vez más complejo y dinámico.
- Se recomienda a la alta dirección actualizar constantemente la información documentada que aparece en el manual del sistema de gestión de la calidad para estar alineado con el contexto cada vez complejo y dinámico de la compañía y asegurar eficiencia en el alcance de los resultados previstos.
- Al gerente general asegurar el compromiso y la concientización del personal involucrado en el sistema de gestión de la calidad, para que conscientes de su vital importancia realicen sus actividades diarias en el marco de la política de la calidad, objetivos de la calidad y conozcan su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- A la alta dirección mantener el liderazgo en la adopción del Sistema de Gestión de la Calidad ya de ellos depende el fracaso o el éxito de los logros de los resultados, por lo que, deben tener una actitud proactiva con respecto al sistema de gestión de la calidad siempre buscando el involucramiento y compromiso de las partes interesadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la administración: Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Camisón, C., et al. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- British Standards Institution. (2015). *Documento técnico: Introducción al Anexo SL La nueva estructura de alto nivel para todas las futuras normas de sistemas de gestión*. Londres: Secretaría Central de BSI.
- Burckhardt, V., et al. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación de la comunidad valenciana*. Alicante: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica. 14a ed.* México: Pearson Educación.
- Hitt, M., et al. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Secretaría Central de ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- Lambert, G. (2015). *Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001 (p. 6-12)*. Ginebra: ISOfocus.

- Mariño, R., et al. (2015). *¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano (p. 146-179)*. España: Spanish journal of finance and accounting.
- Secretaría Central de ISO. (2015). *The ISO Survey of Management System Standard Certifications 2015*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- Münch, L. (2007). *Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Educación.
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. Madrid: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC.
- Secretaría Central de ISO. (2015). *Norma internacional ISO 9001. Requisitos de sistemas de gestión de la calidad*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- Hernández, R., et al. (2007). *Fundamentos de metodología de investigación. 4a ed.* México: McGraw-Hill.
- Chicaiza, J. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la cooperativa de ahorro y crédito "Salate Ltda." del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua (Tesis de pregrado)*. Riobamba: ESPOCH
- Gavín, L. (2014). *Diseño y formulación de un sistema de gestión de calidad en base a la ISO 9001:2008; para el mejoramiento de la atención al cliente para Automotores de la Sierra S.A. - Riobamba (Tesis de pregrado)*. Riobamba: ESPOCH
- Villacís, E. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa balones Guzmán Gama de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo (Tesis de pregrado)*. Riobamba: ESPOCH

ANEXOS

Los anexos se presentan en este orden:

- ⇒ ANEXO 1: Encuesta para determinar la satisfacción del cliente.
- ⇒ ANEXO 2: Guía de entrevista para determinar la situación actual del sistema de gestión de la calidad.



Gloffice Global Office Cía. Ltda.
Soluciones Tecnológicas

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Facultad de Administración de Empresas

Ingeniería de Empresas

“ENCUESTA” PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Objetivo: Determinar su nivel de satisfacción con la calidad de servicio de Gloffice Global Office Cía. Ltda., en consecuencia, los directivos de la compañía unirán esfuerzos para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan sus necesidades y superen sus expectativas.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con toda sinceridad con una (x) “una sola opción” que más se acerque a su percepción.

PREGUNTAS CERRADAS:

1. ¿Cuál es su percepción en general de la infraestructura física de Gloffice global office cía. Ltda.?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	

2. ¿Considera usted que Gloffice Global Office Cía. Ltda., cuenta con personal calificado y experimentado?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

3. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés y disponibilidad para aclarar dudas sobre los productos y servicios que va a adquirir?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

4. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos y servicios sean adquiridos?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	
	Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo	

5. ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., les ofrece productos y servicios acordes a sus expectativas y necesidades?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

6. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., mantiene una comunicación efectiva y rápida sobre temas relevantes con sus clientes?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

7. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., es rápido y eficiente en suplir sus requerimientos y necesidades?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

8. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra cultura de excelencia y servicio al cliente?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

9. ¿Gloffice Global Office Cía. Ltda., le respalda con una garantía todos los productos y servicios que ofrece, y procede adecuada y eficazmente para solucionar sus reclamos?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

10. ¿El personal de Gloffice Global Office Cía. Ltda., demuestra comprensión de las necesidades específicas de los clientes, a través de una atención personalizada que ofrece?

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo		

“Agradecemos por la dedicación de su tiempo”.  



**“GUÍA DE ENTREVISTA” PARA DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

Objetivo: Determinar el nivel actual de cómo se encuentran los elementos claves del sistema de gestión de la calidad.

CUESTIONARIO:

1. ¿Existe debido conocimiento de la organización y de su contexto?

.....
.....

2. ¿Se identifica, comprende y satisface plenamente la necesidades y expectativas de las partes interesadas?

.....
.....

3. ¿Cómo se organizan las actividades?

4. ¿Existe liderazgo y compromiso de la alta dirección hacia la aplicación del enfoque a gestión de la calidad en la compañía, a través de establecimiento de política y objetivos de calidad?

.....
.....

5. ¿Existe planificación de un sistema de gestión de la calidad que incluye acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación de los cambios?

.....
.....

6. ¿Cómo se determina, proporciona y gestiona los recursos necesarios para lograr los resultados deseados?

.....
.....

7. ¿La compañía planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?

...../.....
.....

8. ¿Cómo se realiza el seguimiento de los resultados?

.....
.....

9. ¿Se determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?

.....
.....

“Agradecemos de manera especial su colaboración y su tiempo invaluable”. ⌚ ⌚

