



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIADO EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LA HACIENDA SARITA DE LA
EMPRESA CONSTRUCTORA ARREGUI DAVILA S.A.”**

EGRESADO:

KEVIN PAUL PINO CAMPUZANO

TUTOR:

ING. MARIA ALEXANDRA RODRÍGUEZ GÓMEZ

AÑO 2022

CONTENIDO

CARATULA.....	¡Error! Marcador no definido.
CONTENIDO	2
RESUMEN	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	8
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	9
MARCO CONCEPTUAL	10
MARCO METODOLÓGICO.....	23
RESULTADOS.....	24
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	28
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	34

RESUMEN

La gestión de la calidad en los procesos de una empresa son relevantes a la hora de la toma de decisiones, esto permite que se cuente con información actualizada y organizada, el estudio de caso titulado “GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LA HACIENDA SARITA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA ARREGUI DAVILA S.A.” debido a los problemas que le ha generado la inexistencia de un sistema de gestión como parte de este se cuenta con la desactualización del personal quienes llevan de forma desorganizado los datos, lo que ha permitido plantearse como objetivo analizar la gestión de calidad en los procesos de la Hacienda, lo que fue posible gracias a la implementación de la técnica de la entrevista, lo que llevo a obtener datos relevantes acerca de la situación actual por los que está pasando la parte administrativa de la empresa, los resultados obtenidos dejaron ver que no cuentan con un sistema propio y que hasta los actuales momentos lo más practico es llevar la información de forma manual, además los administradores hacen de cuenta cómo si no pasara nada, no se evalúan daños ni se notifican las inconsistencia, llegando a la conclusión que es urgente que implemente un sistema actualizado que rijas las funciones de manera correcta para de este modo no causar malestar en ninguna de las áreas que la componen. Los sistemas de gestión de la calidad no solo buscan mejorar las actividades dentro del área administrativa, sino que esto debe estar organizado ya que de no ser así puede generar problemas a nivel de la productividad, al no contar con la materia prima o los materiales necesarios para realizar la labor dentro de la hacienda.

Palabras claves

Gestión – calidad – sistema – procesos – empresa

ABSTRACT

The quality management in the processes of a company are relevant at the time of decision making, this allows to have updated and organized information, the case study entitled "QUALITY MANAGEMENT IN THE PROCESSES OF THE HACIENDA SARITA OF THE CONSTRUCTION COMPANY ARREGUI DAVILA SA. "Due to the problems generated by the non-existence of a management system, as part of this, there is the lack of updating of the personnel who keep the data in a disorganized way, which has allowed the objective of analyzing the quality management in the processes of the Hacienda, which was possible thanks to the implementation of the interview technique, which led to obtain relevant data about the current situation of the administrative part of the company, The results obtained showed that they do not have their own system and that until now the most practical way is to keep the information manually, in addition the administrators pretend that nothing happens, no damage is evaluated and no inconsistencies are reported, reaching the conclusion that it is urgent to implement an updated system that governs the functions in a correct way so as not to cause discomfort in any of the areas that compose it. The quality management systems not only seek to improve the activities within the administrative area, but this must be organized because otherwise it can generate problems at the level of productivity, not having the raw materials or materials needed to perform the work within the farm.

Keywords

Management - quality - system - processes - company

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión de la calidad hace referencia al conjunto de acciones y herramientas destinadas a evitar errores o desviaciones que puedan ocurrir en el proceso productivo y en los productos o servicios obtenidos a través de él, generalmente las empresas se manejan bajo normas que hacen que la producción o el servicio respondan a las necesidades de la población en las que se enfocaron desde el momento de su creación, pero cuando no se lleva de manera óptima un control en la gestión de calidad, esto le puede ocasionar grandes pérdidas, especialmente cuando no se cuenta con un sistema que permita planificar, organizar y sistematizar la información.

A finales del año 2019 a la actualidad se presentó una crisis económica que afectó a la mayor parte de empresas en el mundo, lo que tuvo consecuencias muy negativas para el empleo, los trabajadores y las empresas. El desempleo aumentó considerablemente, el consumo disminuyó de manera acelerada y muchas empresas se vieron obligadas a cerrar sus actividades. En tal contexto, es importante comentar la importancia de la organización en la implementación de una adecuada gestión de la calidad que hace que una empresa cumpla con todo lo establecido para ofertar los mejores productos servicios. Todas las empresas del mundo cuentan con un sistema de gestión, un modelo operativo propio, para que actúen de una forma u otra. De lo contrario, no estarán en el mercado. La diferencia radica en el éxito de desarrollarlo en su día a día de forma que les permita sostenerse e incluso crecer productivamente (Alvarez, 2019).

Al no existir un sistema de control la situación interna y externa de la empresa sufre grandes cambios que les puede costar pérdidas considerables en rubros. En el Ecuador la instancia que regula las empresas es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, misma que se encarga de vigilar el cumplimiento de disposiciones legales y establecer controles de acuerdo con el valor que se determinó al momento de la resolución, aquí se

destacan las auditoras pequeñas y medianas. Pero, en el país no se reflejan procesos de innovación determinados o estandarizados para este tipo de regulaciones de control, lo que hace que esto varíe la forma en que las adopta cada profesional. A pesar de que gracias a la aplicación de estos procedimientos se pueden satisfacer necesidades y expectativas de las empresas, puesto que son fuente de medición y transparencia (Pizarro et al., 2016).

La Hacienda Sarita pertenece a la empresa Constructora Arregui Dávila S.A., ubicada en recinto Pueblo Nuevo, se dedica a la producción de banano, su principal problema se enfoca en que incumple con disposiciones para la cosecha de la producción con un adecuado manejo en la calidad de la fruta, además no existen normas de bioseguridad que protejan a los trabajadores de cualquier tipo de incidente que se pueda presentar durante el proceso de producción, de igual manera no se lleva un debido control en el sector donde se reflejan los problemas, es decir, los administradores hacen de cuenta cómo si no pasara nada, no se evalúan daños ni se notifican las inconsistencia. Esta situación le ha generado a la empresa cuantiosas pérdidas de recursos tanto materiales como económicos, se refleja en los archivos manuales y en las bodegas donde la desorganización se refleja a simple vista.

Con relación al control de calidad no está acorde a las leyes, normas y reglamentos que estipula la superintendencia de compañías, es decir, que infringen en muchos errores y buscan formas distintas de dar solución a este tipo de situación. Otro factor que se pudo observar durante el tiempo de prácticas, que no cuentan con un sistema de control que les ayude a mejorar los procesos de calidad de todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la Hacienda Sarita de la empresa constructora Arregui Dávila S.A., lo que permite plantearse la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la incidencia de la gestión de calidad en los procesos de la hacienda Sarita de la empresa constructora Arregui Dávila S.A. del cantón Babahoyo?

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso es pertinente porque permitirá a los propietarios contar con una herramienta que les ayude conocer la realidad de su negocio, cuáles son las ventajas y desventajas que son parte esencial de su proceso, la gestión de calidad se enfoca en contar con un conjunto de acciones y herramientas cuya finalidad es evitar posibles errores o desviaciones en los procesos de producción de la hacienda Sarita de la Constructora Arregui Dávila S.A. del cantón Babahoyo.

La principal finalidad del presente estudio es tener una visión más clara y amplia acerca de la importancia que tienen los controles de calidad para una empresa y que permita a los propietarios precisar una estructura organizativa bien fundamentada, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los aquellos métodos necesarios con los cuales se detectan las desviaciones producto del mal manejo de sus recursos, corregir errores, mejorar la eficiencia y eficacia con la que se hace negocio y reducir los costos. El resultado final del proyecto es una metodología descriptiva porque ayudará a tener una idea de cómo la empresa maneja el tema de gestión de calidad y si cuentan con un sistema propio que permita concebir y formalizar los medios y métodos necesarios para lograr la calidad en esta empresa, de igual forma a su seguimiento y establecimiento permanentes.

El estudio es relevante y pertinente porque ayudado a determinar la inexistencia de una política de calidad con que la empresa no cuenta, de igual forma a los objetivos que se plantea la organización y las referencias que indiquen el compromiso de la alta dirección y de las demás áreas de la empresa. Es factible por que se cuenta con la predisposición y autorización de la Gerente General de la empresa Constructora Arregui Dávila y del administrador de la hacienda Sarita, quienes proporcionaron información relevante para la realización de este caso de estudio.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la gestión de calidad en los procesos de la Hacienda Sarita de la empresa Constructora Arregui Dávila S.A. del cantón Babahoyo, mediante el uso de datos recopilados al personal administrativo.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de organización de la empresa, mediante una revisión de datos recopilados en archivos bibliográficos.

Establecer la eficiencia en la utilización de un control de calidad que permitan mejorar los procesos productivos de la Hacienda Sarita.

Identificar la importancia de un sistema de gestión de calidad para el incremento de la productividad de la hacienda.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso titulado: “GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LA HACIENDA SARITA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA ARREGUI DAVILA S.A.” está enfocado en la línea de investigación: Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control, y sublínea de investigación: Empresas e instituciones públicas y privadas, porque se centra en la realidad palpada dentro de la empresa privada Hacienda Sarita, donde surgen problemas en el ámbito administrativo que les provoca inconvenientes en los temas de productividad.

MARCO CONCEPTUAL

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas encaminadas a evitar errores o desviaciones que puedan ocurrir en el proceso productivo y en los productos o servicios obtenidos a través de él. La gestión de la calidad se entiende como un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Esta función históricamente se ha construido como una combinación compleja de sistemas. Los pensamientos y métodos se han aplicado en la práctica para modelar las metodologías para resolver problemas complejos de gestión en organizaciones (Mejías et al., 2019)

Generalmente la gestión de calidad busca mejorar los procesos de producción en una empresa, con esto se evitará que mejore la productividad, así como el manejo de información, misma que no surge de manera espontánea, debe ser planificada para obtener mejores resultados en la calidad de los productos o servicios que ofrece.

La calidad no es algo que surja espontáneamente, sino que es simplemente el resultado de la decisión humana de contribuir al desarrollo de un bien o un servicio. Se necesita establecer una estructura operativa dentro de la empresa con el objetivo de darle forma y desarrollarla de la misma manera. Este conjunto de actividades se conoce como gestión de la calidad (Baez, 2016).

En los actuales momentos la gestión de calidad se ha convertido en una condición necesaria para cualquier estrategia dirigida al éxito competitivo de una empresa. El aumento incesante en el nivel de demanda de los consumidores, junto con la explosión de la competencia de países tiene nuevos costos comparativos y la creciente complejidad de los productos, procesos, sistemas y organización son algunas de las razones por las que la calidad se convierte en un determinante de la competitividad y supervivencia de las empresas modernas (Camison et al., 2007).

La gestión de la calidad se entiende como una actividad que busca la mejora constante con el objetivo de situarse en una posición favorable, adquiriendo una posición estratégica en su campo. Hoy en día se busca productos que estén certificados por la etiqueta de calidad. Esperamos que lo que paguemos sea acorde con la durabilidad, la facilidad de uso e incluso la satisfacción que se obtiene de lo que se ha comprado. A veces se piensa que la calidad es cara. Pero, ¿no sería más caro comprar algo que luego no convenía o no da los resultados esperados? A menudo, se culpa a los sistemas de calidad por crear más trabajo, más procedimientos y más problemas en la gestión de una empresa (Bussines Schol, 2020).

Niveles de organización de una empresa

Si bien los modelos de gestión están evolucionando para alejarse del modelo piramidal, con líneas de mando directas y subordinadas, hacia una organización holística, interconectada y flexible, la organización de una empresa requiere una estructura que puede representarse, en teoría, como una pirámide donde la cúspide está en la cima, los mandos intermedios en el centro y el departamento de operaciones en la base y de acuerdo a las decisiones se aplican a cada uno de ellos, según las responsabilidades y competencias reconocidas, compartidas y aceptadas (Arochi, 2017).

De acuerdo con Arochi, existen tres niveles en la organización de una empresa que se reflejan de acuerdo a la calidad de trabajo que se realiza en cada una de las organizaciones, la primera trata sobre el nivel de alta dirección, el segundo es el nivel de los mandos medios y por último el nivel operativo (2017), a continuación se detalla cada nivel:

El nivel de alta dirección: Su competencia central radica en su visión y liderazgo, para inculcar el espíritu y el ambiente de trabajo en toda la organización. Su principal función es la planificación estratégica, es el visionario de la empresa, estableciendo la misión o razón de ser y los objetivos estratégicos a largo plazo. Coordinando con intermediarios y con el apoyo de la base de operaciones, realizar análisis ambientales para determinar acciones a tomar en equipo, dentro de la organización.

Nivel de los mandos medios: En la estructura organizacional, existen niveles como gerencia, dirección y supervisión. A este nivel corresponde la planificación táctica, es decir, la reducción de las estrategias al nivel de planes y programas. Este nivel es el responsable del crecimiento de la organización, es la columna vertebral. De este nivel depende en gran medida la creación del clima de trabajo y la relación que establece el centro de comunicación entre trabajadores y propietarios.

Nivel operativo: Es el departamento con más personal. Personas que realizan actividades practican y realizan acciones correspondientes a los procesos del sistema para convertir insumos en productos o servicios. Y es en este nivel donde se debe trabajar intensamente para crear un ambiente de satisfacción, responsabilidad y participación que incremente la productividad de la empresa.

Importancia de contar con un sistema de control de la calidad

La adopción de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001 ofrece a las organizaciones muchos beneficios que, con el tiempo, dan como resultado un negocio más sólido y rentable. Al preguntarse porque este es un tema relevante, entre los múltiples beneficios que se pueden lograr se mencionan (Lur Consultores S.A., 2020):

- ✓ Entender las necesidades y requerimientos del entorno.
- ✓ Mejorar el desempeño general de la organización.

- ✓ Mejorar la capacidad de proporcionar productos y servicios competitivos.
- ✓ Aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en todos los procesos y mejorar su eficacia.
- ✓ Mejorar la eficiencia.
- ✓ Reducir los costos operativos.
- ✓ Mejorar las relaciones laborales.
- ✓ Desarrollo de la capacidad del capital humano.
- ✓ Ganar buena reputación en el mercado nacional e internacional.
- ✓ Mejorar las relaciones con las comunidades vecinas.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización.
- ✓ Asegurar la continuidad del negocio.

El ciclo de control de la calidad (Deming)

El ciclo Deming es un sistema de actualización ampliamente utilizado para implementar planes de mejora continua. En la actualidad, para que una empresa sobreviva en un entorno competitivo en constante cambio, todo depende de la mejora continua de la calidad de sus procesos. (Eurofins, 2020)

Importancia del ciclo Deming

El ciclo PDCA, dentro de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), ayuda a descubrir vulnerabilidades en una organización y proporciona herramientas valiosas para diseñar procesos y procedimientos de seguridad efectivos. El ciclo PDCA con su enfoque de mejora continua se puede aplicar para controlar eficazmente los procesos y actividades internos y externos dentro de las administraciones públicas centrales. Fuente especificada no válida.

Etapas del ciclo

De acuerdo con (Eurofins, 2020) estas etapas están centradas en buscar las mejoras para la empresa a continuación se detalla la función de cada una:

PLAN (Planificar)

Fase más importante. Gracias a la implementación de métodos como la realización de equipos de trabajo, técnicas como la encuesta entre trabajadores así como la búsqueda de nuevas tecnologías, mediante la cual se puede definir:

- ✓ Problema o actividad que se debe mejorar.
- ✓ Los objetivos que se pretenden alcanzar.
- ✓ Los indicadores de control.
- ✓ Métodos y herramientas para llevarlo a cabo el control de la calidad.

DO (Hacer)

Se realizan las actividades que permitan cumplir con el plan mediante una serie de actividades, mayormente se utilizan pruebas piloto para la ejecución de esta fase se debe incluir:

- ✓ Se verifica y aplica las correcciones planificadas anteriormente.
- ✓ Se introducen las modificaciones al plan inicial si los resultados de las correcciones no los que se deseaba alcanzar
- ✓ Se debe llevar un registro de lo desarrollado y los resultados obtenidos.
- ✓ Capacitar al personal que deba aplicar las soluciones desarrolladas.

CHECK (Controlar)

En esta etapa se hace la comprobación, es decir, si la mejora aplicada alcanzó el objetivo mediante herramientas de control entre los que se pueden mencionar: Diagrama de Pareto, Check lists o KPI's. Se debe contar con un control de las causas críticas como la calidad del producto o la forma de operar de máquinas y equipos.

ACT (Actuar)

Esta es la etapa final y el plan de mejora debe ajustarse en consecuencia. Se normaliza la solución al problema y se establecen las condiciones para su mantenimiento. Si el objetivo se ha logrado en la prueba piloto, se hará permanente. De lo contrario, se revisará el proceso de desarrollo para detectar errores e iniciar un nuevo ciclo PDCA. De esta forma se cierra el ciclo y se vuelve a la primera fase.

Técnicas básicas para el control de calidad

Para implementar la gestión de la calidad en las mejores condiciones posibles, es necesario apoyarse en una serie de técnicas que ayuden a desarrollarla. Algunas de estas herramientas se utilizan para detectar problemas con el compromiso de los empleados, mientras que otras se basan en mediciones o datos obtenidos de procesos controlados y de análisis. Con estos datos, se obtiene el resultado deseado. A veces estos resultados ayudan a controlar el proceso. Si el resultado está dentro del límite de que se ha establecido para cada proceso, se puede decir que el proceso está bajo control. En caso contrario, se deben tomar acciones mediante la aplicación de acciones correctivas (MHEducation, 2018).

Tormenta de ideas (brainstorming).- Esta técnica siempre se desarrolla en grupo y trata de que involucre a cada miembro sin la molestia de aportar tantas ideas como sugieran para resolver una situación dada. Lógicamente, de todas estas ideas, sólo una es realmente válida para el problema o situación que vive la empresa, y aun así seguramente habrá que volverlas a realizar.

Técnica causa-efecto

Esta técnica trata básicamente de identificar causas que dan un efecto específico. Por lo general, se agrupan en bloques y, por lo tanto, puede ser más fácil analizar. Una de las características es su versatilidad, ya que se puede aplicar a multitud de situaciones. Esta es actualmente una de las técnicas más poderosas en la calidad, sola o en combinación con otras herramientas, como el brainstorming. Hay formas diferentes de hacerlo, aunque los pasos son básicamente los siguientes:

Seleccionar el efecto que se quiere controlar. Este será el tronco del diagrama del que partirán las causas que actúan sobre el efecto del anterior.

Estas causas serían: mano de obra, materias primas, máquinas, mercados, métodos, medio ambiente y mediciones.

En la rama correspondiente a cada causa, se agrupan las causas que dan lugar a un efecto.

Se revisa estas causas mismas que se pueden obtener de una lluvia de ideas entre los empleados involucrados.

Finalmente, las causas deben clasificarse según la importancia que tienen en relación con el efecto que se analiza.

Principios de control de la calidad (Normas ISO)

Los principios de gestión de calidad están alineados con la empresa moderna para fortalecer, crecer y desarrollarse para el éxito. Una vez implantada la norma ISO 9001, para que la certificación sea útil, es fundamental que estos principios sirvan a la mejora continua de la organización (Gabarró, 2022).

La orientación al cliente. - Actitud permanente encaminada a descubrir y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes internos y externos. Esta depende de muchos factores (gestión de procesos, mejora continua, gestión de la satisfacción, fidelización, calidad...) pero el más importante es la empatía y perspicacia del personal de la empresa. La orientación al cliente como uno de los principios de la gestión de la calidad busca que el personal se ponga en la piel del cliente y tenga esa actitud constante de descubrir y satisfacer sus necesidades.

Estar orientado al cliente es básicamente poner al cliente y su experiencia en el centro de nuestra estrategia, lo que también se llama Customer Centric. Pero no a todos los clientes por igual, si no a aquellos clientes más valiosos tanto por su segmentación actual como por su potencialidad. (Gimenez, 2013, p. s/p)

Liderazgo. - Es un conjunto de habilidades directivas (iniciar, dirigir, convocar, motivar, impulsar, motivar y evaluar un proyecto, de manera eficaz y eficiente) que posee un individuo para influir en cómo es una persona o un grupo de personas, procurando que el grupo está motivado para lograr metas y objetivos. Es uno de los principios de la gestión de la calidad relacionado con la planificación y organización de las actividades, a implementarse en el marco de la planificación estratégica.

Las actividades globales de análisis, prevención, mejora y seguimiento de la calidad deben estar permanentemente integradas en el sistema de gestión de la empresa, a través de un plan de negocio o certificación ISO, creando así la conciencia y el espíritu de mejora de la calidad de la empresa al más alto nivel.

La gestión sólo es eficaz cuando el líder motiva y dirige a los empleados para alcanzar los objetivos. Un líder es alguien que tiene la capacidad de influir en las actitudes, opiniones y acciones de otros miembros del grupo sin que se le otorgue una autoridad formal. El líder es valorado y admirado por su eficacia, su atractivo y su amabilidad.

El liderazgo es esencial para que una empresa cuente con bases resistentes para mejorar su estabilidad y rentabilidad en el mercado “está presente en todas las expresiones grupales de la actividad humana. Su naturaleza sicosocial lo sitúa en el punto de encuentro entre lo propositivo y operacional de la administración, y el poder, la autoridad y el mando” (Ramirez, 2013, p. 5) Esto crea un vínculo empresa-cliente-empleados generando así mejores resultados en la labor que cada uno desempeña.

Compromiso con las personas. - Las personas, en todos los niveles, son la esencia de una organización y su compromiso sincero hace que sus habilidades se utilicen para el bien de la organización. La implicación de los empleados es uno de los principios de gestión de la calidad que se aplica cuando los empleados:

Conocen sus habilidades y responsabilidades en el tratamiento de incidentes. Si es necesario, debe realizar una formación ISO específica. Comparten sus conocimientos y experiencias. Son consciente de su contribución a la organización y se mida frente a los objetivos. Los principales beneficios que puede reportar la aplicación de este principio de gestión de la calidad son:

- Motivación, implicación y compromiso de los empleados.
- Alto nivel de implicación de los trabajadores y contribución a la mejora continua. Para lograr esto, puede ser necesario orientar la gestión con incentivos y reconocimiento.

Enfoque a procesos. - La gestión de actividades y recursos es uno de los principios de la gestión de la calidad para ayudar a conseguir los resultados esperados con mayor eficacia. Para aplicarlo se debe:

- Definir correctamente procesos y responsabilidades. La organización ha dejado de ser una organización departamental o funcional para convertirse en una organización de procesos.
- Se definen las interfaces entre procesos y funciones.
- Evaluación de los riesgos, sus consecuencias y su impacto en las partes interesadas. Para ello se puede inspirar en la norma ISO 31000.

Las ventajas que se obtienen al aplicar este principio de gestión de la calidad son:

- Ahorro de tiempo y dinero.
- Resultados mejorados.
- Establecer metas y objetivos nuevos y mejorados.

Mejora continua. - La mejora continua, como uno de los principios de la gestión de la calidad, debe ser un objetivo permanente de la organización. Se consigue siguiendo el ciclo Deming o ciclo de mejora continua. Para demostrar la aplicación de este principio, normalmente:

- Se introduce un enfoque de mejora comprometida. Los empleados deben tener las habilidades y la capacitación necesarias para realizar mejoras.
- La mejora continua será objetivo de todos, implicando la mejora de productos, procesos y sistemas.
- Se realizan inspecciones y evaluaciones para descubrir nuevas áreas de mejora.

La mejora continua, por así decirlo, es una filosofía que se esfuerza por optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Se aplica principalmente de forma directa en las empresas manufactureras, en gran medida por la necesidad de reducir

constantemente los costos de producción, lograr la misma o mejor calidad del producto (Flores, 2010).

Los beneficios que puede traer la aplicación de este principio de calidad son:

- Incrementa la ventaja competitiva.
- Reaccionar rápidamente a nuevas oportunidades.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. - Hay que darse cuenta de que lo que no se puede medir, no se puede controlar, esto puede provocar caos. Por lo tanto, las decisiones más efectivas se basan en el análisis de datos e información. Para demostrar que se aplica el sexto de los principios de gestión de la calidad:

- Disponer de datos e información precisos y fiables.
- La información y los datos son accesibles.
- Se analizan datos y experiencias y se toman decisiones para la mejora continua en base a resultados.

Los beneficios que aplican este principio de calidad son:

- Decisiones acertadas basadas en datos.
- Ser capaz de demostrar la eficacia de las decisiones haciendo referencia a hechos reales.
- Habilidad para cuestionar opiniones, decisiones y revisiones.

Desde una perspectiva empresarial, repetir los fracasos del pasado; justificar constantemente los errores; delegar tareas de una manera que está por encima y por defecto; Ser dependiente; y la falta de compromiso son algunos de los factores que pueden conducir a decisiones empresariales inadecuadas (Randstad, 2017).

Gestión de las relaciones. - Es el último de los principios de gestión de la calidad que aumenta la capacidad de crear valor dentro de la organización y sus proveedores. La aplicación de este principio se demuestra a partir de:

- Se identifican y seleccionan los proveedores clave de la organización y se crean relaciones entre ambos. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. En la alianza ganan la organización y los proveedores.
- Se establece un fondo común de habilidades, recursos y actividades de mejora.
- Comunicarse clara y abiertamente.

Los beneficios que puede traer la aplicación de este principio de gestión de la calidad son:

- Incrementa la capacidad de creación de valor para ambas partes.
- Capacidad para proporcionar flexibilidad y capacidad de respuesta en un mercado cambiante.
- Optimización de costes y recursos. La aplicación de principios de gestión de calidad aumenta las ganancias a través de la gestión de costos y riesgos.

Proceso administrativo de una empresa

Los procesos administrativos de una empresa se deben llevar de manera correcta, con la finalidad de que se cumpla todo lo establecido por ley, además para tener una idea clara sobre la forma de ejecutar las actividades.

Un proceso, en términos generales, es la conjunción de eventos sucesivos que son necesarios para poder desarrollar cualquier actividad. Eso es lo que se hace o se debería hacer en las organizaciones, en los grupos sociales. Ver la administración como un proceso que requiere de la consecución de actividades

sucesivas, ordenadas y planeadas es, sin lugar a duda, el mejor elemento para lograr cumplir con lo idealizado por los accionistas de las empresas y los emprendedores (Yamit, 2018, p. 25).

MARCO METODOLÓGICO

La metodología aplicada en el presente estudio de caso tiene una modalidad de carácter cualitativo que se enfoca en un estudio de carácter descriptivo el cual contiene los elementos esenciales para llevar a cabo la investigación sobre la gestión de la calidad en los procesos de la hacienda Sarita de la empresa Constructora Arregui Dávila S.A. del cantón Babahoyo.

Para el efecto se tomó como base el método inductivo porque se ha partido desde lo particular, es decir, los problemas que se generan al interior de la empresa para relacionar con situaciones planteadas a nivel general; esto fue posible gracias a la implementación de la técnica de la entrevista realizada al personal administrativo en un total de 15 personas, la entrevista “es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial (Díaz et al., 2013); esto ayudo a recabar información relevante para conocer la realidad de las causas que provocan los problemas en la gestión de calidad en los procesos que se llevan a cabo en la hacienda Sarita.

Se utilizó como instrumento un cuestionario, con preguntas relacionadas a la problemática con las cuales fue posible establecer la inexistencia de una gestión de la calidad de los procesos en la hacienda Sarita, que este acorde a las necesidades de la hacienda.

RESULTADOS

Al aplicar la entrevista al personal administrativo se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad que facilite la toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	2	13%
De acuerdo	1	7%
En desacuerdo	6	40%
Muy en desacuerdo	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Personal administrativo de la hacienda Sarita
Elaborado por: Kevin Paul Pino Campuzano

Es notable que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de la calidad que les facilite la toma de decisiones, ya que en su mayoría los encuestados muestran estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con este tema, mostrando un 40% en desacuerdo y otro 40% muy en desacuerdo.

Tabla 2

Principales factores que afectan la gestión de la calidad de la Hacienda Sarita

Opciones	Frecuencia	%
Desorganización	5	33
Inexistencia de liderazgo	3	20
Desactualización	4	27
Inexistencia de compromiso	3	20
Total	15	100%

Fuente: Personal administrativo de la hacienda Sarita
Elaborado por: Kevin Paul Pino Campuzano

Entre los principales factores que afectan la gestión de la calidad de la Hacienda Sarita está el tema de la desorganización de la información donde se refleja el 33% en las respuestas que dan los encuestados, del mismo modo con un 27% se muestra la desactualización otro de los factores que inciden en este problema.

Tabla 3

Efectos que ha provocado la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad en la empresa

Opciones	Frecuencia	%
Contar con información tardía	5	34
Atraso en pagos a trabajadores	3	20
Incumpliendo en pagos de impuestos	5	33
Paralización de mano de obra	2	13
Total	15	100%

Fuente: Personal administrativo de la hacienda Sarita
Elaborado por: Kevin Paul Pino Campuzano

El 34% de los encuestados manifiestan que uno los principales efectos que provoca la inexistencia de un sistema de gestión es contar con información tardía, seguido del

incumplimiento en pagos de impuestos con un 33%, son los efectos más agravantes de la mala gestión de la calidad.

Tabla 4

Ventajas de contar con un sistema actualizado de gestión de la calidad

Opciones	Frecuencia	%
Generar mayor eficiencia	8	53
Estimula la moral de los empleados	4	27
Mejora la gestión de procesos	3	20
Total	15	100%

Fuente: Personal administrativo de la hacienda Sarita
Elaborado por: Kevin Paul Pino Campuzano

Es importante observar que lo más importante para la mayor parte de encuestados es generar mayor eficiencia en los procesos de gestión.

Tabla 5

Nivel de importancia que usted le da a la gestión de calidad de la hacienda Sarita

Opciones	Frecuencia	%
Alto	6	20
Medio	6	27
Bajo	3	53
Total	15	100%

Fuente: Personal administrativo de la hacienda Sarita
Elaborado por: Kevin Paul Pino Campuzano

Para los encuestados el nivel de importancia de gestión de la calidad de la hacienda Sarita, el 53% lo califica como bajo, puede ser posible porque no cuentan realmente con un sistema de control de la calidad.

Tabla 6

Actualizar el control de la calidad de la hacienda

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	7	47
De acuerdo	6	40
En desacuerdo	2	13
Muy en desacuerdo	0	0
Total	15	100%

Fuente: Personal administrativo de la hacienda Sarita
 Elaborado por: Kevin Paul Pino Campuzano

Para el 47% de los encuestados dicen estar muy de acuerdo que se actualice el control de la calidad de la hacienda, mientras que el 40% está de acuerdo con esta opción, es decir que es factible que gracias a contar con un sistema actualizado contarán con información actualizada y organizada.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la entrevista reflejan con relación a la tabla N°1 que la hacienda no cuenta con un sistema de calidad, mediante la cual se facilite la toma de decisiones, en temas relacionados a los procesos que se realizan en la empresa como pagos de impuestos, a trabajadores, incentivos, talleres, organización de la información que se pueden realizar mediante el uso automatizado de los datos con los que cuenta la hacienda.

De acuerdo a la tabla N°2 otro factor es la desorganización que se ha generado a partir de la inexistencia de este sistema se une la desactualización del personal que labora en el área administrativa que aún sigue utilizando métodos tradicionales para guardar la información, sin importar cuanto esto le cueste a la hacienda.

En lo que respecta a la tabla N°3 existen efectos adversos que provocan el problema principal entre los que destacan la información tardía incumplimiento de pagos de impuestos, y también se refleja la paralización de la mano de obra que a pesar de no estar reflejado como un valor alto esto afecta considerablemente la situación.

En lo que respecta a la tabla N°4 las ventajas que ofrece un sistema de control de la calidad de los procesos de la hacienda entre esto se tiene generar mayor eficiencia, estimular la moral de los empleados y mejorar la gestión de los procesos, esto se constituyen en elementos esenciales para la toma de decisiones en momentos determinados cuando la empresa esté pasando por situaciones complejas.

En la tabla N°5 se habla sobre el nivel de importancia de la gestión de la calidad de la hacienda Sarita, misma que se califica en un nivel bajo esto quizá relacionado al poco interés, a la desactualización y desorganización del personal que le ha generado a la empresa pérdidas considerables por el incumplimiento de las diversas obligaciones que como empresa tiene con distintas entidades públicas y privadas.

En la tabla N°6 los encuestados dicen estar muy de acuerdo que se actualice el control de la calidad en la hacienda, es decir que se cuente con un sistema actualizado que cubra la demanda y las debilidades con las que la empresa cuenta y de esta forma fortalecer aquellos aspectos considerados más relevantes a la hora de la toma de decisiones.

El control de la calidad forma parte esencial del liderazgo con el que cuenta la hacienda Sarita y su posicionamiento en el mercado nacional e internacional, si esto falla se debe retomar todos los pasos necesarios y aplicado los métodos respectivos que les permitan mejorar.

CONCLUSIONES

La gestión de la calidad es un tema de suma importancia para una empresa, especialmente cuando esta no cuenta con un sistema actualizado, es decir no se lleva a cabo un análisis exhaustivo sobre la situación real que afecta de manera interna la productividad y que si no existen cambios esto puede ocasionar graves consecuencias futuras que se verá afecta de manera externa.

Contar con información relacionada a los cambios permanentes que se generan dentro de la empresa, así como la actualización de los sistemas de información enfocados en el tema de control de los procesos hace que se tenga organizado los datos, de tal manera que se evitarían problemas a futuro, situación que hasta la actualidad se sigue llevando por medio de actividades manuales que complica la obtención de resultados en tiempos más eficaces.

Es importante mencionar que se desconoce la eficiencia en la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad, lo que ha generado la poca implementación de este tipo de recurso ya que el personal no está apto para llevar con responsabilidad esta actividad quienes no han contado con la oportunidad de capacitación relacionadas al tema.

Cabe indicar que los sistemas de gestión de la calidad no solo buscan mejorar las actividades dentro del área administrativa (bodegas) sino que esto debe estar organizado ya que de no ser así puede generar problemas a nivel de la productividad, al no contar con la materia prima o los materiales necesarios para realizar la labor dentro de la hacienda.

RECOMENDACIONES

Es importante señalar que la gestión de la calidad genera a una empresa mejores resultados en todas las áreas que la componen, ya que le puede ayudar a mejorar el desempeño general y proporcionarle una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible a la empresa, razón por la cual es recomendable que la hacienda cuente con un sistema para el manejo adecuado de los recursos.

Además, es importante tener control en los sistemas de gestión de la calidad para de este contar con conocimiento de los procesos que se dan en la hacienda y que además va a permitir conocer si realmente los cambios generan solvencia y cubren las necesidades tanto de propietarios y empleados a tal punto que satisfacen a los clientes.

Es recomendable que la empresa inicie un proceso de actualización de la información, para lo cual es importante que el personal a cargo de la parte administrativa se actualice en temas de gestión de la calidad de los procesos, y que sea la empresa que brinde la oportunidad de direccionarlos a esta actualización que debe estar enfocada a su realidad.

Y para finalizar se debe realizar un monitoreo constante que permita conocer si el sistema que se implementa está dando los resultados esperados, en caso de no ser así se debe retomar las actividades para reforzar en lo que se está fallando, considerando que un sistema de gestión de la calidad permite a una empresa u organización analizar las necesidades del cliente y determinar los procesos apropiados para una producción y prestación de servicios eficientes.

REFERENCIAS

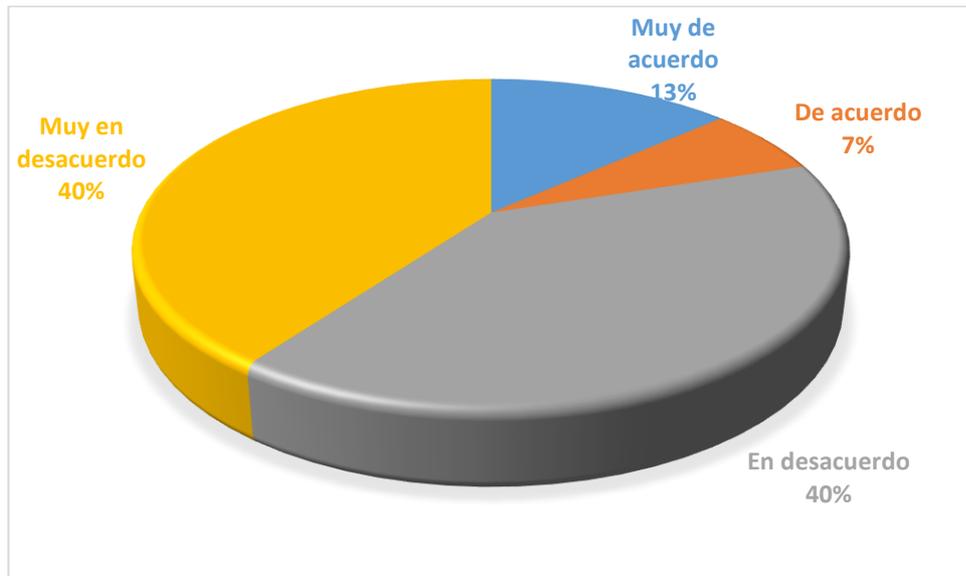
- Alvarez, M. (2019). La gestión de la calidad en tiempos de crisis económica.
<https://www.comunidadism.es/la-gestion-de-la-calidad-en-tiempos-de-crisis-economica/>
- Arochi, A. (2017). *niveles en la organización de la empresa: alta dirección, mandos medios, nivel operativo*. <https://blog.xochitla.org.mx/2017/11/29/tres-niveles-en-la-organizacion-de-la-empresa-alta-direccion-mandos-medios-nivel-operativo/>
- Baez, A. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001:2015 CONAPLICACIÓN A LA EMPRESA BRITEL S.A. [Ingeniería Comercial - Ecuador]*. Repositorio Universitario, Quito.
- Bussines Schol. (2020). *Importancia de la gestión de calidad*.
<https://www.grupoioe.es/importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-la-empresa/>
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2007). *Gestión de Calidad*. Pearson Educación S.A.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Eurofins. (2020). *El ciclo Deming: en qué consiste y cómo ayuda en la gestión y mejora de procesos*. <https://envira.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>
- Flores, M. V. (2010). Mejora continua. *Escuela de Organización Industrial*.
<https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

- Gabarró, J. (2022). *Principios de gestión de la calidad*. <https://iso.cat/es/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Jara, N., Rosas, G., & Villagomez, J. (2018). *Propuesta de negocio basado en el servicio de lavandería*. Lima.
- Lur Consultores S.A. (2020). *Importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad*. <https://www.lurconsultores.com/sistemas-de-gestion/por-que-es-importante-implementar-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/#.YjZE9DWZK1v>
- Mejías, A., Gutierrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2019). *Gestión de la calidad*. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- MHEducation. (2018). *Técnicas básicas de calidad*. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448156943.pdf>
- Pizarro, S., Pozo, S., & Díaz, A. (2016). El control de calidad en empresas auditoras pequeñas y medianas en Manabí, Ecuador. *Revista electrónica Scielo*. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200023
- Randstad. (2017). El proceso de toma de decisiones. <https://www.randstad.es/tendencias360/el-proceso-de-toma-de-decisiones/>

ANEXOS

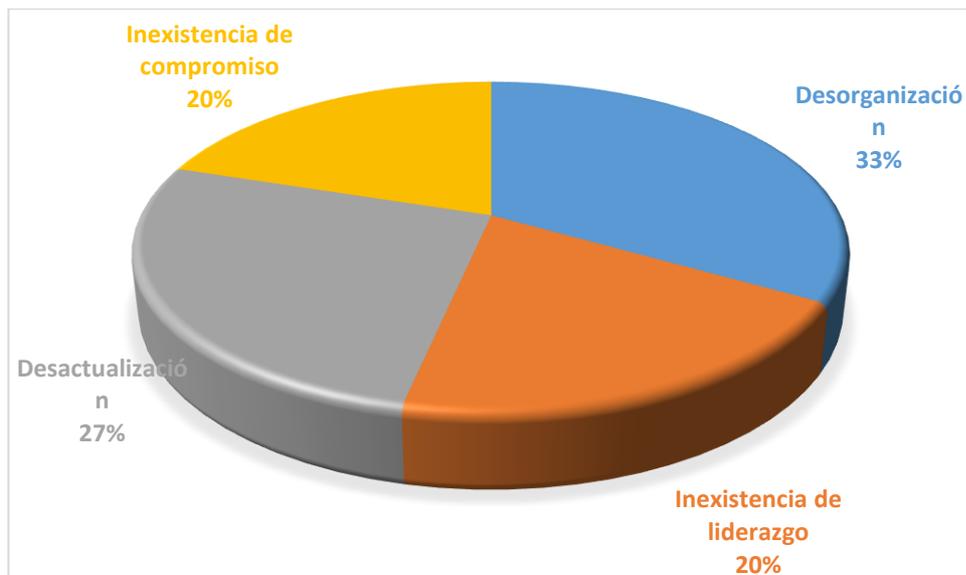
Pregunta 1

¿Cree usted que la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad que facilite la toma de decisiones?



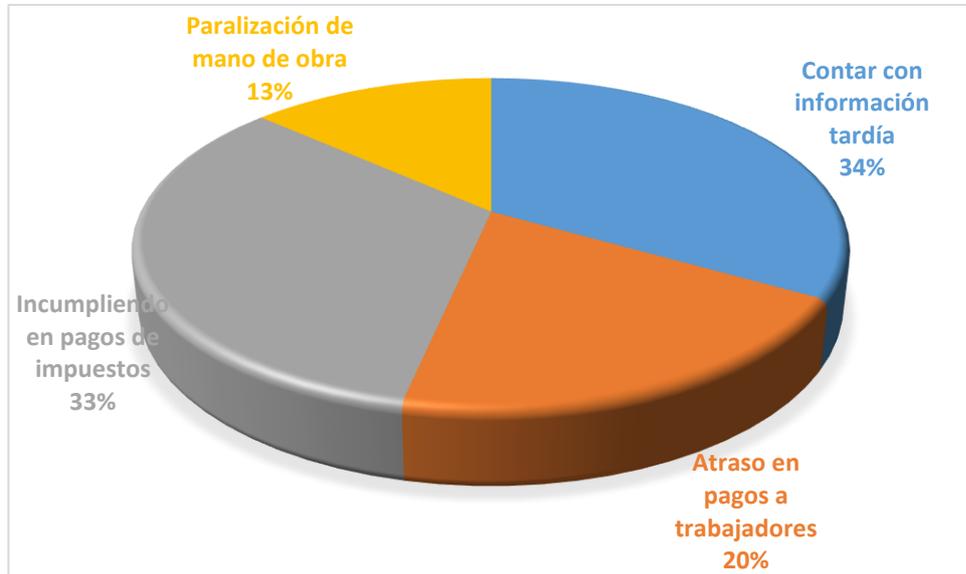
Pregunta 2

¿Cuáles son los principales factores que afectan la gestión de la calidad de la Hacienda Sarita?



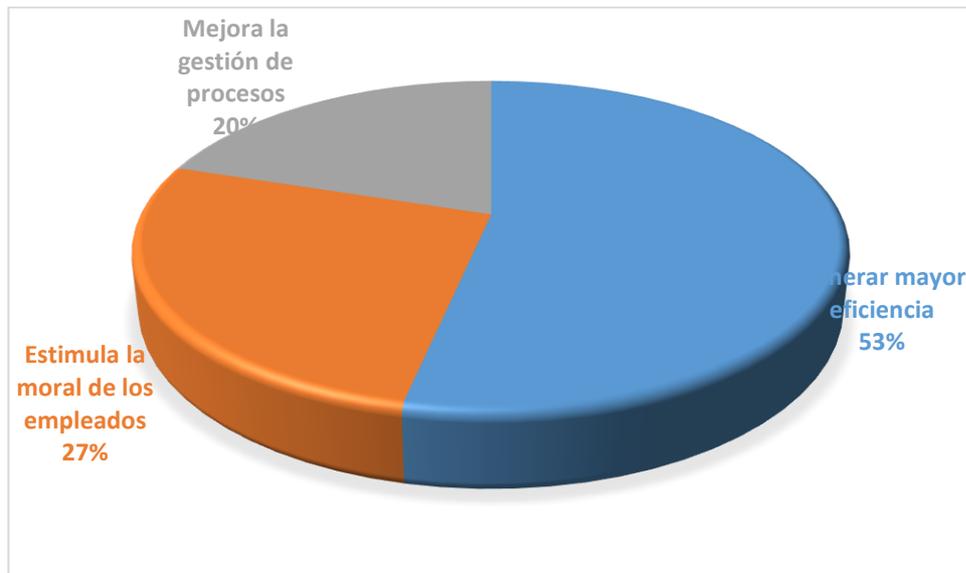
Pregunta 3

¿Qué efectos ha provocado la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad en la empresa?



Pregunta 4

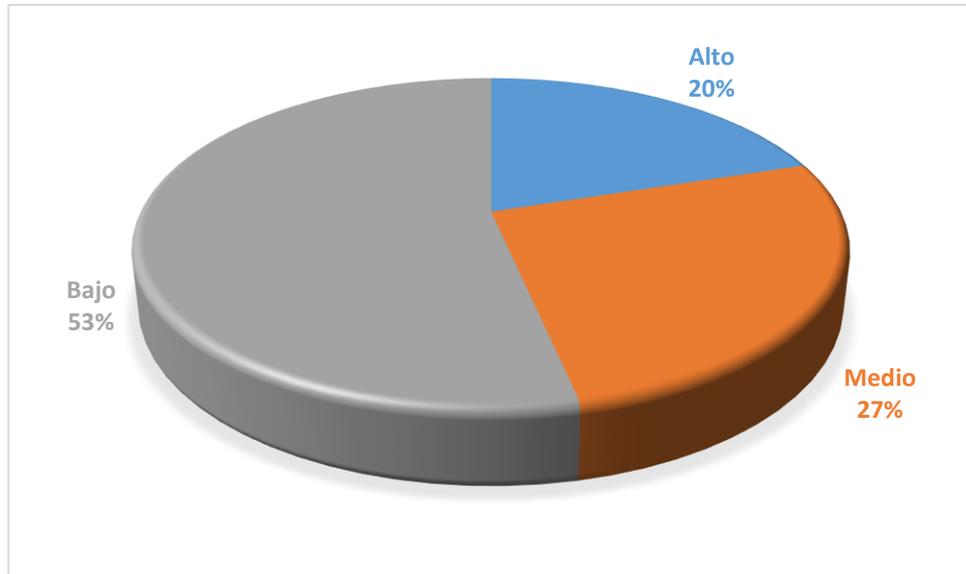
¿Cuáles serían las ventajas de contar con un sistema actualizado de gestión de la calidad?



Pregunta 5

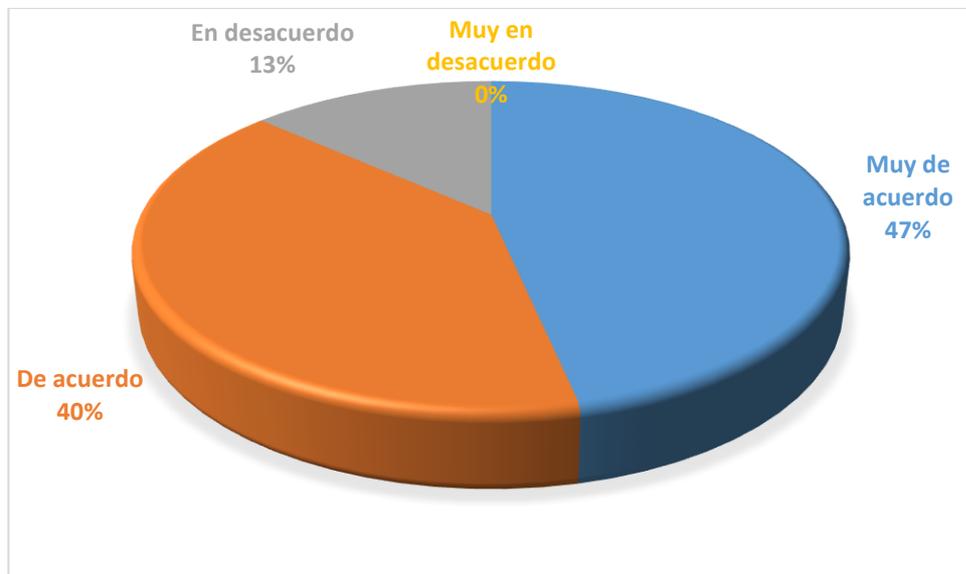
¿Cuál es el nivel de importancia que usted le da a la gestión de calidad de la hacienda

Sarita?



Pregunta 6

¿Cree relevante actualizar el control de calidad de la empresa?



Babahoyo, 25 de febrero del 2022

Sr(a)
María Eugenia Diaz Zarate
GERENTE GENERAL ADSA
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Kevin Paul Pino Campuzano**, con cédula de identidad **120714808-9**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LA HACIENDA SARITA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA ARREGUI DÁVILA S.A.**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Kevin Paul Pino Campuzano
C.I. 1207148089

autorizado
02/03/2022

ADSA S.A.

DEPARTAMENTO
RECURSOS HUMANOS

Ju

Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO KEVIN PAUL PINO CAMPUZANO - MARIA RODRIGUEZ GOMEZ.docx (D131116765)
Submitted	2022-03-22T01:08:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	kpino@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3.2%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Ensayo+funciones+administrativas.docx Document Ensayo+funciones+administrativas.docx (D113141191)	 5
SA	FINAL EDWIN PARA IMPRIMIR 2.docx Document FINAL EDWIN PARA IMPRIMIR 2.docx (D13868614)	 1
SA	Palma-Luisa-Tatiana-Alexandra.docx Document Palma-Luisa-Tatiana-Alexandra.docx (D20234276)	 2