



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE MERCADOTECNIA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADAS EN MERCADOTECNIA**

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO  
ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL DE LA EMPRESA “AGUA CALUMA”, EN EL  
CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022.

**AUTORAS:**

JHOMIRA LIZBETH MONCAYO ESPÍN  
VERÓNICA YESENIA SHAGÑAY GÓMEZ

**DIRECTOR:**

ING. CHARLES PAÚL VISCARRA ARMIJO

**GUARANDA –ECUADOR**

**2022**

## **TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL DE LA EMPRESA “AGUA CALUMA”, EN EL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la prestigiosa Universidad Estatal de Bolívar por habernos abierto las puertas desde el inicio de nuestra formación profesional, a los docentes por habernos brindado muchos de sus conocimientos con paciencia y estima.

Gratitud y agradecimiento al Ing. Charles Viscarra Armijos a más de ser nuestro maestro es tutor en este proyecto de investigación, siempre abierto a guiarnos, sugerirnos y apoyarnos en este trayecto.

Agradecemos a la empresa “Agua Caluma” al Sr Fausto Bonilla Gerente General, por habernos permitido entrar a sus instalaciones y brindarnos toda la información requerida para el desarrollo de la investigación

**Jhomira Lizbeth Moncayo Espín**

**Verónica Yesenia Shagñay Gómez**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación fruto de mi esfuerzo dedicación y constancia va dedicado con mucho amor y gratitud a mis Padres y Hermano, a mi prima Silvana Espín que siempre me da su absoluto apoyo, en especial a mi Madre que siempre fue incondicional en mi vida estudiantil, inculcándome responsabilidad y haciendo que el deseo de triunfar se mantuviera presente en todo momento de esta etapa recordándome que el que persevera alcanza.

**Jhomira Lizbeth Moncayo Espín**

El presente trabajo investigativo va dedicado a mi madre, hermanos y sobrinos quienes con su apoyo incondicional económico y emocional son guía en mi vida, fomentando la honestidad, respeto, compromiso, puntualidad, tolerancia, humildad logrando culminar una etapa más en mi vida profesional.

**Verónica Yesenia Shagñay Gómez**

# CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
MERCADOTECNIA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Mg. CHARLES PAÚL VISCARRA ARMIJOS, Mg. WILTER RODOLFO CAMACHO ARELLANO e Mg. FÁTIMA DEL ROCIO NUÑEZ AGUILAR, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL DE LA EMPRESA “AGUA CALUMA”, EN EL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022.” desarrollado por las señoritas: JHOMIRA LIZBETH MONCAYO ESPÍN & VERÓNICA YESENIA SHAGÑAY GÓMEZ.

### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Mercadotecnia**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

*Guaranda, 17 de marzo del 2022*

Mg. Charles Viscarra  
**DIRECTOR**

Mg. Wilter Camacho  
**PAR ACADÉMICO**

Mg. Fátima del Rocio Nuñez  
**PAR ACADÉMICO**

## DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA

AB. **DANILO SÁNCHEZ HUILCA** Notaría



1 2022-02-05-001P01072

2 **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

3 OTORGADO POR: JHOMIRA LIZBETH MONCAYO ESPÍN y

4 VERÓNICA YESENIA SHAGÑAY GÓMEZ

5 CUANTÍA: INDETERMINADA

6 DI: 2 COPIA/S

7 En el Cantón San Miguel, Provincia de Bolívar, República del Ecuador,

8 hoy día miércoles veinticuatro de Agosto del año dos mil veintidós. Ante

9 mí, **ABOGADO FLAVIO DANILO SÁNCHEZ HUILCA**, Notario

10 Público Primero de este Cantón, comparece la señorita: JHOMIRA

11 LIZBETH MONCAYO ESPÍN, de estado civil soltera, de ocupación

12 estudiante, domiciliada en el Barrio Santa Marianita, del Cantón Caluma,

13 Provincia de Bolívar, encontrándose de tránsito por esta ciudad, con

14 teléfono número: cero nueve ocho cinco seis cero tres cero nueve nueve,

15 por sus propios derechos; y, la señorita: VERÓNICA YESENIA

16 SHAGÑAY GÓMEZ, de estado civil soltera, de ocupación estudiante,

17 domiciliada en el Barrio La Carolina, del Cantón Ambato, Provincia de

18 Tungurahua, encontrándose de tránsito por esta ciudad, con teléfono

19 número: cero nueve siete nueve tres cero dos seis siete cero, por sus

20 propios derechos; y, a pedido expreso de las comparecientes se incorpora

21 a la presente escritura pública, copia certificada de su cédula de ciudadanía

22 y papeleta de votación vigente. Las comparecientes manifiestan ser

23 mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana, legalmente capaces para

24 obligarse y contratar, a quienes de conocerles doy fe; en virtud de haberme

25 exhibido sus documentos de identificación, advertidas las comparecientes

26 por mí el Notario de los efectos y resultados de esta declaración; así como

27 examinadas que fueron en forma aislada y separada de que comparecen al

28 otorgamiento de esta declaración sin coacción, amenazas, temor





AB. DANILO SÁNCHEZ HUILCA

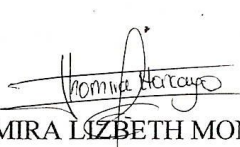

Notaría  
Primera



1 Reverencial, ni promesa o seducción, manifiestan que para la celebración  
 2 de la presente escritura pública de **DECLARACIÓN JURAMENTADA**,  
 3 que en forma libre y voluntaria tienen a bien hacerla, previas a las  
 4 advertencias de las penas del perjurio y la gravedad de su declaración,  
 5 previo conocimiento que tienen de decir la verdad con claridad y  
 6 exactitud, bajo juramento manifiestan que: Nosotras, JHOMIRA  
 7 LIZBETH MONCAYO ESPÍN, con cédula de ciudadanía número: cero  
 8 dos cero dos dos siete cinco seis tres – dos; y, VERÓNICA YESENIA  
 9 SHAGÑAY GÓMEZ, con cédula de ciudadanía número: uno ocho cero  
 10 cinco uno nueve cuatro ocho nueve – nueve, manifestamos que los  
 11 criterios e ideas emitidas en el presente Trabajo de Investigación **PLAN**  
 12 **DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO**  
 13 **ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL DE LA EMPRESA “AGUA**  
 14 **CALUMA”, EN EL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR,**  
 15 **AÑO 2022**, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de Autoras.  
 16 Es todo cuanto podemos declarar bajo juramento y en honor a la verdad.  
 17 Leída que les fue esta su declaración a las comparecientes por mí el  
 18 Notario, de principio a fin, en alta y clara voz, aquellas la aprueban, se  
 19 afirman y se ratifican en su contexto, para constancia firman conmigo el  
 20 Notario en unidad de acto, quedando incorporado en el protocolo de esta  
 21 Notaría, de todo lo cual doy fe.-----

22 -----  
 23 -----

24  
 25  
 26  
 27  
 28

JHOMIRA LIZBETH MONCAYO ESPÍN  
 C.C. 020227563-2



AB. DANILO SÁNCHEZ HUILCA

Notaría  
Primera



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28

VERÓNICA YESENIA SHAGÑAY GÓMEZ  
C.C. 180519489-9



AB. FLAVIO DANILO SANCHEZ HUILCA  
NOTARIO PRIMERO DEL CANTÓN SAN MIGUEL

MSc. Ab. Danilo Sánchez  
NOTARIO PÚBLICO  
NOTARÍA PRIMERA DEL  
CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	1
1.FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	1
1.1.Descripción del Problema .....	1
1.2.Formulación De Problema .....	2
1.3.Preguntas de Investigación.....	3
1.4.Justificación.....	4
1.5.Objetivos .....	5
1.5.1.Objetivo General .....	5
1.6.Hipótesis.....	6
1.6.1.Hipótesis Nula.....	6
1.6.2.Hipótesis Alternativa.....	6
1.7.Variables .....	7
1.7.1.Variable Independiente .....	7
1.7.2.Variable Dependiente.....	7
1.7.3.Operacionalización.....	7
CAPÍTULO II .....	8
2.MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.Antecedentes .....	8
2.2.Científico.....	11
2.2.1.Concepto de Gestión de Calidad .....	11
2.2.2.¿Como se lleva a cabo una Gestión de Calidad?.....	11
2.2.3.Principios de la Gestión de Calidad .....	12
2.2.4.¿Qué es un Fortalecimiento Administrativo y Comercial? .....	13
2.2.5.Marketing .....	13
2.2.6.Marketing Mix .....	14
2.3.CONCEPTUAL .....	15
2.3.1.Almacenamiento .....	15
2.3.2.Calidad .....	15
2.3.3.Capacitación.....	15
2.3.4.Control de la Calidad .....	16
2.3.5.Eficacia.....	16

2.3.6.Eficiencia.....	16
2.3.7.Estándar de calidad .....	17
2.3.8.Estándar operativo.....	17
2.3.9.Estrategia.....	17
2.3.10.Fidelización.....	17
2.3.11.Gestión de la calidad .....	18
2.3.12.Innovación.....	18
2.3.13.Mejora continua de procesos.....	18
2.3.14.Métrica .....	19
2.3.15.Norma ISO .....	19
2.3.16.Objetivos .....	19
2.3.17.Plan de la calidad .....	19
2.3.18.Política de la calidad .....	20
2.3.19.Procedimiento .....	20
2.3.20.Proceso .....	20
2.3.21.Redes de comercialización.....	20
2.3.22.Satisfacción del cliente.....	21
2.3.23.Segmento de mercado .....	21
2.3.24.Sistema de gestión.....	21
2.3.25.Sistema de gestión de la calidad.....	22
2.3.26.Valor agregado .....	22
2.4.Marco Legal .....	22
2.4.1.Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación .....	22
2.5.Marco Georeferencial.....	28
CAPITULO III.....	29
3.METODOLOGÍA .....	29
3.1.Tipo de Investigación.....	29
3.1.1.Investigación Documental o Bibliográfica.....	29
3.1.2.Investigación de Campo.....	29
3.1.3.Investigación Descriptiva.....	29
3.2. Enfoque De La Investigación.....	30
3.2.1. Cualitativa .....	30
3.2.2. Cuantitativa .....	30
3.3. Métodos De La Investigación .....	31
3.3.1. Inductivo .....	31

3.3.2. Deductivo .....	31
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	32
3.4.1. Encuesta .....	32
3.4.2. Entrevista.....	32
3.5. Universo, Población y Muestra.....	33
3.5.1. Población.....	33
3.5.2. Muestra.....	33
3.6. Procesamiento de la Información.....	34
CAPITULO IV.....	35
4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1.Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	35
4.1.1.Discusión De Resultados.....	44
4.1.2.Análisis General de la Encuesta.....	46
4.2.Análisis e Interpretación de la Entrevista.....	47
CAPITULO V.....	49
5.PROPUESTA.....	49
5.1. Tema: Plan de Gestión de Calidad para el fortalecimiento administrativo y comercial de la empresa “Agua Caluma”.....	49
5.2. Introducción .....	49
5.3.Justificación.....	50
5.4.Objetivos .....	50
5.4.1.Objetivo General .....	50
5.4.2.Objetivos Específicos.....	50
5.5.Caracterización de la Empresa.....	51
5.5.1.Nombre de la empresa.....	51
5.6.Actividades de la Empresa.....	51
5.6.1.Mercado de consumo .....	51
5.6.2.Reseña Histórica.....	52
5.6.3.Localización – Croquis .....	53
5.6.4.Productos o servicios que laboran.....	54
5.7. Estructura Corporativa .....	55
5.7.1. Misión .....	55
5.7.2. Visión .....	55

5.7.3. Principios.....	55
5.7.4. Valores .....	55
5.7.5. Cultura corporativa.....	56
5.8. Estructura Organizacional.....	56
5.8.1. Organigrama estructural.....	56
5.8.2. Organigrama funcional.....	57
5.9. Análisis Matriz FODA .....	61
5.10. Matriz de responsabilidades.....	63
5.11. Estudio de factibilidad.....	64
5.11.1. Resultados del estudio de factibilidad.....	64
5.11.2. Tabulación.....	66
5.11.3. Análisis.....	66
5.11.4. Resultado final .....	66
5.11.5. Factible.....	66
5.11.6. No factible.....	68
5.12. Herramientas De Gestión De Calidad .....	68
5.12.1. Diagrama de flujo de procesos de purificación “Agua Caluma” .....	69
5.12.2. Causa Efecto .....	70
5.13. Plan de Gestión de Calidad .....	71
5.13.1. Alcance.....	71
5.14. Objetivos y Políticas de Calidad .....	72
5.15. Matriz de Acción de Mejoras.....	74
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES .....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	77
ANEXOS.....	83
Cronograma de Grant.....	83
.....	84
Presupuesto Ejecutado .....	88
Carta de Aceptación .....	89

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de Variables. ....	7
<b>Tabla 2:</b> Población de estudio a entrevistar .....	34
<b>Tabla 3:</b> Población de estudio .....	34
<b>Tabla 4:</b> Genero poblacional .....	35
<b>Tabla 5:</b> Experiencia laboral de la empresa “Agua Caluma” .....	36
<b>Tabla 6:</b> Beneficios de la gestión de calidad como una filosofía de trabajo .....	37
<b>Tabla 7:</b> Situaciones de riesgo .....	38
<b>Tabla 8:</b> Frecuencia del control de calidad de la materia prima. ....	39
<b>Tabla 9:</b> Implementación de un Plan de gestión de calidad .....	40
<b>Tabla 10:</b> Manejo de información, políticas, objetivos, procesos y protocolos en todas sus áreas. ....	41
<b>Tabla 11:</b> Proceso de gestión de calidad .....	42
<b>Tabla 12:</b> Considera importante planear, organizar, dirigir y controlar de forma correcta las actividades, mediante un plan de Gestión de Calidad. ....	43
<b>Tabla 13:</b> Presentación de Resultados.....	44
<b>Tabla 14:</b> Productos .....	54
<b>Tabla 15:</b> Fortalezas .....	61
<b>Tabla 16:</b> Oportunidades .....	61
<b>Tabla 17:</b> Debilidades .....	62
<b>Tabla 18:</b> Amenazas.....	62
<b>Tabla 19:</b> Matriz de responsabilidad .....	63
<b>Tabla 20:</b> Resultado de factibilidad .....	64
<b>Tabla 21:</b> Encuesta de factibilidad .....	66
<b>Tabla 22:</b> Procedimiento para plan de gestión de calidad .....	71

<b>Tabla 23:</b> Objetivo Específico 1.....	72
<b>Tabla 24:</b> Objetivo Específico 2.....	72
<b>Tabla 25:</b> Objetivo Específico 3.....	73
<b>Tabla 26:</b> Objetivo Específico 4.....	73
<b>Tabla 27:</b> Cronograma de Grant.....	83
<b>Tabla 28:</b> Presupuesto Ejecutado .....	88

## INDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

<b>Ilustración 1:</b> Ubicación desde Google Maps.....	28
<b>Ilustración 2:</b> Género.....	35
<b>Ilustración 3:</b> Experiencia laboral de la empresa "Agua Caluma" .....	36
<b>Ilustración 4:</b> Beneficios de la gestión de calidad .....	37
<b>Ilustración 5:</b> Porcentaje de situación de riesgo .....	38
<b>Ilustración 6:</b> Porcentaje del control de materia prima.....	39
<b>Ilustración 7:</b> Aceptación para la Implementación de un Plan de gestión de Calidad	40
<b>Ilustración 8:</b> Porcentaje del manejo de información.....	41
<b>Ilustración 9:</b> Porcentaje para el proceso de gestión de calidad .....	42
<b>Ilustración 10:</b> Consideración para planear, organizar, dirigir y controlar las actividades mediante un plan de gestión de calidad .....	43
<b>Ilustración 11:</b> Croquis .....	53
<b>Ilustración 12:</b> Organigrama Estructural .....	56
<b>Ilustración 13:</b> Diagrama de Flujo.....	69
<b>Ilustración 14:</b> Matriz Causa-Efecto.....	70
<b>Ilustración 15:</b> Carta de Aceptación .....	89



## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se desarrolla con el diseño de un plan de Gestión de calidad con el propósito fundamental de fortalecer el sistema administrativo y comercial impulsando el desarrollo de las actividades que realiza la empresa “Agua Caluma” analizando la situación actual, para determinar estrategias y políticas de calidad para iniciar el proceso de certificación que avale el control de calidad.

La calidad permite fomentar una cultura organizacional a base de una comunicación eficiente conservando un personal capacitado en cada área específica para el control y desarrollo adecuado de la producción, almacenaje y distribución de los productos ayudando acelerar las técnicas de logística de la empresa, verificando el proceso de producción con herramientas de calidad causa efecto y flujograma.

Un plan de gestión de calidad aplicado dentro de la empresa obtendrá un valor agregado permitiendo una mejora continua en los procesos administrativos y comerciales cumpliendo con los criterios establecidos mediante las herramientas de calidad esto se aplica en las actividades internas que realiza la empresa cumpliendo su función establecida mediante el control desde el inicio hasta la finalización de la misma logrando minimizar todo riesgo que afecte la calidad, se corregirá todo proceso que afecte la funcionalidad logrando reducir el margen de error y aumentando la rentabilidad.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El propósito de esta investigación busca diseñar un plan de Gestión de Calidad para el fortalecimiento Administrativo y Comercial de la empresa “Agua Caluma” mediante la propuesta de valor, a través de los elementos que conforman el sistema de calidad adecuados para la empresa, seleccionando las herramientas que giren a la actividad comercial.

La aplicación del estudio mejora los procesos administrativos estableciendo información que permita generar la propuesta basados en los parámetros de la gestión de calidad, apoyándose en las necesidades de la empresa, permitiendo optimizar todos los procesos alcanzando a conocer el entorno que se va a indagar los factores interno y externo mediante la investigación de mercados donde se realizará un análisis de producción, precios, cartera de clientes, competencia entre otros.

Se aplica la metodología descriptiva, explicativa, aplicada y documental conjuntamente con los métodos inductivo, deductivo, analítico y sistemático con el que se cumplen los objetivos planteados, las herramientas de calidad permiten que la empresa tome sus decisiones a través de las mediciones y requerimientos en sus procesos con una mejora continua en todas sus actividades, la aplicación de las normas de calidad en la actualidad implementa cambios para adaptarse a un mercado cambiante.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, administración, herramientas de calidad, control de calidad.

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation search for design a Quality Management plan for the Administrative and Commercial strengthening of the company "Agua Caluma" through the value proposition, through the elements that make up the quality system suitable for the company selected the tools that turn the commercial activity.

The application of the study improvement the administrative processes by establishing information that allows generating the proposal based on the parameters of quality management, based on the needs of the company, allowing optimization of all processes, getting to know that is going to investigate the factors internal and external through market research where a production analysis will be carried out prices, customer portfolio, competition among others.

The descriptive, explanatory, applied and documentary methodology is applied together with the inductive, deductive, analytical and systematic objective with which the stated objectives are met, the quality tools allow the company that makes its decisions through the measurement's requirements in its processes with continuous improvement in all its activities, the application of quality standards currently implements changes to adapt to a changing market

**Keywords:** Quality management, administration, quality assurance, quality control.

## **CAPÍTULO I**

### **1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

#### **1.1.Descripción del Problema**

En el Ecuador se ha visto una falta de interés por mantener al cliente en un estatus adecuado para consumir productos nacionales, en el cual gestionar el sistema de calidad es prioridad dentro de las empresas ecuatorianas, ya que es, una forma de trabajo mediante el cual se asegura la satisfacción y necesidades del cliente (Lucero Narváez, Hidalgo Flor, & Cueva Sánchez, 11 de marzo de 2020).

En la Provincia Bolívar afecta el hecho de que no haya o no exista un adecuado posicionamiento de ciertas marcas en el mercado, provocando que el cliente no pretenda consumir los productos de dichas marcas, debido a que el impacto que genera es mínimo, por lo cual el cliente no tiene el interés de consumir y teniendo como consecuencia una baja rentabilidad.

La Empresa “Agua Caluma” no cuentan con un plan de gestión de calidad, ya que en varias ocasiones no ha llegado a cumplir estos estándares con un límite de tiempo sin sobrante, lo que significa que, por escasas de material, tiempo y condiciones climáticas, la empresa cubre la base mínima de producción propuesta a la meta.

## **1.2. Formulación De Problema**

¿Como incide el plan de gestión de calidad para el fortalecimiento administrativo y comercial de la Empresa “Agua Caluma”?

### **1.3.Preguntas de Investigación**

¿Qué es un plan de gestión de calidad?

¿Considera importante el fortalecimiento administrativo y comercial en la empresa Agua Caluma?

¿Porque el plan de gestión de calidad sirve para el fortalecimiento administrativo y comercial de la empresa Agua Caluma?

#### **1.4. Justificación**

Desde la perspectiva general se desarrolla el presente trabajo en la Empresa “Agua Caluma” con el objetivo de, diseñar un plan de gestión de calidad que permita el fortalecimiento administrativo y comercial; mediante la aplicación de herramientas de control de calidad para distar de la competencia, de tal forma que la empresa brinde un producto de calidad a sus consumidores,

La implementación de un sistema de gestión de calidad, sirve para que la empresa fomente la mejora continua dentro de todos los procesos que realiza, estimulando la eficiencia y eficacia, cantidad y calidad, adoptando normas y estándares de calidad que les permita destacarse en el mercado dando la seguridad y confianza a sus usuarios.

La importancia de diseñar un plan de gestión de calidad es que permita conocer la situación actual de la empresa interna o externa y su posición dentro del mercado, con planteamientos estratégicos comerciales apropiados para llegar con éxitos a los consumidores, e impulsar el posicionamiento de la marca.

Los clientes se benefician de la empresa “Agua Caluma” por medio de la entrega de sus productos en sus hogares, tiendas, bodegas, mini markets, oficinas, etc., sin ningún recargo adicional; incluyendo las promociones y descuentos que brinda la empresa; la empresa se beneficia del cliente con su fidelización a la marca.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los consumidores que adquieren y consumen los productos que ofrece la empresa “Agua Caluma” en sus diferentes presentaciones.

## **1.5.Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Diseñar un plan de gestión de calidad para el fortalecimiento administrativo y comercial de la Empresa “Agua Caluma”

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual de la Empresa “Agua Caluma”
- Determinar estrategias y políticas de calidad para mejorar el posicionamiento de la Empresa “Agua Caluma”
- Proponer el plan de gestión de calidad para la Empresa “Agua Caluma”



## **1.6.Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis Nula**

El Plan de Gestión de Calidad no permitirá el fortalecimiento Administrativo y Comercial de la Empresa “Agua Caluma”.

### **1.6.2. Hipótesis Alternativa**

El Plan de Gestión de Calidad permitirá el fortalecimiento Administrativo y Comercial de la Empresa “Agua Caluma”.

## 1.7. Variables

### 1.7.1. Variable Independiente

Plan de gestión de calidad

### 1.7.2. Variable Dependiente

Fortalecimiento administrativo y comercial

### 1.7.3. Operacionalización

**Tabla 1:** Operacionalización de Variables.

Variables	Tipos de Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Plan de gestión de calidad	Independiente	Es un sistema que se implementa mediante elementos que ayuda a planear y controlar los procesos logrando una mejora continua, minimiza el riesgo.	Suministro	% costos fijos y variables	Inventario
			Proveedores	Diagrama causa y efecto	Base de datos
			Servicio al cliente	% De ventas cartera de clientes	Encuesta
Fortalecimiento administrativo y comercial	Dependiente	Proviene de las necesidades de gestionar internamente con el objetivo de mejorar las capacidades y cumplir con las exigencias de todo el grupo de valor logrando un cambio en los procesos	Estructura organizacional	Diagrama de flujo y organigrama	Entrevista
			Producción	Registro de productos mediante el control de calidad	Observación Directa
			Mercadotecnia Digital	Cantidad de suscriptores en las plataformas web	SEO SEM

Elaborado por: Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Según la investigación realizada por Antonio Miguel Jara Martínez en 2018, hace referencia como una gestión que requiere de un cumplimiento mediante el control de la calidad para satisfacer las expectativas logrando que todo el equipo se comprometa a una mejora continua. (Jara Martínez, 2018)

Al elaborar el plan de gestión de calidad se busca una conexión de procesos, procedimientos y formularios de control para aplicar la calidad de forma directa en el desarrollo de la obra, además de una guía que permita la explicación de aspectos más administrativos como lo son el manejo de los documentos entre otro. De esta manera presentar en el documento los procesos más importantes involucrados en la construcción de un aporte, además de los procedimientos para su correcta realización asociados de formularios de control que buscan controlar en sitio la calidad de cada uno de sus principales requerimientos.

Cuando decidimos llevar a cabo un enfoque basado en procesos, debemos realizar una serie de pasos de vital importancia para alcanzar el éxito en los mismos estos pasos son los siguientes: Elaborar un equipo de trabajo que cuenta con formación adecuada y analizar los objetivos y actividades de la compañía.

- Determinar los procesos, clasificarlos y elaborar el mapa de dichos procesos.
- Establecer los factores clave para la compañía.
- Desarrollar el diagrama de flujo de cada uno de los procesos.
- Determinar el panel de indicadores de cada uno de los procesos.

- Comenzar el ciclo de mejora sobre la base de los indicadores asociados a los factores clave.

La norma ISO 9001 2015 ofrece orientación acerca de los distintos aspectos del Sistema de Gestión de Calidad que son necesarios documentar y sobre cómo deben documentarse.

Sin embargo, la acción de documentar un proceso no es incompatible con el hecho de que con el transcurso del tiempo puedan incluirse mejoras o encontrar otras formas más adecuadas para llevar a cabo las actividades (ISOTools, 2017).

No obstante, según Philip Kotler en 2017, menciona que “ Para la organización optimar el plan de gestión debemos tener en cuenta que los procesos se deben realizar mediante las estrategias fundamentales que serán en beneficio de la organización”, tomando en cuenta el mercado donde se desarrolla como factor la innovación es decir para su reinversión con este plan consiguiendo estabilidad económica e internamente deberá gestionar todas sus actividades aprovechando toda oportunidad analizando para el desarrollo y la mejora continua. (KOTLER, Fundamentos de marketing, 2013)

La respuesta general aquí, es que la organización es sumamente importante como para dejar las cosas al azar. Si no hay un plan, las tareas diarias pueden ignorarse, pueden surgir emergencias con las que nadie sabe lidiar, las responsabilidades pueden no estar claras y lo más importante las labores de la organización pueden no hacerse bien o no hacerse en absoluto.

Un buen plan de gestión ayuda a alcanzar las metas de muchas maneras:

Aclara las responsabilidades y los roles de todos dentro de la organización, para que todos sepan lo que ella y todos los demás deben hacer el personal sabe a quién dirigirse para obtener información, consultas, supervisión, etc. también sabe cuáles son los límites de su

propio puesto, cuándo pueden hacer algo sin tener que consultarlo con alguien y cuándo no.

Divide el trabajo de la organización de manera equitativa y razonable para que el trabajo de cada uno no sólo esté definido, sino que también sea factible.

Asegura que las tareas necesarias sean asignadas al personal apropiado, y crea un plazo para que sean terminadas, las cuentas se pagan a tiempo, el personal está donde debería estar para prestar los servicios de la organización, las propuestas de financiamiento son escritas y enviadas, se encaran los problemas y, como resultado, la organización funciona sin problemas.

Ayuda a que la organización se defina a sí misma por medio del desarrollo de un plan consistente con su misión y filosofía, la organización puede saber claramente en lo que cree y comunicarle esa certeza a su personal, a su público objetivo y a toda la comunidad (Rabinowitz, 2020).

## **2.2.Científico**

### **2.2.1. Concepto de Gestión de Calidad**

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. Es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición. La gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad, no de los productos en sí, sino del proceso para el cual se obtienen estos productos (CAMBIOS CLAVE, 2020).

### **2.2.2. ¿Como se lleva a cabo una Gestión de Calidad?**

Las organizaciones ya no están satisfechas con los pequeños cambios, sino que buscan herramientas mucho más potentes y efectivas que puedan ofrecer filosofías de una manera mucho más directa. Teniendo en cuenta la definición de calidad, podemos hacer distinciones entre:

**2.2.2.1. Control de calidad.** -A través de una inspección o ciertos exámenes, se verifican las propiedades del producto para que sea satisfactorio.

**2.2.2.2. Gestión de calidad.** - Define las pautas a seguir en materia de calidad de una empresa, con competencias de planificación, recursos o procesos.

La norma ISO trata de establecer los requisitos para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan. Estas normas establecen todos los procedimientos que deben llevarse a cabo durante la actividad productiva de la empresa, los procedimientos a realizar o los recursos a utilizar.

El objetivo final es cumplir con las normas de calidad establecidas para garantizar que el resultado final será el mejor para nuestros clientes. (CAMBIOS CLAVE, 2020).

### **2.2.3. Principios de la Gestión de Calidad**

Los principios de la gestión de calidad tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa. Se destacan ocho principios o cuestiones a tener en cuenta:

**2.2.3.1. *El cliente:*** Comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas es la clave para satisfacer las exigencias de los consumidores y mantener su fidelidad.

**2.2.3.2. *El liderazgo:*** El clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida. El líder principal puede delegar tareas en otros responsables designados, según el tipo de estructura.

**2.2.3.3. *La participación del personal:*** La motivación de los integrantes de la organización genera un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus tareas y reduce la incertidumbre en momentos de crisis.

**2.2.3.4. *La mejora continua:*** La evaluación del sistema de gestión de calidad según estándares adecuados para cada rubro es útil para obtener mejoras en los procedimientos.

**2.2.3.5. *El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:*** El análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización.

**2.2.3.6. *La relación con los proveedores.*** - Es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores como, descuentos, planes de pago. (Etecé, 2021).

Según el Ingeniero Iván Rodrigo Coronel en el año 2015, en su proyecto de investigación Implementación de un sistema de gestión de Calidad, para el proyecto crecer del Gobierno Provincial del Azuay nos menciona: “Con la finalidad de mejorar sus niveles de atención y servicio al cliente y eficiencia, la Prefectura del Azuay implemento su Sistema de Gestión de Calidad, que le permite gestionar de mejorar manera los procesos de aumentar la calidad en sus productos y servicios, a través de la certificación de la Norma ISO 9001

versión 2008. (CORONEL, 2015)

En base a esta investigación tomamos como referencia lo importante que es contar con un Sistema de gestión de Calidad dentro de la empresa “Agua Caluma” sirviendo como impulsador interno y externo dentro de la identidad, donde sus colaboradores trabajadores y empleados se destacan día a día a superar metas y objetivos, cabe recalcar que la empresa adopta la Norma ISO 2200- 2008 mismas que sirven para la garantía de los estándares de calidad. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

#### **2.2.4. ¿Qué es un Fortalecimiento Administrativo y Comercial?**

Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica. (Hurtado & Pozo, 2018).

El Fortalecimiento de los Procesos Administrativos comprende el desarrollo institucional y direcciona su acción al logro de instituciones ágiles, dinámicas y oportunas, tanto en su gestión como en sus resultados, y la disposición pública de información (OBSERVATORIO DEL CARIBE, 2020).

#### **2.2.5. Marketing**

Es un proceso tanto administrativo como social, por el cual las personas obtienen lo que desean y necesitan a través de la generación de deseo, oferta e intercambio de productos de valor, que a partir del empeño que las empresas tienen en conocer mejor a sus clientes y sus hábitos, para así fabricar y vender productos y servicios que atiendan mejor sus necesidades (KLOTTER, 2017).



### **2.2.6. Marketing Mix**

Es uno de los elementos tradicionales dentro del marketing que se utiliza como cuatro competentes básicos: producto, precio, plaza, promoción estas variables son conocidas como las 4Ps del marketing que los negocios deben emplear para alcanzar un efecto positivo en el mercado meta (ESPINOZA, 2018).

## **2.3.CONCEPTUAL**

**2.3.1. Almacenamiento:** En este sentido, es importante la administración logística en cada eslabón de la cadena de suministro si se toman los cuidados respectivos en el almacenamiento durante todo el proceso hasta llegar al punto de venta, se podrá satisfacer de forma óptima la necesidad del cliente. Por su parte, el consumidor debe ocuparse del almacenamiento de los productos que adquiere así, colocará los productos perecederos, como lácteos, verduras y carnes, en el refrigerador (WESTREICHER, 2020).

**2.3.2. Calidad:** El concepto de calidad ha evolucionado en el último siglo a medida que evolucionaba la industria, los métodos de producción y las relaciones con el cliente igualmente ha evolucionado el modo de gestionarla en la medida en que cambiaba el concepto de calidad, y el modo de gestionarla la calidad moderna nació con la Inspección, en la que se verificaban los artículos producidos para asegurar que cumplieran con los requisitos “Posteriormente, se inició el control estadístico de procesos, donde se medían las tendencias de los procesos fundamentalmente para ahorrar costes dado que ya no era necesario inspeccionar todos los productos posteriormente nació el Aseguramiento de la calidad”, por último, surgió la Gestión de la calidad según la cual, la calidad debería tratar de satisfacer los requisitos del cliente y mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de la organización (Asociación Española para la Calidad AEC, 2019).

**2.3.3. Capacitación:** La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa la capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno esta es vista como un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas

especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña (Pérez, 2022).

**2.3.4. Control de la Calidad:** Para que una organización pueda brindar una mejor atención en cuestión de productos o servicios se tiene que valer de una serie de normas, las cuales garantizan cierto control de calidad ya que es un proceso que ayuda a las empresas a operar de manera exitosa proceso que se hace a través de normas de certificación, estas normas son un trámite muy importante para cualquier (Quiroa, 2022).

**2.3.5. Eficacia:** Se enfoca en cumplir un determinado propósito que hemos planteado logrando realizar mediante un proceso que se debe enfocar en cumplir altos estándares independientemente de los recursos utilizados, únicamente se valora su consecución. En términos económicos, la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios este concepto no tiene en cuenta los medios empleados para alcanzar la meta de producción o resultados estimada en esa línea, se centra en el concepto de resultados obtenidos en muchos casos las empresas plantean fines de eficacia al cumplimiento de obras y proyectos con límite de tiempo a dedicar o con objetivos cuantitativos (Sánchez Galán, 2022).

**2.3.6. Eficiencia:** Se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos el trabajador eficiente, al igual que el trabajador eficaz, consigue alcanzar sus objetivos. de recursos utilizados la empresa optará por el trabajador más eficiente a la hora de

realizar una tarea (Salazar Araoz, 2022).

**2.3.7. Estándar de calidad:** Podemos decir que los estándares de calidad son puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo de condiciones, a fin que las características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores si eres un empresario, estos estándares de calidad te permitirán saber si se debe cambiar o no algún aspecto, con el fin de mejorar los procesos y productos que se brindan al público (Villegass Cotrin, 2020).

**2.3.8. Estándar operativo:** Las empresas de todos los tamaños desarrollan procedimientos operativos estándar o Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento POES, estos documentos de proceso crucial contienen instrucciones necesarias sobre cómo completar los procesos críticos en una empresa escribir procedimientos de operación asegurar que una empresa puede seguir funcionando sin problemas.

Crear continuidad en el negocio empleados, clientes y el lugar de trabajo va a cambiar y se garantiza un conjunto estándar de tareas. (Childress, 2021)

**2.3.9. Estrategia:** La estrategia planteada puede ser la mejor apuesta de la dirección de la empresa, pero nada garantiza plenamente su éxito, ya que las organizaciones y su entorno están en continuo movimiento esto no significa que no se deba trazar una estrategia a largo plazo sí hay que hacerlo, pero no quedarse viendo lo que acontece en el entorno más cercano. (esan, 2017)

**2.3.10. Fidelización:** La fidelización del cliente consiste en retener clientes ganados, que continúan comprando tus productos o servicios gracias a las experiencias positivas que han tenido con tu empresa. Para esto, es necesario un conjunto de interacciones satisfactorias, que desarrollarán una relación de confianza con la clientela a largo plazo. (Muriel, 2020)

**2.3.11. Gestión de la calidad:** Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran eh ahí su importancia dentro del sistema de gestión calidad de una organización de nada sirve corregir los errores de forma continua, si no aprendemos de ellos e intentamos anticiparnos a su aparición. (Cambios Clave, 2015 )

**2.3.12. Innovación:** Es la modificación de la mejora buscando la adaptabilidad para cubrir las necesidades actuales implementado nuevas herramientas generando la factibilidad en todos los procesos con el objetivo de crear soluciones eficientes es claro que no existe innovación sin la adopción de la idea, aunque no sea nueva para la organización que la adopta o tenga un éxito o aceptación comercial. Para ser una innovación, se tiene que convertir una idea en un producto o servicio que deseen los clientes. Presentarse con la idea o el prototipo es una invención. Protegerla y fomentarla hasta que se convierta en un producto y servicio”. (Arraut Camargo, 2010)

**2.3.13. Mejora continua de procesos:** El Propensión Marginal al Ahorro y Propensión Marginal al Consumo, sirve para mejorar las empresas de forma constante sin necesidad de realizar grandes cambios este sistema fomenta los cambios a pequeña escala, más que las innovaciones rompedoras. Se puede decirse que el proceso de mejora continua no es tanto un sistema estructurado como una cierta forma de pensar que conforma la cultura empresarial todos los empleados incluyen entre sus tareas la de realizar propuestas para optimizar su departamento. el resultado de estas pequeñas mejoras se refleja en el aumento de la calidad del servicio, los productos y los procesos (Startuo Guide IONOS, 2022)

**2.3.14. Métrica:** Son aquellos datos expresados numéricamente que nos sirven para analizar el rendimiento de una determinada campaña de marketing online digamos que, gracias a las métricas, podemos saber si estamos cumpliendo un objetivo y en caso contrario, podremos rectificar en tiempo real, siempre que se realice un seguimiento periódico y es que la principal ventaja de marketing y la publicidad online sobre el offline es la capacidad de poder cuantificar de manera precisa y en tiempo real cada acción. (Ordóñez Olmedo, 2017)

**2.3.15. Norma ISO** (International Standardization Organization): Es la organización que se encarga de la creación de normas de fabricación, comercio y comunicación que tienen un alcance internacional. La obtención de una certificación ISO en alguna de sus normas, garantiza que la empresa o profesional que la posea sigue las normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de sus servicios o productos. (Valle, 2020)

**2.3.16. Objetivos:** Se conoce como objetivo de investigación al conjunto de fines o metas que se propone alcanzar un investigador en un trabajo, proyecto o estudio por lo general, los objetivos de investigación están alineados con el campo de conocimiento específico en que está inscrito y buscan ampliar los conocimientos o teorías, los objetivos de la investigación son el eje en el cual se define el marco teórico de un proyecto y la metodología al ser aplicada. (Página web Significados, 2021)

**2.3.17. Plan de la calidad:** La Norma ISO 9000:2015 define al plan de gestión de la calidad como aquel documento en el cual se establecen los procesos y recursos asignados, se definen los responsables de su aplicación y el momento en el que se llevará a cabo.

**Las ventajas del diseño e implementación de un plan de calidad se pueden sintetizar en las siguientes:**

- Aumento de la confianza en quienes cumplen logran certificar la calidad de los procesos de la organización.
- Mayor seguridad de que los procesos están controlados.
- Mayor motivación a los participantes del proyecto.
- Conocimiento de las oportunidades que se presentan para la organización.

(CENTRO DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA, 2021).

**2.3.18. Política de la calidad:** Es un compromiso que la empresa declara para sus partes interesadas, así como la misión, visión y valores ayuda a la alta dirección a tomar decisiones de priorización de proyectos, contratación o cierre de contratos y estrategias para alcanzar resultados, la política de calidad debe ser formalizada para que ayude a las personas a tomar decisiones sobre procesos y productos (Monise, 2018).

**2.3.19. Procedimiento:** Descripción detallada del cómo se han de ejecutar esos pasos quién los debe hacer, cómo, cuándo, qué documentos deben usarse, donde se almacenan esos documentos. para llevar a cabo una actividad (Torres, 2021).

**2.3.20. Proceso:** En el ámbito empresarial, se puede hacer referencia al proceso productivo por el cual las materias primas se transforman en bienes intermedios o en productos finales, así mismo, la cadena de suministro es un proceso, que abarca desde que la compañía provee insumos hasta que logra llegar la mercancía hasta el consumidor esto, no sin antes quizás haber pasado por un mayorista y/o por un minorista (Westreicher, 2020).

**2.3.21. Redes de comercialización:** Las categorías generadas en un plano cartesiano por el ACM, las empresas se clasifican en tres niveles, según los puntos ubicados en cada cuadrante con el fin de definir la variable intensidad que se caracterizan por tener un

gran número de seguidores en Twitter y de Facebook, alta cantidad de videos en su canal de YouTube, porque realizan más de una actividad de marketing en RSD por día, por tener equipos de gestión de RSD conformados por varias personas, y por tener un alto presupuesto para marketing digital y para marketing con RSD las empresas con una intensidad media en el uso de las RSD como herramientas, tener ni una estrategia ni un presupuesto para marketing con RSD, y no contar con personas para gestionar su presencia en estos medios sociales (Saavedra Uribe, Rialp Criado, & Llonch , 2019, pág. 13).

**2.3.22. Satisfacción del cliente:** La satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas del cliente tras recibir un producto o servicio es, en esencia, el sentimiento o la actitud que genera la experiencia de compra hacia una marca, producto o servicio si lo que el cliente percibe es menor que sus expectativas, la sensación de satisfacción será negativo y si lo que percibe cumple con lo que espera, o incluso lo supera, su satisfacción será positivo (Quijano, 2021).

**2.3.23. Segmento de mercado:** La segmentación de mercados se basa, principalmente, en un proceso de dividir el mercado de clientes potenciales en diferentes grupos y segmentos con base a ciertas características “Los miembros de cada grupo comparten particularidades similares y tienen uno o más aspectos en común entre ellos realizar una correcta”. La segmentación de mercados sirve para alcanzar los objetivos que se planteen en el departamento de Marketing de las empresas” a medida que mejor se segmenten los mercados podrán crearse estrategias óptimas para cada uno de los segmentos con el fin de poder brindarles los productos y servicios que mejor se adecúen a sus necesidades. (Negrao, 2021)

**2.3.24. Sistema de gestión:** Se define como el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos



para lograr esos objetivos los puntos que identifican cuándo una organización tiene implantado un sistema de gestión normalizado, el sistema puede incluir funciones y secciones específicas e identificadas de la organización o incluso una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones, y los sistemas de gestión pueden abarcar una o varias disciplinas, como por ejemplo gestión de la calidad, gestión financiera, gestión ambiental, gestión de la seguridad (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2021).

**2.3.25. Sistema de gestión de la calidad:** Es el modo en el que una empresa u organización ordena sus procesos para intentar conseguir la satisfacción del cliente implementar un Sistema de Gestión puede reportar numerosos beneficios entre ellos encontramos la medición de los resultados, fluidez de comunicación entre procesos, mejora continua, etc. Si decidimos implantar un Sistema de Gestión, debemos tener en cuenta que se puede conseguir un certificado ISO de la norma 9001:2015 esto conseguirá que tanto nuestros clientes, como proveedores o terceras partes relacionadas con la empresa, tengan una mejor imagen de nuestra empresa u organización (Página web "CAMBIOS CLAVE", 2018).

**2.3.26. Valor agregado:** El valor añadido o valor agregado es la utilidad adicional que tiene un bien o servicio como consecuencia de haber sufrido un proceso de transformación, dicho de otro modo, el valor de un producto o servicio vale más que la suma de los recursos utilizados este proceso de transformación desde una serie de elementos hasta un elemento final, produce un valor añadido (López, 2018)

## **2.4. Marco Legal**

### **2.4.1. Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación**

## Capítulo I

### DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 1.- Objeto y ámbito. → La presente Ley tiene por objeto establecer el marco normativo que incentive y fomente el emprendimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico, promoviendo la cultura emprendedora e implementando nuevas modalidades societarias y de financiamiento para fortalecer el ecosistema emprendedor. El ámbito de esta ley se circunscribe a todas las actividades de carácter público o privado, vinculadas con el desarrollo del emprendimiento y la innovación, en el marco de las diversas formas de economía pública, privada, mixta, popular y solidaria, cooperativista, asociativa, comunitaria y artesanal.

Art. 2.- Objetivos de la ley. - Son objetivos de esta Ley los siguientes: ¡a) Crear un marco interinstitucional que permita definir una política de Estado que fomente el desarrollo del emprendimiento y la innovación;

b) Facilitar la creación, operación y liquidación de emprendimientos;

c) Fomentar la eficiencia y competitividad de emprendedores; d) Promover políticas públicas para el desarrollo de programas de soporte técnico, financiero y administrativo para emprendedores; e) Fortalecer la interacción y sinergia entre el sistema educativo y actores públicos, privados, de economía mixta, popular y solidaria, cooperativista, asociativa, comunitaria y artesanal del sistema productivo nacional; y, f) Impulsar la innovación en el desarrollo productivo.

Art. 4.- Principios. -

Son principios de esta Ley los siguientes:

1. Articulación. → Es la sinergia entre actores públicos, privados, mixtos y de la economía popular y solidaria, con la academia, para el desarrollo del ecosistema emprendedor e innovador.

2. Desarrollo económico. ⇨ Favorecer el desarrollo económico a partir del emprendimiento y la innovación, de manera justa, democrática, productiva, solidaria y sostenible, basado en la generación de riqueza, trabajo digno y estable.

3. Celeridad. - Los trámites y procedimientos se deben ejecutar de forma eficiente con calidad y en el menor tiempo posible.

4. Transparencia. - Garantizar el derecho a acceder a las fuentes de información pública. 5. Formación integral. ⇨ En aspectos y valores como: desarrollo del ser humano, autoestima, autonomía, sentido de pertenencia a la comunidad, trabajo en equipo, solidaridad, asociatividad, estímulo a la investigación y aprendizaje permanente.

#### Art. 5.- Obligaciones del Estado. -

Son obligaciones del Estado para garantizar el desarrollo del emprendimiento y la innovación, las siguientes: 1. Apoyar al emprendimiento mediante políticas públicas apropiadas, que permitan crear un ecosistema favorable; 2. Simplificar trámites para la creación, operación y cierre de empresas, en todos los niveles de gobierno; y, 3. Asignar los recursos necesarios para implementar las políticas públicas que se emitan en aplicación de esta Ley.

## Capítulo IV

### FOMENTO A LA CULTURA Y EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Art. 18.- Objetivos específicos de la formación para el emprendimiento.→ La formación teórica y práctica para el emprendimiento deberá cumplir con los siguientes objetivos: a) Mejorar las capacidades, habilidades y destrezas que permitan emprender con éxito iniciativas productivas; b) Promover la educación financiera para los servidores de instituciones públicas y privadas, así como en instituciones de educación básica, secundaria y superior; c) Promover el acercamiento de las instituciones educativas al sector productivo; d) Formar en la cultura de cooperación, ahorro e inversión; y, e) Fortalecer actitudes, aptitudes, la capacidad de emprender y adaptarse a las nuevas tendencias, tecnologías y al avance de la ciencia.

Art. 19.- De la formación en habilidades técnicas y blandas.→ El Ministerio de Educación y la SENESCYT, o quien haga sus veces, vigilarán que en los niveles de educación básica, secundaria y de tercer nivel, se establezcan mallas curriculares que incluyan contenidos y criterios de evaluación de la formación, orientados al desarrollo y afianzamiento del espíritu emprendedor e innovador, desarrollo de competencias para el emprendimiento basadas en el crecimiento personal del estudiante, la responsabilidad ambiental y social, la ética empresarial, autoconfianza, toma de decisiones, toma de riesgos calculados, creación de valor, liderazgo, creatividad, resolución de conflictos y demás que fueran necesarias para formar al emprendedor.

El CONEIN, en coordinación con el Ministerio de Educación y la SENESCYT, emitirá resoluciones con recomendaciones sobre los conocimientos técnicos y las competencias que se deberán incluir en las mallas curriculares o los programas formativos. La capacitación dirigida a los integrantes de la economía popular y solidaria estará a cargo de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional y Servicio Ecuatoriano

de Capacitación Profesional en el ámbito de sus competencias.

Incluirán, en sus programas de capacitación, asistencia técnica con la finalidad de fortalecer sus conocimientos, mejorar sus capacidades productivas y fomentar la innovación.

Art. 20.- Educación Comunitaria Emprendedora. – Los Gobiernos Autónomos Descentralizados promoverán la creación de programas de desarrollo de competencias emprendedoras e innovadoras, en todos los niveles de desarrollo productivo y comunitario.

Art. 21.- Opción de trabajo de titulación. – Las Instituciones de Educación General y de Educación Superior, establecerán sin perjuicio de su régimen de autonomía, como alternativa a los trabajos de titulación y dependiendo de la carrera que se opte, el desarrollo de planes de negocios o proyectos de emprendimiento, donde se promoverá la formación, capacitación e intercambio de experiencias con el cuerpo docente y empresarios invitados.

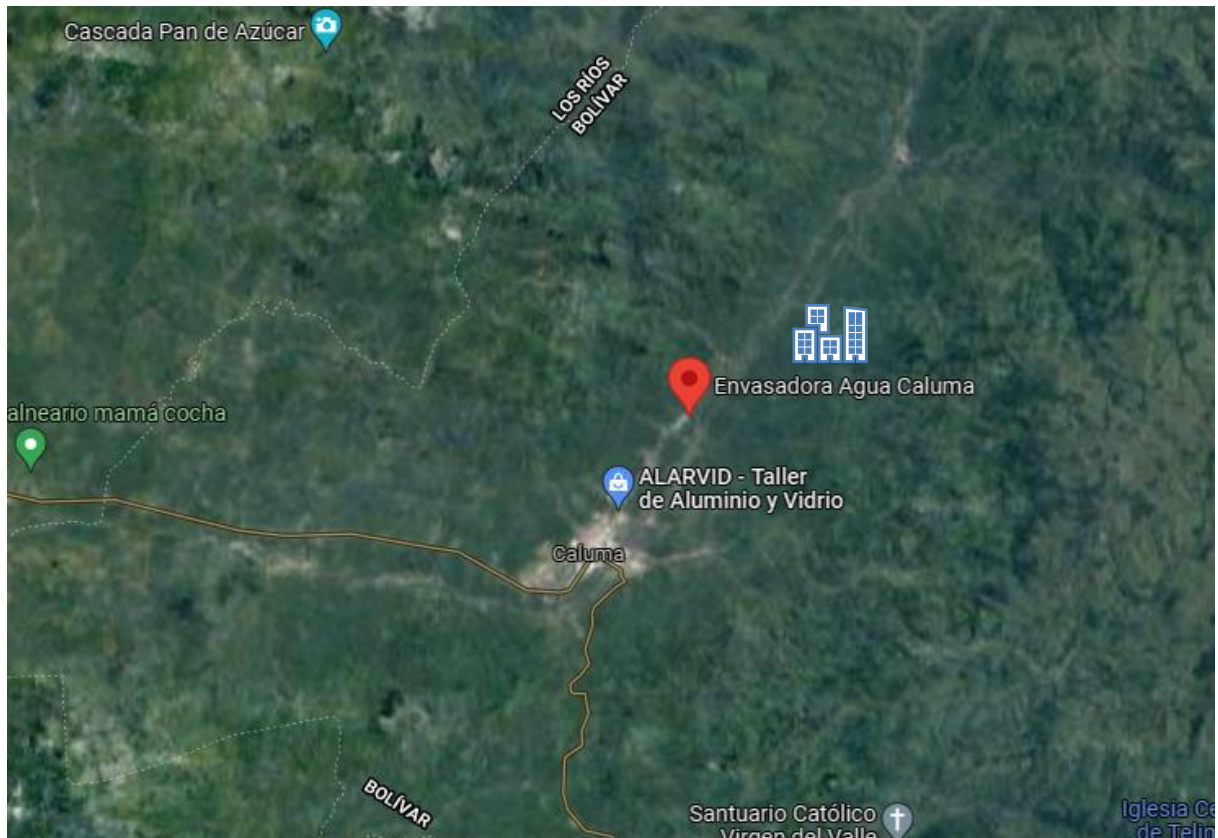
Los mejores planes de negocios o proyectos de emprendimiento que se presenten serán enviados a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, para que, de cumplir con los requisitos y condiciones establecidos para el efecto, formen parte y se beneficien de sus programas.

Art. 22.- Espacios para la difusión y promoción de emprendimientos en los establecimientos de educación. – Los establecimientos de educación, en todos sus niveles, deberán promover espacios para la presentación, difusión y promoción de proyectos de emprendimiento, conjuntamente con los sectores productivos, de servicios reales, virtuales o simulados, sean públicos, privados, mixtos, populares y solidarios, cooperativos, asociativos o comunitarios, para que el alumnado participe en actividades que les permitan afianzar el espíritu emprendedor e innovador y la iniciativa empresarial a partir del desarrollo de aptitudes como la creatividad, la iniciativa, el trabajo en equipo, la confianza en uno mismo y el sentido crítico.

Art. 23.- El emprendimiento y la innovación en la enseñanza universitaria. → El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, para efectos del acompañamiento, evaluación, acreditación y cualificación de las Instituciones de Educación Superior, tomará en cuenta dentro de este proceso el desarrollo del componente de emprendimiento y la innovación.

## 2.5. Marco Georeferencial

“Agua Caluma” es una empresa que se dedica al embotellamiento de agua purificada y envasada, perteneciente al Sr. Fausto Israel Bonilla Calero gerente propietario, está ubicada en el Barrio “El Paraíso” a 4 minutos del cantón Caluma, Provincia, Bolívar.



**Ilustración 1:** Ubicación desde Google Maps

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

##### **3.1.1. Investigación Documental o Bibliográfica**

Para Tamayo y Tamayo la investigación documental o bibliográfica es la que se realiza con base en revisión de documentos, manuales, revistas, periódicos, actas científicas, conclusiones y seminarios y/ o cualquier tipo de publicación considerado como fuente de información (Finol, 2020).

La investigación permite ampliar nuestro panorama acerca de las cosas que deseamos averiguar, profundizando con bases sólidas mismas que encontramos en distintos documentos antes mencionados y así seguimos contribuyendo con el desarrollo de la investigación.

##### **3.1.2. Investigación de Campo**

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. (Graterol, 2018).

Es el proceso que utiliza el método científico mismo que permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social o científicamente dicho Investigación pura, también nos ayuda a estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas.

##### **3.1.3. Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos,



conceptos y cuentas, se usa un diseño descriptivo para hacer una investigación. (Namakforoosh, 2017, pág. 12).

Esta investigación analiza características una población donde se analiza relaciones entre ellas como definir, clasificar y recopilar información necesaria para el estudio siendo el principal objetivo describir un segmento demográfico.

## **3.2. Enfoque De La Investigación**

### **3.2.1. Cualitativa**

El método cualitativo busca la medición de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual, pertinente al problema analizado, en una serie de preguntas que expresan relaciones expresadas entre las variables formuladas en forma deductiva (Toro, 2019).

Este método cualitativo o tradicional como también se lo conoce nos permite extraer información de hechos pasado dentro de una investigación.

### **3.2.2. Cuantitativa**

El enfoque cuantitativo se centra en las mediciones objetivas, también en todos los análisis estadísticos y numéricos, mediante los diferentes métodos de investigación se recopila información donde se centra más en datos cuantitativos.

El enfoque cuantitativo es el estudio y la explicación, predicción de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva, su intencionalidad es la búsqueda de la exactitud, de la medición de dimensiones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias trabajando con números y datos cuantificables (Galeano, 2020).

El enfoque cuantitativo se centra en las mediciones objetivas, también en todos los análisis estadísticos y numéricos, mediante los diferentes métodos de investigación se

recopila información donde se centra más en datos cuantitativos.

### **3.3. Métodos De La Investigación**

#### **3.3.1. Inductivo**

Consiste básicamente en llegar de premisas particulares a premisas generales la palabra premisa nombra a las primeras dos proposiciones de un silogismo, de las cuales se infiere y saca la conclusión. Por su parte, el silogismo es un argumento de tres proposiciones, donde la última se deduce de las anteriores.

El primer paso consiste en observar el fenómeno luego, hay que establecer posibles patrones. Finalmente, llegar a una teoría generalizada claro que hay que estudiar muchos casos y, para que sea veraz, ninguno debe contradecir la conclusión puede distinguirse entre un razonamiento inductivo completo y otro incompleto (Kirschbaun, 2020).

#### **3.3.2. Deductivo**

El método deductivo se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad, para David Zarzar el método deductivo se define como “Propio de las ciencias formales como la matemática y la lógica, consiste en ir de lo general a lo particular, mediante el uso de argumentos y silogismos, utilizando la lógica para llegar a conclusiones, a partir de determinadas premisas” (Zarzar, 2017)

La deducción cumple una doble función contribuir a la formulación de principios desconocidos, a partir de postulados ya existentes; es decir, de una ley o principio se puede desprender otras leyes que la contenga ayuda a encontrar resultados o efectos ignoradas (Neill, 2018).

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

#### **3.4.1. Encuesta**

Es una excelente técnica de investigación para aplicar en cualquier campo que se desee intervenir porque permite reunir información, los famosos datos duros, que luego permitirán una predicción cercana sobre los resultados de un evento.

En la actualidad, las encuestas se aplican en una variedad de ámbitos, aunque sin dudas en el marketing y en la política es donde más se las explota al punto de ser consideradas por muchos una verdad absoluta más que una herramienta de referencia, como debiera ser.

Se emplea fundamentalmente un cuestionario previamente confeccionado, y puede o no entender una selección sobre de aquellas personas que serán entrevistadas en post de lograr obtener un resultado acorde al planteo inicial.

Esto último puede ser resultado de buscar optimizar resultados hacia una investigación o, desde una otra cara, manipular las informaciones de la opinión pública (Ucha, 2014).

#### **3.4.2. Entrevista**

La entrevista se debe realizar en un ambiente de diálogo, aceptación y empatía lo cual es interesante para el sujeto de estudio y también para el investigador, pues es un momento no solo de conversación, sino de intercambio de vivencias, conocimientos, sensaciones, creencias y pensamientos de la persona entrevistada esto recuerda que las percepciones de salud y enfermedad son individuales, por lo que se debe considerar el respeto y la comprensión de la persona como habilidades necesarias del entrevistador este último también debe tener capacidades comunicativas como el uso de un lenguaje apropiado, sin mayores tecnicismos, pero no muy coloquial, pues, de lo contrario, se ponen

riesgo la empatía hacia el entrevistado antes de iniciar la conversación, es necesario que el entrevistador identifique el perfil de la persona estudiada y registre su edad, sexo, nivel educacional, entre otros datos relevantes para la investigación (Troncoso Pantoja & Amaya Placencia, 30 de Diciembre de 2016).

### **3.5. Universo, Población y Muestra**

#### **3.5.1. Población**

La población es la cantidad de personas que habitan en una cierta ubicación la cual es el objeto de estudio, esta población va dirigida a la empresa “AGUA CALUMA” misma que cuenta con 30 trabajadores incluyendo un Gerente General, Secretaría, Departamento de Producción, Departamento Comercial, Departamento de Contabilidad y Departamento de Marketing.

#### **3.5.2. Muestra**

Es una parte de parte de la población que ayuda a la investigación de la misma.

La población de la empresa “AGUA CALUMA” cuenta con un total de 30 personas, siendo una población limitada, por tal motivo se trabajará con su totalidad. No existe la necesidad de utilizar una prueba de muestreo.

**Para la investigación se cuenta con la población que se detalla a continuación:**

### **Población de Estudio a Entrevistar**

**Tabla 2:** Población de estudio a entrevistar

<b>GRUPO A ENTREVISTAR</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Gerente General	1
Secretaría	1
Departamento de Producción	1
Departamento Comercial	1
Departamento de Contabilidad	1
Departamento de Marketing	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Empresa ‘AGUA CALUMA’

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay

### **Población de Estudio a Encuestar**

**Tabla 3:** Población de estudio

<b>GRUPO A ENCUESTAR</b>	<b>POBLACION</b>
Obreros	24

**Fuente:** Empresa ‘AGUA CALUMA’

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

### **3.6. Procesamiento de la Información**

Al momento de aplicar la encuesta a los obreros, se realizará la respectiva tabulación de forma manual utilizando la herramienta Excel, consecutivamente se obtendrán porcentajes y se graficará la realización del análisis de cada una de las preguntas.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

##### A que género pertenece

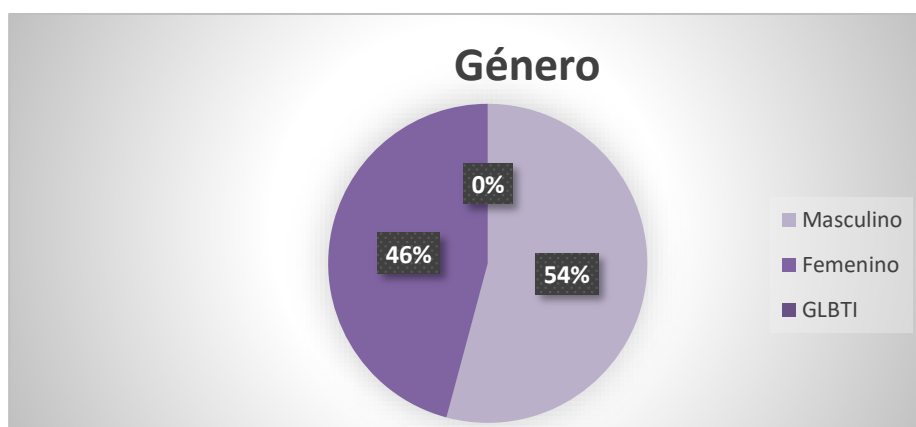
**Tabla 4:** Genero poblacional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	13	54%
Femenino	11	46%
GLBTI	-	-
<b>Total</b>	24	100

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Gráfico 2**



**Ilustración 2:** Género

**Elaborador por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

##### Análisis e interpretación

El personal que labora dentro de la empresa “Agua Caluma” está conformado por el género masculino debido que las actividades requieren de mayor esfuerzo físico, pero esto no quiere decir que exista una desigualdad de género ya que las mujeres ocupan varios roles

según su afinidad.

### 1. ¿Determine su experiencia laboral dentro de la empresa “Agua Caluma”?

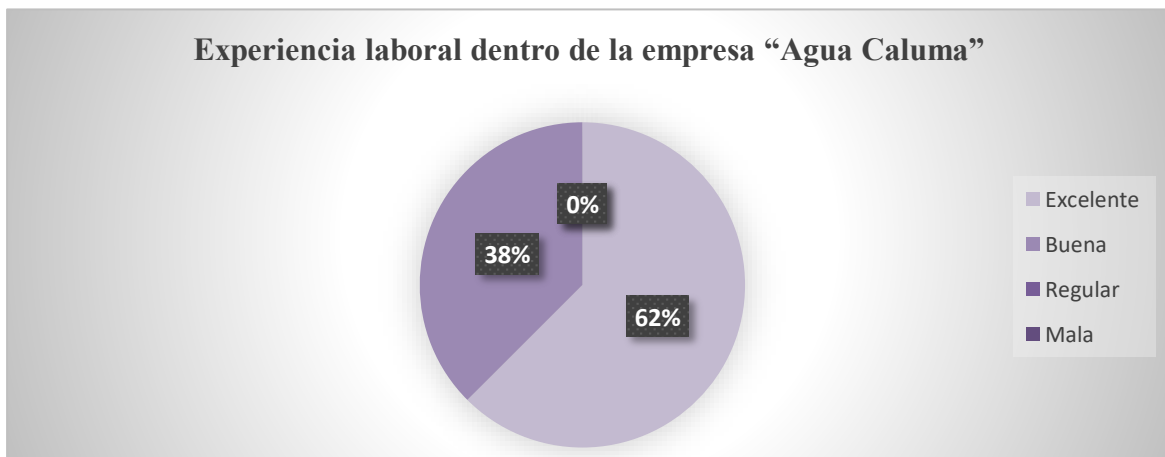
**Tabla 5:** Experiencia laboral de la empresa “Agua Caluma”

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	63%
Buena	9	38%
Regular	-	-
Mala	-	-
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

**Gráfico 3**



**Ilustración 3:** Experiencia laboral de la empresa "Agua Caluma"

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

#### **Análisis e interpretación**

Cada uno de los miembros que conforman la empresa han determinado que su experiencia laboral es excelente y buena debido a que se maneja un ambiente interno equitativo mediante actividades de compensación con beneficios que confortan una estabilidad activa, fomentando el cumplimiento de los objetivos de la organización.

## 2. ¿Cuáles son los beneficios de mantener la gestión de calidad como una filosofía de trabajo?

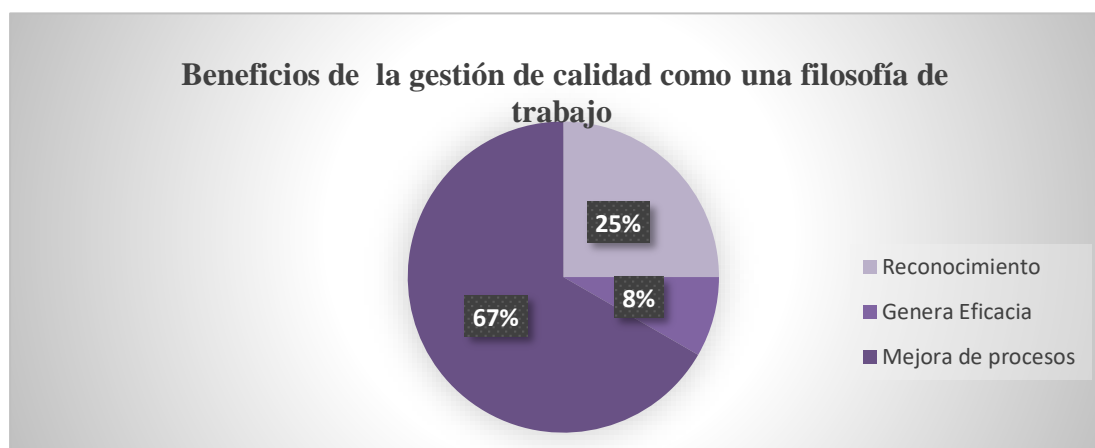
**Tabla 6:** Beneficios de la gestión de calidad como una filosofía de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Reconocimiento	6	25%
Genera eficacia	2	8%
Mejora los procesos	16	67%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Gráfico 4**



**Ilustración 4:** Beneficios de la gestión de calidad

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

### **Análisis e interpretación**

Con un alto índice de porcentaje se identificó que la calidad como filosofía de trabajo, ayuda a mantener la eficiencia en los procesos obteniendo como resultado un producto en óptimas condiciones para su consumo de igual manera el reconocimiento que se otorga por implementar el desarrollo en todos sus procesos generando eficiencia en las actividades.



3. ¿Es indispensable que la empresa realice acciones para prevenir situaciones de riesgo?

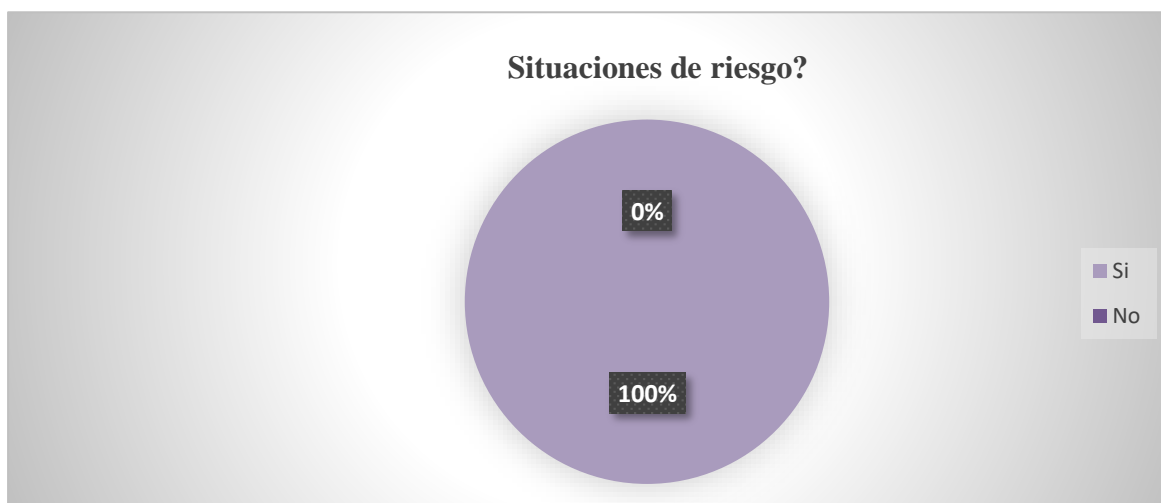
**Tabla 7: Situaciones de riesgo**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	100%
No	-	-
<b>Total</b>	24	100

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Gráfico 5**



**Ilustración 5:** Porcentaje de situación de riesgo

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Análisis e interpretación**

La mayor parte del personal sabe que si se planifica con antelación se preverá situaciones de riesgo mediante el análisis de las actividades que se realiza diariamente a través del diagnóstico específico en base al bienestar físico y psicológico.

**4. ¿Dentro de la empresa con qué frecuencia realizan un control de calidad de la materia prima?**

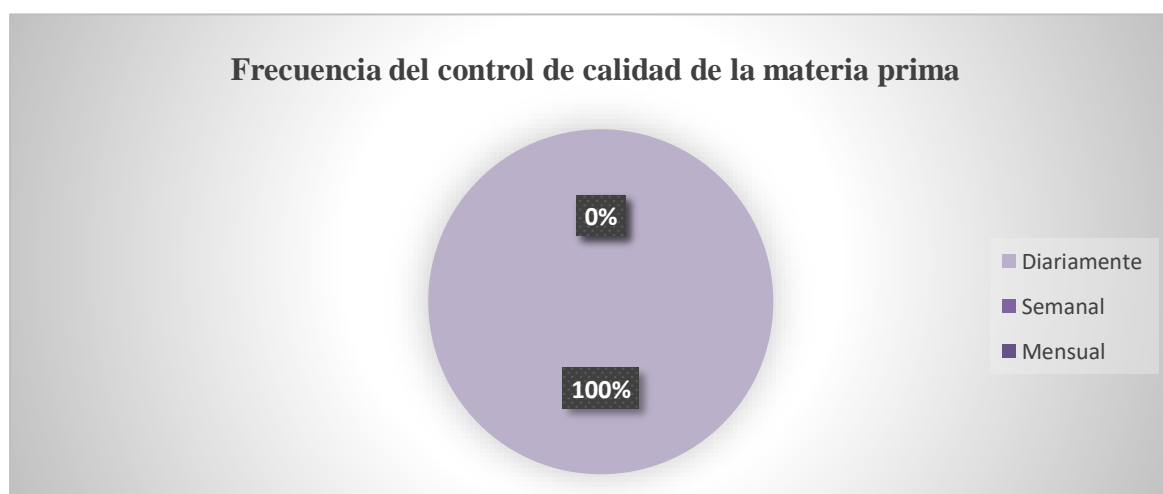
**Tabla 8:** Frecuencia del control de calidad de la materia prima.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	24	100%
Semanal	-	-
Mensual	-	-
<b>Total</b>	24	100

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Gráfico 6**



**Ilustración 6:** Porcentaje del control de materia prima

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Análisis e interpretación**

Por parte de los trabajadores manifiestan que ellos realizan el control de la materia prima diariamente con el objetivo de establecer parámetros adecuados que no afecte la producción diaria.

5. ¿En su opinión se debe implementar un plan de gestión de calidad dentro de la empresa para fortalecer los procesos?

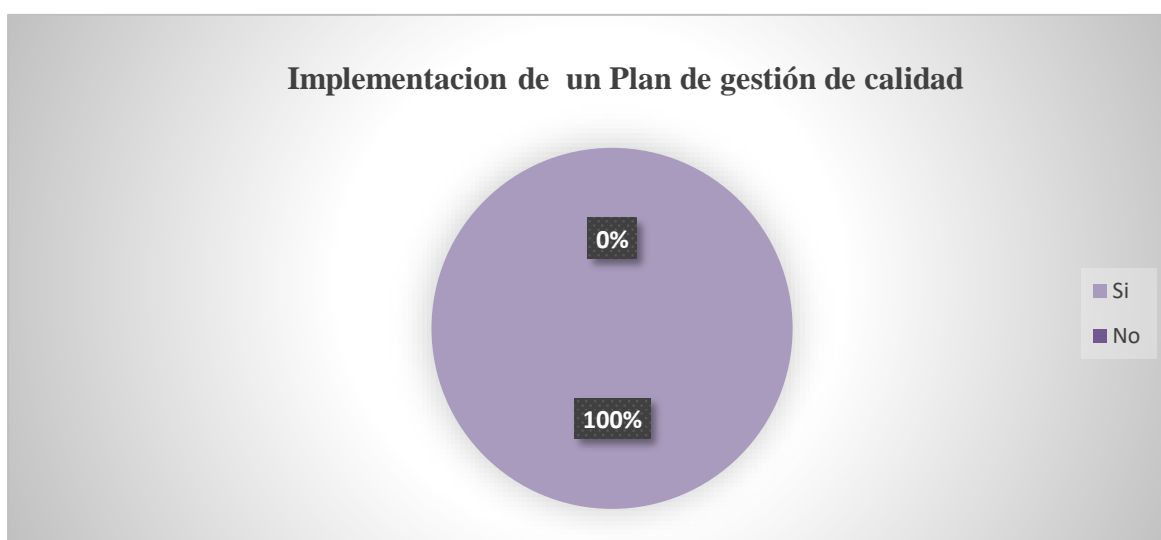
**Tabla 9: Implementación de un Plan de gestión de calidad**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	100%
No	-	-
<b>Total</b>	24	100

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Gráfico 7**



**Ilustración 7:** Aceptación para la Implementación de un Plan de gestión de Calidad

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

### **Análisis e interpretación**

Es evidente que la mayor parte de encuestados está de acuerdo con la implementación del plan de gestión de calidad con esto ayuda a gestionar los procesos asegurando el crecimiento en el mercado.

**6. ¿Considera que la empresa debe mantener el manejo de información, políticas, objetivos, procesos, y protocolos de forma sincronizada en todas sus áreas?**

**Tabla 10:** Manejo de información, políticas, objetivos, procesos y protocolos en todas sus áreas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	100%
No	-	-
<b>Total</b>	24	100

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

**Gráfico 8**



**Ilustración 8:** Porcentaje del manejo de información

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

**Análisis e interpretación**

En base al total se considera que el manejo de información, políticas, objetivos, procesos, y protocolos es un accionar dentro de la empresa para el funcionamiento sincronizado hacia un mismo objetivo manteniendo un comportamiento en todos los niveles para fomentar la responsabilidad.

**7. ¿Quién considera usted que debe analizar el proceso de gestión de calidad de la empresa “Agua Caluma”?**

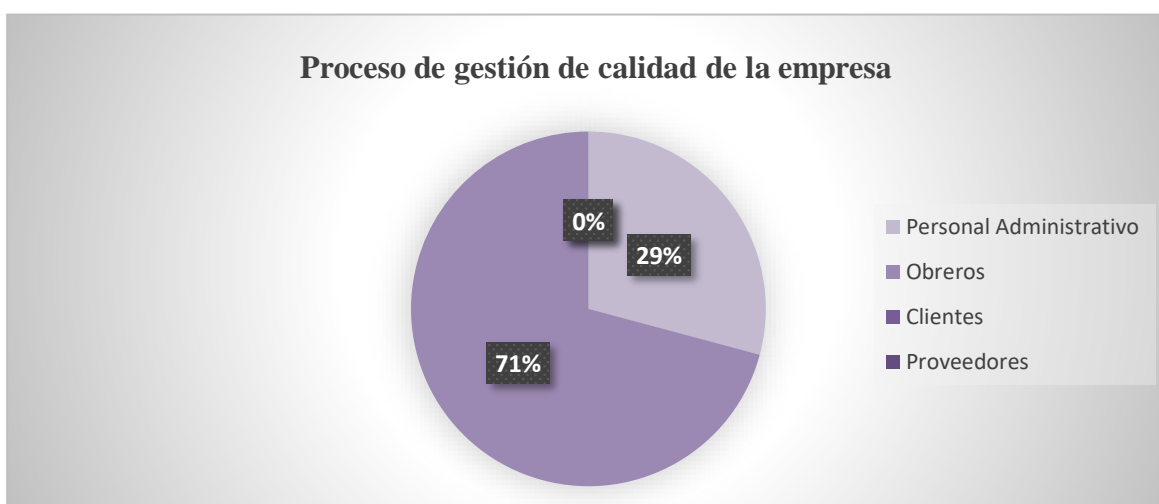
**Tabla 11:** Proceso de gestión de calidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Personal Administrativo	7	29%
Obreros	17	71%
Clientes	-	-
Proveedores	-	-
<b>Total</b>	24	100

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

**Gráfico 9**



**Ilustración 9:** Porcentaje para el proceso de gestión de calidad

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

**Análisis e interpretación**

El personal encuestado considera que los obreros deben analizar el proceso de gestión de calidad conjuntamente con el personal administrativo para establecer un compromiso eficaz, manteniendo los recursos necesarios para mejorar el desempeño de las actividades.

**8. ¿Qué importante considera planear, organizar, dirigir y controlar de forma correcta las actividades, mediante un plan de Gestión de Calidad?**

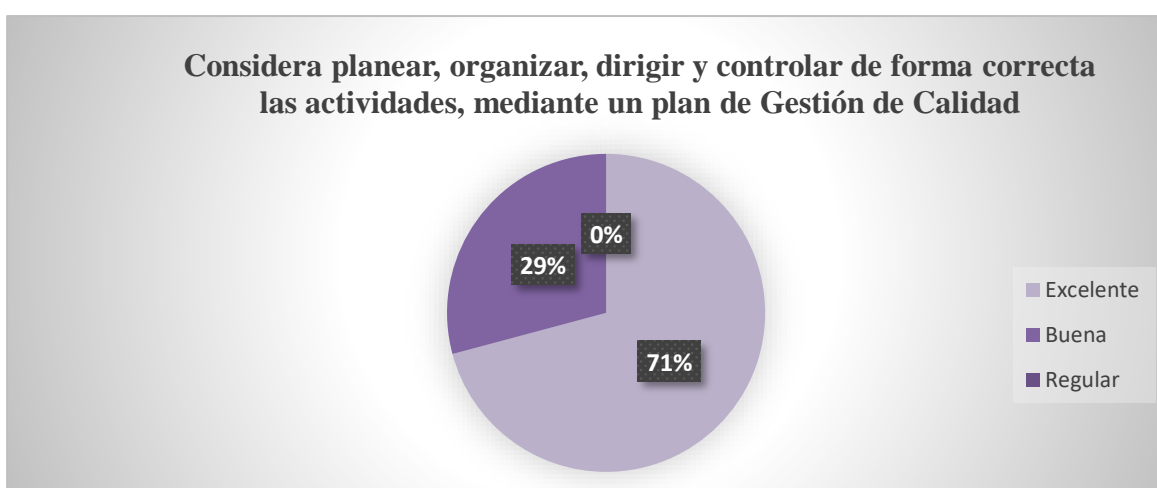
**Tabla 12:** Considera importante planear, organizar, dirigir y controlar de forma correcta las actividades, mediante un plan de Gestión de Calidad.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	71%
Buena	7	29%
Regular	-	-
Mala	-	-
<b>Total</b>	24	100

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

**Gráfico 10**



**Ilustración 10:** Consideración para planear, organizar, dirigir y controlar las actividades mediante un plan de gestión de calidad

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

**Análisis e interpretación.** - Se identificó que mediante el sistema del plan de Gestión de Calidad el planear, organizar, dirigir y controlar ayuda a mantener un estándar que se podrá ejecutar de forma correcta comprendiendo lo que se debe realizar mediante un sistema que funcione adecuadamente para una mejora continua.

#### 4.1.1. Discusión De Resultados

**Tabla 13:** Presentación de Resultados

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Opción</b>	<b>Frecuencia (24)</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1</b>	¿Determine su experiencia laboral dentro de la empresa “Agua Caluma”?	Excelente	15	63%
<b>2</b>	¿Cuáles son los beneficios de mantener la gestión de calidad como una filosofía de trabajo?	Mejora de procesos	16	67%
<b>3</b>	¿Es indispensable que la empresa realice acciones para prevenir situaciones de riesgo?	Si	24	100%
<b>4</b>	¿Dentro de la empresa con qué frecuencia realizan un control de calidad de la materia prima?	Diariamente	24	100%
<b>5</b>	¿En su opinión se debe implementar un plan de gestión de calidad dentro de la empresa para fortalecer los procesos?	Si	24	100%

6	¿Considera que la empresa debe mantener el manejo de información, políticas, objetivos, procesos, y protocolos de forma sincronizada en todas sus áreas?	Si	24	100%
7	¿Quién cree usted que debe analizar el proceso de gestión de calidad de la empresa “Agua Caluma”?	Obreros	17	71%
8	¿Qué importante considera planear, organizar, dirigir y controlar de forma correcta las actividades, mediante un plan de Gestión de Calidad?	Excelente	17	71%

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)



#### **4.1.2. Análisis General de la Encuesta**

La presente encuesta se realizó al personal que labora en la empresa “Agua Caluma” con un número de 24 obreros a encuestar con preguntas cerradas para obtener resultados relevantes que ayudan a conocer la importancia de implementar un plan de gestión de calidad para el fortalecimiento administrativo y comercial generando información interna como datos reales, dentro de la organización se encuentran laborando 13 personas de género masculino y 11 de género femenino.

La empresa mantiene un ambiente laboral confortable por lo que sus empleados en su mayoría con un 63% y 38% determinan que la experiencia dentro de la misma es satisfactoria consecuentemente la adaptabilidad del plan de gestión de calidad como filosofía dentro de la empresa obtendrá un 25% de reconocimiento generando un 67% de beneficio en los procesos estableciendo objetivos para asegurar el control interno anticipando los riesgos al 100% obteniendo un mejor alcance mediante las herramientas de calidad logrando satisfacer al cliente interno en todo el proceso que con lleva, este sistema debe ser alcanzable para lograr medir el rendimiento es por eso que el talento humano es un factor clave para el proceso de la mejorara continua la alta dirección debe establecer un compromiso del 100% motivando al personal mediante la socialización de planear organizar, dirigir y controlar mediante los elementos que permitan controlar las actividades internas.

## **4.2. Análisis e Interpretación de la Entrevista**

La entrevista se llevó a cabo el día jueves 20 de enero del 2022 a la Ing. Lizeth Bonilla encargada de la empresa “Agua Caluma”.

### **1. ¿Cuál fue su principal motivación para crear la empresa “Agua Caluma”?**

Este emprendimiento se plasma a través de un análisis e investigación de mercados para detectar las necesidades locales dentro del cantón debido a que los consumidores adquirirían agua embotellada de otras provincias tales como Guayas Los Ríos, es por esta razón que surge la idea de crear una envasadora y purificadora de agua convirtiéndose en la primera empresa de purificación de agua de mesa dentro del cantón y la provincia Bolívar.

### **2. ¿Conoce usted que es un plan de Gestión de Calidad?**

Según mi criterio es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

### **3. ¿Es importante realizar un plan de Gestión de Calidad para la mejora continua de la empresa?**

En mi opinión sí porque este plan nos ayuda a mejorar nuestro producto y alcanzar el mejor nivel de excelencia y calidad que permite ser mayormente competitivo ante las exigencias del mercado actuales.

### **4. ¿Considera necesario implementar un plan de Gestión de Calidad para el control administrativo y comercial de la empresa?**

En su totalidad implementar un plan de gestión es de gran utilidad y beneficioso para la empresa ya que nos ayudaría a la mejora continua en los procesos especialmente en el área de producción y para la administración.

**5. Basándose en su experiencia el plan de Gestión de Calidad dentro de la empresa ayuda a incrementar la participación en el mercado**

Un plan de gestión de calidad implementado en la empresa permite identificar los estándares de calidad que se deben gestionar mediante la planificación permitiendo de forma funcional que sus procesos sean eficientes logrando aumentar su producción por ende se puede expandir sus productos en el mercado cubriendo la demanda insatisfecha.

## CAPITULO V

### 5. PROPUESTA

**5.1. Tema:** Plan de Gestión de Calidad para el fortalecimiento administrativo y comercial de la empresa “Agua Caluma”.

#### 5.2. Introducción

La calidad como contexto de su definición es cero defectos buscando la satisfacción del cliente en un producto o servicio, cumpliendo el propósito con el que fue creado para aplicar y gestionar dentro de las empresas; por lo tanto, se debe tomar en cuenta que hoy en día uno de los factores claves para el posicionamiento de las empresas es la gestión de calidad siendo un factor importante dentro de la elaboración de productos.

Los altos directos de la empresa “Agua Caluma”, para poder certificar la calidad del producto a sus clientes, elaboran y aplican estándares de calidad que conlleva la producción del mismo para el consumo humano dentro del mercado, con el diseño del plan de gestión de calidad se obtendrá un valor agregado para los productos esto permite la mejora continua en la producción dentro del proceso de elaboración, de esta manera lograr obtener una variedad de productos.

Con el objetivo de extender el mercado dentro del territorio nacional con una marca que representa la calidad en todos sus procesos con certificaciones que acreditan que el producto cumple con todos los procesos, obteniendo una ventaja competitiva e incrementando el reconocimiento de la marca por ende, el plan de Gestión de la Calidad brinda la confianza necesaria tanto a clientes como a la misma organización de que constantemente se van a entregar productos que cumplan con los requisitos definitivos, para lo cual es necesario un mayor control de calidad de las actividades.

### **5.3. Justificación**

El presente plan gestión de calidad tiene como finalidad mejorar el fortalecimiento administrativo y comercial en base a un sistema de gestión de calidad buscando la excelencia y la adaptabilidad en el entorno interno para una mejorar continuamente el desempeño de la empresa con eficacia y eficiencia, reduciendo errores dentro de la producción teniendo como resultados garantizar la calidad de los productos.

Consecuentemente se aplica herramientas de gestión de calidad que sirven para controlar, medir y analizar y dar soluciones a los diferentes problemas que se identifiquen en el entorno interno de la empresa aplicando estrategias comerciales para aumentar la participación dentro del mercado impulsando el posicionamiento de la misma esto permitirá plantear diferentes tácticas donde se relacionen entre clientes y empresa.

La implementación de un sistema de gestión de calidad, es de vital importancia para la empresa que tiene el fin de fomentar la mejorar continúa estimulando la eficiencia de la empresa desde el punto de vista interno, la ejecución del sistema de gestión de calidad se distinguirá como una gran ventaja competitiva, respecto a la competencia que existe en el sector como un proceso innovador.

### **5.4. Objetivos**

#### **5.4.1. Objetivo General**

- Establecer el plan de gestión de calidad para el fortalecimiento administrativo y comercial de la empresa “Agua Caluma”

#### **5.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la gestión administrativa y comercial de la empresa.
- Evaluar los principales factores del estudio de factibilidad
- Aplicar un ciclo de control al plan de gestión de calidad en la empresa “Agua Caluma”

## **5.5.Caracterización de la Empresa**

### **5.5.1. Nombre de la empresa**

*“Agua Caluma”*

### **5.6.Actividades de la Empresa**

- Elaborar la planificación mensual y anual de la producción.
- Controlar el proceso de la transformación de materia prima en productos elaborados.
- Controlar el consumo y abastecimiento de materia prima, insumos y materiales de empaque.
- Autorizar y controlar los procesos de los productos.
- Supervisar los programas de mantenimiento.
- Coordinar el montaje de maquinarias y equipos de producción.
- Controles de seguridad de la planta en días no laborables y fines de semana.
- Fiscalizar los avances de obras que realizan los contratistas externos.
- Coordinar y efectuar la entrega de productos terminados a las bodegas emitiendo los reportes que sean necesarios sobre el particular.
- Programar la producción para cada turno en la Bitácora de Supervisores.
- Coordinar con adquisiciones de compras de repuestos de origen local y de importación.
- Hacer seguimiento de las ordenes de mantenimiento hasta que éstas sean ejecutadas.
- Controlar el correcto ajuste de los parámetros de la operación de la maquinaria, consiguiendo alta producción de un producto de calidad.

#### **5.6.1. Mercado de consumo**

La empresa “Agua Caluma” ofrece sus productos a nivel nacional en diversas presentaciones que son: Botellones de 20Lt, Galones de 4Lt, Fundas de 4Lt y de 500 cc,

Pacas compuestas de 24 unidades de 600ml, Pacas compuestas de 12 unidades de 1Lt, sus demandantes principales son las familias, tiendas, supermercados del país como, Bolívar, Los Ríos, Guayas entre otros.

### **5.6.2. Reseña Histórica**

La Empresa “Agua Caluma”, nace como un emprendimiento familiar orientado a las actividades de embotellado de agua para consumo humano, el nombre de la empresa fue creado por su fundador Fausto Israel Bonilla Calero, su nombre se basa en la designación del cantón, siendo este poseedor de un hermoso entorno natural lo que hizo un lugar estratégico para desarrollar e invertir en el proyecto, que fue realizado y construido el 15 de noviembre del 2005 dando apertura a su actividad comercial.

“Agua Caluma” está ubicada en el Cantón Caluma vía a Guaranda, Barrio El Paraíso a 5 minutos del centro de la ciudad, la empresa presenta un alto índice de crecimiento en los últimos años, ya que cuenta con la presencia de avances tecnológicos y logísticos actualizados ha sido una batalla por lograr altos índices de eficiencia económica que le permitan ingresar en el mercado local y nacional con productos cada vez más competitivos.

### 5.6.3. Localización – Croquis



**Ilustración 11:** Croquis

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)



### 5.6.4. Productos o servicios que laboran

**Tabla 14:** Productos

	<p>Botellón de 20Lts</p>		<p>Galón de 4Lts</p>
	<p>Botella de 600ml</p>		<p>Botella de 1Lt</p>
	<p>Funda de 4Lts</p>		<p>Funda de 500cc</p>
	<p>Platanitos 600mg</p>		<p>Bolitos</p>

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

## **5.7. Estructura Corporativa**

### **5.7.1. Misión**

Somos una empresa ecuatoriana dedicada al desarrollo y producción de agua embotelladas, continuamente generando ventajas competitivas y bienestar para nuestros clientes, colaboradores, socios y comunidad.

### **5.7.2. Visión**

Al 2025 seremos una de las mejores plantas de la región, con el apoyo de profesionales capacitados con la calidad y el servicio al cliente para brindar a la comunidad productos saludables de alta gama.

### **5.7.3. Principios**

- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Responsabilidad
- Lealtad
- Creatividad
- Identidad

### **5.7.4. Valores**

- Compromiso con calidad para brindar un buen producto y servicio a los clientes.
- Trabajamos con transparencia para construir un ambiente con seguridad y confianza
- Trabajo en equipo para participar claramente con cortesía, respeto y mucho esfuerzo para realizar un mejor desempeño en las actividades y metas de la empresa
- Responsabilidad y pasión es un alto sentido de honradez del personal, prometiendo un trato amable a los clientes y proveedores

- Comprometidos con la excelencia y la innovación de la empresa
- Brindamos salud y bienestar con los productos a los clientes

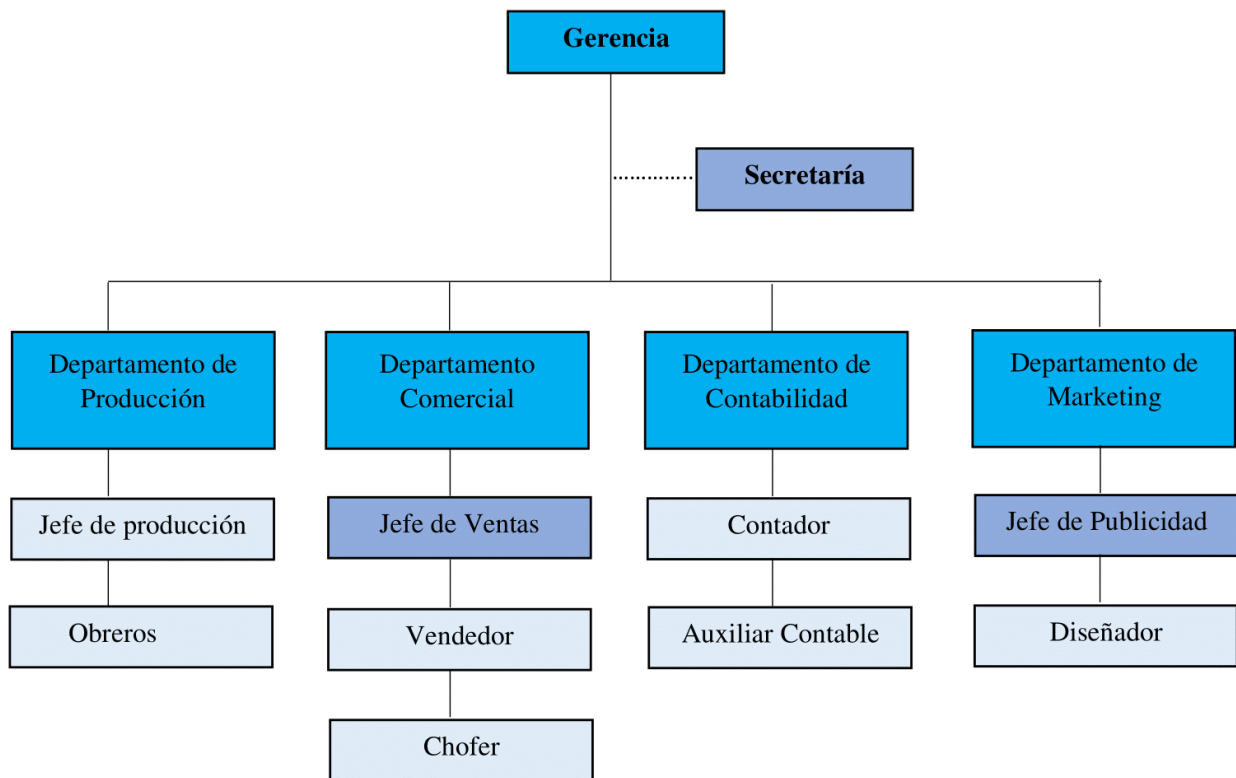
### 5.7.5. Cultura corporativa

La cultura corporativa de la empresa “Agua Caluma” se basa en lo siguiente:

- Aumentar la capacidad de producción
- Obtener una mayor rentabilidad
- Contribuir al desarrollo social y económico del cantón

## 5.8. Estructura Organizacional

### 5.8.1. Organigrama estructural



**Ilustración 12:** Organigrama Estructural

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

## **5.8.2. Organigrama funcional**

### **5.8.2.1. Gerente general: Objetivo del cargo:**

- Lograr el cumplimiento de las metas y políticas fijadas.
- Lograr que la utilización de los recursos financieros y humanos resulten rentables.
- Lograr la actuación armónica y coordinada entre los integrantes de la Empresa de purificación y envasada de agua, para lograr así una imagen de prestigio a través del cumplimiento de los objetivos de cada una de las partes intervinientes.

### **5.8.2.2. Actividades específicas que realiza**

- Asegurar que todos los factores de producción estén disponibles oportunamente y con la mejor relación costo-rendimiento, a fin de que la empresa tenga un óptimo resultado.
- Introducir mejoras en la planificación y en procesos administrativos para lograr una mayor eficiencia, buscando apoyo en la Presidencia para efectuar las inversiones que sean necesarias para el mejor desempeño de la empresa.
- Planificar e implantar controles para salvaguardar los intereses de la empresa.
- Mantener un sistema de información amplio, ágil y objetivo que le permita desarrollar sus funciones con el conocimiento de las dificultades y la valorización de los éxitos.
- Lograr que el personal trabaje motivado.
- Lograr la coordinación en el trabajo de los distintos titulares de

dependencias.

- Disponer los recursos necesarios para que el personal se encuentre óptimamente capacitado para el puesto que ocupa.

#### **5.8.2.3. Gerente comercial: Objetivo del cargo:**

Coordinar, ordenar y planear es el procedimiento comercial, ya que se enfoca en utilizar estrategias para vender, dirigiéndose en el proceso de las funciones del marketing.

Tiene que fijar bien el precio de los productos para que así no fracase.

#### **5.8.2.4. Actividades específicas que realiza.**

- Especificar y establecer las políticas de comercialización para adquirir un mejor posicionamiento en el mercado.
- Brindar planes de marketing para mejorar las ventas de la empresa y obtener más consumidores.
- Diseñar las estrategias para dar las mejores herramientas en el mercado.
- Planificar y organizar las tareas del equipo comercial, así se perfecciona las ventas del agua purificada.
- Supervisar y conocer perfectamente la línea del negocio.
- Formar ventajas competitivas donde se brinda servicios de la Empresa, gestionando conseguir las mejores participaciones en el mercado.
- Líder de representar al grupo de vendedores y comerciales.
- Captar nuevos clientes y fidelizar a los consumidores que ya se tiene.
- Clasificar bien el tiempo y se maneja de forma óptima

#### **5.8.2.5. Jefe de despacho: Objetivo del cargo:**

Es el encargado de Planificar la utilización del personal en las bodegas teniendo como objetivo responder al plan mensual de ventas.

#### **5.8.2.6. Distribuidor: Objetivo del cargo:**

Se encarga de distribuir, mandar, enviar el producto a cierto lugar que hayan deseado.

#### **5.8.2.7. Actividades específicas que realiza**

- Seleccionar los lugares o puntos de ventas, en donde se venden y se ofrecen los productos a los consumidores.
- Ofrecer los productos vía internet como: llamadas telefónicas, envío de correos o visita a domicilio.

#### **5.8.2.8. Jefe de producción: Objetivo del cargo:**

Gestiona los materiales que se necesitaran para hacer los productos. Los operativos están al pendiente del buen funcionamiento de las máquinas y son los encargados de usarlas, son los responsables del uso de la materia prima que se utilizara.

#### **5.8.2.9. Contador: Objetivos del cargo:**

Establece procedimientos de información que permite controlar, registrar, verificar y explicar cada una de las operaciones realizadas por la empresa.

#### **5.8.2.10. Actividades específicas que realiza**

- Procesar, recopilar y contabilizar los diferentes comprobantes por conceptos de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones.
- Verificar que las facturas recogidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que efectúen con los cumplimientos requeridos.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores para mantener actualizadas las cuentas por pagar.

- Llevar a cabo los registros de las facturas emitidas y recibidas para realizar la declaración del IVA.
- Llevar libros contables diariamente e inventarios.

**5.8.2.11. Operadores: Objetivo del cargo:**

Asegurar la elaboración de los productos bajo los procedimientos establecidos de producción, y organizar el funcionamiento de las áreas de producción. Proveer a la bodega de producto terminado en cantidad suficiente para cubrir sus necesidades.

**5.8.2.12. Actividades específicas que realiza**

- Controlar el adecuado funcionamiento de las máquinas.
- Realizar controles y verificación en el desarrollo de los procesos productivos en planta.
- Realiza una correcta utilización de los recursos de la organización como energía y combustible.
- Revisar los reportes de producción.
- Coordina manufactura por área.
- Efectuar el lavado de manos.
- Comprueba el mantenimiento de los equipos.
- Redacta y asegura que las instrucciones sobre la higiene y comportamiento en la planta sean cumplidas en su totalidad.

## 5.9. Análisis Matriz FODA

Se realizará la calificación mediante la ponderación del 1,3,5 siendo 1 la calificación más baja 3 la calificación media y 5 la más alta.

**Tabla 15:** Fortalezas

N°	Fortalezas	Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Precios Accesibles	X		
2	Ubicación estratégica	X		
3	Variedad de productos	X		
4	Personal capacitado	X		

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

**Tabla 16:** Oportunidades

N°	Oportunidades	Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Crecimiento de la población	X		
2	Registro de marca	X		
3	Expansión en el mercado		X	
4	Demanda insatisfecha		X	

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)



**Tabla 17: Debilidades**

N°	Debilidades	Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Inadecuado uso publicitario		X	
2	Ineficiente planificación de actividades		X	
3	Insuficientes recursos económicos		X	
4	Reformas económicas del país		X	

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

**Tabla 18: Amenazas**

N°	Amenazas	Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
1	Competencia desleal		X	
2	Incremento de la Competencia	X		
3	Factores climáticos		X	
4	Crisis económica	X		

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

## 5.10. Matriz de responsabilidades

### “AGUA CALUMA”

**Tabla 19:** Matriz de responsabilidad

	REQUISITO						RESPONSABLE
		A	B	C	D	E	
1	Responsable de la Dirección	+	+	+	+	+	Gerente
2	Responsable de la calidad	*	+	+	+	-	Gerente
3	Control de Diseños	*	*	-	*	*	Gerente
4	Control de Documentación	+	+	+	*	*	Gerente
5	Compras	+	+	*	-	*	Gerente
6	Contrato y Control de Suministros	+	+	*	-	*	Gerente y Administrativo
7	Control de Procesos	*	-	-	-	-	Gerente
8	Inspección de la Materia Prima	-	-	*	-	*	Gerente
9	Inspección de los productos en proceso	*	*	-	-	*	Jefe de Producción
10	Inspección de los productos terminados	-	*	+	+	*	Gerente
11	Control del Producto no Conforme	-	*	+	-	-	Gerente
12	Acciones correctivas y preventivas	+	+	+	+	+	Gerente
13	Auditorías Internas	+	+	+	+	+	Audidores
14	Capacitación y Adiestramiento	+	+	+	+	+	Gerente
15	Técnicas estadísticas	+	+	+	+	*	Gerente
16	Servicio Post-Venta	*	-	+	+	*	Jefe de Marketing
17	Almacenaje y Entrega						
		+	+	+	+	-	Departamento de Distribución

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

- + Afecta Fuertemente
- Afecta Medianamente
- \* Afecta Débilmente

### DEPARTAMENTOS RESPONSABLES

- A** Administración
- B** Compras
- C** Ventas
- D** Personal
- E** Mantenimiento

#### 5.11. Estudio de factibilidad

##### 5.11.1. Resultados del estudio de factibilidad

**Tabla 20:** Resultado de factibilidad

	<b>POSIBLES NECESIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Existe una estructura organizacional	X		
2	Cuenta con mano de obra calificada	X		
3	Los activos fijos pueden respaldar obligaciones financieras futuras	X		
4	El personal está predispuesto al cambio	X		
5	La filosofía de la empresa de calidad es innovación y servicio.	X		
6	La demanda es ascendente.	X		
7	Existe promoción y financiamiento para la empresa		X	

8	Existe la posibilidad de búsqueda de nuevos proveedores	X		
9	La empresa cuenta con un capital ajeno		X	
10	Los costos de los productos son altos.		X	
11	Los clientes son de un segmento de mercado específico	X		
12	Existe en el mercado un producto igual al que empresa ofrece	X		
13	El proceso administrativo es claro.	X		
14	Cuenta con una infraestructura ampliamente equipada.	X		
15	Existe departamento de ventas bien implementado.	X		
16	Los equipos instalados son suficientes para atender la demanda	X		
17	Se optimizan los recursos.	X		

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

### 5.11.2. Tabulación

De acuerdo a la encuesta que se aplicó a la empresa “Agua Caluma” se obtuvo la siguiente información:

Sobre una muestra total de 17 preguntas

**Tabla 21:** Encuesta de factibilidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	76%
No	4	24%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Empresa “Agua Caluma”

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

Mediante los resultados obtenidos la empresa “Agua Caluma” se encuentra apta para aplicar un plan de Gestión de Calidad.

### 5.11.3. Análisis

#### 5.11.3.1. Nombre de la empresa

*“Agua Caluma”*

#### 5.11.4. Resultado final

Mediante la recopilación de información aplicada en la empresa “Agua Caluma” nos da a conocer que tiene una aprobación del 76% que representa el estudio de factibilidad como resultado final, desarrollando un plan donde se utiliza herramientas que controlen y mejoren la calidad y la toma de decisiones y resolución de las mismas.

#### 5.11.5. Factible

- La empresa posee una estructura organizacional la cual permite identificar cada uno de los cargos que desempeña el personal administrativo y empleados, adaptándose a cambios en la cultura organizativa como un hábito de la empresa.
- La mano de obra calificada es uno de los factores claves para obtener un producto de

calidad por ende deben estar en constante capacitación para aumentar su eficiencia en la producción.

- Los activos fijos que posee la empresa respaldan las obligaciones financieras futuras y las eventualidades que surgen, teniendo un respaldo que solvete y verifique la información
- El personal que desempeña las actividades de la empresa está inmerso a los cambios que existan dentro de la misma, ya que uno de los factores claves es la motivación que genera el ambiente laboral.
- La filosofía que mantiene la empresa es calidad, innovación y servicio implantando la mejora continua en los procesos.
- La demanda actual de empresa “Agua Caluma” es ascendente debido a la participación activa en el mercado ecuatoriano, además tiene alianzas estratégicas con diferentes entidades.
- Existe la posibilidad de búsqueda de nuevos proveedores una de las características que se puede destacar es la capacidad de adaptación que tienen para trabajar junto a diferentes organizaciones.
- La segmentación permite dirigirnos a nuestros consumidores potenciales facilitando los recursos y esfuerzos de manera adecuada
- Dentro del mercado existe un sin número de marcas que ofrecen el mismo producto, es por eso que la empresa busca diferenciarse a través de la calidad de su producto.
- El proceso administrativo que maneja la empresa es claro y preciso logrando así alcanzar los objetivos en las diferentes actividades que se realiza en la misma mediante un proceso integral.
- Al ser una empresa que oferta productos debe mantener una estructura compleja para

el correcto funcionamiento de sus procesos.

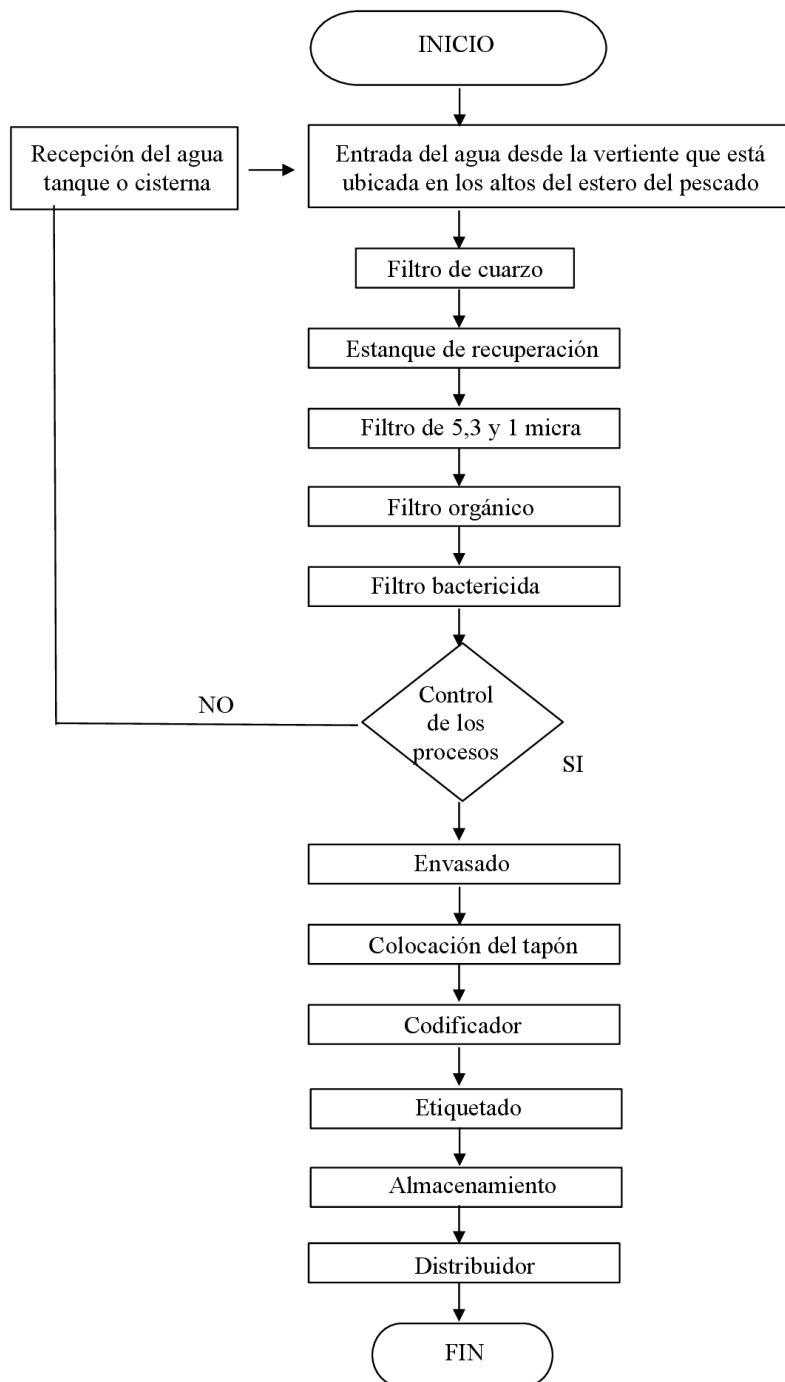
- Cuenta con equipos y maquinarias aptas para garantizar la producción diaria que realiza la empresa con el fin de atender y satisfacer la demanda de los consumidores.
- Se optimizan los recursos dentro de la empresa específicamente en el área de producción para reducir costes en los materiales que se utilizan en la elaboración de los productos.

#### **5.11.6. No factible**

- En la actualidad la empresa no cuenta con financiamiento de identidades bancarias.
- No porque los recursos que hoy en día utilizan para inversión, compras entre otros son propios del capital que posee la empresa.
- Los costos de los productos son fijados mediante un análisis de mercado con relación al precio que maneja la competencia

#### **5.12. Herramientas De Gestión De Calidad**

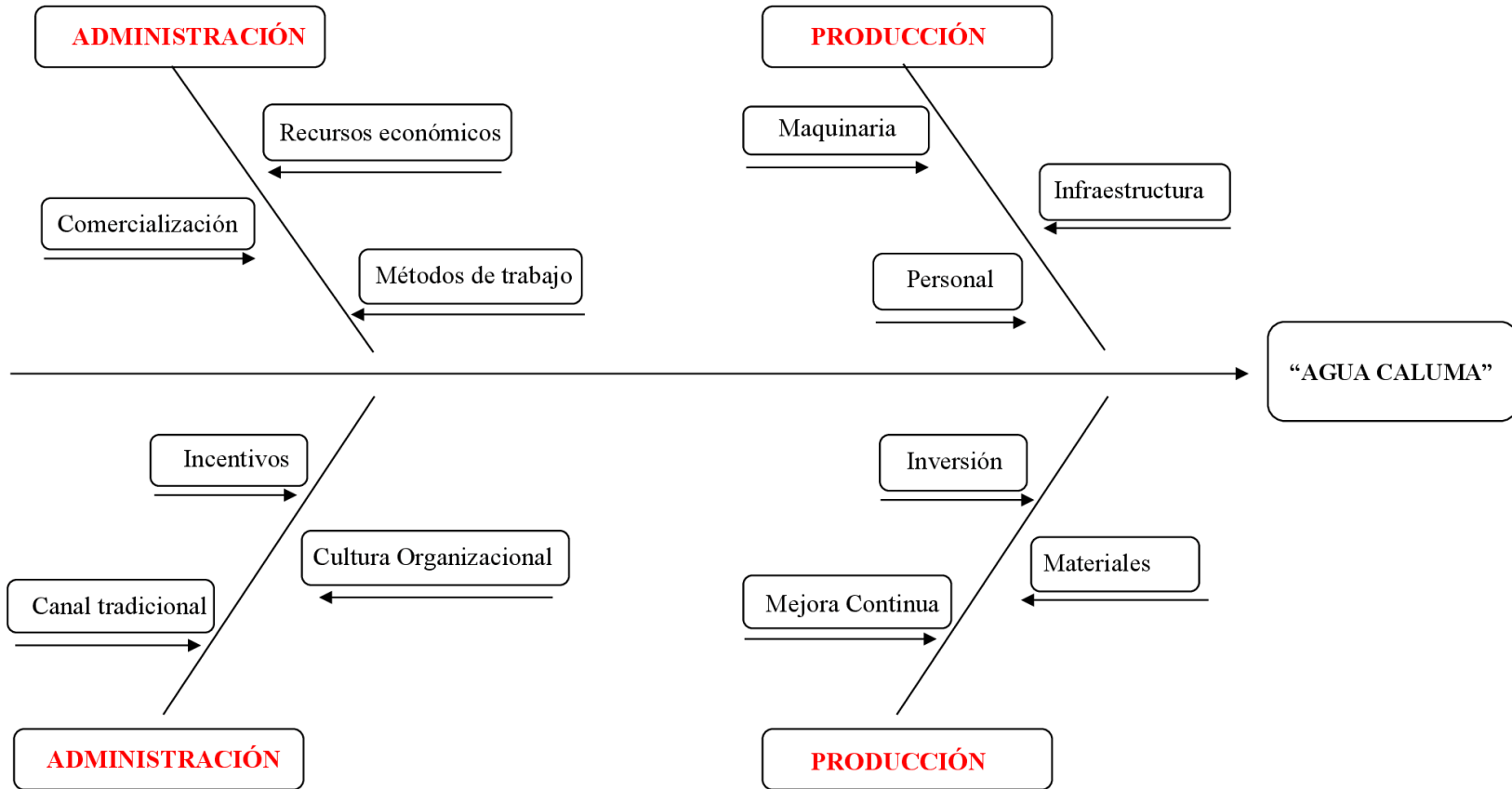
### 5.12.1. Diagrama de flujo de procesos de purificación “Agua Caluma”



**Ilustración 13:** Diagrama de Flujo



### 5.12.2. Causa Efecto



**Ilustración 14:** Matriz Causa-Efecto

### 5.13. Plan de Gestión de Calidad

**Tabla 22: Procedimiento para plan de gestión de calidad**

<b>N° de procedimiento:</b> A.C. 001-00	<b>Número de hoja:</b> 001
<b>Elaborado:</b> Jhomira Moncayo Verónica Shagñay	<b>Fecha de última revisión:</b>
<b>Título:</b> Plan de Gestión de Calidad de la empresa “Agua Caluma”.	

(Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

#### 5.13.1. Alcance

El Plan de Calidad se enfoca en realizar un sistema de gestión mediante las normas efectuadas donde se establecen políticas de calidad, competitividad, satisfacción, creatividad, excelencia, liderazgo, innovación y sobre todo implementar la mejora continua en todos sus procesos.

Además se implementan herramientas que facilita el proceso de todas las actividades integrando todos los departamentos creando políticas, estrategias, metas mediante métodos vinculados que sean alcanzables logrando identificar los riesgos para priorizarlos estos serán una base para plantearnos los objetivos correctos que permitan gestionar la implementación de acuerdo al organigrama funcional del personal desde el aspecto específico al general teniendo en cuenta las responsabilidades de forma adaptable alcanzando los objetivos planteados.

## 5.14. Objetivos y Políticas de Calidad

### Objetivo Específico 1

Definir y promover procesos que mejoren el desempeño administrativo de la empresa “Agua Caluma”.

**Tabla 23:** Objetivo Específico 1

<b>Estrategia</b>	<b>Metas</b>	<b>Políticas</b>
Coordinar adecuadamente el trabajo interno de la empresa, definiendo cuales son las funciones específicas y los procedimientos que cada área debe seguir.	Promover la participación activa en los diferentes departamentos identificando las necesidades que poseen.	Utilizar métodos de evaluación para la administración de la empresa.

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

### Objetivo Específico 2

Impulsar el aprendizaje continuo en relación con los sistemas de gestión de la calidad con el fin de adaptar la mejora continua en los procesos.

**Tabla 24:** Objetivo Específico 2

<b>Estrategia</b>	<b>Metas</b>	<b>Políticas</b>
Capacitar al personal que integran las áreas de la empresa “Agua Caluma”	Mantener un personal altamente eficiente que contribuya alcanzar los objetivos empresariales.	Capitación cada 6 meses

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

### Objetivo Específico 3

Establecer procesos sistemáticos con programas cero defectos que mejore la productividad minimizando los productos con falla.

**Tabla 25:** Objetivo Específico 3

<b>Estrategia</b>	<b>Metas</b>	<b>Políticas</b>
Desarrollar una planificación basada en el proceso para reunir, clasificar y verificar el cumplimiento de requisitos en los productos.	Manejar indicadores donde estén inmersos los aspectos de apoyo para la eficiencia del sistema de gestión de calidad.	Aplicar herramientas que certifiquen la gestión de calidad.

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

### Objetivo Específico 4

Realizar un estudio económico financiero

**Tabla 26:** Objetivo Específico 4

<b>Estrategia</b>	<b>Metas</b>	<b>Políticas</b>
Optimizar los recursos mediante acciones correctivas en el estudio económico cuantificando actividades y costos.	Fortalecer las estrategias comerciales generando ventajas competitivas a largo plazo.	Realizar informes estadísticos.

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay. (Guaranda, Ecuador Patente n° 1, 2022)

### 5.15. Matriz de Acción de Mejoras

<b>CICLO DE MEJORA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MANERA</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Planear</b>	Generar programas de capacitaciones que otorguen un alto nivel de conocimiento.	Convenios	Gerente	1 año	Financiero	Contar con capacitadores que promuevan el programa cero Efectos	Compromiso e interés
<b>Hacer</b>	Desarrollar un estudio de la problemática para ubicar los problemas que serán resueltos con la capacitación	Áreas asignadas	Talento humano	3 mes	Económico	Mantener una comunicación con los departamentos	Establecer mecanismos que mejore el desempeño
<b>Verificar</b>	Mediante la participación de los empleados dentro de los procesos de la organización.	Lista de compromisos	Gerente	10 días	Talento humano	Mejorar la cultura Organizacional	Integración de todo el personal
<b>Actuar</b>	Evaluación del programa mediante los indicadores de la demanda.	Check List	Gerente	3 meses	Gerente Contador	Alcanzar los objetivos de ventas	Cumplir el cronograma de las actividades

**Elaborado por:** Jhomira Moncayo, Verónica Shagñay.

## CONCLUSIONES

- Al realizar el análisis de la situación actual de la empresa “Agua Caluma” se establece las ventajas y desventajas del entorno de la organización además se identificó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se encuentra en el ambiente interno de la empresa proporcionando un panorama de cómo se encuentra estructurada la administración que gestiona la misma, en base a esto se puede mantener la investigación para implementar el plan de gestión de calidad adecuado.
- La implementación de la mejora continua en todos sus procesos requiere de la ejecución de estrategias y políticas que se deben determinar mediante el diagnóstico de la empresa esto logra alcanzar los objetivos mediante el ciclo Deming que se determina a corto y largo plazo influyendo de forma positiva en la cultura organizacional mejorando el desempeño y logrando una comunicación asertiva.
- Mediante la investigación realizada se efectúa el respectivo diagnóstico de la implementación de un plan de gestión de la calidad como factor de éxito para la coordinación de procesos mediante el ciclo de mejora que se debe desarrollar eficientemente identificando las falencias dentro de sus procesos para proponer la calidad en todas sus actividades.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda utilizar un sistema de gestión de calidad, en todos los procesos de la organización para la toma de decisiones que se ajusten a una solución inmediata, en beneficio del funcionamiento eficaz de sus procesos mediante un monitoreo de cada actividad.
- Efectuar en la empresa un control administrativo manteniendo una cultura organizacional de calidad para gestionar la participación y evaluación del personal manteniendo la excelencia de forma que se adapte la empresa obteniendo indicadores eficientes.
- Verificar que se implemente de forma correcta la herramientas de gestion de calidad para mejorar la productividad de la empresa, cada individuo que compone la organización ayuda a realizar sus actividades de forma correcta para la competitividad dentro del mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

AMBIT. (25 de MARZO de 2020). Obtenido de AMBIT: <https://www.ambit-bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes>

Arraut Camargo, L. (29 de julio de 2010). *redalyc.org*. Obtenido de LA GESTIÓN DE CALIDAD COMO INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20619966002.pdf>

Asociación Española para la Calidad AEC. (2019). *aec.es*. Obtenido de Conocimiento y Calidad: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad>

CAMARGO, L. C. (2010). *Scielo.org.co*. Obtenido de Scielo.org.co: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>

Cambios Clave. (2015 ). *¿QUÉ ES LA NORMA ISO 9001 DE 2015?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

CAMBIOS CLAVE. (25 de Agosto de 2020). *NUEVAS FORMAS ISO*. Obtenido de Gestión de la calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

CENTRO DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA. (31 de ENERO de 2021). *cegepperu.edu.pe*. Obtenido de Plan de gestión de la calidad: <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/plan-de-gestion-de-la-calidad/>

Childress, A. (18 de Agosto de 2021). *BUSINESS*. Obtenido de BUSINESS: <https://business.tutsplus.com/es/tutorials/what-are-standard-operating>

CORONEL, I. R. (2015). Obtenido de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el Proyecto Crecer del Gobierno Provincial del Azuay:



<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf>

esan. (19 de Julio de 2017). *esan GRADUATE OF SCHOOL*. Obtenido de CONEXIONESA:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/>

ESPINOZA, R. (15 de Julio de 2018). *Marketing Mix* . Obtenido de  
<https://robertoespinosa.es/2014/05/06/marketing-mix-las-4ps-2/>

Etecé. (05 de Agosto de 2021). *CONCEPTO*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Fausto, B. (7 de Julio de 2021). Datos de la Empresa. (J. Moncayo, Entrevistador)

Finol, N. Y. (2020). *virtual urbe*. Obtenido de virtual urbe:  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093219/cap03.pdf>

Galeano, M. E. (2020). *DISEÑO DE PROYECTOS*. Colombia: UNIVERSIDAD EAFIT.

Graterol, R. (2018). *wordpress.com*. Obtenido de Metodología de la investigación:  
<https://jofilop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>

Hurtado , J. D., & Pozo, J. F. (2018). *UNIVERSIDA DE OTAVALO*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad de Otavalo: <http://repositorio.uotavalo.edu.ec/handle/52000/139>

Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral. (31 de Enero de 2021). *Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral*. Obtenido de Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral:  
<https://isbl.eu/2021/01/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que-sirve/>

IONOS. (29 de JULIO de 2020). Obtenido de ONOS:  
<https://www.ionos.es/startupguide/productividad/proceso-de-mejora-continua/>

ISOTools. (12 de Julio de 2017). *ISOTools*. Obtenido de ISOTools:  
<https://www.isotools.org/2017/07/12/importancia-mejora-procesos/>

Jara Martínez, A. (20 de Junio de 2018). *Redalyc.org*. Obtenido de Redalyc.org:  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>

Kirschbaun, R. (24 de Octubre de 2020). *tesisplus.com*. Obtenido de Método cualitativo según

- autores: [https://www.clarin.com/cultura/que-es-el-metodo-inductivo-significado-pasos-y-ejemplos\\_0\\_6AL5shQEw.html](https://www.clarin.com/cultura/que-es-el-metodo-inductivo-significado-pasos-y-ejemplos_0_6AL5shQEw.html)
- KLOTTER, P. (7 de Noviembre de 2017). *Marketing Moderno* . Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/philip-kotler/>
- KOTLER, P. (2013). Fundamentos de marketing. *ALWAYS LEARNING*, V.
- KOTLER, P. (7 de Noviembre de 2017). *Marketing Moderno*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/philip-kotler/>
- KOTLER, P. (7 de Noviembre de 2017). *Marketing Moderno*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/philip-kotler/>
- López, J. F. (08 de Julio de 2018). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/valor-anadido.html>
- Lucero Narváez, J., Hidalgo Flor, R., & Cueva Sánchez, E. (11 de marzo de 2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Revistas.uasb.edu.ec*, 1. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2406/2316>
- M. C. (05 de Junio de 2018). *QUALIEX Blog de la Calidad*. Obtenido de ¿Qué es la Política de la Calidad?: <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>
- MONCAYO JHOMIRA, S. V. (2021). *GUARANDA Patente n° 01*.
- Moncayo, J., & Shagñay, V. (2022). *Guaranda, Ecuador Patente n° 1*.
- Muriel, A. (julio de 24 de 2020). *RD STATION*. Obtenido de Fidelización del cliente: concepto, importancia, consejos y métricas: <https://www.rdstation.com/es/blog/fidelizacion-del-cliente/>
- MURIEL, A. (24 de JULIO de 2020). *rdstation*. Obtenido de rdstation: <https://www.rdstation.com/es/blog/fidelizacion-del-cliente/>
- Namakforoosh, M. N. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MEXICO:

LIMUSA.

Negrao, D. (11 de Diciembre de 2021). *rockcontent blog*. Obtenido de Tendencias de marketing: <https://rockcontent.com/es/blog/tendencias-de-marketing-digital/>

Neill, D. A. (04 de Agosto de 2018). *Repositorio.utmachala*. Obtenido de Repositorio.utmachala:

[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica)

[FundamentosDeLainvestiacionCientifica](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica)

*NUEVA-ISO-9001-2015*. (16 de Octubre de 2018). Obtenido de NUEVA-ISO-9001-2015:

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

OBSERVATORIO DEL CARIBE. (2020). *SISTEMAS DE CONSULTAS DE LOS PROGRAMAS DE PLANES DE DESARROLLO*. Obtenido de

<http://www.ocaribe.org/pdcaribe/fortalecimiento-institucional>

Ordóñez Olmedo, E. (2017). *Dialnet*. Obtenido de Diseño de planes de estudios universitarios desde un enfoque competencial:

<https://dialnet.unirioja.es/metricas/investigadores/4283131>

ORDOÑEZ, L. (22 de AGOSTO de 2017). *OLEOSHOP*. Obtenido de OLEOSHOP:

<https://www.oleoshop.com/blog/que-es-una-metrica>

Página web "CAMBIOS CLAVE". (17 de Abril de 2018). *SISTEMA DE GESTION*. Obtenido de SISTEMA DE GESTION:

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/sistema-de-gestion-de-calidad-principios/>

Página web Significados. (5 de Diciembre de 2021). *significados.com*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/objetivo/>

Pérez, M. (05 de Febrero de 2022). *Concepto definicion.de*. Obtenido de Concepto definicion.de: <https://concepto definicion.de/capacitacion/>

- Quijano, V. (07 de Mayo de 2021). *VICTOR QUIJANO*. Obtenido de ¿Cómo lograr la satisfacción del cliente?: <https://victorquijano.com/cursos-de-capacitacion/como-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Quiroa, M. (2022). *Economipedia*. Obtenido de Cliente: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Rabinowitz, P. (20 de Abril de 2020). *CTB*. Obtenido de AJA DE HERRAMIENTAS COMUNITARIAS: <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/administracion-efectiva/plan-de-gestion/principal>
- ROCKCONTENT*. (17 de AGOSTO de 2018). Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-segmentacion-de-mercados/>
- Saavedra Uribe, F., Rialp Criado, J., & Llonch, J. A. (8 de DICIEMBRE de 2019). *Redaly*. Obtenido de EL USO DE LAS REDES SOCIALES DIGITALES COMO HERRAMIENTA DE MARKETING EN EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20531182009.pdf>
- Salazar Araoz, J. (13 de Enero de 2022). *gestion.pe*. Obtenido de GESTION: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Sánchez Galán, J. (2022). *Economipedia*. Obtenido de Eficacia: <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>
- Startuo Guide IONOS. (29 de Junio de 2022). *ionos.es*. Obtenido de La mejora continua: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/proceso-de-mejora-continua/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20mejora%20continua%3F,-Definici%C3%B3n&text=La%20mejora%20continua%20es%20un,los%20servicios%20a%20largo%20plazo.>
- Toro, D. (2019). *TESIS PLUS*. Obtenido de Método cualitativo según autores:

- <https://tesisplus.com/metodo-cualitativo/metodo-cualitativo-segun-autores/>
- Torres, I. (22 de Febrero de 2021). *IVECONSULTORES*. Obtenido de IVECONSULTORES:  
<https://iveconsultores.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/>
- Troncoso Pantoja, C., & Amaya Placencia, A. (30 de OCTUBRE de 30 de Diciembre de 2016).  
SCIELO. *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Obtenido de SCIELO:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Ucha, F. (19 de Febrero de 2014). *importancia.org*. Obtenido de importancia.org:  
<https://www.importancia.org/encuesta.php>
- Valle, V. (16 de Junio de 2020). *ambit*. Obtenido de Normas ISO: <https://www.ambit-bst.com/blog/normas-iso.-qu%C3%A9-son-y-cu%C3%A1les-son-las-m%C3%A1s-importantes>
- Villegass Cotrin, P. (25 de febrero de 2020). *emprender.pe*. Obtenido de ¿Qué son los estándares de calidad?: <https://emprender.pe/que-son-los-estandares-de-calidad/>
- Westreicher, G. (02 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Proceso:  
<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>
- WESTREICHER, G. (15 de Julio de 2020). *economipedia*. Obtenido de economipedia:  
<https://economipedia.com/author/G.westreicher>
- Zarzar, D. (11 de Mayo de 2017). *repositorio.utmachala*. Obtenido de PROCESOS Y FUNDAMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA:  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>













## Presupuesto Ejecutado

**Tabla 28:** Presupuesto Ejecutado

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	Trasporte	\$150.00	\$150.00
	Alimentación	\$50.00	\$50.00
100 h	Internet	\$0.80	\$80.00
1	Caja de Esferos	\$3.00	\$2.50
3	Folders	\$1.75	\$5.25
400	Copias	\$0.05	\$20.00
200	Impresiones	\$0.10	\$20.00
3	Anillados	\$4.00	\$12.00
40	Scanner	\$0.05	\$2.00
2	Empastado	\$15	\$30.00
5	CD's	\$2.50	\$12.50
	Llamadas telefónicas	\$12.00	\$12.00
	Asuntos varios	\$70.00	\$70.00
	Computador portátil	\$450.00	\$450.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$1950,78</b>

(Guaranda, Ecuador Patente nº 1, 2022)

## Carta de Aceptación



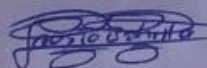
Caluma 06 de diciembre del 2021

### CARTA DE ACEPTACION

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las **Srta. Moncayo Espín Jhomira Lizbeth, con CI: 020227563-2 y Shagñay Gómez Verónica Yesenia, con CI: 180519489-9** han sido admitidas para realizar su proyecto de investigación denominado **PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL DE LA EMPRESA "AGUA CALUMA", EN EL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022**, en nuestra empresa.

Sin más por el momento, agradeciendo la atención y factibilidades que le puedan brindar, se extiende la presente para los efectos que a las interesadas convenga.

Atentamente

  
Sr. Fausto Bonilla Calero  
Gerente General



**Ilustración 15:** Carta de Aceptación

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA**

**Nombre del entrevistado:**

**Ocupación:**

**Lugar y Fecha:**

**Entrevistador:**

**Preguntas**

**6. ¿Cuál fue su principal motivación para crear la empresa “Agua Caluma”?**

-----  
-----  
-----

**7. ¿Conoce usted que es un plan de Gestión de Calidad?**

-----  
-----  
-----

**8. ¿Es importante realizar un plan de Gestión de Calidad para la mejora continua de la empresa?**

-----  
-----  
-----

**9. ¿Considera necesario implementar un plan de Gestión de Calidad para el control administrativo y comercial de la empresa?**

-----  
-----  
-----

**10. Basándose en su experiencia el plan de Gestión de Calidad dentro de la empresa ayuda a incrementar la participación en el mercado**

-----

-----

-----

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE MERCADOTECNIA**

**OBJETIVO:** Obtener datos reales para la investigación propuesta

**INDICACIONES.** Marca con una (X) las alternativas que usted considere necesarias de cada ítem presentado a continuación.

**DATOS GENERALES.**

1. **Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( ) GLBTI ( ) .

**1. ¿Determine su experiencia laboral dentro de la empresa “Agua Caluma”?**

Excelente

Buena

Regular

Mala

**2. ¿Cuáles son los beneficios de mantener la gestión de calidad como una filosofía de trabajo?**

Reconocimiento

Genera eficacia

Mejora los procesos

**3. ¿Es indispensable que la empresa realice acciones para prevenir situaciones de riesgo?**

Si

No

**4. ¿Dentro de la empresa con qué frecuencia realizan un control de calidad de la materia prima?**

Diariamente

Semanal

Mensual

5. **¿En su opinión se debe implementar un plan de gestión de calidad dentro de la empresa para fortalecer los procesos?**

Si

No

6. **¿Considera que la empresa debe mantener el manejo de información, políticas, objetivos, procesos, y protocolos de forma sincronizada en todas sus áreas?**

Si

No

7. **¿Quién cree usted que debe analizar el proceso de gestión de calidad de la empresa “Agua Caluma”?**

Personal Administrativo

Obreros

Clientes

Proveedores

8. **¿Qué importante considera planear, organizar, dirigir y controlar de forma correcta las actividades, mediante un plan de Gestión de Calidad?**

Excelente

Buena

Regular



## ANEXOS

### ENTREVISTA



### ENCUESTA



**ANEXO**  
**EMPRESA**



**PRODUCTOS DE LA EMPRESA “AGUA CALUMA”**



## ANEXO: CERTIFICADO URKUND



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
MERCADOTECNIA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

*Guaranda, 16 de marzo del 2022*

### CERTIFICADO

A petición de las partes interesadas:

Que, las estudiantes: **Jhomira Lizbeth Moncayo Espín** y **Verónica Yesenia Shagñay Gómez**, presentaron su Trabajo de Integración Curricular titulado: **“PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL DE LA EMPRESA “AGUA CALUMA”, EN EL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022.**”, para el respectivo análisis URKUND, el mismo que refleja un **4%** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente



**Ing. Charles Paúl Viscarra Armijos**  
DIRECTOR

<b>Documento</b>	<a href="#">PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MONCAYO, JHOMIRA, SHAGÑAY, VERONICA.docx</a> (D130595934)
<b>Presentado</b>	2022-03-16 13:55 (-05:00)
<b>Presentado por</b>	jmoncayo@mail.es.ueb.edu.ec
<b>Recibido</b>	chviscarra.ueb@analysis.orkund.com
<b>Mensaje</b>	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
	4% de estas 38 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.



Ing. Charles Viscarra  
C.I 0201572963