



TECNOLOGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

**“ELABORACIÓN DE UNA GUÍA SOBRE NORMAS ISO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEGUROS UNIDOS PARA DAR A CONOCER LOS BENEFICIOS INSTITUCIONALES Y SOCIALES QUE TIENEN ESTAS NORMAS TAN IMPORTANTES, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PERIODO 2017.”**

Previa la obtención del Título de Tecnología en Administración de Recursos Humanos

Autor: Diego Fernando Marçayata Gaguancela

Tutor: Dr. Fabián Jara

Quito, Octubre 2017





### ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 25 de Septiembre de 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) MARCAYATA GAGUANCELA DIEGO FERNANDO de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: ELABORACIÓN DE UNA GUÍA SOBRE NORMAS ISO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEGUROS UNIDOS S.A. PARA DAR A CONOCER LOS BENEFICIOS INSTITUCIONALES Y SOCIALES QUE TIENEN ESTAS NORMAS TAN IMPORTANTES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017-2017 una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

  
PSIC. JARA FABIÁN  
Tutor del Proyecto

  
ING. MENDEZ DIANA  
Lector del Proyecto

  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR  
"CORDILLERA"  
DIRECCIÓN DE CARRERA  
Cm. P. R. H. y Marketing  
ING. FRANKLIN CEVALLOS  
Director de Escuela

  
ING. GALO CISNEROS  
Coordinador de la Unidad de Titulación

## **DECLARATORIA**

El presente tema de trabajo investigativo, cuyo título es la elaboración de una guía sobre Normas ISO dirigido a los colaboradores de la empresa seguros unidos para dar a conocer los beneficios institucionales y sociales que tienen estas normas tan

---

ELABORACIÓN DE UNA GUÍA SOBRE NORMAS ISO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEGUROS UNIDOS PARA DAR A CONOCER LOS BENEFICIOS INSTITUCIONALES Y SOCIALES QUE TIENEN ESTAS NORMAS TAN IMPORTANTES, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PERIODO 2017.

importantes de la Empresa SEGUROS UNIDOS S.A y contar con una herramienta adecuada que permita obtener un personal idóneo con actitud, aptitud y habilidades, el cual se realizará en el Distrito Metropolitano de QUITO en el periodo 2017 es responsabilidad del autor.

A través de la presente declaración concedo los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la Normativa Institucional Vigente.



---

Diego Fernando Mar cayata Gag uancela

CI: 1714637574

### **LICENCIA DE USO COMERCIAL**

Yo, Diego Fernando Mar cayata Gag uancela con cédula de identidad No 1714637574 de conformidad con lo expuesto en el Art. 46 en la ley de Propiedad Intelectual, que expone “la cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al

propio autor. También confiere al cesionario el derecho de otorgar cesiones o licencias a terceros y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de obra sin perjuicio a los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra a la forma establecida en el contrato”; en conformidad con lo establecido en los cuerpos de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, en mi calidad de autor de trabajo de titulación que lo he desarrollado para la obtención de mi título profesional, el cual fue denominado: “ELABORACIÓN DE UNA GUÍA SOBRE NORMAS ISO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEGUROS UNIDOS PARA DAR A CONOCER LOS BENEFICIOS INSTITUCIONALES Y SOCIALES QUE TIENEN ESTAS NORMAS TAN IMPORTANTES, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PERIODO 2017” facultando al Instituto Tecnológico Superior Cordillera para ejercer los derechos cedidos, referidos en los artículos transcritos.

**FIRMA** \_\_\_\_\_

**NOMBRE** Diego Fernando Marçayata Gaguancela

**CEDULA** 1714637574

Quito, a 15 de Septiembre del 2017

### **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento a mi madre porque es el pilar fundamental de mi vida y es quien me apoya siempre y ayuda a cumplir mis sueños ya que día a día se esfuerza por ayudarme a cumplir mis metas.

A la empresa SEGUROS UNIDOS S.A por la oportunidad de ayudar con un pequeño aporte a su organización y brindarme información para poder elaborar el manual.

A mi Tutor Dr. Fabián Jara por toda su ayuda incondicional por todo el apoyo que me dio tanto académica como moral.

Al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA por darme la oportunidad de cumplir con mis estudios como futuro Tecnólogo.

## DEDICATORIA

### DIOS

Por ser mi luz, mi fortaleza, mi refugio y el centro que guía en mi vida, por todas las bendiciones y la familia maravillosa que me ha dado que día a día me apoyan para cumplir mis metas propuestas..

### MI MADRE

Gracias por el apoyo, amor y esfuerzo brindado para llegar a este logro, siendo una pequeña recompensa a sus esfuerzos.

### MIS SOBRINAS

A pesar de no tenerlas a mi lado sé que desde el cielo están a mi mano derecha ayudándome a tomar buenas decisiones para ser un ejemplo familiar.

## INDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	i
LICENCIA DE USO COMERCIAL .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii

DEDICATORIA .....	v
INDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE APÉNDICES.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I .....	16
ANTECEDENTES .....	16
1.01 Contexto.....	16
1.01.01 Macro .....	16
1.01.02 Meso.....	18
1.01.03 Micro.....	19
1.02 Justificación .....	19
1.03 Definición Del Problema Central (Matriz T).....	21
1.03.01 Análisis de la matriz T .....	21
CAPÍTULO II.....	23
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS .....	23
2.01 Matriz De Análisis De Involucrados.....	23
2.01.01 Análisis de la Matriz de Análisis de involucrados.....	23
CAPÍTULO III.....	26
ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS .....	26
3.01 Árbol de Problemas.....	26
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas.....	26
3.02 Árbol de Objetivos .....	27

3.02.01 Análisis Del Árbol de Objetivos .....	27
CAPÍTULO IV .....	28
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS .....	28
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas .....	28
4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas .....	28
4.02 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos .....	29
4.02.01 Análisis de Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos .....	29
4.03 Diagrama De Estrategias .....	30
4.03.01 Análisis de Diagrama De Estrategias .....	30
4.04 Matriz de Marco Lógico .....	31
4.04.01 Análisis Marco Lógico .....	31
CAPÍTULO V .....	34
PROPUESTA .....	34
5.01 Antecedentes .....	34
5.02 Justificación .....	35
5.03 Objetivo General .....	36
5.04 Orientación para el Estudio .....	36
5.04.01 Historia NORMAS ISO. ....	36
5.04.01.01 Definición de las normas ISO. ....	36
5.04.01.02 ¿Para qué sirven las normas ISO? .....	37
5.04.02 Marco histórico .....	38
5.04.02.01 Importancia de la aplicación de las Normas ISO. ....	39
5.04.02.02 ¿Para quiénes son de utilidad las Normas ISO? .....	41
5.04.02.03 Resumen de los beneficios que nos ofrecen las Normas ISO .....	41
5.04.02.04 Finalidades y ventajas de las normas ISO .....	42

---

5.04.02.05 ¿Qué pretende la ISO? .....	43
5.04.02.06 Ventajas de las normas ISO para las empresas .....	43
5.04.02.07 Las distintas familias de normas ISO.....	44
5.04.02.08 La plataforma ISOTools facilita la integración de sistemas .....	45
5.04.02.09 10 pasos para implementar Normas ISO .....	46
5.04.02.10 INEN Certifica su sistema de gestión bajo Norma ISO 9001/2015.....	49
5.05 Metodología Utilizada .....	50
5.05.01 Población.....	50
5.06.01.01 Tipos de población.....	51
5.06.02 Muestra .....	51
5.06.02.01 Tipos de Muestreo.....	51
5.06.03 Encuesta .....	53
5.06.03.01 Tipos de Encuesta .....	53
5.06.03.02 Formato de Encuesta.....	54
5.06.04 Tabulación.....	56
5.07 Propuesta.....	66
5.07.01 Antecedentes .....	67
5.07.02 Justificación .....	67
5.07.03 Contexto.....	68
5.08 Plan Estratégico .....	68
5.08.01 Misión .....	68
5.08.02 Visión.....	69
5.08.03 Objetivo General.....	69
5.08.04 Objetivos Específicos.....	69
5.08.05 Valores Empresariales .....	70

---

5.08.06 Organigrama de la Empresa .....	72
5.08.07 Filosofía .....	72
5.08.08 Marco Teórico .....	73
5.08.08.01 Definición Normas ISO .....	73
5.08.08.02 Familia de normas ISO .....	79
5.08.08.03 Estructura de la ISO 9001:2008 .....	81
5.08.08.04 Sistemas de gestión de calidad .....	84
CAPÍTULO VI.....	90
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	90
6.01 Recursos .....	90
6.01.01 Recursos humanos.....	90
6.01.02 Recursos Materiales .....	91
6.01.02.01 Clasificación de los Recursos Materiales.....	92
6.01.02.01.01 Recursos de transformación .....	92
6.01.02.01.02 Los Recursos de Utilización .....	92
6.01.03 Recursos Financieros .....	93
6.02 Presupuesto .....	93
6.03 Cronograma.....	95
CAPÍTULO VII .....	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
7.01 Conclusiones .....	97
7.02 Recomendaciones.....	98
ANEXOS .....	100
Bibliografía .....	112

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Macro .....	17
Tabla 2 Pregunta 1 .....	56
Tabla 3 Pregunta 2 .....	57

---

Tabla 4 Pregunta 3 .....	58
Tabla 5 Pregunta 4 .....	59
Tabla 6 Pregunta 5 .....	60
Tabla 7 Pregunta 6 .....	61
Tabla 8 Pregunta 7 .....	62
Tabla 9 Pregunta 8 .....	63
Tabla 10 Pregunta 9 .....	64
Tabla 11 Pregunta 10 .....	65
Tabla 12 Características .....	78
Tabla 13 Cambios .....	83
Tabla 14 Presupuesto .....	94
Tabla 15 Cronograma.....	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pregunta 1 .....	56
Figura 2 Pregunta 2 .....	57

Figura 3 Pregunta 3 .....	58
Figura 4 Pregunta 4 .....	59
Figura 5 Pregunta 5 .....	60
Figura 6 Pregunta 6 .....	61
Figura 7 Pregunta 7 .....	62
Figura 8 Pregunta 8 .....	63
Figura 9 Pregunta 9 .....	64
Figura 10 Pregunta 10 .....	65
Figura 11 Organigrama de la Empresa .....	72
Figura 12 Normas ISO .....	73
Figura 13 International Organization for Standardization .....	74
Figura 14 Ventas Tras la Certificación de Calidad .....	76
Figura 15 Inger Form Normas ISO .....	77
Figura 16 Sello ISO 9001 .....	80
Figura 17 ISO 9001-2008 .....	82
Figura 18 Sello ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad .....	85

## ÍNDICE DE APÉNDICES

APÉNDICE A Figura 19 Mapeo de Involucrados .....	101
APÉNDICE B Tabla 16 Matriz T .....	102
APÉNDICE C Tabla 17 Matriz de Análisis de Involucrados .....	103

---

APÉNDICE D Figura 20 Árbol de Problemas.....	105
APÉNDICE E Figura 21 Árbol de Objetivos .....	106
APÉNDICE F Tabla 18 Matriz de Análisis de Alternativas.....	107
APÉNDICE G Tabla 19 Matriz de Análisis de impacto de objetivos .....	108
APÉNDICE H Figura 22 Diagrama de Estrategias .....	109
APÉNDICE I Tabla 20 Matriz Marco Lógico .....	110

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Por medio de la investigación realizada en la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. se puede ver la importancia de la elaboración de una guía sobre normas ISO, dirigida a sus colaboradores con la cual se pretende dar a conocer el manejo efectivo de dicha

herramienta que hoy en día se ha visto un incremento de aceptación dentro de las organizaciones al permitir la implementación, estandarización de normas internacionales, y los beneficios institucionales que brindan.

En el área de compañías aseguradoras generalmente se presenta inconvenientes relacionados a la forma de servicio al cliente relacionados al desconocimiento de normativas.

Partiendo de la problemática se pone en marcha la investigación y elaboración de la guía de contenido informativo, presentada de la manera más concreta respecto a las ventajas y oportunidades que brinda una estabilidad en cohesión al crecimiento corporativo gestionando un apoyo para cada uno de los departamentos y a los colaboradores motivados en la obtención de la certificación de las normas internacionales.

La guía informativa está dirigida a los colaboradores de la empresa para cubrir cada una de sus dudas acerca de las normativas internacionales ISO, la metodología implementada fue de investigación de campo y recopilación de datos mediante una encuesta, con ello se pretende llegar a un alcance de cubrir las dudas y necesidades de cada colaborador de la empresa.

## ABSTRACT

Through the research carried out at the company SEGUROS UNIDOS S.A. it is possible to see the importance of the elaboration of a guide on ISO norms, directed to its collaborators with which it is tried to make known the effective management of this tool that today has seen an increase of acceptance within the organizations allowing the implementation, standardization of international standards, and the institutional benefits they provide.

In the area of insurance companies generally presents problems related to the form of customer service related to the lack of regulations.

Starting from the problematic one begins the investigation and elaboration of the guide of informative content, presented in the most concrete way with respect to the advantages and opportunities that provides stability in cohesion to the corporate growth, managing support for each one of the departments already the motivated collaborators in obtaining the certification of the international standards.

The information guide is aimed at the employees of the company to cover each of their doubts about ISO international standards, the methodology implemented was field research and data collection by means of an account, in order to reach a reach to cover the doubts and needs of each collaborator of the company.

## **CAPÍTULO I**

### **ANTECEDENTES**

#### **1.01 Contexto**

##### **1.01.01 Macro**

Las normas ISO son muy importantes para todas las instituciones y organizaciones ya que ellos nos permiten promover el desarrollo de normas internacionales, tanto de productos como de servicios, a través de la estandarización de normas voluntarias que se usan en las empresas para su mayor eficiencia y rentabilidad económica.

“ISO, (Organización internacional de normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO) El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO, cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas, y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo, ISO colabora estrechamente con la comisión electrónica internacional, (IEC) en todas las materias de normalización electrónica.” (Herrera T. J., 2010)

Las normas internacionales se redactan de acuerdo con las grandes reglas establecidas en la parte 2 de las directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales, los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros de votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La norma ISO 9001 Ha sido preparada por el comité técnico ISO/TC176, gestión y aseguramiento de la calidad, subcomité SC2, sistemas de calidad.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001, 2000) que ha sido modificada para calificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con norma ISO 14001: 2004.

**Tabla 1 Macro**

<b>CALIDAD</b>
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>
<b>GESTIÓN</b>
<b>RIESGO</b>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>
<b>FORMACIÓN</b>

**Fuente:** Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marçayata

La certificación acreditada de un producto o servicio funciona como garantía de un estándar que va más allá del simple cumplimiento de la Ley.

En un mercado internacional en el cual la rentabilidad de los negocios tiende a ser menor, es necesaria la integración de estas normas ISO en la cadena de suministro de nuestra corporación para ganar valor mediante la optimización de los procesos. Para ello es determinante cambiar los modelos tradicionales de una estructura rígida del siglo XX en una estructura adaptable en forma de red del siglo XXI.

Así lo han creído instituciones internacionales al proponer la futura edición de la norma ISO 9001:2015 de Calidad. Modificando la foremost del 2008, esta regla desarrolla una herramienta de gestión eficaz para el logro de los objetivos relacionados con el enfoque en el cliente, potenciando su integración efectiva en el negocio y aumentando la confianza que da la empresa. La futura norma contiene ya los requisitos necesarios para identificar los cambios necesarios, evaluar su impacto identificando riesgos y oportunidades, planificar el cambio y evaluar su eficacia.

Mediante el análisis macro se puede decir que las normas ISO en otros países como en España son de suma importancia ya que con estas normas de calidad se potencia el logro de los objetivos de manera efectiva, y de esta manera las corporaciones van a ganar valor mediante la optimización de los procesos.

### **1.01.02 Meso**

En el mundo de los seguros en general se presentan problemas de ventas de pólizas y mala atención al cliente debido al desconocimiento de las normas ISO por

parte del departamento administrativo como por ejemplo, falta de normalización, y normas de calidad erróneas sumándose a eso puestos de trabajo desorganizados que afectan también al desarrollo del trabajo.

Mediante el análisis meso se puede decir que en el Ecuador se están aplicando las normas ISO en la mayor parte de las empresas pero de manera errónea, con defectos en la parte administrativa y descontrol en los puestos de trabajo de cada uno de los colaboradores de las empresas.

### **1.01.03 Micro**

Seguros Unidos es una empresa del GRUPO ELJURI establecida en Cuenca hace más de 40 años, la cual empezó con la cobertura de seguros de vida, especializándose en el mundo de los seguros en ramos generales, tanto que ha llegado hacer la segunda más importante en el Ecuador, caracterizándose en su producto estrella en cobertura en transporte aéreo a nivel internacional.

## **1.02 Justificación**

El proyecto que se plantea tendrá una importancia de primer orden ya que ayudará a la Empresa SEGUROS UNIDOS S.A contar con una herramienta técnica y moderna de fácil manejo para la persona responsable de dar a conocer las normativas internacionales ISO.

Esto implica elaborar una guía de información definiendo en primer lugar las fuentes más adecuadas para la información del personal que permitan determinar en la práctica la idoneidad de las normativas ISO.

Contribuyendo a que la empresa posea personal altamente calificado, que llenen todas las expectativas del puesto en lo referente a experiencia, capacidad, habilidades y destrezas.

El trabajo a realizar tiene como objetivo mejorar la estructura organizacional a través de la propuesta de la implementación de la ISO, para establecer un sistema documental de alto nivel que sea funcional para la mejora de la comunicación interna, liderazgo, y el correspondiente análisis de riesgos teniendo claro el compromiso empresarial para la mejora continua.

Seguros Unidos se beneficiará positivamente ya que identificará los procesos que le generan valor, cumpliendo una planificación estratégica competitiva, y de esta manera satisfaciendo las necesidades de los clientes e incrementando sus ventas los cuales nos proporcionarían una utilidad satisfactoria.

El proyecto está relacionado con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (SumakKawsay 2009 – 2013), es decir con el Objetivo N° 3 que es mejorar la calidad de vida de la población ya que mediante este proyecto se mejora la condición económica de los colaboradores y porque no decirlo del núcleo familiar dándole de esta manera ciertas comodidades que antes no lo tenían, ya que el fruto y/o esfuerzo laboral hace que mejore su la cartera de los mismos.

### 1.03 Definición Del Problema Central (Matriz T)

Ver apéndice “A “

#### 1.03.01 Análisis de la matriz T

Partiendo de la problemática que presenta la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. se puede decir que como situación empeoradaes el no tener la certificación de las normas internacionales ISO, de esta manera se está poniendo en peligro su situación económica y desarrollo institucional y productivo, por lo tanto se puede decir que en la situación actual existe el desconocimiento sobre los beneficios sociales e institucionales de las normas ISO, por parte de los colaboradores de la empresa.

La situación mejorada se puede dar a conocer los beneficios sociales e institucionales en la obtención de la calificación, certificación de las normas internacionales ISO y de esta manera obtener personal eficiente y eficaz en su puesto de trabajo generando una mayor productividad en la empresa SEGUROS UNIDOS S.A .En la primera fuerza impulsadora se propone la elaboración de una guía informativa de las normas internacionales ISO, para el buen funcionamiento y desempeño de la empresa, mientras tanto como la primera fuerza bloqueadora es el carecer de información por parte del área administrativa y del departamento de recursos humanos que permita elaborar una guía de las normas ISO.

La segunda fuerza impulsadora como fundamento principal es implementar nuevas herramientas y procesos tomando en cuenta las normativas internacionales

para obtener un personal cualificado y con la suficiente capacitación al perfil del puesto a desempeñar en su lugar de trabajo, por su parte la segunda fuerza bloqueadora da a conocer el desconocimiento de las normas ISO y su importancia por parte de las diferentes áreas de la empresa generando de esta manera un bloqueo en los actuales procesos y en el desarrollo de los nuevos.

La tercera fuerza impulsadora es contribuir que la empresa posea un personal altamente calificado para cada uno de los puestos y que tengan bien claro las normativas internacionales cumpliendo los parámetros establecidos, En cuanto a la fuerza bloqueadora es contratar a personal que no cumplan con los perfiles de cada uno de los puestos y el desconocimiento de las normas a seguir.

La cuarta fuerza impulsadora es motivar a los colaboradores de la empresa sobre los beneficios que traerá la elaboración de dicha guía. En cuanto la fuerza bloqueadora es resistencia al cambio por parte de los colaboradores de la empresa negándose a seguir los nuevos parámetros y procedimientos que dictan las normativas internacionales ISO.

## **CAPÍTULO II**

### **ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS**

#### **2.01 Matriz De Análisis De Involucrados**

Ver Apéndice “B”

##### **2.01.01 Análisis de la Matriz de Análisis de involucrados**

Dentro del análisis de la matriz consta de los siguientes actores involucrados como es SAE Servicio de Acreditación Ecuatoriano, el interés del problema central es dar a conocer sobre la importancia de la acreditación de las normativas internacionales por parte de la empresa, para el desarrollo institucional. Los problemas percibidos es el desconocimiento de las normas internacionales por parte de las diferentes áreas de la empresa, para esto se cuenta con recursos mandatos y capacidades las cuales son (SAE) de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006 (CR GA01), Guías y políticas del SAE en su edición vigente, para las distintas actividades. Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, publicada en Registro Oficial el 22 de febrero de 2007.

El interés del proyecto según SAE es Acreditar a la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. sobre las normativas internacionales ISO, y finalmente como

conflictos potenciales es la no acreditación de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. y la pérdida de confiabilidad de cada uno de sus colaboradores y clientes en general.

El siguiente actor involucrado es Bureau Veritas el interés sobre el problema central es disminuir el desconocimiento de las normativas internacionales ISO por parte del personal de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A., los problemas percibidos son mala información del personal sobre la importancia de la acreditación y sus ventajas al obtener tan importante nombramiento. Para esto tenemos los recursos y mandatos los cuales Bureau Veritas Certification Holding SAS Francia: ISOTS 16949 (IATF), CDM (UNFCCC), SA8000 (SAAS), ISO9001, IRIS (UNIFE) y Bureau Veritas Certification Holding SAS UK Branch: ISO9001, ISO14001, ISO22001, FSCC, BRC, ISO 27001, EMAS, EN9100 / 9110/9120, CELE (Reino Unido).

Los intereses sobre el proyecto es acreditar a todas las empresas del Ecuador con la acreditación de las normativas internacionales ISO. Para finalizar se encuentra los conflictos potenciales el cual es el no contar con la colaboración de cada departamento, tanto administrativo y de talento humano generando una mala información de la normativa.

Como tercer actor involucrado se encuentra la empresa que como interés sobre el problema central es contar con una normativa internacional que nos permita crecer institucionalmente a nivel nacional e internacional. Los problemas percibidos son el desinterés por parte de la alta gerencia para dar a conocer las normativas internacionales, sus ventajas y facilidades, para esto se cuenta con recursos y

mandatos el cual es Políticas de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. política N4 “Es garantizar un ambiente laboral, óptimo e idóneo al talento humano para el buen desempeño de las actividades diarias, código de trabajo Art. 42 obligaciones del empleador, El interés sobre el proyecto desarrollar e implementar una herramienta a cada uno de los colaboradores de la empresa, cumpliendo las normativas ISO. Para culminar el conflicto potencial es la disminución de la productividad dentro de las diferentes áreas de trabajo afectando al cliente interno y externo en la no calificación de las normas ISO.

El último actor involucrado y el más importante es el ITSCO, que como interés en el problema central es implementar una guía sobre lo que significa la importancia de la calificación de una empresa a las normativas internacionales ISO. Como problemas percibidos se puede destacar el no contar con la suficiente información sobre las normas ISO, y su importancia, en cada una de ellas, para esto se cuenta con recursos y mandatos los cuales se basan en una ley Orgánica de Extinción de las Universidades y Escuelas Politécnicas suspendidas por el consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior (CEAACES) registro oficial 913.

El interés sobre el proyecto de parte del ITSCO es contar con una guía precisa y entendible para cada uno de los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A., el conflicto potencial encontrado es no culminar con éxito la guía informativa por la no colaboración de la empresa.

## CAPÍTULO III

### ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS

#### 3.01 Árbol de Problemas

Ver apéndice “C”

##### 3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

Dentro del análisis del árbol de problemas se puede destacar el problema central, el cual es desconocimiento sobre los beneficios sociales e institucionales de las normas ISO, por parte de los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.

Entre sus causas se encuentran el desinterés por parte del departamento de talento humano hacia los colaboradores de la empresa, con escasas capacitaciones sobre el tema de las normas de calidad.

Esto lleva a unos efectos como son la pérdida de oportunidades en el mundo laboral y clientes insatisfechos y como fin mayor se tiene la pérdida de confianza en la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.

### 3.02 Árbol de Objetivos

Ver apéndice “D “

#### 3.02.01 Análisis Del Árbol de Objetivos

En el análisis del Árbol de Objetivos se puede visualizar los medios y los fines del propósito, dar a conocer a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A sobre los beneficios institucionales y sociales de las normativas internacionales ISO.

Los medios identificados son:

- Dar mayor atención por parte del departamento de talento humano de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.
- Brindar suficientes capacitaciones a los colaboradores de la empresa sobre el tema de las normas de calidad.

Por otra parte, los fines son:

- Ganancia de oportunidades en el campo laboral en las diferentes áreas de trabajo.
- Clientes satisfechos con el servicio brindado por parte de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A, lo que nos conlleva a un crecimiento laboral.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS**

#### **4.01 Matriz de Análisis de Alternativas**

Ver apéndice “E“

##### **4.01.01 Análisis de la Matriz de Alternativas**

Dentro del análisis de alternativas cuenta con los siguientes objetivos, mayor atención por parte del departamento de talento humano con los colaboradores de la empresa seguros unidos, esto tendrá un impacto sobre el propósito muy importante ya que a mayor atención se puede dar a conocer a los colaboradores.

La técnica que se va a utilizar es fundamental debido a que el folleto va ayudar para el entendimiento de lo que son las normas ISO, a mas que se va a socializar mediante una charla, se cuenta con los medios económicos para el financiamiento del proyecto, con el apoyo social tanto institucional como educativo, se han cumplido todas las políticas requeridas en los tres contextos de los objetivos tanto en el objetivo específico como en el general, esto quiere decir que es factible que se cumplan el objetivo general como el específico.

## 4.02 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos

Ver apéndice “F”

### 4.02.01 Análisis de Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos

Analizando el Impacto de los Objetivos se pudo identificar la factibilidad de lograrse, el Impacto de género, Impacto ambiental, la Relevancia y la Sostenibilidad.

El primer objetivo es mayor atención por parte del departamento de talento humano a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A, este objetivo es factible a lograrse con el manejo adecuado en el proceso de atención y colaboración de parte del departamento, como impacto de género evitar la discriminación en el proceso de brindar atención en el área de talento humano, de esta manera como impacto ambiental es contar con el personal satisfecho en su lugar de trabajo, teniendo una relevancia de contar con procedimientos adecuados para el desempeño de las actividades a realizar en cada puesto de trabajo, llegando a una sostenibilidad de control al Departamento de Recursos Humanos si se cumple las nuevas herramientas establecidas.

Pasando al segundo objetivo es Brindar suficientes capacitaciones a los colaboradores de la empresa sobre el tema de las normas de calidad, como factor a lograrse es respeto de los colaboradores sin distinción de género, teniendo un impacto ambiental de tener un buen ambiente laboral dentro de la empresa, esto nos lleva a una relevancia de trabajadores que desarrollen sus actividades de una manera

eficiente que lleva a una sostenibilidad de Personal comprometido con los objetivos de la empresa.

Como último objetivo es dar a conocer a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A sobre los beneficios institucionales y sociales de las normativas internacionales ISO, la factibilidad de lograrse este objetivo es mayor productividad en la empresa y en cada una de sus áreas contando con personal altamente calificado, teniendo un impacto de genero el cual es brindar un trato equitativo a cada uno de los colaboradores de la empresa, de esta manera se tendrá un impacto ambiental de un buen desempeño en el área de trabajo, llegando a una relevancia de contar con personal adecuado y calificado en cada aérea de trabajo, y esta lleva a una sostenibilidad de la participación de cada uno de los departamentos administrativos y de talento humano.

#### **4.03 Diagrama De Estrategias**

Ver apéndice “G“

##### **4.03.01 Análisis de Diagrama De Estrategias**

Dentro del diagrama de estrategias, la finalidad es tener un crecimiento corporativo teniendo en cuenta el propósito el cual se refiere a dar a conocer a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A sobre los beneficios institucionales y sociales de las normativas internacionales ISO.

Como primer componente es mayor atención por parte del departamento de talento humano a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. la manera de ejecutar este primer componente es elaborar una guía sobre las normas ISO, socializar con el personal poniendo en práctica encuestas para tener un conocimiento de lo que les hace falta a los colaboradores.

Como segundo componente es brindar suficientes capacitaciones a los colaboradores de la empresa sobre el tema de las normas de calidad. La manera de ejecutar este componente es difundir los aspectos positivos sociales y empresariales que proporcionan las normas ISO, fomentar evaluaciones a los colaboradores de la empresa Seguros Unidos.

#### **4.04 Matriz de Marco Lógico**

Ver apéndice “H”

##### **4.04.01 Análisis Marco Lógico**

Dentro del análisis del marco lógico se tiene como finalidad el crecimiento corporativo, el indicador que se ha tomado en cuenta es la pregunta de la encuesta realizada la cual nos da un resultado de que el 25% de los colaboradores no son perjudiciales aplicar las normas ISO para un crecimiento corporativo. Los medios de verificación que se utilizaron son registros estadísticos en base a las encuestas y tabulaciones realizadas al personal de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.

Teniendo como supuesto la colaboración por parte de los colaboradores de seguros unidos.

El propósito es dar a conocer a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. sobre los beneficios institucionales y sociales de las normativas internacionales ISO, contando con los mismos medios de verificación anterior teniendo un verificador como el 65% de los encuestados considera que no hay una evaluación de desempeño necesaria en la empresa por lo cual la guía informativa serviría de mucho para llegar al objetivo propuesto. El supuesto del propósito es contar con la colaboración de los colaboradores de la organización con información sobre el conocimiento de los beneficios de las normas ISO.

Los componentes de la matriz dicen que mayor atención por parte del departamento de talento humano a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS, el indicador que se tomó en cuenta es que el 30% de las personas encuestadas recalca que si son necesarias implementar las normas ISO en la organización, tomando en cuenta los medios de verificación nos dan como supuesto el interés por parte del departamento de talento humano para que los colaboradores de la empresa conozcan la importancia de dicha guía.

El segundo componente es el brindar suficientes capacitaciones a los colaboradores de la empresa sobre el tema de las normas de calidad, el indicador que se tomó en cuenta es que el 37% de los encuestados piensan que desean saber más sobre las normativas internacionales, en base a capacitaciones sobre las mismas, basándose en los registros estadísticos, da un supuesto de contar con las personas idóneas para capacitar al personal de la empresa.

Las actividades a realizarse son:

- Elaborar una guía sobre las normas ISO.
- Socializar con cada uno de los colaboradores de la empresa.
- Realizar encuestas para tener conocimiento de lo que hace falta a cada uno de los colaboradores.
- Difundir los aspectos positivos sociales y empresariales que nos proporcionan las normas de calidad.
- Fomentar evaluaciones a los colaboradores de la empresa, contamos con un presupuesto para realizar la guía entre ellos contamos con unos gastos de flyers 28.49, enfocus 15.68 impresiones 16.80 entre los gastos más destacados, los medios de verificación son las facturas, recibos de caja y notas de venta, en base a todo lo expuesto anteriormente se llega a un supuesto de que se cuenta con un presupuesto suficiente para elaborar y cumplir el objetivo establecido, y contar con el interés gerencial para la socialización del personal.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.01 Antecedentes**

La propuesta que se tiene para la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. tiene como objetivo y finalidad el crecimiento corporativo ya que en la actualidad la empresa no cuenta con la credibilidad suficiente tanto del cliente interno como del externo, y el desconocimiento de las ventajas de la calificación de la normativa internacional ISO.

En el departamento de talento humano existen varias interrogantes sobre lo que significa las normas ISO sus ventajas y su gran importancia a que la empresa califique a esta importante normativa.

Actualmente en la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. existe una gran incógnita sobre lo que significa normas ISO, generando un temor sobre lo que va a pasar a futuro con cada uno de los colaboradores de la organización, ya que existe el desconocimiento total de las normativas internacionales ISO.

Después de haber realizado un análisis del problema se determina que se puede realizar una guía de fácil uso para el personal de la empresa, cubriendo cada

pregunta he inquietud de lo que es normas ISO, obteniendo el interés de los colaboradores y a su vez despojar el temor adquirido por el desconocimiento de las normativas internacionales.

Es por ello que se pretende fomentar a cada uno de los colaboradores el beneficio social e institucional que trae el calificar a las normativas internacionales, para el buen funcionamiento de la empresa y así de esta manera llegar a nuestro que es el crecimiento corporativo.

## **5.02 Justificación**

La empresa SEGUROS UNIDOS S.A. no dispone de una guía instructiva y adecuada de fácil manejo, para cada uno de los colaboradores de la empresa, sobre lo que significa las normas internacionales ISO, sus beneficios institucionales y sociales y lo que es más importante la calificación de la empresa a nivel internacional, lo cual se obtiene un nivel empresarial alto y un crecimiento corporativo, a su vez la confianza del cliente interno y externo.

Con la realización de este proyecto se espera obtener un resultado a gran escala, que cada uno de los departamentos de la empresa crezca y sus proyectos se cumplan en el menor tiempo posible, de esta manera se obtendrán las utilidades deseadas, colaboradores satisfechos, y aumentando la producción en cada uno de los departamentos de la empresa.

### 5.03 Objetivo General

El objetivo general es dar a conocer a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A sobre los beneficios institucionales y sociales de las normativas internacionales ISO. A través de la implementación de una guía detallada y de fácil manejo para cada uno de los colaboradores de la empresa.

### 5.04 Orientación para el Estudio

#### 5.04.01 Historia NORMAS ISO.

##### 5.04.01.01 Definición de las normas ISO.

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional. (Fernandez, 2007)

Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización ISO.

Las normas ISO son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. Hasta el momento ISO (International Organization for Standardization), ha publicado alrededor de 19.500 normas internacionales que se pueden obtener desde la página oficial de ISO (<http://www.iso.org/>).

#### ***5.04.01.02 ¿Para qué sirven las normas ISO?***

El objetivo perseguido por las normas ISO es asegurar que los productos y/o servicios alcancen la calidad deseada. Para las organizaciones son instrumentos que permiten minimizar los costos, ya que hacen posible la reducción de errores y sobre todo favorecen el incremento de la productividad. (Berón, 2010, pág. 45)

Los estándares internacionales ISO son clave para acceder a mercados nacionales e internacionales y de este modo, estandarizar el comercio en todos los países favoreciendo a los propios organismos públicos.

Para la sociedad, las normas ISO también son importantes. Existen más de 19.500 normas que ayudan a casi todos los aspectos del día a día de una persona, como aquellas destinadas a garantizar la seguridad vial o la seguridad de los juguetes. Si un producto y/o servicio cumple con alguna de estas normativas, la sociedad puede estar segura que son fiables y que cuentan con la calidad exigida a nivel mundial. (Herrera, 2010)

Durante la elaboración de cualquiera de estas normas, ISO considera que es de gran importancia que los consumidores de estos servicios y/o productos finales formen parte de los comités de expertos responsables de dicha elaboración.

En los negocios, los estándares ISO hacen posible que se:

- Reduzca los costos: permiten una optimización de las operaciones.
- Incremente la satisfacción del cliente: colaboran a mejorar la calidad de los productos y/o servicios cumpliendo con las exigencias de los usuarios.
- Abra el acceso a nuevos mercados: reducen las barreras al comercio internacional.
- Incremente la cuota de comercio: aportan una ventaja competitiva.

#### **5.04.02 Marco histórico**

El Organismo Internacional de Normalización (ISO) fue creado en 1947 y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por organismos nacionales de normalización. Dicho organismo trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores. (Ortiz, 2015)

A comienzos del año 1980, la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

El desarrollo y diversificación de las normas ISO han sido muy importantes, desdoblándose en diferentes ramas o familias que tratan aspectos diversos como la calidad, el medio ambiente, la seguridad y riesgos laborales y la responsabilidad social. El proceso es continuo y periódicamente van apareciendo actualizaciones y nuevos ámbitos de tratamiento.

Las Normas ISO nos ayudan a aplicar las nuevas tecnologías a la vida diaria de la empresa y a gestionar adecuadamente los recursos de esta.

Es por esta razón que a las empresas les resulta de especial utilidad la implantación de las normas ISO que mejor se adapten a su caso. En este post vamos a indicar en que ayudan las normas ISO a las empresas desde una visión general.

#### ***5.04.02.01 Importancia de la aplicación de las Normas ISO.***

Las Normas ISO aportan a las empresas una serie de procedimientos que garantizan el buen funcionamiento de todos los departamentos de la organización.

Las Normas ISO ayudan a que las empresas crezcan y utilicen todos sus recursos.

Muchas veces nos encontramos con que las empresas desconocen cuáles son los beneficios, las ventajas y, en definitiva, el porqué del nacimiento, de la existencia y del uso de las Normas ISO. Sin embargo, en este post vamos a aclarar algunos de estos aspectos para que sea fácil su comprensión. Para comenzar vamos a ver de forma general la utilidad de las Normas ISO para las empresas y luego

veremos algunos aspectos que las Normas ISO ofrecen a la empresa para que se gestionen de mejor manera y consigan un mayor rendimiento de su trabajo.

En primer lugar, como nos dice la propia organización ISO en su publicación *“las normas ISO contribuyen positivamente al mundo en el que vivimos, facilitan el comercio, difunden el conocimiento, propagan los avances innovadores en tecnología y comparten buenas prácticas de gestión y de evaluación de la conformidad.”*

Sin embargo, es igual de importante la visión teórica de la organización que la imagen y las ideas que nos aportan las empresas que están habituados a utilizar las normas ISO en sus actividades diarias.

En este fragmento en particular y en toda la entrevista John F. Malloy nos expone en que le ayudan las normas ISO en la vida diaria de la empresa e indica algunas de las ventajas. Una de estas ventajas a la que pocas veces se le da la importancia que posee es el hecho de que la aplicación de las normas ISO nos permiten hablar en un idioma común de calidad, es decir, facilita las exportaciones y las importaciones porque las empresas que tienen implantada alguna de las normas ISO les permite asegurar la calidad en el mismo nivel de exigencia de la otra empresa y les otorga una serie de procedimientos que garantizan la buena ejecución de las funciones en todos los campos de la empresa.

#### **5.04.02.02 ¿Para quiénes son de utilidad las Normas ISO?**

Las Normas ISO se adaptan a todas las empresas sin importar su tamaño o actividad.

Las Normas Internacionales ISO proporcionan muchos beneficios para las empresas en todo el mundo, tanto en los países industrializados como en desarrollo.

Pero estos beneficios no son sólo para grandes corporaciones y grandes empresas. Las normas ISO también pueden ayudar a las pequeñas y medianas empresas (PYME). Por ejemplo, las Normas ISO proporcionan el estado de la técnica de las especificaciones de los productos y servicios. Pueden aumentar la eficiencia de los procesos. Pueden ayudar a las PYME a calificar para participar en las cadenas de suministro global. En resumen, las normas ISO pueden ayudar a las PYME a competir con las empresas más grandes por oportunidades en el mercado global. Las normas ISO son la llave para abrir oportunidades de futuro.

(Consultores, 2013)

#### **5.04.02.03 Resumen de los beneficios que nos ofrecen las Normas ISO**

Podemos distinguir una serie de beneficios básicos y generales que nos aporta la utilización de las normas ISO por las PYMES y que ahora vamos a comentar:

- Las normas ISO no distinguen por tamaño o por dedicación a las empresas, por lo que les sirve de ayuda tanto a grandes organizaciones como a

pequeñas empresas. No es necesario distinguir en dimensiones si se desea crecer y mejorar, ya que no sería lógico y efectivo.

- Gracias a que se consigue una igualación de las características básicas y se aplican unos procedimientos y registros que no diferencian entre países o leyes, se puede hablar un idioma común que mejora y abre los mercados de exportación para sus productos y servicios.
- Los procedimientos de aplicación y los registros que aportan las normas ISO permiten aplicar las técnicas empresariales más actuales y permite mejorar continuamente en la gestión de su negocio, impulsando la eficiencia en las operaciones de su organización.
- El adecuado control y gestión de sus relaciones comerciales con sus clientes, aumenta su credibilidad, consigue la fidelización de estos, aumentando las oportunidades de ventas y le da una ventaja competitiva frente a otros negocios del mercado.
- La aplicación de las normas ISO hacen que su empresa y su marca gane un reconocimiento internacional y proporciona el impulso que su organización necesita para emprender un crecimiento continuo y con grandes beneficios.

#### ***5.04.02.04 Finalidades y ventajas de las normas ISO.***

Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales. (León, 2009, pág. 102)

Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios.

#### ***5.04.02.05 ¿Qué pretende la ISO?***

Básicamente lo que se pretende es que la empresa funcione por procesos para asegurar la Calidad Total. Un proceso es un conjunto de tareas que reciben una entrada y producen una salida. ¿Y esto qué es? Pues muy sencillo. Todas las tareas que realizamos a diario en nuestra empresa son susceptibles de ser conceptualizadas, imaginadas o pensadas como un proceso. Poniendo un ejemplo práctico diremos que en nuestra empresa existe un proceso de facturación. Como entrada del proceso tenemos los trabajos que hemos hecho o los materiales que hemos vendido y como salida del proceso tenemos una factura para entregar a un cliente.

La conceptualización del funcionamiento de la empresa basándose en procesos unidos por sus entradas y salidas genera un diagrama de flujo de la actividad de la empresa.

#### ***5.04.02.06 Ventajas de las normas ISO para las empresas***

En base a esta finalidad y objetivo inicial y debido al gran prestigio y enorme seguimiento alcanzado, las normas ISO suponen importantes beneficios para las empresas, compañías y organizaciones en general:

- Proporcionan elementos para que una organización puede alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en el producto o servicio.

- Ayudan a satisfacer las necesidades de un cliente cada vez más exigente.
- Permite a las empresas reducir costos, conseguir más rentabilidad y aumentar los niveles de productividad.
- Constituye uno de los medios más eficaces para conseguir ventaja competitiva.
- Reducir rechazos o incidencias en la producción o en la prestación de servicios.
- Implementar procesos de mejora continua.
- Conseguir un mayor y mejor acceso a grandes clientes y administraciones y a los mercados internacionales.
- Los beneficios sobrepasan el ámbito de las empresas y administraciones y sus clientes, que se ven favorecidos por un mejor servicio, alcanzando también a los gobiernos, que gracias a las normas ISO pueden:
- Asegurarse de que los bienes y servicios cumplen con los requisitos obligatorios relacionados con la calidad, la seguridad o el medio ambiente, entre otras cuestiones.
- Controlar el comercio exterior con otros países.

#### ***5.04.02.07 Las distintas familias de normas ISO***

Existen muchas normas ISO y, como hemos indicado, además de actualizarse, periódicamente aparecen nuevas. Para una mayor clasificación e identificación se agrupan por familias o series, cada una de ellas con una nomenclatura específica.

Las tres categorías fundamentales son:

- Gestión de Calidad (serie ISO 9000)
- Normas enfocadas a homogeneizar los estándares de calidad de los productos o servicios de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad.
- Gestión del medio ambiente (serie ISO 14000)
- Suponen un instrumento muy clarificador y eficaz para que las compañías puedan organizar todas sus actividades dentro de unos parámetros de respeto al entorno, cumpliendo con la legislación vigente y dando respuesta a una mayor concienciación y exigencia de la sociedad.
- Gestión de riesgos y seguridad (norma ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras)
- Normas y sistemas desarrollados con la finalidad de evitar o minimizar los distintos riesgos relativos a las diferentes amenazas originadas por la actividad empresarial.
- Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000)
- El enfoque de estas normas es ayudar a la empresa a tener en todo momento un comportamiento transparente y ético que forme parte indisoluble de su modelo general de gestión.

#### ***5.04.02.08 La plataforma ISOTools facilita la integración de sistemas***

La Plataforma Tecnológica permite la integración de sistemas normalizados de las distintas familias de las normas ISO, así como la implementación de modelos de gestión y excelencia. ISOTools es una herramienta diseñada para hacer más

efectivo el manejo de la documentación, mejorar la comunicación y disminuir tiempos y costos.

#### ***5.04.02.09 10 pasos para implementar Normas ISO***

La familia de normas ISO es reconocida mundialmente. Su implementación permite desarrollar un sistema de gestión de calidad que brinde confianza a los clientes y, sobre todo, que sea útil para la empresa. (Galicia, 2013)

Si estás analizando la posibilidad de implementar normas ISO 9000 o similar en tu empresa:

#### **1. Dar a conocer la norma**

La familia de normas ISO garantiza estándares de calidad reconocidos mundialmente ([www.iso.org](http://www.iso.org)) que pueden ayudar tanto al posicionamiento como a la gestión de tu negocio. Involucra a la gerencia desde el comienzo, para que conozcan los objetivos, qué ventajas o beneficios aporta el sistema de calidad, cuánto tiempo demandará la puesta en marcha y cuáles serán los costos aproximados. Si el personal directivo está implicado en el proceso, será mucho más fácil transmitir la filosofía de la calidad a toda la organización. (Galicia, 2013)

#### **2. Nombrar encargado de la calidad**

Puede ser una persona o un equipo de trabajo, todo depende de la magnitud de las operaciones de la organización. Entre sus funciones estará: realizar un análisis de la situación actual, evaluar las necesidades de capacitación, obtener los recursos

necesarios, verificar el progreso del trabajo y, en el caso de certificar, elegir a la organización pertinente. (Galicia, 2013)

### **3. Realizar análisis de situación actual**

Para saber a dónde quieres llegar, previamente hay que saber dónde estás. Un diagnóstico inicial de la empresa permite saber cuánto dista la situación actual de los requerimientos que las normas plantean.

### **4. Diseñar el sistema de calidad**

Implica detallar las actividades de la empresa y la descripción de cada proceso, la creación del manual de calidad con sus procedimientos y métodos, y la definición de los registros que se usarán para realizar el control. (Galicia, 2013)

### **5. Dar participación de los empleados**

Para que la implementación sea un éxito es imprescindible que los empleados estén involucrados en el proyecto. Es necesario comunicar la necesidad y los beneficios del cambio, concientizar acerca de la importancia de la calidad, aclarar dudas y capacitarlos de forma permanente. (Galicia, 2013)

### **6. Poner en marcha el sistema de calidad**

Empezó a utilizar el sistema con todos los procedimientos diseñados. No te olvides de realizar los registros, ya que es una evidencia importante de que el sistema es eficaz, y además es una prueba necesaria frente a la posible certificación. Con la

utilización, se van revisando los procedimientos y es posible que encuentres oportunidades de mejorar. (Galicía, 2013)

### **7. Realizar auditorías internas**

Después de un tiempo de uso, personal del equipo de calidad o algún experto contratado, se debe poner al frente de auditorías internas para analizar el funcionamiento del sistema, verificar si los objetivos se cumplen y realizar acciones correctivas. (Galicía, 2013)

### **8. Elegir organización certificadora**

Implementar un sistema de calidad no implica necesariamente la certificación. Sin embargo, si la empresa quiere hacerlo, unos meses antes debe elegir una organización que garantice la efectividad del sistema diseñado: estas organizaciones dirigen y acompañan en el proceso de certificación. Pueden ser nacionales o extranjeras. (Galicía, 2013)

### **9. Realizar pre-auditoría**

Previo a la auditoría de certificación, es recomendable realizar una auditoría general previa. Esta auditoría no tiene efectos en la certificación, pero permite evaluar los porcentajes de implementación y detectar las fallas para poder aplicar acciones correctivas. (Galicía, 2013)

### **10. Realizar auditoría de certificación**

Implica una auditoría oficial al sistema de calidad por parte de la organización certificadora, la que verificará, revisando registros y entrevistando al personal, que se

cumplan los requerimientos de la norma. Si surgen inconformidades, la empresa tiene tres meses para resolverlos. Si has hecho bien los deberes previos, finalmente tendrás la certificación bajo normas ISO. (Galicia, 2013)

#### **5.04.02.10 INEN Certifica su sistema de gestión bajo Norma ISO 9001/2015**

Gracias al esfuerzo conjunto de todos quienes conforman la institución, a partir del 20 de julio de 2017, el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), cuenta con la Certificación al Sistema de Gestión de Calidad, bajo el estándar ISO 9001-2015, otorgada por la empresa auditora, SGS del Ecuador. (INEN, 2017)

El inicio del proceso de implementación del Sistema de Gestión en el INEN, se desarrolló hace aproximadamente un año. Para que esto sea posible se realizó una revisión de los nuevos requisitos de la versión 2015 de la Norma: en los que se destacan elementos como: *riesgos y procesos*. (INEN, 2017)

Se desarrollaron matrices aplicables y entendibles para que el criterio sea homogéneo en toda la institución (criterios técnicos, y criterios administrativos) y así continúen, a lo largo de la gestión institucional. Adicionalmente se aprovecharon los criterios de liderazgo, motivación, cohesión, trabajo en equipo; mismos que debían evidenciarse en todos los servidores, como “combustible” para continuar con un compromiso real en el desarrollo de este proyecto.

El principal objetivo de la certificación del sistema de gestión de calidad, es incrementar la satisfacción del cliente, usuario, ciudadano y todo aquel que requiera

de los servicios que genera la institución. Además, al contar con una certificación, el INEN obtiene grandes beneficios como la sistematización de operaciones, generación de un nivel mayor de confianza a nivel interno y externo y, la mejora del enfoque de la organización de cara al usuario y demás involucrados en general.

(INEN, 2017)

Hoy finalmente, el esfuerzo rindió sus frutos, la auditoría realizada por la empresa SGS concluyó exitosamente con el cierre de la primera etapa. A partir de ahora estamos comprometidos a continuar con una gestión de calidad reflejado en los servicios que proporcionamos a la ciudadanía, bajo los controles en este sistema registrados y con la voluntad constante de realizar todas las actividades teniendo como meta la mejora continua y el afianzamiento de las mejores prácticas de gestión.

### **5.05 Metodología Utilizada**

La Investigación de Campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

Mediante la aplicación de encuestas se puede recolectar datos reales y podemos determinar las problemáticas de determinada área de la empresa.

#### **5.05.01 Población.**

Es el conjunto de personas que viven en determinado lugar.

### **5.06.01.01 Tipos de población**

- **Población Rural:** está relacionada con la vida y la actividad en el campo con cada una de sus tradiciones, sus culturas y por su sustento económico mediante sus tierras o sembríos, también es donde no llega todo el avance de la ciudad. (Almaguer, 2009)
- **Población Urbana:** es todo lo contrario con la población rural puesto que en esta población ya se dedican a la industrialización, comercialización, entre otros y por tanto ya cuentan con todos los avances que se da al pasar de los días. (Almaguer, 2009)

La población en el que se realizará las encuestas a fin de implementar una guía informativa dirigida a todos los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A con el fin de un crecimiento institucional y social a nivel empresarial.

### **5.06.02 Muestra**

La muestra es el número de elementos, elegidos o no al azar, tomados de una población total o universo y que son representativos de la población.

#### **5.06.02.01 Tipos de Muestreo**

- **Muestreo aleatorio o probabilística:** La muestra se escoge al azar, o sea que todos los sujetos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados.

- **Muestreo no aleatorio:** La muestra se escoge según el juicio y conveniencia del equipo investigador.
- **Muestreo sistemático:** en este caso, el primer individuo se extrae al azar y a partir de este se elige, a intervalos constantes, el resto
- **Muestreo mixto:** en este caso se utilizan al menos dos de los métodos mencionados anteriormente. Esto ocurre cuando la población a estudiar es sumamente compleja, por lo que la aplicación de un solo método resultaría difícil o resultaría ineficiente. (Fernández, 2011)

El muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

El tamaño de la muestra depende de la precisión con que el investigador desea llevar a cabo su estudio, pero por regla general se debe usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo a los recursos que haya disponibles. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población. (Martínez, 2004)

En la investigación experimental, por su naturaleza y por la necesidad de tener control sobre las variables, se recomienda muestras pequeñas que suelen ser de por lo menos 30 sujetos. (Martínez, 2004)

En la investigación descriptiva se emplean muestras grandes y algunas veces se recomienda seleccionar de un 10 a un 20 por ciento de la población accesible.

En el caso de la elaboración de la guía informativa, no se utilizara el muestreo porque, en este caso se trabajara con todo el personal de la empresa. (Serrano, 2010)

### **5.06.03 Encuesta**

Para el presente proyecto se empleará la encuesta en el estudio de mercado ya que es una herramienta para la obtención de información. Debido a que la formulación de las preguntas que contendrán será de tipo cerrada para obtener datos más exactos y estos a la vez estarán enfocadas a lo que se espera obtener del público encuestado, se realizarán preguntas específicas y de relación directa con la implementación del negocio y conocer las necesidades del consumidor.

#### ***5.06.03.01 Tipos de Encuesta***

- **Cuantitativas:** Recogen la información mediante cuestiones cerradas que se plantean al sujeto de forma idéntica y homogénea lo que permite su cuantificación y tratamiento estadístico. (Kanuk, 2005)
- **Cualitativas:** Se acercan al objeto de estudio sin delimitar un marco expreso y preciso, tratando de encontrar el sentido de los hechos sociales sus significados y matices para los sujetos que intervienen en ellos. (Kanuk, 2005)

### 5.06.03.02 Formato de Encuesta



## ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ENCUESTAS SOBRE LA ELABORACIÓN DE UNA GUÍA SOBRE NORMAS ISO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEGUROS UNIDOS PARA DAR A CONOCER LOS BENEFICIOS INSTITUCIONALES Y SOCIALES QUE TIENEN ESTAS NORMAS TAN IMPORTANTES, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PERIODO 2017.

### Objetivo:

Obtener una información directa de todos los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. con la finalidad de identificar si la guía informativa sobre las normas ISO, sus ventajas es factible para ser implementada.

Agradezco su colaboración al responder cada una de las preguntas de esta encuesta, marcar con una X en su respuesta.

EDAD 18 a 25 años .... 26 a 35 años....36 a 45 años.... 46 en adelante....

GENERO Masculino..... Femenino.....

### 1. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

Hasta 1 año

De 1 año hasta 5 años

De 5 años en adelante

### 2. ¿Conoce usted lo que es una guía de las normas internacionales ISO?

SI

NO

### 3.¿Conoce usted para que sirven las normas internacionales ISO?

SI

NO

### 4. ¿Conoce usted sobre los procedimientos a seguir para la calificación de las ISO?

SI

NO

5. ¿Considera usted que las normas ISO son perjudiciales para un desarrollo?

SI   
NO

6. ¿Considera usted que es necesario aplicar las normas ISO en la empresa?

SI   
NO

7. ¿Considera usted que una evaluación de desempeño es necesaria en la empresa?

SI   
NO

8. ¿Piensa usted que la implementación de las ISO aumentara la productividad?

SI   
NO

9. ¿Le han comentado sobre la importancia de la calificación de la empresa?

SI   
NO

10. ¿Cree que la guía sobre las normas ISO le ayudaran para saber más sobre ellas?

SI   
NO

### 5.06.04 Tabulación

#### 1.- ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?

Tabla 2 Pregunta 1

<i>Alternativa</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Hasta 1 año</b>	17	40%
<b>1 año a 3 años</b>	15	35%
<b>3 años a 5 años</b>	6	14%
<b>5 años en adelante</b>	5	12%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marcayata

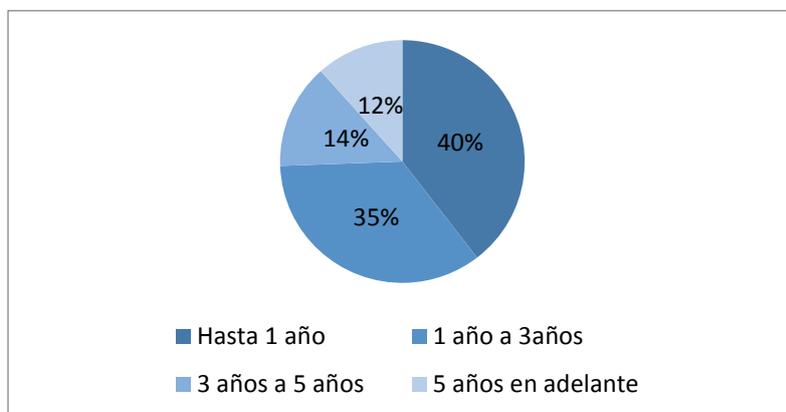


Figura 1 Pregunta 1

Fuente: Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marcayata

#### Análisis :

Dentro de la pregunta se tuvo resultados según la encuesta realizada la información es válida para la elaboración de una guía informativa con respecto a la pregunta N°1 como resultado se obtuvo que un 40% de personas trabajan en la organización hasta 1 año, el 35% trabajan en la organización de 1 año a 5 años, el 14% trabajan de 3 años a 5 años y el 12% trabajan de 5 años en adelante por lo tanto se determina que existe mayor cantidad de personas que trabajan hasta 1 año es decir no cuentan con la información suficiente sobre las normativas internacionales ISO y sus ventajas.

## 2.- ¿Conoce usted lo que es una guía de las normas internacionales ISO?

Tabla 3 Pregunta 2

Indicador	Respuesta	Porcentaje
<b>Si</b>	18	42%
<b>No</b>	25	58%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:**Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marçayata

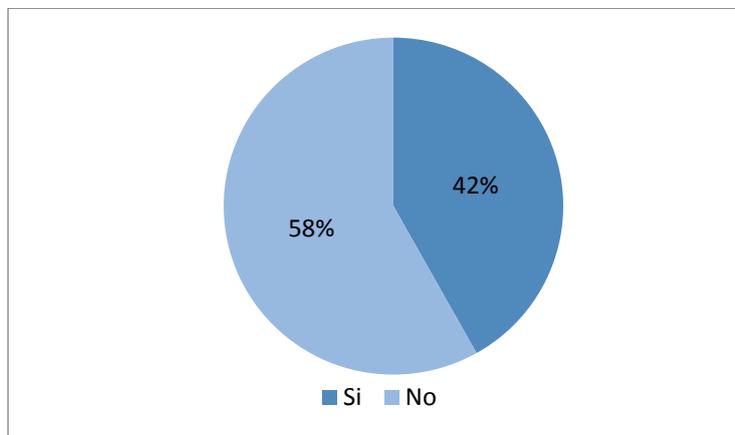


Figura 2 Pregunta 2

**Fuente:**Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marçayata

### **Análisis :**

Según los resultados se ha obtenido que el 42% de los colaboradores en la empresa conocen que es una guía sobre las normas internacionales ISO y el 58% desconocen de lo que es una guía de las normas internacionales ISO y por lo tanto se ha determinado que existen más personas que desconocen sobre el tema es por ello que es factible dar información a los empleados de la Empresa Seguros Unidos sobre la guía de Normas Internacionales ISO y cual es su beneficio al contar con ella.

### 3-.- ¿Conoce usted para que sirven las normas internacionales ISO?

Tabla 4 Pregunta 3

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
<b>Si</b>	14	33%
<b>No</b>	29	67%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:**Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marcayata

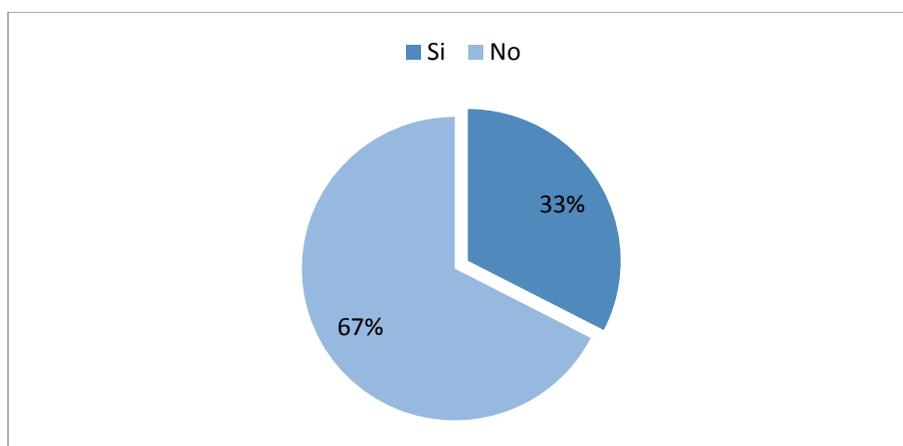


Figura 3 Pregunta 3

**Fuente:**Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marcayata

#### **Análisis :**

Se obtuvo como resultado que el 33% de los colaboradores conocen para que sirven las normas ISO y el 67% de los colaboradores no conocen lo que son las normas ISO por lo tanto se a determinado que la mayoría de los colaboradores desconocen de estos procesos y es factible proporcionar información al personal para que todos tengan conocimiento de ello para mejorar como organización.

#### 4.- ¿Conoce usted sobre los procedimientos a seguir para la calificación de las ISO?

Tabla 5 Pregunta 4

Indicador	Respuesta	Porcentaje
<b>Si</b>	13	30%
<b>No</b>	30	70%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente:Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marcayata

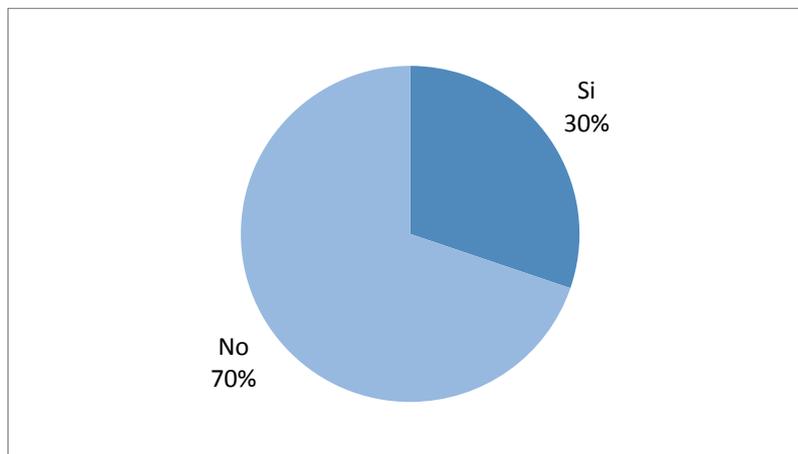


Figura 4 Pregunta 4

Fuente:Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marcayata

#### **Análisis:**

Según los datos que se obtuvo en la empresa que el 30% si conoce de los procedimientos para la calificación de las normas ISO y contamos que el 70% de los colaboradores desconocen de los procedimientos por lo tanto se determina que se puede brindar información óptima a los colaboradores de la empresa.

## 5.- ¿Considera usted que las normas ISO son perjudiciales para su desarrollo?

Tabla 6 Pregunta 5

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
<b>Si</b>	18	42%
<b>No</b>	25	58%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:**Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marçayata

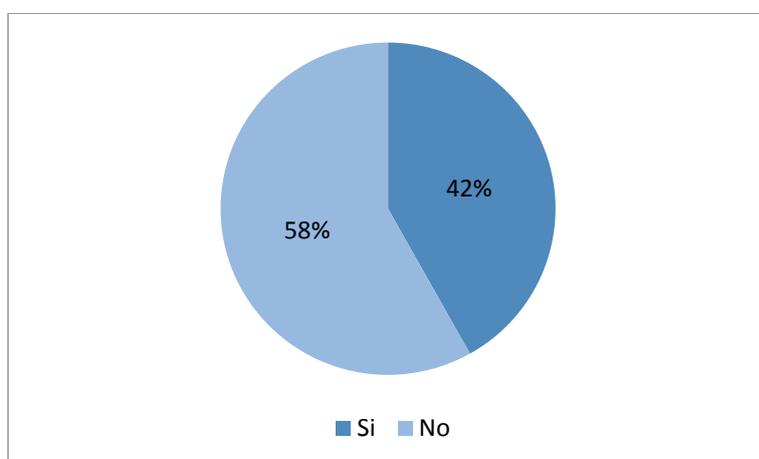


Figura 5 Pregunta 5

**Fuente:**Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marçayata

### **Análisis:**

El resultado obtenido es el siguiente el 42% de los trabajadores consideran que las normas ISO son perjudiciales para su desarrollo y el 58% no considera que son perjudiciales por lo tanto se identifica que hay más empleados que piensan que las normas ISO no son perjudiciales, llegando a la determinación que la guía informativa de las normas internacionales van hacer de gran importancia, para cada uno de los trabajadores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.

**6.- ¿Considera usted que es necesario aplicar las normas ISO en la empresa?**

Tabla 7 Pregunta 6

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
<b>Si</b>	30	70%
<b>No</b>	13	30%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente:Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marcayata

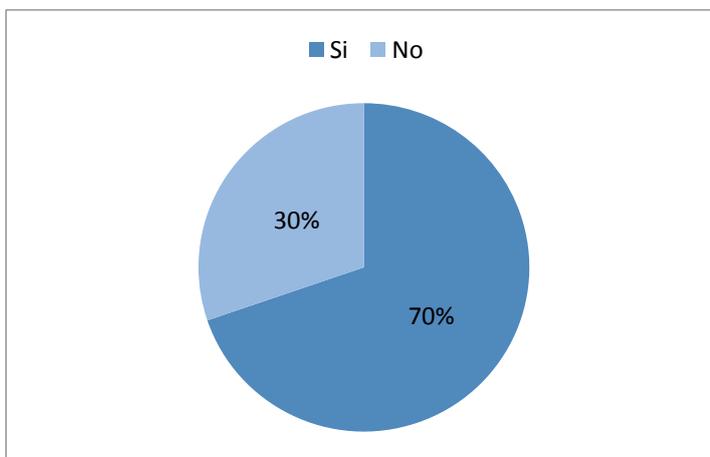


Figura 6 Pregunta 6

Fuente:Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marcayata

**Analisis:**

El resultado que se tiene el 70% de los empleados de la empresa Seguros Unidos S.A. considera que es necesario la aplicación de normas ISO y el 30% no están de acuerdo con la aplicación a la empresa se determina que existe un porcentaje más alto que los empleados tienen poca información sobre las Normas ISO ya que es de gran beneficio para la empresa y colaboradores para tener buenos resultados en la misma.

**7.- ¿Considera usted que una evaluación de desempeño es necesaria en la empresa?**

Tabla 8 Pregunta 7

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
<b>Si</b>	15	35%
<b>No</b>	28	65%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

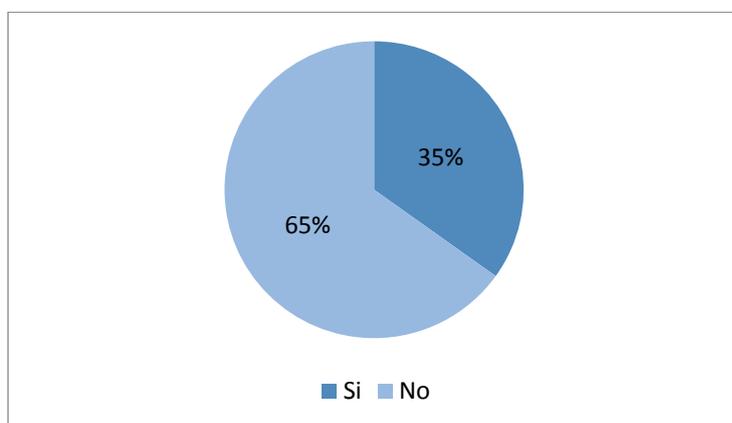


Figura 7 Pregunta 7  
Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

**Análisis:**

En esta pregunta se obtuvo como resultado que el 35% de los colaboradores consideran que están de acuerdo con una evaluación de desempeño y el 65% no consideran que se realice una evaluación de desempeño por lo tanto se identifica que hay una parte de los colaboradores que no se sienten bien con las evaluaciones ya que no consideran que no son necesarias dentro de la organización.

## 8.- ¿Piensa usted que la implementación de las ISO aumentara la productividad?

Tabla 9 Pregunta 8

Indicadores	Respuesta	Porcentaje
Si	35	81%
No	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

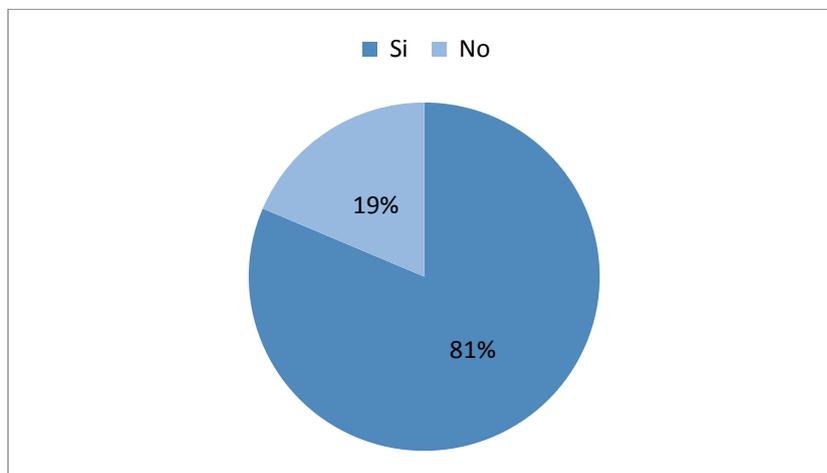


Figura 8 Pregunta 8  
Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

### Analisis:

Según los datos obtenidos nos da como resultado que el 81% de colaboradores piensan que la aplicación de las normativas ISO aumentara la productividad de la empresa y el 19% no tienen la misma idea por lo tanto se a determinado que se puede implementar la guía de Normas Internacionales ISO ya que ayudara a obtener personas idóneas que aumente la productividad de la empresa.

## 9.- ¿Le han comentado sobre la importancia de la calificación de la empresa?

Tabla 10 Pregunta 9

<i>Alternativa</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Si</b>	10	23%
<b>No</b>	33	77%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marçayata

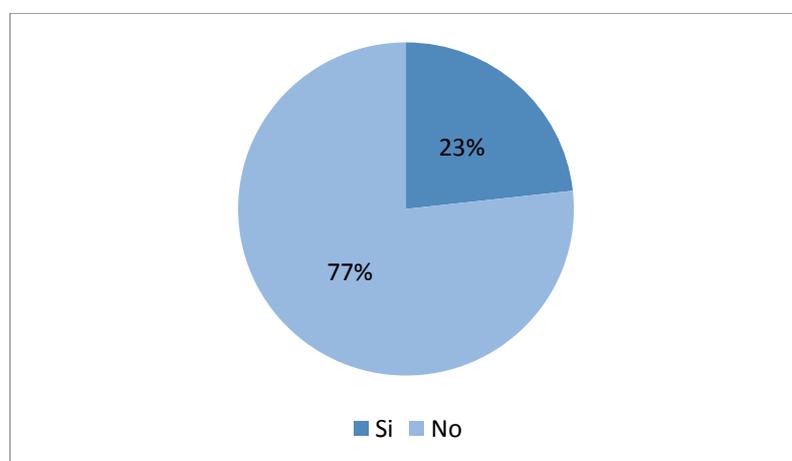


Figura 9 Pregunta 9

Fuente: Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marçayata

### Análisis :

Se obtuvo un resultado del 23% de los trabajadores si tienen la suficiente información sobre la importancia de la calificación de la Empresa Seguros Unidos a las normativas ISO y el 77% no cuentan con la información suficiente de la importancia de la calificación de la empresa por lo tanto existe una gran parte de personas que no tienen información correcta y sus ventajas sobre las Normas Internacionales de ISO.

**10.- ¿Cree que la guía sobre las normas ISO le ayudaran para saber más sobre ellas?**

Tabla 11 Pregunta 10

Indicador	Respuesta	Porcentaje
<b>Si</b>	36	84%
<b>No</b>	7	16%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marcayata

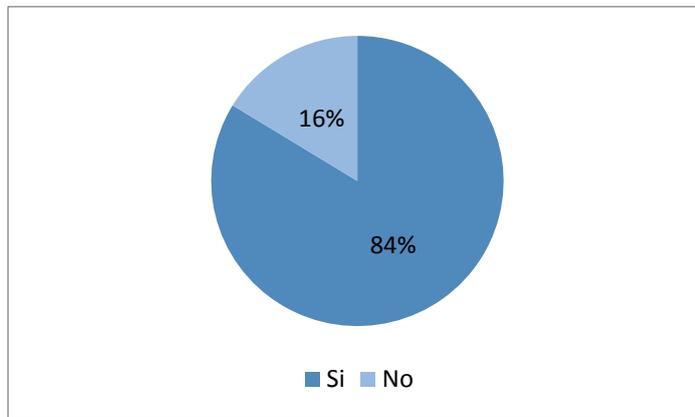


Figura 10 Pregunta 10

Fuente: Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marcayata

**Análisis :**

En la ultima pregunta se obtuvo un resultado de un 84% de los trabajadores están de acuerdo que la guia de las Normas Internacionales ISO ya que contribuirà al personal para estar mas informado en el área y un 16 % no cree que puede contribuir en nada por lo tanto se a determinado que la guia es factible a implementarse en la empresa de Seguros Unidos S.A. y que ayudará a que las personas esten aptas e informadas para realizar las actividades de la mejor manera por lo tanto aumentará la productividad.

---

## INDICE DE PROPUESTA

5.07 Propuesta.....	66
5.07.01 Antecedentes .....	67
5.07.02 Justificación .....	67
5.07.03 Contexto.....	68
5.08 Plan Estratégico .....	68
5.08.01 Misión .....	68
5.08.02 Visión.....	69
5.08.03 Objetivo General.....	69
5.08.04 Objetivos Específicos.....	69
5.08.05 Valores Empresariales .....	70
5.08.06 Organigrama de la Empresa.....	72
5.08.07 Filosofía .....	72
5.08.08 Marco Teórico.....	73
5.08.08.01 Definición Normas ISO .....	73
5.08.08.02 Familia de normas ISO .....	79
5.08.08.03 Estructura de la ISO 9001:2008.....	81
5.08.08.04 Sistemas de gestión de calidad.....	84

## 5.07 Propuesta

### 5.07.01 Antecedentes

En el tiempo actual, la importancia de tener una guía sobre las normas internacionales ISO, toma mucha fuerza partiendo de una necesidad, de la empresa y del cliente interno y externo, teniendo en cuenta puntos esenciales para integrar procesos los cuales nos lleven a un crecimiento corporativo.

Las razones por las cuales la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. Toma la decisión de realizar una guía informativa de las normas de calidad ISO, se fundamentan en que el cliente interno y externo que estén satisfechos, con la calificación de la organización y de esta manera incrementar la productividad de cada uno de los departamentos de la empresa.

### 5.07.02 Justificación

La empresa SEGUROS UNIDOS S.A. no cuenta con una guía informativa de normas de calidad ISO, las cuales son de gran importancia tanto para el bien estar de la organización como de sus colaboradores, generando en cada uno de sus trabajadores inestabilidad e inseguridad laboral lo que conlleva a una baja productividad y un ambiente laboral tenso.

Con la creación de la guía informativa se espera que los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A., tengan una información más concreta y precisa de las ventajas y oportunidades que brinda la calificación de la empresa con las

normas de calidad, y de esta manera conseguir la estabilidad laboral y tranquilidad del cliente interno y externo obteniendo un crecimiento corporativo de gran relevancia.

### **5.07.03 Contexto**

La presente guía informativa se desarrolla basándose en la necesidad de la empresa SEGUROS UNIDOS.S.A., permitiendo un mejor desarrollo de los colaboradores de la organización.

Se pretende con la creación de la guía tener una herramienta de apoyo para el departamento de talento humano como administrativo, pretendiendo tener una buena selección de personal, para cada uno de los puestos y que en cada evaluación de desempeño deje los mejores resultados, obteniendo una gran productividad.

De esta manera la empresa y sus colaboradores lleguen a tener un crecimiento laboral y corporativo, obteniendo los resultados deseados en cada una de sus operaciones, llegando al objetivo el cual es la credibilidad del cliente interno y externo.

## **5.08 Plan Estratégico**

### **5.08.01 Misión**

Gestionar una herramienta de apoyo tanto para cada uno de los departamentos de la empresa como para sus colaboradores, tratando de cubrir todas

las dudas e interrogantes del personal llegando a tener unos colaboradores motivados y conseguir una excelencia organizacional.

### **5.08.02 Visión**

Colocar a la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. en una de las impulsadoras en el conocimiento de sus colaboradores por medio de la guía informativa sobre lo que es y su importancia, ventajas y beneficios de la calificación de las normas internacionales de calidad ISO, consiguiendo el reconocimiento de cada uno de sus clientes generando un buen desempeño y consiguiendo el objetivo en un menor tiempo.

### **5.08.03 Objetivo General**

Informar a cada uno de los colaboradores de la organización, sobre la importancia de la calificación de la empresa a las normativas de calidad ISO, y las ventajas que tiene eso para los trabajadores, de tan prestigiosa institución.

### **5.08.04 Objetivos Específicos**

- Cubrir las dudas e interrogantes de lo que son y para qué sirven las normas ISO.
- Crear una herramienta de ayuda para el área de talento humano y administrativo.
- Establecer una ayuda didáctica para los colaboradores de la organización

## **5.08.05 Valores Empresariales**

### **Innovación**

Generar varias alternativas para cada uno de los clientes tanto internos como externos cumpliendo con sus expectativas y superando sus necesidades.

### **Veracidad**

Se entiende como la manifestación al otro de los datos o informaciones que tiene derecho a saber para tomar sus propias decisiones, con libertad.

### **Responsabilidad**

Hacer las cosas de la mejor manera, de tal forma que nunca se perjudique al otro; Asumir las consecuencias de nuestras palabras, acciones, decisiones y compromisos contraídos.

### **Puntualidad**

Disciplina de cumplir a tiempo nuestros compromisos.

### **Lealtad**

Actuar con respeto, fidelidad, rectitud y sentido de pertenencia, sin que nuestro comportamiento ocasione perjuicio a nuestros compañeros de trabajo ni a la empresa.

## **Cooperación y ayuda mutua**

Enmarcar el trabajo en equipo y plantear la importancia de la coordinación y el conocimiento de las actividades de nuestros asociados para brindar un servicio a la medida de sus necesidades.

## **Respeto**

Actuar reconociendo los derechos y la dignidad de las personas y las instituciones.

## **Honestidad**

Actuar con la verdad, honradez y total transparencia. Buscar, aceptar y decir la verdad, respetando los derechos y bienes de las personas.

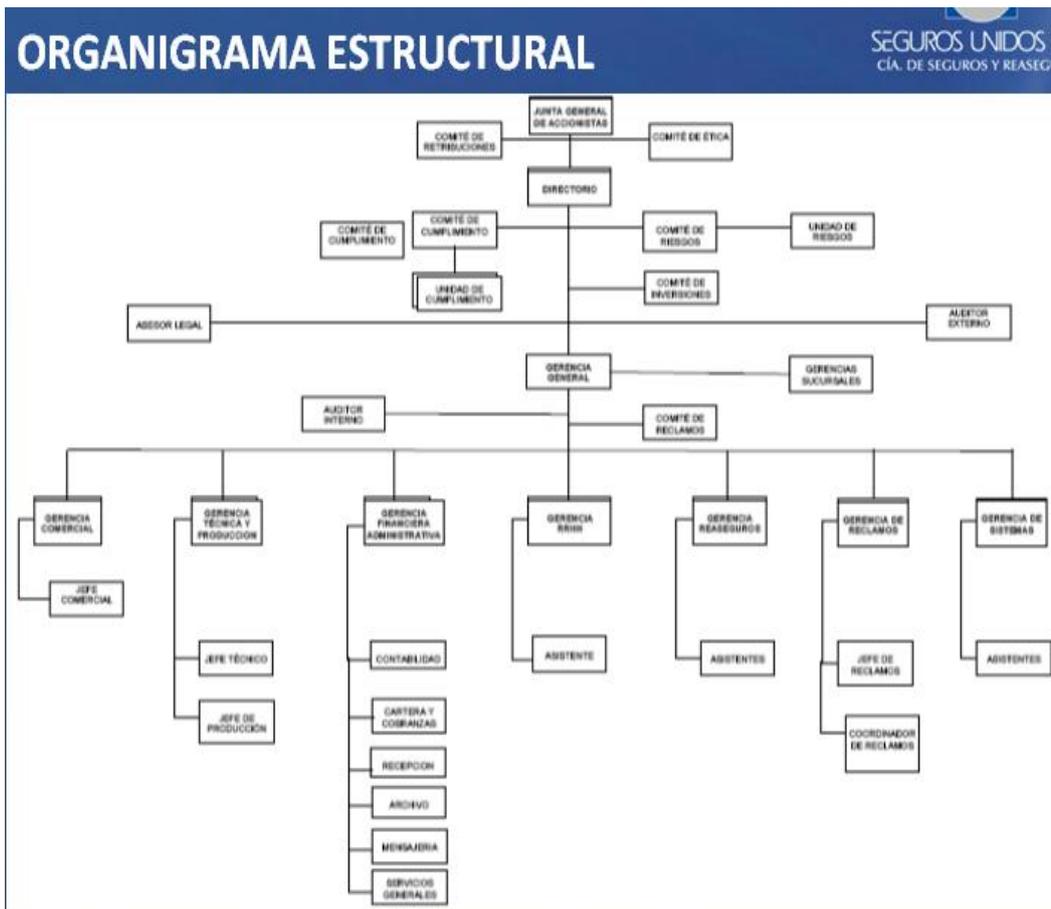
## **Equidad**

Brindar bienestar a las personas de acuerdo a sus necesidades y capacidades.

## **Compromiso**

Surge de la convicción en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas. El Compromiso permite pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficio. Asumir el reto permanente de atender los requerimientos internos y externos de manera oportuna y eficaz.

### 5.08.06 Organigrama de la Empresa



**Figura 11 Organigrama de la Empresa**

**Fuente:**Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marçayata

### 5.08.07 Filosofía

Somos una Compañía Aseguradora de reconocida participación en el mercado Ecuatoriano gracias a la calidad de nuestros productos, innovación de servicios y constancia en los esfuerzos enfocados a satisfacer las necesidades de los clientes. La imagen y desarrollo responsable de nuestra institución garantizan seriedad en el cumplimiento de nuestras obligaciones siéntase seguro de trabajar con nosotros. (Unidos, 2017)

## 5.08.08 Marco Teórico

### 5.08.08.01 Definición Normas ISO

#### NORMAS ISO

Desde el principio de la humanidad, el hombre se ha agrupado, y mediante su esfuerzo conjunto ha logrado alcanzar objetivos que le han permitido evolucionar y esto es nada más que Administrar. (Herrera T. J., 2010, pág. 54)

Actualmente la administración representa no solo el gobierno si no también todas las actividades relacionadas con la planeación, dirección, organización y control empresarial o ciclo de Deming PHVC.

La calidad es un tema de reciente desarrollo, y ahora no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante la realización de un producto o servicio.



Figura 12 Normas ISO

Fuente: Seguros Unidos S.A

Elaborado por: Diego Marçayata

“Con la apertura de mercados y la influencia de la globalización se ha provocado una mayor competencia entre las diferentes empresas, lo que ha dado

paso a que la compañía busque un mejor aprovechamiento de sus recursos y una mayor calidad en sus productos, para poder ser más competitivos y obtener más clientes; para ello es necesario adaptarse a ciertas normas de calidad como es la serie de normas NTC ISO 9001 versión 2000 en busca de una certificación de la calidad que le permitirá obtener mayores ventajas competitivas en el mercado internacional y obtener una mejor calidad en los productos y servicios que la empresa ofrece, además de una comunicación más efectiva entre sus clientes con la estandarización y mejora de sus procesos.” (Consultores, 2013, pág. 14)

En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9000, como se pueden enfrentar dichos retos.



Figura 13 International Organization for Standardization  
Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marcayata

Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación,

procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente. (Vértice, 2009)

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por la cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Es claro que la calidad es uno de los elementos clave en la estructuración de una empresa al presentar como uno de sus objetivos principales la satisfacción del cliente y siendo todo lo demás, simplemente un proceso para llegar a tal fin por medio de metodologías tales como la calidad total, Reingeniería, Justo a Tiempo, Reestructuración, ISO-9000, entre otros.

Así, cualitativamente la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad supone los siguientes beneficios:

- Beneficios de imagen: Favoreciendo la comercialización de los productos o servicios, siendo igualmente, un factor estratégico para la distribución.
- Beneficios en la gestión de la Organización: Al documentar y controlar todos los procesos de gestión en la empresa Seguros Unidos S.A., aumentando la comunicación entre los diferentes departamentos o áreas y, aumentando la eficacia y la productividad.
- Aumento de beneficios económicos: Conseguido a través de la plena satisfacción de los clientes, por la reducción de los costos por no conformidades y por la posibilidad de ampliarse en el mercado.

- Eliminación de errores: Al normalizar los procesos y estar bajo control y al examinar todas las causas de no conformidad y las reclamaciones de los clientes.

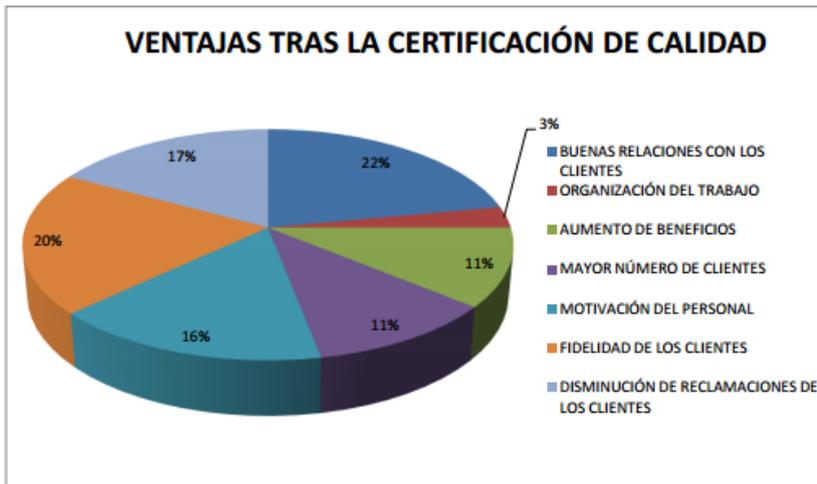


Figura 14 Ventas Tras la Certificación de Calidad  
Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente. (Nava, 2012, pág. 78)

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionar<sup>3</sup> orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio.

“La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.” (Berón, Estado de Evolución de las Normas ISO, 2010)



Figura 15 Inger Form Normas ISO  
Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

La norma ISO 9001:2008, en sus generalidades, indica: La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización, pues bien, esta estrategia nos sirve para rentabilizar la gestión, ganar más, aumentar la competitividad y garantizar el futuro de la empresa. (Vértice, 2009, pág. 21)

Es por esto que en la empresa de SEGUROS UNIDOS S.A. necesita para poder mejorar su participación en el mercado, aumentar su competitividad y así poder generar más ingresos, desarrollar un sistema de calidad adecuado que a futuro le permita poder acceder a una certificación de su servicio, ya que al apostarle a un

sistema de gestión de la calidad, con un enfoque basado en procesos, lo que se busca es que la organización articule sus procesos, procedimientos, tareas, de una forma sistémica, lográndose un mejoramiento continuo.

La aplicación de la norma está dirigida a empresas que:

- ✓ Buscan ser más competitivas diferenciándose por el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Pretenden dar confianza a los proveedores.
- ✓ Quieren satisfacer a sus clientes.

Así, bajo esta perspectiva, se puede concluir que SEGUROS UNIDOS S.A. en su búsqueda por satisfacer al cliente y por incrementar sus niveles de competitividad en el mercado, la mejor opción que tiene es desarrollar un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2008, mediante el cual le pueda garantizar al cliente las siguientes características en la prestación de su servicio:

Tabla 12 Características

<b>Accesibilidad</b>	<b>Credibilidad</b>	<b>Honestidad</b>
<b>Precisión</b>	Puntualidad	Formalidad
<b>Cortesía</b>	Eficiencia	Rapidez de respuesta

Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

### **5.08.08.02 Familia de normas ISO**

#### **ISO**

La organización Internacional de Normalización, ISO, nace luego de la de la Segunda Guerra Mundial, pues fue creada en 1946. Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales, a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional. (Berón, Estado de Evolución de las Normas ISO, 2010, pág. 74)

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de más de 146 países, sobre la base de un miembro por el país, con una secretaría central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. Debido a que ISO ("International Organization for Standardization") puede tener diferentes acrónimos según el idioma ("IOS" en inglés, "OIN" en francés por Organisation internationale de normalisation), sus fundadores decidieron darle también un nombre corto que sirviera para todos los propósitos. Escogieron "ISO", derivado del Griego isos, que quiere decir "igual". Sin importar el país, cualquiera que sea el idioma, la forma corta del nombre de la organización siempre es ISO16 . Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional; en consecuencia, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país. (Consultores, 2013)

#### **ISO 9000.**

La norma ISO 9000, versión 2008, es una herramienta útil para adelantar procesos de implementación de un sistema de gestión de la calidad, cuyo objetivo es

satisfacer las necesidades de los clientes. A partir de la actualización 2000, la serie de norma ISO 9000 consta de:

- ✓ ISO 9000, que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de gestión de calidad.
- ✓ ISO 9001, que establece los requisitos por cumplir y es la única norma de certificación.
- ✓ ISO 9004, que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.



Figura 16 Sello ISO 9001  
Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marcayata

## ISO 14000

Sistema que busca asegurar la conservación del medio ambiente. La ISO 14000 no es solo una norma, sino que forma parte de una familia de normas que se refieren a la gestión ambiental aplicada a la empresa, cuyo objetivo consiste en la estandarización de formas de producir y prestación de servicios que protejan el medio ambiente. ISO 14000 se centra en la organización y ofrece un conjunto de estándares basados en procedimientos y pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental. . (Herrera T. J., 2010, pág. 46)

### **5.08.08.03 Estructura de la ISO 9001:2008**

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización. (Herrera T. J., 2010, pág. 78)

La norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de que produzca bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad. Los principios son genéricos y será necesario adaptarlos a cada empresa según sus características.

Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa, a la realización de o prestación del servicio. La norma describe los 8 principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Gestión de procesos.
- Gestión sistemática.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores.

La norma ISO 9001:2008 mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de gestión de la calidad, a la vez que seguirá siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado. (Fernandez, 2007, pág. 65)



Figura 17 ISO 9001-2008  
Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marcayata

Si bien los cambios abarcan prácticamente la totalidad de los apartados de la norma, éstos no suponen un impacto para los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones basadas en la ISO 9001:2000, ya que fundamentalmente están enfocados a mejorar o enfatizar aspectos como:

- ✓ Importancia relevante del cumplimiento legal y reglamentario.
- ✓ Alineación con los elementos comunes de los sistemas ISO 14001.
- ✓ Mayor coherencia con otras normas de la familia ISO 9000.
- ✓ Mejora del control de los procesos subcontratados.
- ✓ Aumento de comprensión en la interpretación y entendimiento de los elementos de la norma para facilitar su uso.
- ✓ Eliminación de ambigüedades en el tratamiento de algunas actividades.

Algunos de los cambios más significativos son:

Tabla 13 Cambios

Cambios	
Apartado de la norma	
Requisitos Generales.	Se sustituye el término “identificar” por “determinar” y se incorpora el matiz de “cuando sea aplicable”. Se sustituye “el control sobre dichos procesos” por “el tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos”, e “identificado” por definido.
Responsabilidad de la Dirección.	Se matiza que el representante tiene que ser un miembro de la dirección de la organización.
Gestión de los Recursos.	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos debe de ser competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia. Proporcionar formación para lograr la competencia necesaria, cuando aplique. Asegurarse que la competencia necesaria se ha logrado (no la efectividad de las acciones tomadas).
Generalidades.	Se sustituye “calidad del producto” por “conformidad con los requisitos del producto”. La conformidad de los requisitos puede verse afectada por el personal que desempeña las tareas.
Ambiente de trabajo.	Se incorpora una aclaración sobre lo qué es “ambiente de trabajo” como las condiciones en las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo.
Planificación del diseño y desarrollo.	Se aclara la forma de cómo llevar a cabo y registrar la revisión, la verificación y la validación del diseño. De forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada.
Satisfacción del cliente	Se aclara las distintas fuentes que se pueden usar para el seguimiento de la percepción del cliente: encuestas, datos del cliente, análisis de pérdida de negocio, felicitaciones, informes de comerciales...
Seguimiento y medición de los procesos.	Se aclara que el tipo y grado de seguimiento y medición debe estar relacionado con el impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y la eficacia del sistema.

Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

Los certificados emitidos en base a ISO 9001:2000 tienen el mismo reconocimiento que los emitidos con la nueva norma. No obstante existe un periodo para que las organizaciones puedan migrar sus certificados después de una auditoría rutinaria de seguimiento o renovación.

#### ***5.08.08.04 Sistemas de gestión de calidad***

El propósito de un sistema de calidad es permitir conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma. (Vértice, 2009, pág. 36)

El sistema de calidad es una herramienta y, como cualquier herramienta, puede ser un activo valioso (o puede ser maltratada, abandonada o mal empleada). Dependiendo de la estrategia, los sistemas de calidad le permiten alcanzar todas las metas de calidad. Tienen un propósito similar a los sistemas de control financiero, sistemas de tecnología de información, sistemas de control de inventarios y sistemas de dirección de personal.

Estos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que, si se siguen y mantienen, proporcionarán los resultados deseados. Ya se trate de gestionar costos, inventarios, personal o calidad, se necesitan sistemas para enfocar el pensamiento y el esfuerzo de las personas hacia los objetivos prescritos. Los sistemas de calidad se enfocan en

la calidad de lo que la organización produce, no considerando a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo. (Fernández, 2011, pág. 49)

## ISO 9001



Figura 18 Sello ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad  
Fuente: Seguros Unidos S.A  
Elaborado por: Diego Marçayata

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

(Taylor, 2012), que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado. Sullivan (1994) define el mejoramiento continuo como un esfuerzo para aplicar mejoras en lo que se entrega a los clientes en cada área de las organizaciones. Para Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Para la ISO, el termino se emplea para indicar que el empresario debería mejorar su sistema de gestión de la calidad donde encuentre oportunidad, exista justificación, cultura de la calidad y se cuente con los recursos necesarios para dicha

mejora, lo cual no significa que el empresario debería mejorar simplemente por mejorar pues el mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. (Consultores, 2013, pág. 74)

El concepto de la gestión de calidad es bastante reciente, de principios de los años noventa, de lo que se llamó Calidad Total se ha evolucionado a partir de los Círculos de Calidad, y ahora nuevamente están surgiendo nuevas configuraciones. En la Gestión de Calidad, el trabajo no representa una carga si no una satisfacción aportando unos valores personales determinados. (Fernandez, 2007)

El modelo que puede verse como algo abstracto e irrealizable para algunas empresas y organizaciones, como una utopía, es algo realizable mediante actuaciones concretas y que se manifiesta desde la primera tarea hasta la conducta directiva. Un sistema de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad, en procura de satisfacer plenamente al cliente de la organización. (Fernández, 2011)

La dirección de las empresas deberá desarrollar, establecer e implantar un sistema de calidad con los medios necesarios para que puedan cumplirse las políticas y objetivos establecidos.

La empresa SEGUROS UNIDOS S.A. ha decidido entrar en un proceso de certificación para obtener mayores ventajas competitivas en el mercado

internacional, además de obtener una mejor calidad de su servicio; de la mano de esto se contempla que muchas de las operaciones que se realizan se hacen con la experiencia de la gente que lleva muchos años en la compañía, por lo que es importante para la empresa, recopilar toda esa información de la mejor manera y asegurarse que se aplique el proceso siempre de la misma forma.

También considera que por medio de la norma ISO 9000 va a obtener una comunicación más efectiva en toda la compañía y a la vez permitir la reducción en costos, mejor documentación de sus procesos, mayor uniformidad en las operaciones y una mayor productividad. (Muñoz, 2005)

Cada empresa constituye una creación particular, una inversión específica, porque tiene sus propias características, sus medios, objetivos, etc. La empresa es una organización social que utiliza recursos con el fin de alcanzar determinados objetivos.

Es una organización social por ser una asociación de personas, que trabajan en conjunto para explotar algún negocio. Las empresas bien dirigidas tienden a sobrevivir y crecer. El crecimiento significa aumento de tamaño y consecuentemente de complejidad, necesitan ser administradas para tener éxito en su gestión y a medida que crecen administrarlas se hace más complicado.

La certificación en las empresas representa un mejor posicionamiento en el mercado con carácter estratégico con el resto de competidores que no han realizado este proceso, la empresa alcanza una ventaja competitiva hacia sus clientes resumidos así:

- Calidad de los productos y servicios: que cumplan y superen las expectativas de los clientes.
- Costos: Elaborar productos o brindar servicios con precios competitivos.
- Flexibilidad: Reflejado en menores tiempos de entrega y mayor gama de productos.

Como consecuencia se logra mantener satisfechos a los clientes y por supuesto un mejor posicionamiento en el mercado.

Como ya se ha mencionado, en administración no existen modelos ni fórmulas mágicas y es por ello que además de los sistemas de Gestión de Calidad es necesario acudir a otras teorías que permitan complementar y ayudar para un manejo eficiente y competitivo de la empresa, a continuación se hace un esbozo de lo más pertinente en esta investigación:

- El Desarrollo Organizacional
- Cultura y ambiente organizacional
- Servicio al cliente
- Control total de la calidad

Establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad, adquiriendo la norma NTC ISO 9001:2000 para organizar y controlar los diferentes registros; diseñando un manual de calidad el cual incluya un mapa de procesos, la caracterización y estandarización de los mismos, la filosofía corporativa, los criterios y métodos para ejercer control sobre los procesos, la información y

recursos necesarios para el apoyo y seguimiento de estos procesos de acuerdo a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000, lo cual le permitirá una mejora continua y eficaz a la organización.

Concientizar al personal de SEGUROS UNIDOS S.A.. de la importancia del sistema de gestión de calidad y de sus beneficios, mediante la difusión del manual de calidad a través de charlas, volantes, murales, incentivos, etc. para que se sientan parte fundamental del proceso de certificación.

### **Gestión de los recursos**

- ◆ Estructurar y mejorar el área de Talento humano, contratando un profesional en el área, que se encargue de elaborar un diseño de cargos de acuerdo a la capacidad y talento del personal de la maderera, planear una evaluación del desempeño semestral de acuerdo al cargo y las funciones asignadas.

- ◆ Desarrollar programas de capacitación y motivación acorde a las necesidades de SEGUROS UNIDOS S.A., realizando convenios con el SENA, Cajas de Compensación y la Universidad del Valle, presupuestando el costo de esta capacitación anualmente.

## **CAPÍTULO VI**

### **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **6.01 Recursos**

La palabra recurso hace mención al aprovechamiento o a la satisfacción brindada por un medio o adquisición, es el medio o proceso de cualquier índole que, a falta de necesidad, funciona para conseguir lo que se quiere o pretende. También hace alusión a acción y efecto de recurrir. Recursos se le puede llamar a los bienes y adquisiciones obtenidas o medios de vida. Y esta puede ser empleada en distintos ámbitos. (Kanuk, 2005)

En el área de economía, los recursos son los medios materiales de los que se puede disponer para la producción de bienes. Los recursos humanos es la fuente de trabajo originario de las personas para llevar a cabo una actividad o proyecto, los recursos materiales son bienes perceptibles y concretos que dispone una empresa para lograr sus objetivos como, por ejemplo: materia prima, instalaciones, herramientas, etcétera. (Kanuk, 2005)

##### **6.01.01 Recursos humanos**

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y

ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas. (Galicía, 2013)

Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita.

Claro que, para esto, también la empresa u organización debe ofrecer buenas condiciones laborales: en principio, un correcto ambiente de trabajo que permita el desarrollo normal y cómodo de las actividades, y algunas otras condiciones que los futuros trabajadores siempre considerarán: posibilidades de progreso dentro de la organización, capacitación permanente, premios por logros, incentivos, entre otras cosas.

- Gerente general
- Gerente administrativo
- Gerente nacional de talento humano
- Contadora general
- Departamento legal
- Departamento de cobranzas
- Caja general
- Colaboradores en general.

#### **6.01.02 Recursos Materiales**

Son los bienes tangibles o concretos que disponen una empresa u organización con el fin de cumplir y lograr sus objetivos como: instalaciones, materia prima, equipos, herramientas, entre otros. (Galicía, 2013)

- Computadores
- Impresoras
- Teléfonos
- Perforadoras
- Grapadoras.

### ***6.01.02.01 Clasificación de los Recursos Materiales***

#### ***6.01.02.01.01 Recursos de transformación***

Los recursos de transformación son aquellos que se manipulan para elaborar otros recursos. Los recursos de transformación intervienen de forma directa como: las maquinarias, herramientas, equipos y de forma indirecta como: terrenos, edificios, muebles, vehículos.

#### ***6.01.02.01.02 Los Recursos de Utilización***

Los recursos de utilización son aquellos que son procesados por los recursos de transformación como la materia prima y que sirven de apoyo para las actividades de la empresa como:

- Combustible,
- Elementos de aseo,
- Papelería,
- etc.

Contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de las organizaciones. La administración debe tener en cuenta que se debe

encontrar un punto óptimo de recursos materiales, lo que no significa que se deba aumentar la cantidad o la calidad de los recursos materiales en exceso, debido a que esto representaría un elevado costo de oportunidad. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que los recursos materiales deben ser adecuados para los recursos humanos con los que cuenta la organización. La ubicación de las plantas productivas y de los puntos de venta también juega un rol fundamental, ya que determinan los recursos humanos con los que se contarán y los costos de transporte de insumos y productos, como también los servicios disponibles para la organización. (Muñoz, 2005)

### **6.01.03 Recursos Financieros**

Para el proyecto es preciso contar con los recursos financieros que permitan cubrir las necesidades de inversión en activos fijos, intangibles y capital de trabajo, por lo que el presente proyecto necesitará de financiamiento ya que la inversión total no costeará con capital propio, valores que seránpreciados en el Estudio Financiero.

### **6.02 Presupuesto**

Un presupuesto es un objetivo de operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios.

En otras palabras, al realizar un presupuesto es simplemente sentarse a planear lo que quieres hacer en el futuro y expresarlo en dinero. Un ejemplo son los viajes. Uno se pone a planear, entre otras cosas, cuánto hay que gastar en pasajes o

gasolina, comidas y hospedaje. Y ya que has visto todo eso, entonces sabrás cuánto necesitas ahorrar y, por lo tanto, cuándo te podrás ir.

Por lo tanto, cuando haces un presupuesto para tu empresa, en realidad lo que estás haciendo es planear a futuro. Entonces te preguntas cuánto piensas vender, qué necesitas hacer para lograrlo, cuánto tienes que gastar y, lo mejor de todo, sabrás cuánto vas a ganar en un periodo.

Tabla 14 Presupuesto

PRESUPUESTO						
N° ACTIVIDAD	DETALLE	CANT.	VALOR UNI.	SUB TOTAL	IVA 12%	COSTO TOTAL
<b>Hojas</b>	Resma	1	3.07	3.07	0.43	\$ 3.50
<b>Impresiones</b>	Manuales	2	7.50	15.00	1.80	\$ 16.80
<b>Esferos</b>	Color Azul	6	0.35	2.10	0.25	\$ 2.35
<b>Flyers</b>	Normas Internacionales ISO	48	0.53	25.44	3.05	\$ 28.49
<b>Enfocus</b>	Alquilado	1	14.00	14.00	1.68	\$ 15.68
<b>Transporte</b>	Taxi	2	4.39	8.78	1.05	\$ 9.83
<b>Anillados</b>		2	3.35	6.70	0.80	\$ 7.50
<b>Flash Memory</b>	4 Gigas	1	9.64	9.64	1.16	\$ 10.80
	<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>42.83</b>	<b>84.73</b>	<b>10.22</b>	<b>\$ 94.95</b>
					<b>3%</b>	\$ 2.85
					<b>Imprevistos</b>	
					<b>TOTAL=</b>	<b>\$ 97.80</b>

**Fuente:** Seguros Unidos S.A

**Elaborado por:** Diego Marçayata

### 6.03 Cronograma

Una posible definición de cronograma sería una lista de elementos o procesos de un proyecto en la cual se incluyen además sus fechas previstas de comienzo y final.

El cronograma únicamente incluye información acerca del tiempo destinado al proyecto y a cada una de sus fases. No comprende otras características relacionadas con la planificación del proyecto como podría ser el alcance, su coste, los recursos necesarios, etcétera.

Un cronograma es, en gestión de proyectos, una lista de todos los elementos terminales de un proyecto con sus fechas previstas de comienzo y final. Un diagrama de Gantt. Hay también herramientas libres y de código abierto para la generación de cronogramas de proyecto disponibles para la mayoría de plataformas, ofreciendo oportunidades para la creación de listas de tareas, la asignación de recursos, precedencias y diagramas de Gantt. y nos ayuda a ver desde un punto diferente existen varios tipos de cronogramas y lo más utilizados son el de actividades de proyectos o mejor dicho un calendario de proyectos en el que se anotara la información que se va a hacer en los días correspondientes del proyecto.

Tabla 15 Cronograma

CRONOGRAMA		ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE														
MES	SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4											
ACTIVIDAD																																				
CAPITULO 1: ANTECEDENTES																																				
	Contexto	█																																		
	Macro	█	█																																	
	Meso	█	█																																	
	Micro	█	█																																	
	Justificación		█																																	
	Definición del problema central Matriz T			█																																
CAPITULO 2: ANALISIS DE INVOLUCRADOS																																				
	Mapeo de involucrados					█	█	█	█																											
	Matriz de análisis de involucrados						█	█	█																											
CAPITULO 3: PROBLEMAS Y OBJETIVOS																																				
	Árbol de problemas							█	█																											
	Árbol de objetivos								█	█																										
CAPITULO 4: ANALISIS DE ALTERNATIVAS																																				
	Matriz de análisis de alternativas									█																										
	Matriz de análisis de impacto de los objetivos									█																										
	Diagrama de estrategias										█																									
	Matriz de marco lógico										█	█																								
CAPITULO 5: PROPUESTA																																				
	Antecedentes de la propuesta												█																							
	Descripción													█																						
	Formulación del proceso de aplicación de la propuesta														█																					
CAPITULO 6: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS																																				
	Recursos																																			
	Presupuesto																																			
	Cronograma																																			
CAPITULO 7: ONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																																				
	Conclusiones																																			
	Recomendaciones																																			

**Fuente: Investigación de Campo**  
**Elaborado por: Diego Marçayata**

## CAPÍTULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 Conclusiones

Dentro de las Normas ISO, existen tres normas que las empresas pueden tomar como modelo para desarrollar y aplicar un sistema de calidad, son las normas ISO 9001, 9002 y 9003, son importantes y los únicos que las empresas pueden utilizar para obtener la certificación a través por un Organismo competente e independiente.

El medio escrito presenta indudables ventajas frente a otras modalidades de difusión del conocimiento.

Las compañías que abordan la tarea de la documentación del manual de calidad para el sistema de calidad con la suficiente preparación, con una planificación adecuada y con sentido común no tienen problemas, solamente se puede tener ventajas en la cual se está indicando en el manual.

Las Normas ISO se desarrollan como respuesta a los retos de una creciente globalización de los mercados y ha sido ampliamente aceptado.

La calidad se incorpora a un servicio en un sistema moderno de la Empresa SEGUROS UNIDOS S.A., basándose a las necesidades de los clientes, la calidad se define primero sobre el papel en forma de diseño.

La implementación del manual de calidad según las normas ISO mejora la confianza entre los clientes, mejor calidad del servicio y quejas de los clientes.

Los trabajadores no deben ser tratados como un recurso o herramienta más de la actividad económica, por el contrario, deben ser considerados como verdaderos socios con intereses de la empresa.

El manual de Normas ISO asegura que las operaciones se realizan ordenadamente y de forma coordinada, sirve como norma autorizada de referencia para la implantación del sistema de calidad.

El manual de Normas ISO es importante por formar a los empleados respecto a los elementos del sistema de calidad y hacer que sean conscientes del impacto de su trabajo en la calidad global del servicio, esto ayuda a que los empleados se orienten hacia la calidad.

## **7.02 Recomendaciones**

Se recomienda la colaboración de alta Dirección, dar a conocer las fortalezas que conlleva trabajar bajo un Sistema de Gestión de Calidad logrando la integración de las demás empresas.

Se sugiere capacitar a los trabajadores más idóneos en la utilización de las técnicas estadísticas que ayudaran a controlar y detectar puntos críticos en los procesos involucrados en la empresa de SEGUROS UNIDOS S.A.

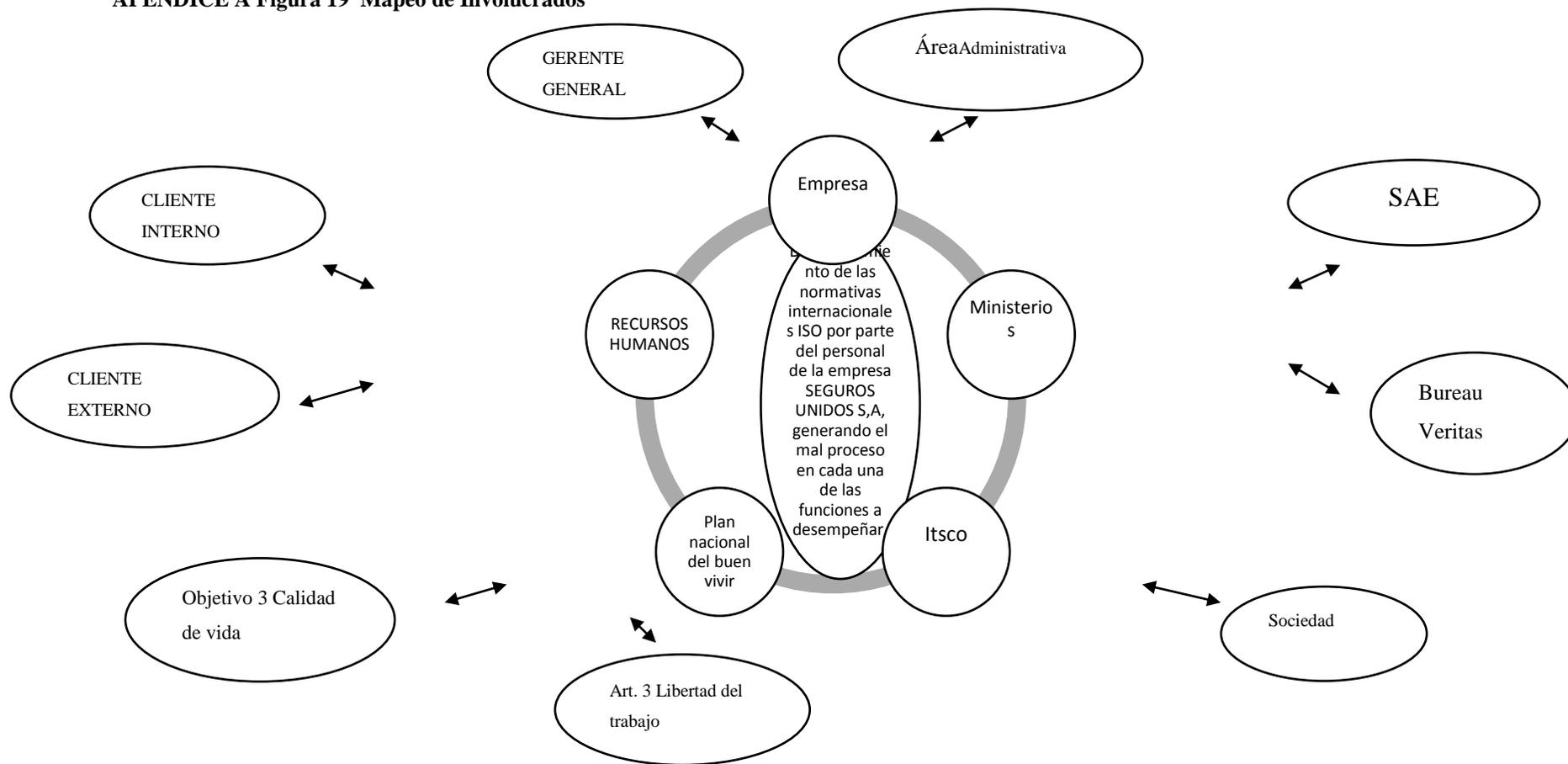
Se recomienda implementar proyectos con la mejora con el objetivo de poner en marcha nuevas formas de realizar las actividades dentro de los procesos de la Empresa SEGUROS UNIDOS S.A. y mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la Empresa.

Se sugiere poner en práctica lo establecido en el manual que fue desarrollado en beneficio de la empresa y definir el cronograma de implementación.

Se recomienda generar parámetros que midan la calidad del plan de estudio, de los empleados que conforman la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. todo esto enfocado en los objetivos e intencionalidad que pregona la empresa en conjunto con la metodología de dirigir y condiciones de trabajo en que se desarrolla el proceso.

# ANEXOS

**APÉNDICE A Figura 19 Mapeo de Involucrados**



**Fuente: Investigación de Campo**  
**Elaborado por: Diego Marçayata**

APÉNDICE B Tabla 16 Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
<b>La no calificación de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. para la certificación de las normas ISO, poniendo en peligro la economía, y el desarrollo de la misma.</b>	Desconocimiento sobre los beneficios sociales e institucionales de las normas ISO, por parte de los colaboradores de la empresa.				Dar a conocer los beneficios sociales e institucionales en la obtención de la calificación y Obtener personal eficiente y eficaz en su puesto de trabajo generandouna mayor productividad en la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
<b>Elaboración de una guía de las normas ISO para el buen funcionamiento de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A</b>	1	5	4	2	No obtener información completa por parte del área de administración y de recursos humanos que permita elaborar una guía de normas ISO de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.
<b>Implementar nuevas herramientas y procesos tomando en cuenta las normativas internacionales para tener un personal calificado.</b>	2	4	4	2	Desconocimiento de las normas ISO y su importancia por parte de las diferentes áreas de la empresa. Generando un bloqueo En los procesos actuales.
<b>Contribuir a que la empresa posea personal altamente calificado.</b>	2	4	4	2	Contratación de personal que no cumpla los perfiles para cada una de los puestos de trabajo y el desconocimiento de las normas a seguir.
<b>Motivar e incentivar a los colaboradores de la empresa sobre los beneficios que traerá la elaboración de dicha guía.</b>	1	4	5	3	Resistencia al cambio por parte de los colaboradores de la empresa negándose a seguir los nuevos parámetros y procedimientos que dictan las normas internacionales ISO.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Diego Marçayata

**APÉNDICE C Tabla 17 Matriz de Análisis de Involucrados**

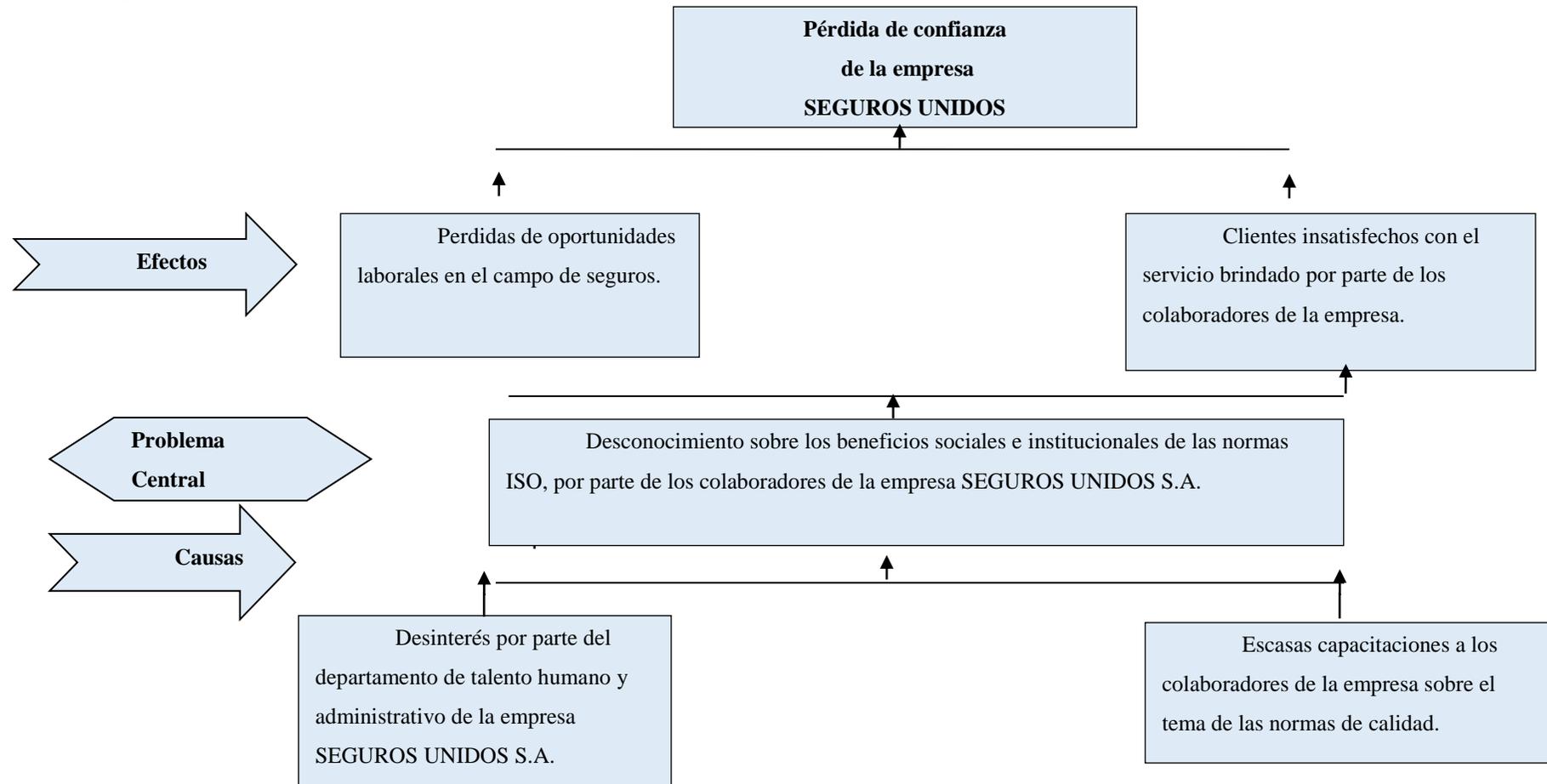
Actores de Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
<b>SAE</b>	Dar a conocer sobre la importancia de la acreditación de las normativas internacionales por parte de la empresa, para el desarrollo institucional.	Desconocimiento de las normas internacionales por parte de las diferentes áreas de la empresa.	(SAE) de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2006 (CR GA01), Guías y Políticas del SAE en su edición vigente, para las distintas actividades. Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, publicada en Registro Oficial el 22 de febrero de 2007.	Acreditar a la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. sobre las normativas internacionales ISO,	La no acreditación de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. y la pérdida de confiabilidad de cada uno de sus colaboradores y clientes en general.
	Disminuir el desconocimiento de las normativas internacionales ISO por parte del personal de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.	Mala información del personal sobre la importancia de la acreditación y sus ventajas al obtener tan importante nombramiento.	Bureau Veritas Certification Holding SAS Francia: ISOTS 16949 (IATF), CDM (UNFCCC), SA8000 (SAAS), ISO9001, IRIS (UNIFE) y Bureau Veritas Certification Holding SAS UK Branch: ISO9001, ISO14001, ISO22001, FSCC, BRC, ISO 27001, EMAS, EN9100 / 9110/9120, CELE (Reino Unido).	Acreditar a todas las empresas del Ecuador con la acreditación de las normativas internacionales ISO.	No contar con la colaboración de cada departamento, tanto administrativo y de talento humano generando una mala información de la normativa.

<b>EMPRESA</b>	<p>Contar con una normativa internacional que nos permita crecer institucionalmente a nivel nacional e internacional.</p>	<p>Desinterés por parte de la alta gerencia para dar a conocer las normativas internacionales, sus ventajas y facilidades.</p>	<p>Políticas de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. política N4 “Es garantizar un ambiente laboral, optimo e idóneo al talento humano para el buen desempeño de las actividades diarias. Código de trabajo Art. 42 obligaciones del empleador</p>	<p>Desarrollar e implementar una herramienta a cada uno de los colaboradores de la empresa, cumpliendo las normativas ISO.</p>	<p>Disminución de la productividad dentro de las diferentes áreas de trabajo afectando al cliente interno y externo en la no calificación de las normas ISO.</p>
----------------	---	--	--	--	--

<b>ITSCO</b>	<p>Implementar una guía sobre lo que significa la importancia de la calificación de una empresa a las normativas internacionales ISO.</p>	<p>No contar con la suficiente información sobre las normas ISO, y su importancia, en cada una de ellas.</p>	<p>Ley de educación de las Universidades y Escuelas Politécnicas suspendidas por el consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior (CEAACES) registro oficial 913</p>	<p>Contar con una guía precisa y entendible para cada uno de los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.</p>	<p>No culminar con éxito la guía informativa por la no colaboración de la empresa.</p>
--------------	---	--	---	--	--

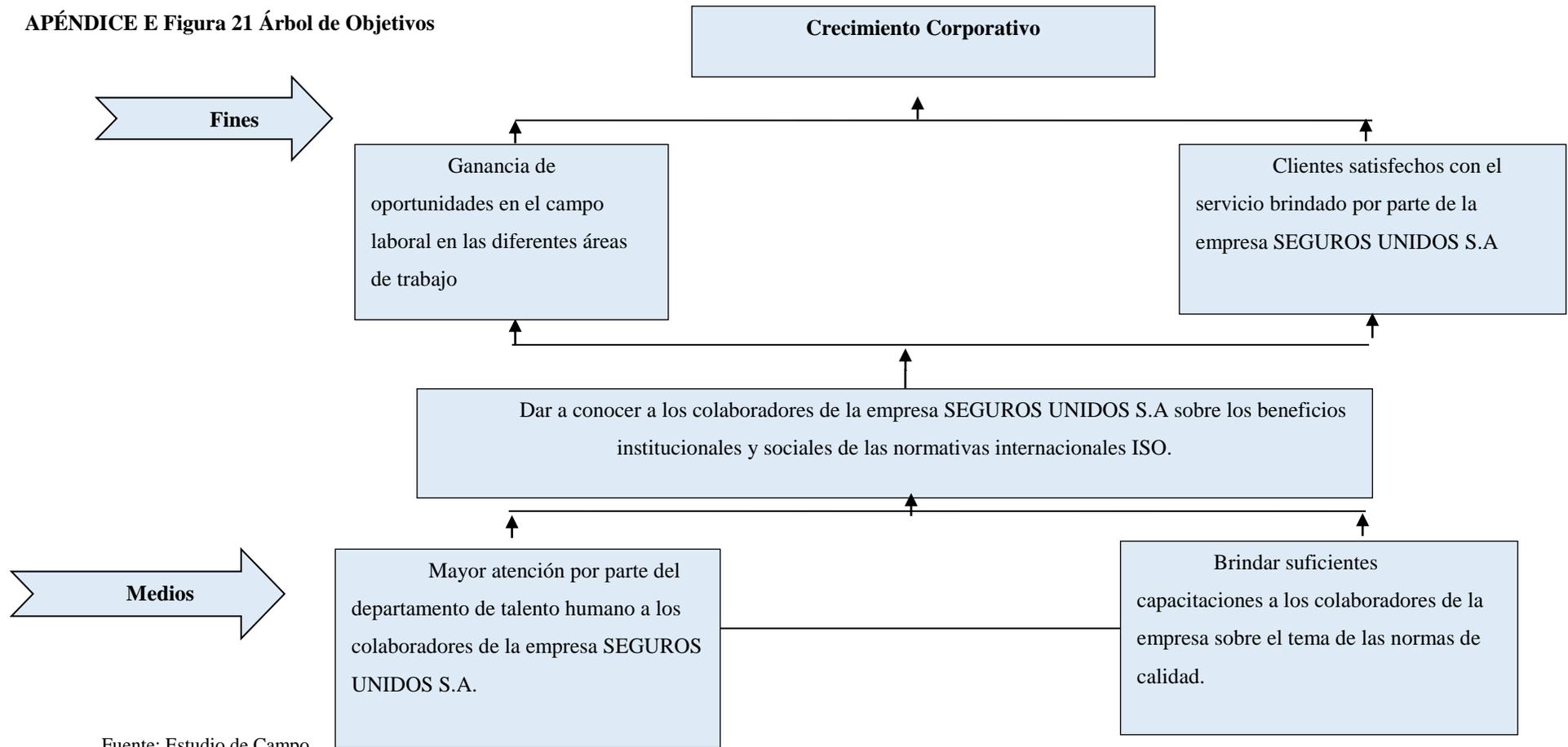
**Fuente: Estudio de Campo**  
**Elaborado por: Diego Marçayata**

APÉNDICE D Figura 20 Árbol de Problemas



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Diego Marçayata

APÉNDICE E Figura 21 Árbol de Objetivos



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Diego Marçayata

**APÉNDICE F Tabla 18 Matriz de Análisis de Alternativas**

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad social	Factibilidad Política	Total	Categoría
<b>Mayor atención por parte del departamento de talento humano a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.</b>	5	5	5	5	5	25	Alta
<b>Brindar suficientes capacitaciones a los colaboradores de la empresa sobre el tema de las normas de calidad.</b>	5	5	4	5	5	24	Alta
<b>Dar a conocer a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A sobre los beneficios institucionales y sociales de las normativas internacionales ISO.</b>	5	5	4	5	5	24	Alta

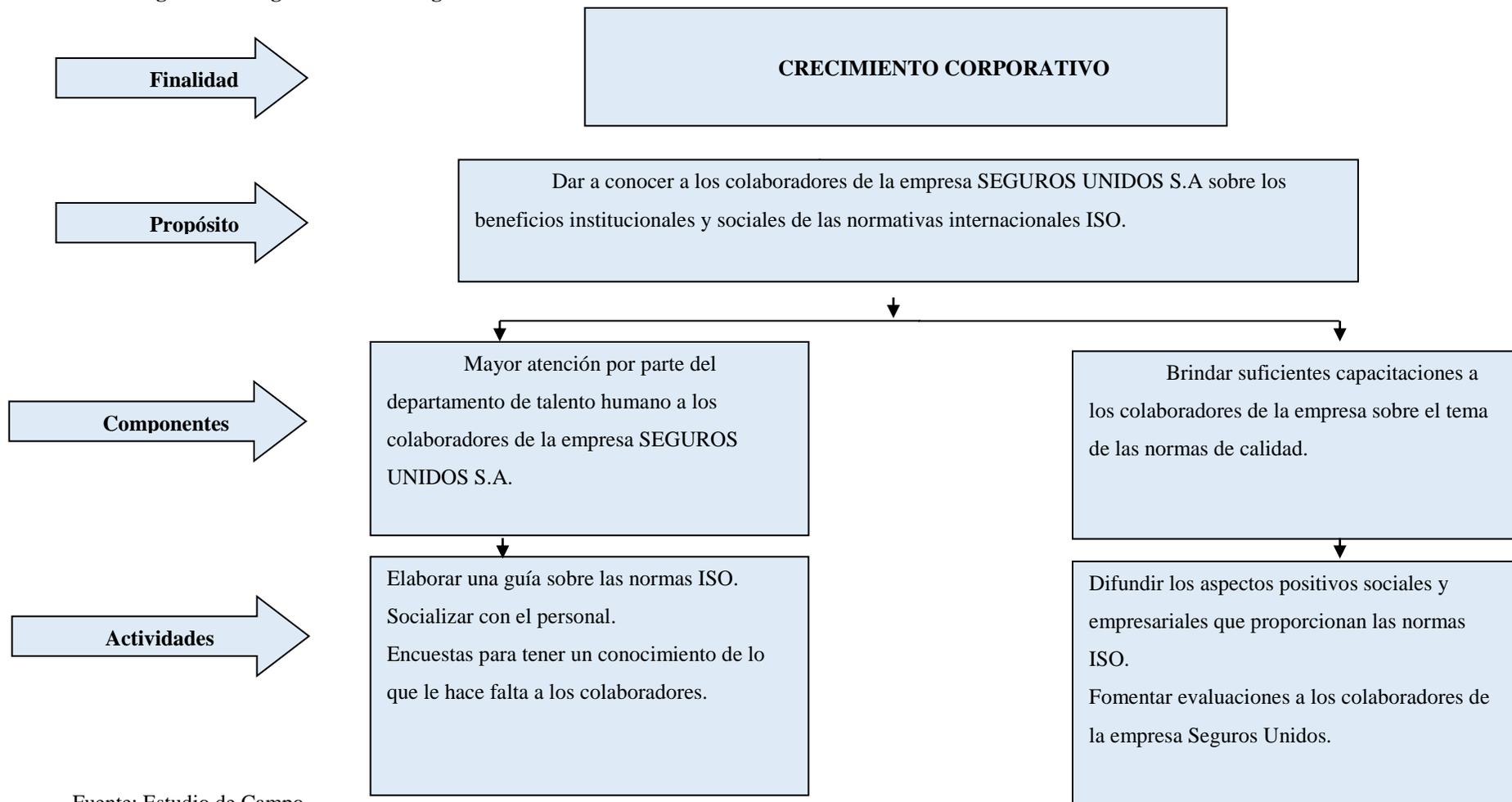
Fuente: Estudio de Campo  
 Elaborado por: Diego Marcayata

**APÉNDICE G Tabla 19 Matriz de Análisis de impacto de objetivos**

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
<b>Mayor atención por parte del departamento de talento humano a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.</b>	Manejo adecuado en el proceso de atención y colaboración de parte del departamento (5)	Evitar la discriminación en el proceso de brindar atención en el área de talento humano (5)	Contar con el personal satisfecho en su lugar de trabajo (5)	Contar con procedimientos adecuados para el desempeño de las actividades a realizar en cada puesto de trabajo (5)	Control al Dep. Recursos Humanos si se cumple las nuevas herramientas establecidas (4)	24	Medio Alto
<b>Brindar suficientes capacitaciones a los colaboradores de la empresa sobre el tema de las normas de calidad.</b>	Empresa reconocida por el tipo de capacitaciones que brinda a sus empleados. (5)	Respeto de los colaboradores sin distinción de genero (5)	Buen ambiente laboral dentro de la empresa (5)	Trabajadores que desarrollen sus actividades de una manera eficiente (5)	Personal comprometido con los objetivos de la empresa (4)	24	Medio Alto
<b>Dar a conocer a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A sobre los beneficios institucionales y sociales de las normativas internacionales ISO.</b>	<b>Mayor productividad en la empresa y en cada una de sus áreas contando con personal altamente calificado (5)</b>	<b>Brindar un trato equitativo a cada uno de los colaboradores de la empresa (5)</b>	<b>Buen desempeño en el área de trabajo (5)</b>	<b>Contar con personal adecuado y calificado en cada aérea de trabajo (5)</b>	<b>Participación de cada uno de los departamentos administrativos y de talento humano. (5)</b>	<b>25</b>	<b>Medio Alto</b>
<b>Total :</b>						<b>73</b>	<b>Alto</b>

Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Diego Marcayata

APÉNDICE H Figura 22 Diagrama de Estrategias



Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por Diego Marçayata

APÉNDICE I Tabla 20 Matriz Marco Lógico

FINALIDAD DEL PROYECTO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>Crecimiento corporativo.</b>	El 25% de los encuestados considera que no son perjudiciales aplicar las normas ISO para un crecimiento corporativo.	Registros estadísticos en base a las encuestas y tabulaciones realizadas al personal de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.	La colaboración por parte de los colaboradores de seguros unidos.
<b>PROPÓSITO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTO</b>
<b>Dar a conocer a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A. sobre los beneficios institucionales y sociales de las normativas internacionales ISO.</b>	El 65% de los encuestados considera que no hay una evaluación de desempeño necesaria en la empresa por lo cual la guía informativa serviría de mucho para llegar al objetivo propuesto.	Registros estadísticos en base a las encuestas y tabulaciones realizadas al personal de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.	Contar con la colaboración de los colaboradores de la organización con información sobre el conocimiento de los beneficios de las normas ISO.
<b>COMPONENTES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTO</b>
<b>Mayor atención por parte del departamento de talento humano a los colaboradores de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.</b>	El 30% de las personas encuestadas recalca que si son necesarias implementar las normas ISO en la organización, y así tener más atención.	Registros estadísticos en base a las encuestas y tabulaciones realizadas al personal de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.	Interés por parte del departamento de talento humano para que los colaboradores de la empresa conozcan la importancia de dicha guía.
<b>2.- Brindar suficientes capacitaciones a los colaboradores de la empresa sobre el tema de las normas de calidad.</b>	El 37% de los encuestados piensan que desean saber más sobre las normativas internacionales, en base a capacitaciones sobre las mismas.	Registros estadísticos en base a las encuestas y tabulaciones realizadas al personal de la empresa SEGUROS UNIDOS S.A.	Contar con las personas idóneas para capacitar al personal de la empresa.
<b>Actividad</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Medio de verificación</b>	<b>Supuesto</b>
<b>1.1-Elaborar una guía sobre las normas ISO.</b>	Flyers 28.49 Enfocus 15.68	Facturas. Recibos de caja	Presupuesto suficiente para cumplir el objetivo establecido.
<b>1.2-Socializar con cada uno de los colaboradores de la empresa.</b>	Impresiones 16.80	Notas de venta	Interés gerencial para la socialización del personal.
<b>1.3Encuestas para tener conocimiento de lo que hace falta a los</b>			

---

colaboradores).

**2.1-Difundir los aspectos positivos  
sociales y empresariales que  
proporcionan las normas ISO.**

**2.2 Fomentar evaluaciones a los  
colaboradores de la empresa  
SEGUROS UNIDOS S.A.**

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por Diego Marçayata

## Bibliografía

- Berón, L. (2010). *Estado de Evolución de las Normas ISO*. Argentina : Editorial LNS.
- Berón, L. (2010). *Gestión de Calidad*. España: Editorial Vértice.
- Consultores, S. (16 de 07 de 2013). *Consultora de Sistemas de Gestión y Normas ISO*. Recuperado el 16 de 08 de 2017, de <https://www.s bqconsultores.es/las-normas-iso-importancia-y-beneficios/>
- Fernández, E. A. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación*. Madrid : Arnomi S.A.
- Fernandez, E. N. (2007). *Archivo y Normas ISO*. México: Editorial TEA.
- Galicia, B. (07 de 05 de 2013). *buenosnegocios.com*. Recuperado el 16 de 08 de 2017, de <http://www.buenosnegocios.com/notas/368-10-pasos-implementar-normas-iso>
- Herrera, T. J. (2010). *La Gestión de Calidad en los Servicios*. España: Editorial Eumed.
- Herrera, T. J. (2010). *La Gestión de Calidad en los Servicios*. España: Editorial LTA.
- INEN. (21 de 07 de 2017). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Recuperado el 16 de 08 de 2017, de <http://www.normalizacion.gob.ec/inen-certifica-su-sistema-de-gestion-bajo-norma-iso-90012015/>
- Kanuk, L. L. (2005). *Comportamiento del Consumidor*. España: Pearson S.A.
- León, A. Q. (2009). *Normas ISO*. Apuntes: El CID Editor.
- Martinez, A. (2004). *Tamaño de Muestra y Precisión Estadística*. Almeria: Escobar Impresiones.
- Muñoz, P. A. (2005). *Utilización de Recursos*. Bogotá: Arteprint Ltda.
- Nava, V. M. (2012). *Estrategias de las Normas ISO*. México : Noriega Editores.
- Ortiz, Ó. C. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Serrano, J. S. (2010). *Calculo del Tamaño de la Muestra* . Zaragoza: Servicio de Publicaciones .
- Taylor, F. (2012). *Administración*. España: Editorial LNS.
- Unidos, S. (20 de 06 de 2017). *Seguros Unidos S.A*. Recuperado el 04 de 09 de 2017, de <http://www.segurosunidos.ec/noticia/resena-historica>
- Vértice, E. (2009). *Gestión de la Calidad* . España : Publicaciones Vértice L.A.



Quito DM ,27 de Septiembre del 2017

Señores

INSTITUTO TECNOLOGICO CORDILLERA

Presente,

Mediante el presente documento SEGUROS UNIDOS S.A. Certifica que el señor Diego Fernando Mareaysta Gaguancela con numero de cedula 1714637574 realizo la tesis en esta empresa, implementando una guía informativa sobre las normas internacionales ISO , Cumpliendo todos los requerimientos solicitados.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizo al interesado hacer uso de este documento como a bien tuviere conveniente.

Atentamente,



Maria Dolores Paredes Robalino

GERENTE NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

QUITO: Santa María E4-333 y Av. Amazonas Esq. Edificio Tanquí, 7mo. Piso • PBX: (593-2) 6007-700 - Casilla 1703-75  
GUAYAQUIL: Av. 9 de Octubre 1911 y Esmeraldas, Edificio Finarsur 9mo. Piso • PBX: (593-4) 6007-700  
CUENCA: Gran Colombia 22-252 y de los Plataneros • PBX: (593-7) 2340-000

# URKUND

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Tesis final diego fer.docx (D30461460)  
**Submitted:** 2017-09-10 15:03:00  
**Submitted By:** edwin.jara@cordillera.edu.ec  
**Significance:** 10 %

### Sources included in the report:

Tesis Diego Final (3).docx (D30386536)

### Instances where selected sources appear:

89