



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

Gestión de la Calidad y El Desarrollo Organizacional en el
“Comisariato Junior” Del Cantón Manta. Año 2016.

AUTOR:

Cedeño Zambrano José Eduardo.

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO.**

CARRERA DE SERVICIOS GERENCIALES.

MANTA, SEPTIEMBRE DE 2016

TEMA:

Gestión de la calidad y el desarrollo organizacional en el “comisariato junior” del cantón manta. Año 2016.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Una vez revisado y corregido el proyecto final de la investigación: Gestión De La Calidad Y El Desarrollo Organizacional Del “Comisariato Junior” en el Cantón Manta. Año 2016, realizado por el egresado: Cedeño Zambrano José Eduardo, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Manta, septiembre de 2016.

Lic. Oswaldo Mero Delgado

TUTOR

AUTORÍA

Yo, CEDEÑO ZAMBRANO JOSÉ EDUARDO, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que no ha sido presentado a ningún grado habiendo consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Cedeño Zambrano José.

AUTOR

DEDICATORIA

Este proyecto investigativo es dedicado a mi hijo Cedeño Meza José Jahir, por ser mi inspiración para seguir creciendo profesionalmente, darle ejemplo de superación y pueda seguir por el camino que le voy forjando para ser una persona de bien.

Cedeño Zambrano José Eduardo.

RECONOCIMIENTO

Reconocimiento a Dios por permitirme existir y ser una persona de bien por enviar bendiciones a mi vida y ser siempre ese amigo fiel de todo ser humano.

A los docentes de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, que con sus conocimientos, consejos recibidos ayudaron a la elaboración de este proyecto investigativo.

A mi Madre y mi Padre que con su amor y ejemplo supieron encaminar mi vida, a mi esposa por ser mi amiga, confidente y estar conmigo en los momentos buenos y malos, a mi hijo por todo ese amor brindado y ser mi inspiración.

Cedeño Zambrano José Eduardo.

ÍNDICE

TEMA:	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
1. DATOS GENERALES.	1
1.1 TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.	1
1.2 TIPOLOGÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.	1
1.3 ÁREA DEL CONOCIMIENTO.	1
1.4 DURACIÓN DEL PROYECTO.	1
2. OBJETIVO GENERAL.	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.	2
4.1. INTRODUCCIÓN.	2
4.2 Marco teórico.	5
4.2.1 Antecedentes investigativos.	5
4.2.2. Fundamentación filosófica.	6
4.2.3. Fundamentación legal.	8
4.2.4 Fundamentación teórica.	10
4.2.4.1 Gestión de Calidad	10
4.2.4.1.2 La importancia de la gestión de la calidad	12
4.2.4.1.3 Principios de la gestión de la calidad	13
4.2.4.1.4 Beneficios de la gestión de calidad	15
4.2.4.1.5 La organización y los sistemas de gestión de la calidad	16
4.2.4.1.6 Ventajas y riesgos en la gestión de la calidad	17
4.2.4.1.7 La organización en la gestión de la calidad	19
4.2.4.1.8 Sistema de gestión de la calidad (SGC)	20
4.2.4.1.9 Fases de implementación de un (SGC)	21
4.2.4.2 Desarrollo organizacional	22
4.2.4.2.1 Valores del Desarrollo Organizacional	24

4.2.4.2.2 Características del desarrollo organizacional	25
4.2.4.2.3 Etapas del desarrollo organizacional	26
4.2.4.2.4 Objetivos del desarrollo organizacional	27
4.3 Preguntas de investigación	28
4.4 Justificación	28
4.5. Metodología	28
4.6. Resultados esperados	32
5. Bibliografía	33
6. Enunciación de la propuesta	34

1. DATOS GENERALES.

1.1 TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Gestión de la calidad y el Desarrollo Organizacional del “Comisariato Junior” del Cantón Manta. Año 2016.

1.2 TIPOLOGÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Investigación básica.

1.3 ÁREA DEL CONOCIMIENTO.

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: Educación Comercial y Administración.

1.4 DURACIÓN DEL PROYECTO.

Fecha de inicio: Diciembre 2016

Fecha de culminación: Diciembre 2017

2. OBJETIVO GENERAL.

Conceptualizar los términos Gestión de la calidad y Desarrollo Organizacional en la Empresa “Comisariato Junior Manta”, año 2016.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a) Determinar tipos de Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional.

- b) Establecer características de tipos de gestión y desarrollo organizacional.
- c) Identificar procesos de Gestión de Calidad y Desarrollo Organización.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.

4.1. Introducción.

Se realiza el presente proyecto de investigación con el fin de conocer cómo se efectúa la gestión de calidad en el Comisariato Junior del Cantón Manta, cuya actividad principal y fuente de ingreso es la venta de artículos de primera necesidad y otros productos misceláneos, teniendo como objetivo brindar una gama de productos de calidad, que satisfagan las necesidades de su mercado meta, es decir sus clientes reales y potenciales, a su vez ser más competitivos y rentables, donde se debe dar a conocer la importancia en mejorar el desarrollo organizacional para incrementar la productividad como la atención que ejerce a los clientes.

El principal objetivo del presente proyecto de investigación es el de conceptualizar los términos Gestión de Calidad para mejorar el Desarrollo Organizacional realizando importantes cambios y beneficios estratégicos manteniendo un correcto desempeño organizacional en la empresa Comisariato Junior, a fin de conocer y mejorar los niveles gestión de calidad, brindando un mejor desarrollo laboral; al existir un adecuado ambiente laboral

se brinda una mejor atención al público, garantizando el fortalecimiento de las relaciones personales e interpersonales de los trabajadores.

Con el propósito de que dicho Sistema de Gestión de Calidad le sirva de instrumento a la Gerencia para aplicar directrices y objetivos en materia de calidad que rijan la empresa, así desarrollar actividades, procesos y procedimientos encaminados a lograr que las características del producto y servicio cumplan con los requisitos del cliente, logrando así su satisfacción.

Se indaga la influencia de la Gestión de la calidad en el desarrollo organizacional dentro de la Empresa “Comisariato Junior”, en base a un diagnóstico de la situación actual de la empresa; se presenta la teoría pertinente de la Norma ISO 9001:2015 en los requisitos que son aplicables a Comisariato Junior del Cantón Manta. Como también se estudia el impacto que tendrá dicha norma internacional en la empresa, sus clientes, proveedores, inversionistas y prestadores de servicios.

El conocimiento que deben de poseer los proveedores acerca del Comisariato Junior de Manta, beneficiará al mejor rendimiento y despacho de las respectivas mercaderías, y a su vez prestará un mejor servicio a los clientes, de esta manera el proveedor conoce su funcionamiento, su fuerza de venta, la situación actual del almacén, permitiendo obtener beneficios propios. La recepción de la mercadería que ingresa a las bodegas del Comisariato Junior de Manta, se realiza mediante varios indicadores de calidad que permiten

ejecutar un saneo adecuado de los productos que ingresan, de la misma manera de los productos que llegan al consumidor.

A través de los nuevos sistemas implementados como es el Sistema SAP, que permite desarrollar de una manera más rápida y eficiente al momento de realizar los pedidos y manejo interno de la base de datos, dicho Sistema ayuda al Desarrollo Organizacional de la empresa. “Se puede decir que el Desarrollo Organizacional es una mezcla de ciencia y arte, lo cual lo convierte en una disciplina apasionante. Es a la vez un área de acción social y un área de investigación científica”. Guízar. (2013).

Para mejorar el desarrollo organizacional dentro de la empresa Comisariato Junior de Manta, se deben realizar cambios organizativos y métodos estructurales a nivel interno, de esta manera se logrará un mejor desempeño, obteniendo una disciplina organizativa que permita a los colaboradores mantener la costumbre de almacenar correctamente la documentación del almacén y conseguir un buen manejo organizacional.

El direccionamiento que tengan los encargados y responsables de administrar al talento humano es fundamental, porque así se direcciona para organizarse y manejar adecuadamente los recursos y brindarles a los empleados el conocimiento requerido que les permita desarrollar habilidades para el mejoramiento de la empresa.

La gestión de la calidad es un cambio conceptual, por tanto, hay que cambiar los procesos de razonamiento de todos los integrantes de la organización, para que tomen conciencia sobre la cultura de la calidad es decir, una condición indispensable para asegurar la implantación de una estrategia para el control de calidad. (García J. G., 2006, p.88)

García, (2006) muestra en su publicación sobre *Simplemente La Gestión de Calidad*, donde menciona que lo fundamental en el desarrollo organizacional son las personas, quienes son encargadas de alcanzar metas y objetivos. La empresa debe colocarse desde el direccionamiento de la institución hasta su nivel base tienen que estar informados de todas las funciones y actividades que se realicen dentro de la empresa y participar de dichas actividades que se ejecutaren a futuro.

Para la solución del problema se planteará la siguiente interrogante; ¿De qué manera el comportamiento laboral pueden mejorar las relaciones humanas en los funcionarios del Departamento de Cultura de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; año 2015?

4.2 Marco teórico.

4.2.1 Antecedentes investigativos.

Se toma como referente un estudio realizado en la Universidad Técnica de Ambato, sobre un “Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate”,

(Ortiz Toscano Carlos Medardo, año 2010), donde se logra conocer que el análisis del entorno de la organización; así como el diseño, prueba y ejecución de procesos de creatividad en innovación es un prerrequisito para el aprovechamiento de las oportunidades y capacidad de respuesta ante las amenazas que puedan identificarse en una labor de monitoreo.

Se toma como referencia la investigación realizada por French, Wendell L. (2009), donde muestra una introducción al desarrollo organizacional, el campo del desarrollo organizacional, donde se logró conocer que evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de las secretarías dentro de su orden y atribución laboral, donde varios investigadores, desde principios del siglo XIX, han puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano.

Edificando desde sus inicios el desarrollo organizacional se ha constituido como el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia.

4.2.2. Fundamentación filosófica.

La gestión de la calidad no solo implica gestionar la calidad del producto o servicio, sino también administrar la calidad de la gestión de la

organización como tal, esto quiere decir que dentro de la gestión de la calidad se debe de mejorar continuamente el proceso de gestión de la empresa recurriendo a las actividades inútiles que no están agregando valor al proceso y permitiendo de esta forma un sistema más efectivo.

Según Juran. (1999) “La gestión de calidad significa ausencia de deficiencias, ausencia de errores implicando hacer lo correcto de manera correcta, ofreciendo bajos costos de productos y servicios que satisfagan a los clientes en el cumplimiento de normas y requerimientos necesarios” En lo expuesto se logra determinar mediante un aspecto filosófico donde se considera la definición de Juran mostrando que la gestión de calidad es diseñar, desarrollar, manufacturar y mantener el producto de calidad que sea el más económico útil y siempre satisfactorio para el consumidor y así poder alcanzar cero errores, siguiendo un diseño óptimo y culminar con un cliente satisfecho.

La gestión de calidad puede brindar cambios significativos en sus servicios o productos a diferencia de la competencia, para lo cual primordialmente bajo el esquema de la progresión en la organización y enfocándose básicamente en la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

Dentro de los fundamentos que se efectúan para conocer sobre las variables en estudio muestra que Juran (1999) dicen que “el Desarrollo organización se conoce como un esfuerzo planeado y sustentado para

aplicar la ciencia del comportamiento al perfeccionamiento de un sistema, utilizando métodos auto analíticos y de reflexión” (p.84).

Identificando así al desarrollo organización como el entrenamiento de equipos de una misma organización, considerando cada vez más a la organización como objetivo o cliente para facilitar cambios y desarrollo: en las personas, en tecnologías y en procesos y estructuras organizacionales.

4.2.3 Fundamentación legal.

En la normativa ecuatoriana se encuentra en el REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD Decreto Ejecutivo 756 - Registro Oficial Suplemento 450 de 17-may-2011

DISPOSICIONES GENERALES REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD.

Art. 1.- El presente Reglamento General contiene la normativa para una adecuada aplicación de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objeto de viabilizar y facilitar la investigación y aplicación de las normas y reglamentos técnicos, metrología, acreditación y evaluación de la conformidad que promueven y protegen la calidad de bienes y servicios, en busca de la eficiencia, el mejoramiento de la competitividad; el incremento de la productividad; y, el bienestar de los consumidores y usuarios.

Art. 2.- Este Reglamento tiene como objetivo regularizar el Sistema Nacional de la Calidad, adaptándolo a la nueva estructura democrática del Estado, lo cual permitirá un sistema coherentemente articulado, solidario, inclusivo, y de permanente y continua colaboración interinstitucional, en armonía con los preceptos legales.

DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD.

Art. 3.- El Comité Interministerial de la Calidad, es un órgano colegiado interinstitucional cuyas funciones son las de coordinación, articulación y formulación integral de las políticas y acciones de la calidad. Su integración y atribuciones constan en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

Los Directores Generales del INEN y del OAE asistirán a las sesiones del Comité Interministerial de la Calidad, con derecho a voz, pero sin voto.

Art. 4.- Mediante resolución motivada del Comité Interministerial de la Calidad, se designarán a las entidades e instituciones públicas que, en función de sus competencias, tendrán la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad; y, que formarán parte del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

Art. 5.- La Presidencia del Comité Interministerial de la Calidad estará a cargo de manera permanente de la Ministra o el Ministro de Industrias y Productividad o su delegado, y tendrá las siguientes atribuciones:

1. Cumplir y hacer cumplir la Constitución, la Ley, los reglamentos que se dictaren y las resoluciones del Comité Interministerial de la Calidad, dentro de su ámbito de competencia;
2. Concertar las políticas y acciones que adopten los diferentes Ministerios que integran el Comité Interministerial de la Calidad, en sus áreas de competencia, a fin de que no sean tomadas prescindiendo de otras instituciones que deban intervenir según el ámbito de las políticas o acciones que se adopten;
3. Articular y coordinar las políticas de calidad;
4. Monitorear, apoyar y facilitar la gestión de los Ministerios para el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, el plan nacional de calidad y los programas y agendas de gobierno relacionados con la calidad;
5. Abrir, dirigir, suspender y cerrar los debates del pleno del Comité Interministerial de la Calidad;
6. Autorizar la asistencia de personas con carácter informativo que, sin ser miembros del Comité Interministerial de la Calidad, podrían participar en reuniones específicas, en calidad de asesores u observadores;

4.2.4 Fundamentación teórica.

4.2.4.1 Gestión de Calidad.

La gestión de calidad, se define como la dirección que busca continuamente mejorar dentro del aspecto de la gestión general de la

organización que determina y aplica la política de la calidad con el objetivo de orientar las actividades de la organización para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente.

La gestión de la calidad ofrece los medios por los que las organizaciones pueden proporcionar una participación de sus empleados, satisfacción a los clientes e, igual de importante, competitividad en la organización, la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados a todos los niveles de la organización en la búsqueda de mejoras continuas. (Deming, 2000, p.104)

La gestión de calidad manifiesta su aplicación en base a los factores tales como la satisfacción del cliente, la optimización de procesos, la minimización de errores o la imagen que de la organización tengan los diferentes agentes sociales, son determinantes para alcanzar el éxito empresarial, dentro de lo cual exige:

- a) Valores visibles de la organización, principios y normas que deben ser aceptadas por todos.
- b) Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
- c) Requisitos cliente/proveedor (interno y externo), claramente desarrollados.
- d) Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos.

4.2.4.1.2 La importancia de la gestión de la calidad.

“La importancia que tiene la gestión de calidad en la implementación de las normas ISO, constituye una herramienta muy eficaz para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por las organizaciones, para obtener así todas las ventajas que de ello se derivan” (Senlle, 2011).

Se puede mencionar que es importante la aplicación de una correcta gestión de calidad para cumplir con las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva.

- a) La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.
- b) Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

- a) Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- b) Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- c) Despertar nuevas necesidades del cliente.
- d) Lograr productos y servicios con cero defectos.
- e) Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- f) Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- g) Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- h) Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- i) Sonreír a pesar de las adversidades.
- j) Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- k) Calidad no es un problema, es una solución.

4.2.4.1.3 Principios de la gestión de la calidad.

Los principios de la gestión de calidad pueden determinarse mediante la gerencia moderna que está comprometida a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible. “La adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas” (Camisón & Gonzales, 2007).

Es necesario especificar los principios de la gestión de la calidad, ya que el objetivo de la norma 9000:2000 es que cualquier organización pueda implementar en un momento determinado el sistema de gestión

de la calidad pero siempre y cuando la alta dirección conozca sus principios y así conduzca a la organización hacia la mejora continua, es por este motivo que tanto la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 hacen énfasis en estos ocho principios que se detallan a continuación.

- a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de su cliente por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) **Participación del Personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

4.2.4.1.4 Beneficios de la gestión de calidad.

“Los beneficios que aporta un Sistema de Gestión de Calidad podemos enfocarlos como los beneficios propios para la organización en sí y beneficios para los clientes” (James, 2004). Al implementar un sistema de gestión se obtiene beneficios internos y externos que se presentan a continuación.

Beneficios Internos.- Los beneficios internos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- a) Mejora de la eficiencia.
- b) La mejora de los documentos.
- c) El incremento de la conciencia sobre las acciones correctivas y preventivas.
- d) La mayor concienciación por la calidad.
- e) El reforzamiento de la comunicación interna.

- f) El incremento de la motivación de los empleados.
- g) La mejora de la calidad de los productos y resultados.
- h) La mejora de la responsabilidad.
- i) La disminución de los conflictos entre los empleados.

Beneficios Externos.- Los beneficios externos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- a) El mantenimiento en el mercado.
- b) El incremento de la satisfacción de los clientes y su fidelización.
- c) La captación de nuevos clientes.
- d) Reducción de auditorías realizadas por los clientes.
- e) La mejora de la imagen de la organización.
- f) Mayor calidad percibida y ventaja competitiva.
- g) Reducción de quejas.
- h) Mejores relaciones con los proveedores

4.2.4.1.5 La organización y los sistemas de gestión de la calidad.

“La organización que mantenga un margen alto de servicio al cliente debe implementar la gestión de calidad, donde corporaciones alrededor del mundo, han construido y continúan construyendo sus sistemas de la calidad alrededor de estándares generados por la familia de las ISO 9000:2000” (García J. , 1994, p.188).

Se deduce que las organizaciones buscan implantar un sistema de gestión de la calidad ya que son actualmente un referente de la

excelencia empresarial. Ante las exigencias que impone un entorno competitivo cada vez más dinámico y globalizado, la gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la organización. Los índices de satisfacción de los clientes, las ventas y la rentabilidad de la organización aumentan, y disminuyen los costos. Por otra parte, la gestión de calidad es un elemento que favorece la motivación e integración de los trabajadores en la organización, actuando de una manera muy positiva en el clima laboral.

Estos y otros beneficios permiten afirmar que la gestión de la calidad empresarial es un enfoque gerencial básico para mejorar la competitividad de las organizaciones

4.2.4.1.6 Ventajas y riesgos en la gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de la calidad implementado en una organización, trae a la organización las siguientes ventajas y riesgos:

Ventajas.- Los Sistemas de Gestión de la Calidad son herramientas de gestión que implementados en las organizaciones:

- a) Aseguran la calidad de los productos y servicios.
- b) Garantizan las características de los productos antes y durante el proceso de fabricación, así como la mejora continua.

- c) Demuestran la capacidad para suministrar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios.
- d) Aumentan la satisfacción del cliente.
- e) Realizan la prevención de los problemas antes de su detección.
- f) Corrección de no conformidades mediante una gestión basada en la planificación de las actividades.
- g) Disminuyen el tradicional control de Calidad, donde el producto final es inspeccionado para comprobar su adecuación a la especificación.
- h) Correcta gestión de los recursos, con el objetivo de conseguir siempre la Calidad a la primera.
- i) Promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad (SGC).
- j) Los certificados ISO son un elemento diferenciador frente a la competencia al transmitir imagen de liderazgo, distinción, prestigio, garantía y excelencia.
- k) Reducción de costes derivados de productos o servicios no conformes o de procesos y actividades que no agregan valor añadido.
- l) Apertura de nuevas oportunidades de mercado.
- m) Optimización de procesos al convertirlos en más eficientes.
- n) Fluidez en las tareas debido a la documentación de los procedimientos.

- o) Simplificación en la resolución de los problemas.
- p) Mejora de la planificación general.

Riesgos.- La implantación de sistemas de gestión de la calidad también tiene sus riesgos si no se asume como una oportunidad de mejorar una situación dada. El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.

4.2.4.1.7 La organización en la gestión de la calidad.

Las corporaciones alrededor del mundo, han construido y continúan construyendo sus sistemas de la calidad alrededor de estándares generados por la familia de las ISO 9000:2000. Con su aparición, se ha producido en el mundo un tremendo auge de la certificación de los sistemas de la calidad de las organizaciones basadas en las normas ISO 9001: 2000

Se deduce que las organizaciones buscan implantar un sistema de gestión de la calidad ya que son actualmente un referente de la excelencia empresarial. Ante las exigencias que impone un entorno competitivo cada vez más dinámico y globalizado, la gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen

las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la organización.

Estos y otros beneficios permiten afirmar que la gestión de la calidad empresarial es un enfoque gerencial básico para mejorar la competitividad de las organizaciones.

4.2.4.1.8 Sistema de gestión de la calidad (SGC).

Un Sistema de Gestión de la Calidad, es un método aplicable en cualquier organización con el objeto de definir e implementar la infraestructura más adecuada para el desarrollo de su actividad, de tal forma que con ella alcance, de forma continuada, el total cumplimiento de los objetivos de calidad previamente establecidos.

Cada día más clientes se tornan compradores con conciencia de la calidad. Desean saber desde el comienzo que la organización puede satisfacer sus necesidades. Un Sistema de Gestión de la Calidad certificado demuestra el compromiso de su organización con la calidad y la satisfacción del cliente. Teniendo un Sistema de Gestión de Calidad se demuestra previsibilidad en las operaciones internas, así como capacidad para satisfacer los requisitos del cliente. Por otro lado, la gestión de la calidad permite una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos.

Cada organización posee ciertos procesos operacionales que son críticos a la hora de conseguir sus objetivos estratégicos. Los beneficios de una organización dependen de su capacidad para descubrir puntos fuertes, débiles y oportunidades de mejora.

4.2.4.1.9 Fases de implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Las fases de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes:

- a) Análisis y diagnóstico: Identificación del flujo actual de los procesos llevados a cabo por la Organización que pretende implantar el Sistema de Gestión de la Calidad y determinación de aquéllos que inciden en dicho Sistema.
- b) Desarrollo: Redacción de una propuesta del Manual de Calidad que deberá implementar la Organización y adopción de las primeras medidas para subsanar los riesgos y las deficiencias advertidas en la primera fase.
- c) Conclusión: Redacción del Manual de Calidad definitivo y aplicación y gestión por la Organización de los procedimientos establecidos en él.
- d) Seguimiento: Revisiones periódicas y actualizaciones documentadas.

La conocida norma ISO 9001, elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización con sede en Suiza, determina los

requisitos para su uso en las organizaciones de todos los tipos y tamaños. La norma se denomina de distintas formas de acuerdo al país en el que se use. Por ejemplo, en España, la ISO 9001 vigente es la actualizada en el año 2008; por tanto, se denomina ISO 9001:2008.

El principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

Los principales beneficios derivados de la certificación ISO 9001 para las empresas de todos los sectores, se pueden resumir en los siguientes puntos:

- a) Sistematización de operaciones.
- b) Aumento de la competitividad.
- c) Generación de un nivel mayor de confianza a nivel interno y externo.
- d) Mejora de las estructuras de una forma sostenible.
- e) Reducción de costes productivos.

4.2.4.2 Desarrollo organizacional.

El desarrollo organizacional involucra un cambio planeado porque este requiere diagnósticos sistemáticos, desarrollo de un plan de

mejoramiento, y movilización de recursos para llevar a cabo los propósitos. Cubre a la organización, porque involucra al sistema entero, donde el sistema no significa la organización entera, puede referirse a subsistemas relativamente autónomos tales como una semi independiente planta o una organización multi plantas.

El desarrollo organización identificado como un esfuerzo: planeado, de toda la organización, controlado desde el nivel más alto que Incrementa la efectividad y el bienestar de la organización, mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización aplicando el conocimiento de las ciencias de la conducta. (Romero & Ocampo, 2016, p.84).

El desarrollo organizacional es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo.

Es así como el desarrollo organizacional busca el lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos (y su eficiencia...), en mejorar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos (balance costos-beneficios), en las relaciones entre grupos, en el desarrollo de los equipos humanos, en la conducción (liderazgo).

4.2.4.2.1 Valores del Desarrollo Organizacional.

Los valores, las hipótesis y las creencias del desarrollo organizacional, proporcionan estructura y estabilidad a las personas. Sus valores e hipótesis se desarrollaron de la investigación y teoría de los científicos de la conducta y de las experiencias y observaciones de los gerentes practicantes. Los valores de desarrollo Organizacional tienden a ser:

Los valores del desarrollo organizacional son creencias acerca de lo que es algo deseable o algo bueno y de lo que es algo indeseable o algo malo, teniendo una creencia es una proposición acerca de cómo funciona el mundo, que el individuo acepta como verdadera. (Fontalvo, 2012, p.84).

- a) **Humanistas**, porque proclaman la importancia del individuo total. Tratan a las personas con respeto y dignidad, asumiendo que todas poseen una valía intrínseca y consideran que todas tienen el mismo potencial para el crecimiento y el desarrollo.
- b) **Optimistas**, ya que postulan que las personas son básicamente buenas, que el progreso es posible y deseable en los asuntos humanos y que la racionalidad, la razón y la buena voluntad son instrumentos para progresar.
- c) **Democráticos**, porque aseveran la santidad del individuo, el derecho de las personas a estar libres del abuso arbitrario del poder, un trato justo y equitativo para todo, y justicia mediante el imperio de la ley y el proceso adecuado.

4.2.4.2.2 Características del desarrollo organizacional.

“Las características del desarrollo organizacional adoptan una perspectiva del desarrollo que busca el mejoramiento tanto de los individuos como de la organización”, (Petit, 2012, p.88). Tratar de crear soluciones en las que todos ganan es una práctica común en los programas de desarrollo organizacional.

Las principales características que distinguen al desarrollo organizacional son:

1. El desarrollo organizacional se enfoca en la cultura y los procesos.
2. Específicamente, el desarrollo organizacional fomenta la colaboración entre los líderes de la organización y los miembros en la administración de la cultura y de los procesos.
3. Los equipos de todas clases son de una importancia particular para el desempeño de las tareas y son los objetivos de las actividades del desarrollo organizacional.
4. El desarrollo organizacional se concentra primordialmente en el aspecto humano y social de la organización y, al hacerlo, interviene también en los aspectos tecnológicos y estructurales.
5. La participación y compromiso de todos los niveles de la organización en la resolución de problemas y en la toma de decisiones son los sellos del desarrollo organizacional.

6. Una de las metas de primer orden es lograr que el sistema cliente sea capaz de resolver por sí mismo sus problemas, mediante la enseñanza de las habilidades y el conocimiento del aprendizaje continuo por medio de métodos auto analítico.

4.2.4.2.3 Etapas del desarrollo organizacional.

El desarrollo organizacional es un tipo de cambio difícil y requiere de ayuda de expertos y especialistas externos, los cuales diagnostican los problemas dentro de la organización y ofrecen la capacitación intensiva necesaria para cambiar las actitudes y valores básicos” (Ambriz, 2009, p.254).

El Desarrollo organizacional pasa por las siguientes etapas:

- a) Recolección de datos: determinación de la naturaleza y disponibilidad de los datos necesarios y de los métodos utilizables para su recolección dentro de la organización. Incluye técnicas y métodos para describir el sistema organizacional, las relaciones entre sus elementos y las maneras de identificar problemas y asuntos más importantes.
- b) Diagnóstico organizacional: del análisis de datos tomados se pasa a su interpretación y diagnóstico. Se trata de identificar los principales problemas, sus consecuencias y establecer prioridades y objetivos.
- c) Acción de intervención: se selecciona cual es la intervención más adecuada para solucionar un problema particular organizacional.

4.2.4.2.4 Objetivos del desarrollo organizacional.

Se menciona que los objetivos del desarrollo organizacional están casi siempre relacionados con alguna de las cinco técnicas expuestas. El científico del comportamiento, que hace las veces de consultor interno o externo, desempeña un papel que facilita el desarrollo de la organización, en tanto que los gerentes de línea toman la iniciativa de la administración del proyecto para lograr el mejoramiento de la empresa.

Los objetivos básicos más generales como para obtener o generar informaciones objetivas y subjetivas, válidas y pertinentes sobre las realidades organizacionales, y asegurar la retroinformación; diagnosticar y solucionar problemas; y por último desarrollar las potencialidades de los individuos y grupos, que conduce al trabajo en equipo (Ahumada, 2004, p.46)

El desarrollo organizacional, en su contexto originario del mundo empresarial y productivo, pretende incidir en los procesos dinámicos y recursos humanos para lograr una mejora del funcionamiento y actuación de una organización.

Dentro de los objetivos del desarrollo organizacional está profundamente asociado con los conceptos de cambio y de capacidad de adaptación de la organización a los cambios, buscado lograr un cambio planeado de la organización conforme a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.

4.3 Preguntas de investigación.

- a) ¿Cuáles son los tipos de Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional?

- b) ¿Cuáles son las características de tipos de gestión y desarrollo organizacional?

- c) ¿Cuáles son los procesos de Gestión de Calidad y Desarrollo Organización?

4.4 Justificación.

La gestión de calidad, se identifica como un factor de total importancia, dentro de la investigación ayuda a mejorar dentro del aspecto de la gestión general de la organización proporcionando la vital participación de los empleados, satisfacción a los clientes e, igual de importante exige la adopción de valores visibles de la organización, principios y normas, con el propósito de conocer el mejor desenvolvimiento en el desarrollo organizacional de Mi Comisariato Jr. En la ciudad de Manta en donde se pueda involucrar un cambio planeado que requiere diagnósticos sistemáticos.

Con bases a incrementar la calidad en el servicio que brinda Mi Comisariato Jr. se debe gestionar el desarrollo de un plan de mejoramiento, y movilización de recursos para que sea factible ejecutar la investigación reconociendo los problemas inherentes de la organización, que involucra al sistema entero interno de la organización para lo cual se deben implementar normas de

calidad ISO, como una herramienta eficaz para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por la organización.

Se logra conocer los procesos que intervienen en la gestión de calidad de Mi Comisariato Jr., para cumplir con las exigencias de los consumidores debiendo cumplir con las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Se debe aplicar la autogestión necesaria para mejorar la gestión de calidad aplicando correctamente normas ISO que ayudaran en forma directa como un aporte de un sistema de gestión de calidad mejorando el desarrollo organizacional, proporcionan dentro de la estructura y estabilidad del personal que labora dentro de Mi Comisariato Jr.

El siguiente estudio de investigación cuenta con el aval del Departamento de Cultura de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, debido a que también existe la colaboración de varios funcionarios de este espacio, mismos que facilitarán información para que este trabajo continúe con éxito, consecutivamente también se cuenta con la presencia del asesor de tesis quien guiará con profesionalismo este estudio investigativo. Existe una extensa bibliografía en la cual se encuentra variedad de información de las variables planteadas en el tema determinado, así como también se cuenta favorables recursos que ayudarán al embellecimiento de este gran trabajo, el mismo que se efectuará con la finalidad de aportar en nuestro establecimiento y así lograr una excelente i

4.5 Metodología.

Para el estudio investigativo efectuado en base a las variables tanto independiente como dependiente se lo hizo en forma conjunta con la finalidad de esclarecer la temática investigada, tal y como señala Ferreres (1997) “El diseño de la investigación ha de servir al investigador para concretar sus elementos, analizar la factibilidad de cada uno de los temas que formaran parte de dicho estudio. No obstante, también se utiliza para delimitar inicialmente la investigación, paso relevante para obtener el éxito deseado”. (p. 84)

a. Diseño de estudio.

El tipo de investigación que se empleará en el estudio será la básica, se ocupa de la parte operatoria del proceso del conocimiento a ella corresponde: métodos, técnicas, estrategias, actividades como herramientas que intervienen en una investigación, se conoce a esto como proceso planificado, sistematizado y técnico como el conjunto de mecanismos y procedimientos que se seguirán para dar respuestas al problema

La investigación que se llevó a cabo en este estudio es de tipo descriptivo debido a que se analizó cómo es y cómo se manifiesta la gestión de calidad que se debe emplear para lograr un mejor desarrollo organizacional en la atención que brinda Mi Comisariato Jr. dentro del cantón Manta. A su vez, es correlaciona ya que se evaluó la relación que existe entre dos o más factores con el fin de conocer el comportamiento de un factor conociendo el de otro.

Método Descriptivo.

La Investigación Descriptiva se aplica con el fin de especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis en cuanto al estudio realizado con el propósito de conocer la gestión de calidad y el desarrollo organizacional de Mi Comisariato Jr.

Método Bibliográfico.

Se empleará la investigación bibliográfica; puesto que se necesita las teorías y conceptualizaciones que han afirmado los diferentes autores para realizar las respectivas investigaciones, a través de libros, revistas, artículos científicos, ensayos, trípticos acerca del tema investigativo, folletos, periódicos, entre otros.

Observación: Se realizará para identificar la problemática directamente del en cuanto al desarrollo laboral interno de Mi Comisariato Jr. como también como implican en la gestión de calidad que se efectúa dentro de la organización.

b. Sujetos y tamaño de la muestra.

Universo.

Para esta investigación se tomará en cuenta como universo Mi Comisariato Jr. de la ciudad de Manta.

Población.

La población será el personal administrativo y trabajadores que conforman Mi Comisariato Jr. (Administrador, Jefe de Personal, Percheros, Cajeros)

Muestra.

En consideración al número pequeño de la población no es necesario aplicar fórmulas, por lo que se tomará toda la población para el estudio, un total de 42 personas que laboran en Mi Comisariato Jr.

c. Definición de variables.

La gestión de calidad es un mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos.

El Desarrollo Organizacional, es una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones.

4.6 Resultados esperados.

El análisis de las variables Gestión de la calidad y el Desarrollo Organizacional del “Comisariato Junior” del Cantón Manta. Año 2016. Permitirá incrementar los conocimientos y plantear a modo de propuesta una alternativa de solución. Este estudio además permitirá plantear nuevas investigaciones.

5. Bibliografía.

- Ahumada, F. L. (2004, p.46). *Aprendizaje Organizacional, cambio Organizacional, gestión del conocimiento*. Colombia: Acta Colombiana de Psicología.
- Ambriz, G. S. (2009, p.254). *El Desarrollo Organizacional: Una estrategia de cambio para las instituciones documentales*. Revista de Biblioteconomía y documentación.
- Camisón, S. C., & Gonzales, T. (2007). *Gestión de la Calidad*. México: Pearson Educación S. A.
- Deming, E. (2000, p.104). *Cultura de la Calidad*. México D. F.: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Fontalvo, H. T. (2012, p.84). *La Comunicación Organizacional como agente dinamizador de la mejora continua en los sistemas de Gestión*. . El Caribe: Universidad Autónoma del Caribe Ciencias Sociales.
- García, J. (1994, p.188). *Informatización de Empresas. Sistematización, Control, Gestión*. México: Editorial McGraw – Hill.
- García, J. G. (2006, p.88). *Simplemente La Gestión de Calidad*. Bogotá: Primera Edición. Editora Corripio C.
- James, P. T. (2004). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Preintice Hall Iberia.
- Ortiz, C. (2010). *Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Funca el Moral*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Petit, E. E. (2012, p.88). *Desarrollo Organizacional Innovador*. Revista de Ciencias Sociales.

Romero, P. W., & Ocampo, H. A. (2016, p.84). *Desarrollo organizacional diferenciador de cambio estratégico social. Percepciones de la comunidad académica de los programas de Contaduría Pública de instituciones de educación superior*. Madrid: In Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas.

Senlle, A. (2011). *Organización Internacional para la Estandarización, ISO*. Ginebra: Normas ISO 9001:2008.

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA.

La propuesta es la capacitación constante como estrategia hacia los gerentes y supervisores del almacén para la actualización de nuevos métodos que fortalezcan la productividad y el desarrollo empresarial para que de esta manera se eleven los niveles de ventas del Comisariato Junior del cantón Manta.