



Impacto del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa "Chiflería Dayanita"

Impact of the quality management system ISO 9001: 2015 standard in the microenterprise "Chiflería Dayanita"

Impacto do sistema de gestão da qualidade ISO 9001: 2015 padrão na microempresa "Chiflería Dayanita"

Marlin Dayana Macías-Bermello ^I
macias-marlin7842@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1544-4515>

Narda Paola Merchán-Ponce ^{II}
narda.merchan@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9878-7099>

Correspondencia: macias-marlin7842@unesum.edu.ec

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de julio de 2022 * **Aceptado:** 12 de agosto de 2022 * **Publicado:** 01 de septiembre de 2022

- I. Estudiante de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- II. Economista, Máster en Administración de Empresas, Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador.

Resumen

El objetivo de la investigación es analizar de qué manera incide y el impacto que tendría un sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa “Chiflería Dayanita” del cantón Jipijapa. De igual manera la investigación utilizó una metodología de tipo documental, de campo, descriptiva con enfoque cuantitativo, debido a que permitió obtener conocimientos de estudios ya efectuados de manera sistemática, por medio de la averiguación de información permitiendo recoger, procesar y examinar los datos que respondan al objetivo general. Así mismo, se efectuó una encuesta a 10 trabajadores pertenecientes a la entidad antes mencionada. Los resultados que se alcanzaron presentan que si existe una relación fundamental entre el sistema de gestión de calidad y las norma ISO 9001:2015, debido que cuando estas 2 partes se unen se puede mejorar los productos o servicios que una organización ofrece a sus clientes, en este caso pudo concluir que la microempresa “Chiflería Dayanita” debe mejorar ciertos aspectos internos como incitar a sus colaboradores a que se capaciten constantemente o hacer reuniones semanales para aclarar estos puntos que son de vital importancia para el óptimo funcionamiento de una entidad. Finalmente podemos deducir que de lo anterior dicho ha hecho trascender a las organizaciones en la manera de comercializar, producir, y distribuir por ello resulta altamente provechoso dentro de ellas, un sistema de gestión calidad que los lleve a brindar y garantizar un sistema al mejoramiento continuo en la que se desea analizar el impacto de las normas dentro de un sistema de gestión de calidad. Para enunciar con mayor énfasis los procesos de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, en este anteproyecto se hará la presentación en cada capítulo del paso a paso de la documentación, implementación y evaluación del trabajo realizado.

Palabras claves: Mercado competitivo; norma de calidad; microempresa; cliente; producto; gestión.

Abstract

The objective of the research is to analyze how it affects and the impact that an ISO 9001: 2015 quality management system would have on the microenterprise "Chiflería Dayanita" in the Jipijapa canton. In the same way, the research used a documentary, field, descriptive methodology with a quantitative approach, because it allowed to obtain knowledge of studies already carried out in a systematic way, through the investigation of information allowing to

collect, process and examine the data that meet the overall goal. Likewise, a survey was carried out on 10 workers belonging to the aforementioned entity. The results that were achieved show that if there is a fundamental relationship between the quality management system and the ISO 9001: 2015 standard, because when these 2 parts come together, the products or services that an organization offers to its customers can be improved. In this case, he was able to conclude that the microenterprise "Chiflería Dayanita" must improve certain internal aspects such as encouraging its employees to constantly train or hold weekly meetings to clarify these points that are of vital importance for the optimal functioning of an entity. Finally we can deduce that from the foregoing, it has made organizations transcend in the way of marketing, producing, and distributing, therefore it is highly profitable within them, a quality management system that leads them to provide and guarantee a system for continuous improvement. in which you want to analyze the impact of standards within a quality management system. To enunciate with greater emphasis the quality management processes under the ISO 9001: 2015 Standard, in this draft the presentation will be made in each chapter of the step-by-step documentation, implementation and evaluation of the work carried out.

Keywords: Competitive market; quality standard; microenterprise; client; product; management.

Resumo

O objetivo da pesquisa é analisar como isso afeta e o impacto que um sistema de gestão da qualidade ISO 9001: 2015 teria na microempresa "Chiflería Dayanita" no cantão de Jipijapa. Da mesma forma, a pesquisa utilizou uma metodologia documental, de campo, descritiva com abordagem quantitativa, pois permitiu obter conhecimento de estudos já realizados de forma sistemática, por meio da investigação de informações permitindo coletar, processar e examinar os dados. que atendem ao objetivo geral. Da mesma forma, foi realizado um inquérito a 10 trabalhadores pertencentes à referida entidade. Os resultados alcançados mostram que se existe uma relação fundamental entre o sistema de gestão da qualidade e a norma ISO 9001:2015, pois quando estas 2 partes se unem, os produtos ou serviços que uma organização oferece aos seus clientes podem ser melhorados. neste caso, ele pôde concluir que a microempresa "Chiflería Dayanita" deve melhorar alguns aspectos internos, como incentivar seus funcionários a treinar constantemente ou realizar reuniões semanais para esclarecer esses pontos que são de vital

importância para o funcionamento ideal de uma entidade. Por fim, podemos deduzir que do exposto fez com que as organizações transcendam no modo de comercializar, produzir e distribuir, portanto é altamente lucrativo dentro delas, um sistema de gestão da qualidade que as leva a fornecer e garantir um sistema de melhoria contínua. em que você deseja analisar o impacto dos padrões dentro de um sistema de gestão da qualidade. Para enunciar com maior ênfase os processos de gestão da qualidade no âmbito da Norma ISO 9001:2015, nesta minuta será feita a apresentação em cada capítulo do passo a passo da documentação, implementação e avaliação dos trabalhos realizados.

Palavras-chave: Mercado competitivo; padrão de qualidade; microempresa; cliente; produtos; gestão.

Introducción

Hoy en día a nivel internacional, las auditorías de calidad son uno de los elementos básicos de las auditorías independientes para verificar si el sistema de calidad está implementado correctamente y de manera conjunta si cumple con los objetivos de la empresa marcados en esta situación. Por otra parte la calidad como tema central en el ámbito empresarial ha ido ganando terreno de a poco, debido a la creciente e imperante competencia en todo tipo de mercados, más aún en la línea de microempresas. (Molano, Gonzalez , Chica , & Andrade , 2021)

En Latinoamérica muchos sistemas de gestión de calidad se han convertido en una herramienta clave para el desarrollo empresarial de muchos países del continente debido a la facilidad que ofrecen para la obtención de información corporativa y para el direccionamiento adecuado hacia los objetivos que se pueden plantear inicialmente (Carmilema, 2021). En este caso, la Organización Internacional para la Estandarización “ISO” por sus siglas en inglés, plantea normativas para la gestión empresarial en calidad, para este caso la norma ISO 9001:2015.

De igual forma en Ecuador actualmente los mercados y las empresas se han vuelto exigentes y competitivos lo que ha llevado a muchos de ellos a adoptar mecanismos que permitan optimizar sus procesos y garantizar una mejor calidad en sus productos. Sin embargo, el implementar un Sistema de Gestión de Calidad dentro de una organización proporciona beneficios, entre ellos, ordenar su estructura interna y la mejora constante de sus procesos. (Aguilar, 2018)

Lamentablemente hoy en día muchas microempresas ecuatorianas no se preocupan totalmente por el aseguramiento de sus procesos en cuestión de la calidad de sus métodos y operaciones, lo

cual no les permite generar importantes beneficios dentro del cambiante y exigente mercado nacional (Criollo, 2019). Esto quiere decir que un mundo en constante cambio con barreras cada vez más altas que superar, industrializado, y cada vez más competitivo, exige de cada una de las empresas tercermundistas la innovación, el mejoramiento y la solidez para enfrentar el reto de alcanzar un puesto reconocido dentro de su nicho de mercado específico.

En la provincia de Manabí se considera que la economía es una de las más fuertes del país, todo gracias a las microempresas que se dedican a brindar algún tipo producto o servicio a sus clientes (Quimis, 2022). Según el INEC la provincia cuenta con 43500 empresas y emprendimientos familiares con un índice muy importante a tomar en cuenta con relación a la industria de las MiPymes.

Por su parte, en la ciudad de Jipijapa se encuentra la microempresa “Chiflería Dayanita”, la cual actualmente se encuentran en una etapa de crecimiento dentro del mercado local, no obstante, esta chiflería ha presentado inconveniente al no poseer un estricto control de calidad que les permita fortalecerse como microempresas (Zavala, 2021). Además, la inexistencia de control y estandarización de la entidad se los realizan de forma empírica, razón por la cual “Chiflería Dayanita” necesita aplicar un sistema de gestión de calidad basado en las norma ISO: 9001 2015 para incorporar procesos con visión estratégica para alcanzar sus objetivos empresariales , generando un valor agregado que los distinga en el mercado ,creando el nivel de confiabilidad necesario para que sus clientes estén satisfechos con la calidad del servicio que presta su organización.

Por lo anteriormente expuesto, se justifica el presente estudio desde el punto de vista práctico debido que resultaría ser beneficioso para la microempresa ya que en esta se podrán determinar puntos débiles y déficit en el cumplimiento de los objetivos institucionales y de cómo esto afecta al proceso administrativo juntamente con la calidad del servicio de transporte que se presta al usuario. Cabe mencionar que la norma ISO 9001:2015 tiene objetivo primordial mejorar las políticas, estándares y normas a fin de dar un producto de calidad, en este caso es brindar un servicio y producto final (chifles) a todos sus clientes. (Jamanca, 2019)

Entre los antecedentes más importantes se tiene el proyecto de Yepez (2022) con el tema “Propuesta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:20015 en una empresa del sector del transporte TRANEXIMP, periodo 2017” en la cual luego del proceso investigativo se logró obtener una tasa de cumplimiento del 32%, lo que indico que la

empresa aún necesita planificar y mejorar continuamente para lograr lo mejor nivel de satisfacción del mercado. Enfatizando que esta es una empresa joven y no mantiene la documentación ni los controles necesarios para lograr la calidad requerida.

Conjuntamente, Anhuaman (2022) en su estudio "Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001: 2015 para la Cooperativa de Transporte Público Urbano del Estado de Riobamba", se logró identificar que la cooperativa no cuenta con personal competente en sus funciones de calidad d servicio y rendimiento, en esta empresa hay miedo al cambio, por falta de focalización y capacitación del personal administrativo y operativo. Todos estos resultaron le permitieron al autor de la investigación plantear una propuesta adecuada como solución a la problemática de le entidad antes mencionada.

Al mismo tiempo, Huayllas (2018) en su tesis denominada "Diseño de un sistema Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) para la producción de chifles en la empresa EL CAMPEÓN S.A" se concluyó que el diseño de un sistema APPCC debe ser elaborado acorde a las condiciones y necesidades de la organización, detallando los pasos del proceso mediante un diagrama de flujo a fin de determinar los límites críticos, el sistema de vigilancia, el establecimiento de las medidas correctivas con cada uno de sus procedimientos de comprobación y su posterior documentación y registro para dar una respuesta oportuna a los problemas de inocuidad del producto. (Castanedo, 2019)

De igual forma hay que tener claro los conceptos básicos relacionados a las variables de estudio, en este caso la gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. (Chilcon, 2019)

Por otro lado, la segunda variable es las normas ISO9001:2015 la cual rige a nivel internacional y se encarga de promover la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. (Duque, 2017), según la norma ISO 9001:2015 la manera de llegar y poder desarrollar un enfoque a la satisfacción del cliente es la siguiente:

Fuente: Elaboración propia



Figura 1

Hay que destacar que la gestión de la calidad establece que el 90% de los defectos o problemas de calidad son generados por los propios procesos y no por el personal. De esta manera, se entiende que una vez que los procesos se han mejorado de acuerdo con las opiniones de los operadores, diseñadores y gerentes (Sotelo, 2018). Por está razón, en los últimos años la gestión de la calidad se ha profundizado en la fabricación de productos competitivos en el mercado, a través de sistemas de comercialización, que cubren las necesidades del consumidor los cuales se podrían aplicar en la microempresa seria el siguiente:

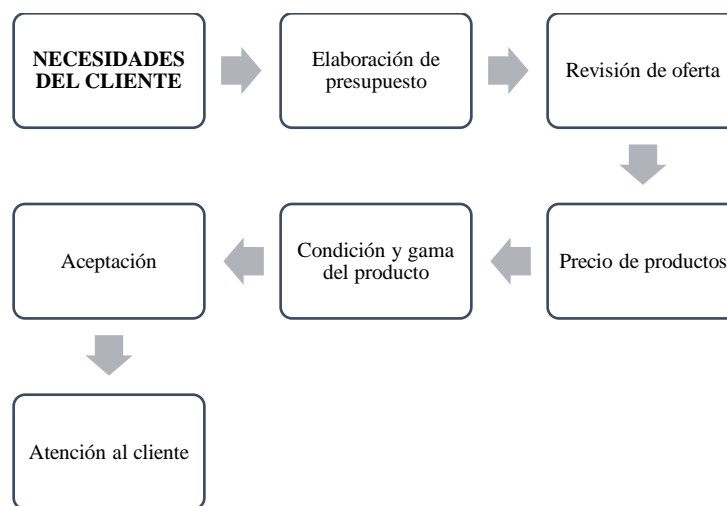


Figura 2

En este contexto, el objetivo del presente estudio el objetivo principal de este proyecto de investigación es resaltar la importancia de la Norma ISO 9001:2015 y su impacto en la gestión de la calidad de la microempresa “Chiflería dayanita”, la cual permitirá verificar que el sistema de calidad implementado a alcanzado los objetivos establecidos, se determinara la eficacia del sistema y así mismo hacer mejoras ya que esta es una ventaja competitiva dentro del mercado que se ha identificado con su alcance, repercusiones de todo lo que puede generar una vez este sea inculcado. Por otro lado, analizar de qué manera incide un sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa. Por lo tanto, con la presente indagación a más de alcanzar los objetivos se pretende diagnosticar la situación actual del control de calidad y los procesos productivos que aplica las microempresas antes mencionadas. Para poder llevar este proceso la microempresa debería enfocarse en las siguientes fases para poder cumplir cada uno de los objetivos planteados.

Figura 3

FASES	ACTIVIDADES	DESENLACE
Planificación	P. Estratégica P. Específica	P. Estratégica
		- Recolección de Información
		- Evaluación
		- Riesgos
Ejecución	Papeles de Trabajo (Seguridad)	P. Específica
		- Departamento a evaluar
		- Matriz
		- Enfoque
Informe	Conclusiones y Recomendaciones	- Idóneo
		- Práctico
		- Borradores
		- Informe final

Seguimiento	Plan de Sugerencias	-	Matriz	de
Seguimiento				

Fuente: Elaboración propia

Metodología

La presente investigación es de tipo cuantitativo, bibliográfica y documental, debido a que permitió obtener conocimientos de estudios ya hechos de manera sistemática, permitiendo recoger, procesar y examinar los datos que respondan a los objetivos, así como además a las premisas, dando de esta forma respuestas a las preguntas planteadas. Este análisis es además descriptivo, al seguir una lógica hipotético-deductiva y cuantitativa pues se realizarán encuestas de medición para lograr verificar las premisas de indagación.

De igual forma se destaca que la investigación se realizó en la ciudad de Jipijapa específicamente en la microempresa “Chiflería Dayanita”, con el objetivo de poder analizar de qué manera incide un sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la Mi Pyme antes mencionada. Al mismo tiempo, se buscó medir el nivel de información que tienen los trabajadores en relación a los procesos de gestión y calidad del producto que diariamente venden a sus consumidores Jipijapenses.

Por otra parte, el proceso de encuesta se realizó a 10 trabajadores que pertenecen a la entidad. Además, para el proceso de selección de muestra se usó el procedimiento Probabilístico de tipo aleatorio y sencillo. Cabe mencionar que se procedió a imprimir 10 ejemplares del modelo de encuesta para efectuar el respectivo trabajo de campo con el personal de la microempresa “Chiflería Dayanita” de la ciudad Jipijapenses.

Al mismo tiempo, para la averiguación de las fuentes bibliográficas, se examinaron disímiles repositorios digitales y bases de datos académicas como Scielo, Google Académico, Scopus y Redalyc, Repositorios de Tesis Proyectos de Investigación y Artículos, donde se pudo conocer más sobre el sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015. Del mismo modo, la investigación de los resultados conseguidos en la indagación permitió simplificar la inquisición para obtener datos específicos del análisis y contrastar de manera idónea todos los resultados esperados.

La metodología a utilizar para la investigación de la norma ISO 9001:2015 y su impacto en la gestión de calidad en la microempresa fue el método documental, cuantitativo y bibliográfico.

La investigación documental, es aquella que Comienza con una serie de métodos y técnicas para buscar, procesar y almacenar información contenida en documentos, así como la investigación bibliográfica a la etapa de la investigación científica donde se explora la producción de la comunidad académica sobre un tema determinado y, por último, la técnica de recolección de datos en encuesta que es una herramienta para recopilar información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística.

Individuos a participar

Figura 4

Nº	Número de funcionarios	de Funciones Administrativas	Distribución
I	1	Gerente Propietario	(Administrador)
II	2	Trabajador	(Atención al Cliente)
III	3	Trabajador	(Elaboración de chifles)
IV	4	Trabajador	(Materia Prima)

Resultados

En lo siguientes se muestran los resultados de las encuestas realizadas a 10 trabajadores de la microempresa “Chiflería Dayanita” del cantón Jipijapa cual sería el impacto que este tendría dando a denotar lo consiguiente.

En la primera pregunta: ¿Conoce en que consiste un sistema de gestión de calidad?, se obtuvo como resultado lo siguiente:

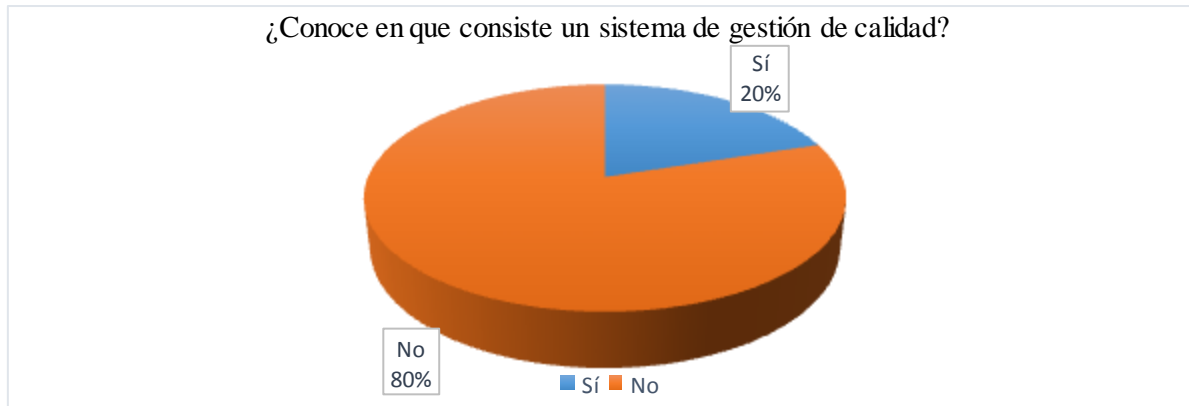


Figura 5

De acuerdo con los resultados de la pregunta 1 se logra comprobar que la mayoría de trabajadores encuestados no conocen en que consiste un sistema de gestión de calidad y el otro 20% restante manifestó si conocer acerca del sistema de gestión. En consecuencia, se puede notar que existe un gran vacío en conocimientos por parte del personal de “Chiflería Dayanita” lo cual es un dato que la gerencia de la empresa debe tomar en cuenta para corregir en el mediano y largo plazo.

Por su parte, Parra (2019) indica que “las empresas en general, siempre buscas mejorar los productos que ofertan con el fin de mejorar su competitividad y productividad, para asegurar su supervivencia y crecimiento en el mercado” (p.14). Para ello, la herramienta que más ha sido utilizada por sus resultados visibles es la implantación de un sistema organizacional basada en la calidad, dejando una huella de hechos y aportes realizados por diferentes analistas del tema.

En nuestra segunda pregunta: ¿Tiene conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2015?, Los resultados de la pregunta 2 arrojaron que la mayoría de trabajadores encuestados no tienen conocimiento acerca de las Norma ISO 9001:2015 y el otro 10% que equivale a una persona índico que si conoce acerca de la norma. En consecuencia, se puede notar que existe un grave desconocimiento por parte del personal de “Chiflería Dayanita” acerca de este que es muy importante para que una entidad pueda funcionar de una manera más organizada.

En este Carriel, Barros & Fernadez (2018) manifiestan que “la norma ISO 9001, abreviado con las siglas SGC, está formado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados que define la forma en que la empresa elaborará y entregará el producto o servicio a sus clientes, con el fin de asegurarse su satisfacción” (p.20). En resumidas palabras esta ISO de

gestión de calidad ofrece así un conjunto de directrices que ayuda a aplicar el sistema gestión de calidad con resultados óptimos, para organizaciones de diferentes tipos y tamaños.

En la siguiente pregunta realizada: ¿Conoce los beneficios y ventajas que aporta la Norma ISO 9001:2015?, En la pregunta 3 se pudo observar que el 90% de encuestados manifestaron no tienen conocimiento respecto a los benéficos que las Normas ISO 9001:2015 y el otro 10% que equivale a una persona índico que si conoce acerca de los beneficios del mismo. En consecuencia, se puede notar que existe un gran grave desconocimiento por parte del personal de “Chiflería Dayanita” acerca de este que es muy importante para que una entidad pueda funcionar de una manera más organizada.

Por su parte, Sapena (2019) señaló que “el principal objetivo de la ISO 9001:2015 es lograr que una compañía consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma” (p.22). En consecuencia, la norma internacional se divide en siete principios de referencia. Entre ellos están: el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la mejora continuada, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y la correcta gestión de las relaciones.

Así mismo en la siguiente: ¿Dentro de los objetivos que tiene la microempresa, cuenta con alguno que garantice la gestión de la calidad?, los resultados de la pregunta 4 proyectaron que la mayoría de trabajadores de la microempresa si tienen conocimiento sobre algún objetivo que garantice la gestión de la calidad en la organización, el otro 30% que equivale a tres personas indicaron que no tienen conocimiento respecto a esta parte. En consecuencia, se puede notar que existe un poco de desconocimiento por parte del personal de “Chiflería Dayanita” acerca delos aspectos que pueden garantizar la gestión de calidad del producto que ofrecen a los clientes día a día.

Al autor Fontalvo & De la Hoz (2018) exterioriza que “para implementar un SGC y obtener una certificación ISO 9001:2015, es necesario seguir diferentes etapas” (p.15). En primer lugar, se debe diagnosticar la situación actual de la organización y conocer cuál es el grado de cumplimiento con la norma en sí. Seguidamente, vienen las etapas de diseño del sistema de gestión de la calidad e implementación del mismo. Finalmente, será necesaria una auditoría interna con el objetivo de determinar si se cumplen con todos los requisitos establecidos por la norma. Pero según lo manifiesta la microempresa a pesar de que no tiene implementado un sistema de gestión de calidad, estas cumplen la mayoría de los estándares.

Posteriormente se realizó la siguiente pregunta: ¿Considera que el proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control) en la microempresa se lleva a cabo correctamente?

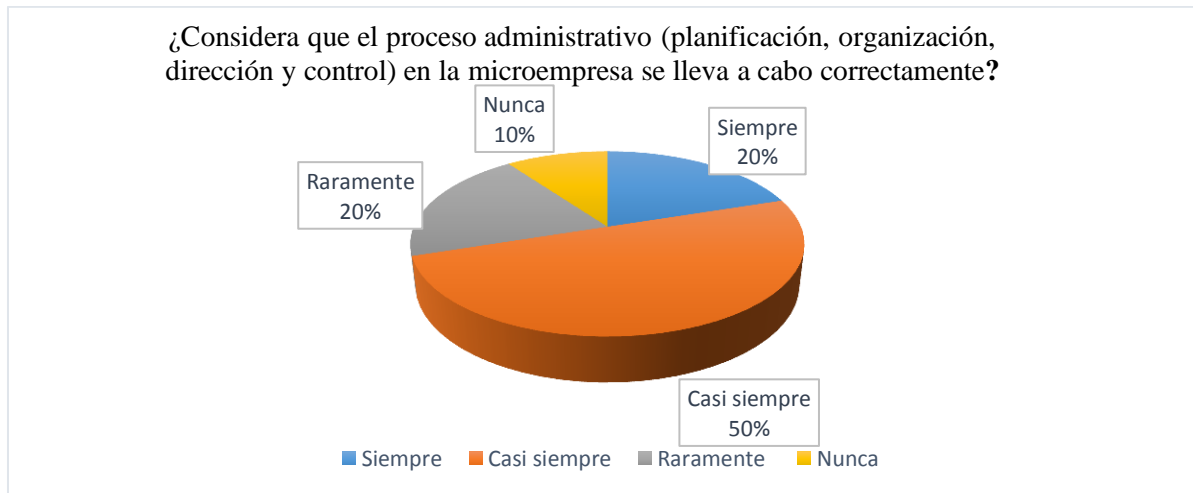


Figura 6

Los resultados de la pregunta 5 proyectaron que la mitad de los trabajadores encuestados consideran que el proceso administrativo en la microempresa si se lleva a cabo de una manera correcta, el 20% manifestó que siempre, el otro 20% indico que raramente y solo el 10% señaló que nunca se consideran este proceso como un factor importante en la Empresa.

Para indagar más sobre la norma ISO se realizó también la siguiente pregunta: ¿Se realizan acciones correctivas para mejorar la atención al cliente?, en la pregunta 6 se pudo observar que el 60% de encuestados indicaron que, si se realizan acciones correctivas para mejorar la atención al cliente, el otro 40% restante manifestó que no toman medidas correctivas en esta área. Acotando a estas respuestas el personal de la entidad señaló que estas acciones correctivas se realizan, pero cada seis meses.

El autor Velarde (2020) indica que “más de un millón de organizaciones en todo el mundo han puesto en práctica y certificado su sistema de gestión de calidad en los últimos años” (p.25). Esto quiere decir que en muchos sectores la aplicación y certificación de la ISO 9001 es un requisito indispensable para poder mantenerse en el mercado. Esto es así porque lo exigen los proveedores o los propios clientes de la empresa.

Una de las preguntas más importante para saber cómo se encuentra la microempresa fue: ¿Usted ha recibido capacitaciones acerca de la calidad en los servicios que le debe brindar a los usuarios?, respectivamente en la pregunta 7 se pudo palpar que el 90% de encuestados manifestaron no han recibido capacitaciones acerca de la calidad en los servicios que se le debe brindar a los usuarios y el otro 10% que equivale a una persona índico que si recibió una pequeña capacitación cuando ingresaron a laborar por primera vez. En consecuencia, se puede notar que existe un gran claro vacío informativo en el personal de “Chiflería Dayanita”, por lo cual sería muy recomendable que el gerente de la microempresa tome medidas correctivas e invierta más en la capacitación de sus empleados.

En este caso, Quintana (2021) manifiesta que “la razón principal para realizar la actualización de la norma ISO 9001 fue la necesidad de poderla adaptar a la contingencia actual de las organizaciones” (p.17). En consecuencia, queda claro que la calidad que ofrece un producto o servicio en la actualidad se convierte en un plus diferencial para las MiPymes.

Discusión

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar de qué manera incide un sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa “Chiflería Dayanita” del cantón Jipijapa. De esta forma, cabe mencionar que los resultados obtenidos fueron conseguidos de forma exitosa, debido a que los resultados estadísticos de esta forma lo demuestran.

Según el estudio de Vergara (2018) se comprobó que existe una relación fundamental entre el sistema de gestión de calidad y las norma ISO 9001:2015, debido que cuando estas 2 partes se unen se puede mejorar los productos que una organización ofrece a sus clientes debido que mejora la microempresa de manera global con la implementación de una dirección de calidad que planifica y evalúa los resultados que se quiere obtener de manera cíclica.

Lo antes mencionado deja claro que las microempresas en general , siempre buscan mejorar los productos que ofertan con el fin de regenerar su competitividad y productividad , para asegurar su supervivencia y crecimiento en el mercado, para ello la herramienta que más ha sido utilizada por los resultados visibles que ha generado, es la implantación de un sistemas basado en la calidad, dicho termino ha venido evolucionando a través del tiempo , dejando una huella de hechos y aportes realizados por diferentes analistas del tema definiendo claras etapas de dicha evolución. (Choez, 2021)

Dentro de la encuesta que se efectuó se pudo notar que la mayoría de trabajadores encuestados no conocen en que consiste un sistema de gestión de calidad a diferencia del otro 20% restante que manifestó si conocer acerca del significado de aplicar sistema de gestión de calidad. En consecuencia, se pudo notar que existe un gran vacío en conocimientos por parte del personal de “Chiflería Dayanita” lo cual es un dato que la gerencia de la empresa debe tomar en cuenta para corregir en el mediano y largo plazo.

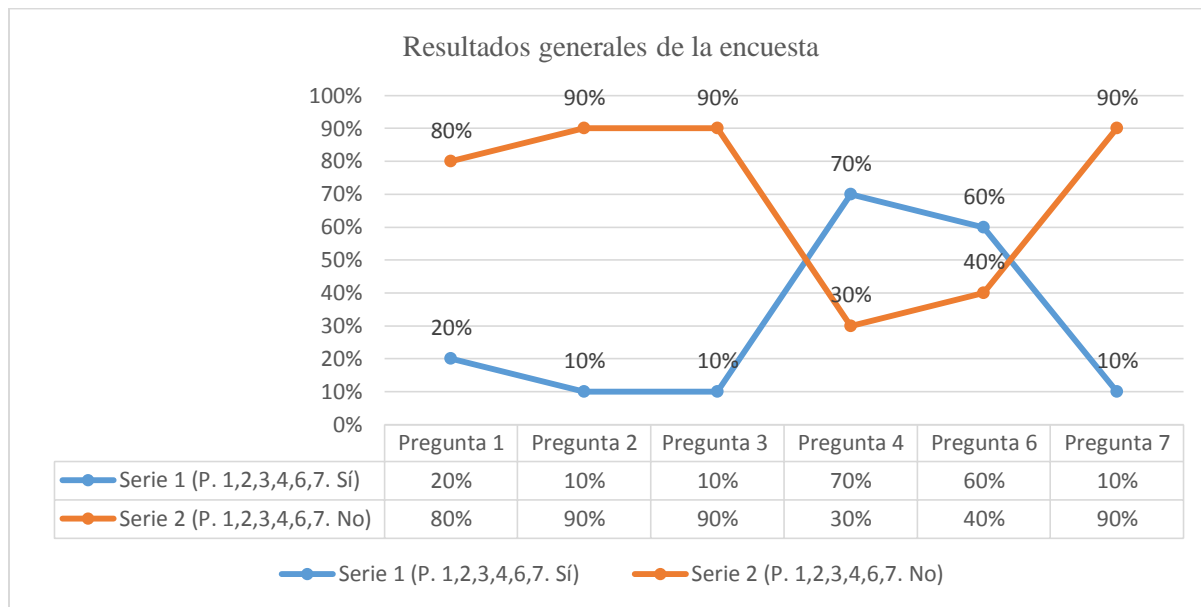


Figura 7

Como respuesta más relevante se tiene que el 70% de los encuestados si tienen conocimiento sobre algún objetivo que garantice la gestión de la calidad en la organización de igual forma esa misma cantidad de trabajadores aludió desde su contratación no han recibido capacitaciones acerca de la calidad en los servicios que se le debe brindar a los usuarios cuando estos visitan las instalaciones en busca del producto final que ofrece “Chiflería Dayanita”.

En términos generales quedo claro que claro que la calidad que ofrece un producto o servicio puede convertirse en un plus diferencial para cualquier MiPyme, entonces en resumidas palabras el sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar en el cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes o usuarios (Delgadillo, 2022). Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos.

Conclusión

La norma ISO 9001:2015, como se denota en la investigación es fundamental para la mejora continua en empresa, microempresa, pequeñas empresas, organizaciones, etc. Muchos de las empresas buscan certificarse ya que esta ayuda mejorar de sus procesos, crecimiento económico y satisfecho del cliente, lo cual se logró analizar el impacto de la norma ISO en la microempresa “Chiflería Dayanita” que fue nuestro primer objetivo donde se concluye que el impacto que tendría sería positivo, a pesar de que la empresa no tiene ninguna implementación del sistema de gestión de calidad, está tiene un buen funcionamiento y a su vez siempre busca mejorar y buscar estrategias de mejoramiento en la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, se concluye en términos técnicos que la norma ISO 9001:2015 fue hecha para guiar, orientar, y así mejorar característicamente el funcionamiento de las empresas, en cuanto a su estructura, servicios, enfoque en sus procesos y posibles riesgos, información documentada y liderazgo que serían favorablemente aplicados a la microempresa “Chiflería Dayanita”. Así mismo, se examinó que la microempresa no tiene implementado el sistema de calidad en base a las normas, pero siguen procesos de calidad y satisfacción al cliente, al aplicarse esta norma dentro de la microempresa mejoraría el servicio y la satisfacción del cliente y la fidelización de los mismos.

En la realización artículo conforme al tercer objetivo específico se logró ver el impacto que tendría el sistema de gestión de la calidad en la microempresa, es decir de qué modo podría incidir un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 en la microempresa “Chiflería Dayanita”, en relaciona ello se efectuó una encuesta en la que se pudo constatar que el 90% del personal no conoce sobre la Norma ISO 9001:2015, lo cual claramente es un factor difícil pero no imposible que el dueño de la microempresa debe tomar en cuenta para que en un futuro se pueda seguir mejorar significativamente el rendimiento de la MiPymes.

Referencias

1. Aguilar, L. (2018). Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001: 2015 para obtener beneficios económicos en la empresa grupo transpesa s.a.c. – sede Trujillo. (*tesis de grado*). Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11069>

2. Anhuaman, M. (2022). Propuesta de diseño de sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, y su influencia en el nivel de participación de mercado de la I.E.P Hispano Americano. (*tesis de grado*). Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18671>
3. Carmilema, G. (2021). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para la línea de faenamiento de porcinos en el Camal Municipal de Riobamba. (*tesis de grado*). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/14954>
4. Carriel, R., Barros , C., & Fernadez , F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732908>
5. Castanedo, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista Cubana de Educación Superior*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142019000200011&script=sci_arttext&tlng=pt
6. Chilcon, K. (2019). SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001. *Revista Academia*. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1648407098&Signature=AmINYtd6qRourXbfwSILK2Y4fcKawQywm8COqQNNqDQmHJ0BSdzawbistkjjQAaJKu0-WOsZgjuMkZxNY94q08WRvanJx9N7VA7oZNi2mRVzaJj273RUfJ84pv50kPH4vqvwaL5oSF4aM86y>
7. Choez, D. (2021). Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Guayaquil. (*tesis de grado*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/handle/3317/17675>
8. Criollo, F. (2019). Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS EIRL en el área de producción. (*tesis de grado*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10657>

9. Delgadillo, V. (2022). DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD CON BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA CADENA DE FARMACIAS MOREIRA. (*tesis de grado*). Universidad Mayor de San Simon. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/28261>
10. Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Revista Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403009.pdf>
11. Fontalvo, T., & De la Hoz , E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Revista Formación universitaria*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci_arttext
12. Huaracallo, Y. (2022). Gestión de calidad como factor relevante de la atención al cliente en la MYPE restaurante El Anticuchero del sector servicio de la ciudad de Juliaca 2020. (*tesis de grado*). ULADECH. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25774>
13. Huayllas, M. (2022). Diseño De Un Plan De Implementación De Un Sistema De Gestión De La Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015, Para La Empresa Jatun Beer Ubicada En La Ciudad De Cochabamba. (*tesis de grado*). Universidad Mayor de Sna Simon. Obtenido de <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/28173>
14. Jamanca, G. (2019). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicando herramientas lean en los procesos comerciales de una organización educativa. (*tesis de gardo*). Universidad ESAN. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1805>
15. Molano, E., Gonzalez , J., Chica , E., & Andrade , M. (2021). Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO: 9001 - 2015 en la empresa Madeforest. (*tesis de grado*). Universidad Catolica de Manizales. Obtenido de https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3359/1/Diagn%c3%b3stico_implementaci%c3%b3n_sistema_gesti%c3%b3n_calidad_norma_ISO_9001_2015_empresa_Madeforest.pdf
16. Parra, G. (2019). Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

- Signos: Investigación en sistemas de gestión.* Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6786520>
17. Quimi, D. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad.* Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100279
 18. Quimis, L. (2022). SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU REPERCUSIÓN EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE AGUA CLARA S.A. STEET. (*tesis de grado*). Universidad Estatal del Sur de Manabi, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3525/1/UNESUM-QUIMIS%20ALAY%20LADY%20MARILYN%20-TESES.pdf>
 19. Quintana, F. (2021). Sistema de Gestión de Calidad a partir de la norma ISO 9001:2015 para la empresa OTOMATI. SRL. (*tesis de grado*). Universidad Mayor de San Simon. Obtenido de <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/27395>
 20. Sapena, R. (2019). Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. *Revista Actas Dermo-Sifiliográficas.* Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S000173101830406X>
 21. Sotelo, J. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.* doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.329>
 22. Velarde, M. (2020). Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa de transporte de carga terrestre. (*tesis de grado*). Universidad de Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/11659>
 23. Vergara, C. (2018). Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar La Eficiencia De La Empresa Proinco Mdg S.A.C, 2018. (*tesis de grado*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25288>
 24. Yepez, J. (2022). Diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa Textil Brapin ubicada en la provincia de Imbabura. (*tesis*

de grado). Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12003>

25. Zavala, D. (2021). CONTROL DE CALIDAD EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LAS MICROEMPRESAS DE CHIFLES DEL CANTÓN PAJÁN. (*tesis de grado*). UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3309/1/Daniel%20Jonathan%20Zavala%20Choez-Tesis.pdf>

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).