



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA,  
CPA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN  
FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO – AUDITOR**

**TEMA: ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO  
9001:2008 EN LOS PROCESOS SUSTANTIVOS DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS SANITARIOS DE PICHINCHA CASO:  
AGROCALIDAD 2015.**

**AUTOR: TRUJILLO CAIZAPANTA, CARLOS SEBASTIÁN**

**DIRECTOR: ING. PAZMIÑO ARROYO, HENRY HOMERO  
PATRICIO**

**SANGOLQUÍ**

**2016**

## Certificación del Tutor



### DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO.

### CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

### CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “*ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN LOS PROCESOS SUSTANTIVOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SANITARIOS DE PICHINCHA CASO: AGROCALIDAD 2015.*” Elaborado por el señor *Carlos Sebastián Trujillo Caizapanta*, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señor , *Trujillo Caizapanta Carlos Sebastián* para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 21 de septiembre de 2016

Atentamente,

Director

Ing. Henry Pazmiño

## Autoría de responsabilidad



### DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO.

### CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

#### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Trujillo Caizapanta Carlos Sebastián*, con cédula de identidad N° 1718123647, declaro que este trabajo de titulación “**ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN LOS PROCESOS SUSTANTIVOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SANITARIOS DE PICHINCHA CASO: AGROCALIDAD 2015.**” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 21 de septiembre de 2016

*Trujillo Caizapanta Carlos Sebastián*

L00011156 cstrujillo1@espe.edu.ec

C.C. 1718123647

## Autorización repositorio



### DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

### CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

#### AUTORIZACIÓN

Yo, *Trujillo Caizapanta Carlos Sebastián*, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución la presente trabajo de titulación “**ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN LOS PROCESOS SUSTANTIVOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SANITARIOS DE PICHINCHA CASO: AGROCALIDAD 2015.**” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 21 de septiembre de 2016

*Trujillo Caizapanta Carlos Sebastián*

L00011156 cstrujillo1@espe.edu.ec

C.C. 1718123647

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a todos aquellos que a lo largo de mi vida han creído en mí, a aquellos que buscaron siempre mi beneficio y ser parte de cada uno de mis días. Mis padres primordialmente ya que ellos lucharon para que pueda cumplir esta meta, a mis familiares más cercanos, maestros y amigos. A todos ellos agradezco desde el fondo de mi corazón.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi prestigiosa institución por brindarme la oportunidad de formar parte de un grupo increíble de personas y seres humanos, con pensamiento noble y emprendedor. Agradezco a las personas que han formado parte de esta trayectoria enorme, docentes y compañeros

## ÍNDICE GENERAL

<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</b> .....	ii
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	iii
<b>AUTORIZACIÓN REPOSITORIO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
1.1 Marco teórico .....	1
1.1.1 Teoría de la organización.....	1
1.1.2 Teoría PLANKTON.....	8
1.1.3 Teoría de los sistemas .....	11
1.1.4 Norma ISO 9001:2008.....	13
1.1.5 Padres de la calidad.....	15
1.2 Marco referencial .....	20
1.2.1 Nueva gerencia pública y calidad .....	20
1.2.2 Modelos de calidad .....	21
1.3 Marco conceptual.....	22
<b>CAPITULO II</b> .....	24
2.1 Planteamiento del problema.....	24
2.2. Pregunta de investigación .....	24
2.3 Objetivo general.....	25
2.4 Objetivos específicos .....	25
2.5 Justificación .....	25
<b>CAPITULO III</b> .....	27
3.1 Enfoque de investigación Mixto .....	27
3.2 Tipología de investigación .....	27
3.2.1 Por su finalidad Aplicada.....	27
3.2.2 Por las fuentes de información Mixto.....	27
3.2.3 Por las unidades de análisis Insitu.....	28
3.2.4 Por el control de las variables No experimental.....	28
3.2.5 Por el alcance Exploratorio .....	29
3.3 Hipótesis (De ser el caso. Estudio empírico) .....	29

3.4 Instrumentos de recolección de información Varios.....	29
3.4.1 Encuestas.....	29
3.4.2 Observación .....	32
3.5 Procedimiento para recolección de datos Varios .....	33
3.5.1 Bases de datos .....	33
3.6 Cobertura de las unidades de análisis .....	35
3.6.1 Muestra .....	35
3.7 Procedimiento para tratamiento y análisis de información Análisis .....	36
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>43</b>
4.1 Agrocalidad.....	43
4.2 Análisis del Sistema de gestión de Calidad de la Dirección Distrital y Articulación territorial Pichincha.....	46
4.2.1 Análisis de la unidad de sanidad animal .....	46
4.2.2 Análisis de la unidad de sanidad vegetal.....	48
4.2.3 Análisis de la unidad de inocuidad de los alimentos.....	51
4.2.4 Análisis en el tiempo de los hallazgos .....	53
4.2.5 Análisis en el tiempo de las observaciones .....	58
4.2.6 Análisis de la causa de los hallazgos .....	59
4.2.7 Análisis del cumplimiento de planes de acción de las unidades .....	62
4.3 Análisis acerca de la satisfacción del cliente en la Dirección Distrital y Articulación Territorial de Pichincha de Agrocalidad .....	63
4.3.1 Análisis acerca de la satisfacción del cliente por unidad .....	63
4.3.2 Análisis acerca de la satisfacción del cliente por pregunta .....	70
4.4 Análisis del Clima laboral de la Dirección Distrital y Articulación Territorial de Pichincha de Agrocalidad. ....	83
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>91</b>
5.1 Conclusiones .....	91
5.2 Recomendaciones .....	92
Bibliografía .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Familia iso 9000.....	14
Tabla 2 Identificación de variables .....	25
Tabla 3 Términos muestrales .....	35
Tabla 4 Cálculo de la muestra trimestral .....	35
Tabla 5 Promedio trimestral de encuestados.....	36
Tabla 6 Hallazgos sanidad animal .....	47
Tabla 7 Hallazgos sanidad vegetal.....	48
Tabla 8 Hallazgos inocuidad de los alimentos.....	51
Tabla 9 Hallazgos 2014 .....	53
Tabla 10 Hallazgos 2015 .....	54
Tabla 11 Hallazgos ene – jun 2016.....	55
Tabla 12 Causa de la no conformidad y observaciones 2014 .....	59
Tabla 13 Causa de la no conformidad y observaciones 2015 .....	60
Tabla 14 Causa de la no conformidad y observaciones 2016 .....	61
Tabla 15 Estado de planes de acción 2014-ene-jun 2016 .....	62
Tabla 16 Objetivos de la calidad satisfacción cliente pich 2015 .....	63
Tabla 17 Promedio unidades satisfacción cliente ene-jun 2015 .....	64
Tabla 18 Objetivos de la calidad satisfacción cliente pichincha 2015.....	65
Tabla 19 Promedio unidades satisfacción cliente jul-dic 2015.....	65
Tabla 20 Promedio unidades satisfacción cliente 2015 .....	67
Tabla 21 Objetivos de la calidad satisfacción cliente pich 2016 .....	68
Tabla 22 Promedio unidades satisfacción cliente ene-jun 2016 .....	68
Tabla 23 Promedio unidades satisfacción cliente 2015-2016.....	69
Tabla 24 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades ene-jun 2015 .....	72
Tabla 25 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades jul-dic 2015.....	74
Tabla 26 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015.....	76
Tabla 27 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades ene-jun 2016 .....	79
Tabla 28 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015 ene-jun 2016 .....	80
Tabla 29 Objetivos de la calidad clima laboral pichincha 2015 .....	83
Tabla 30 Promedio clima laboral ene-jun 2015 .....	84
Tabla 31 Objetivos de la calidad clima laboral pichincha 2015 .....	85
Tabla 32 Promedio clima laboral jul-dic 2015.....	85
Tabla 33 Objetivos de la calidad clima laboral pichincha 2016 .....	88
Tabla 34 Promedio clima laboral ene-jun 2016.....	88
Tabla 35 Promedio 5 puntos clima laboral ene-jun 2016 .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Medio ambiente y valores de la sociedad.....	6
Figura 2 Mejora continua del sistema de gestión de calidad .....	15
Figura 3 PHVA .....	18
Figura 4 Diagrama causa y efecto.....	19
Figura 5 Plan de auditoría Sanidad Animal .....	38
Figura 6 Plan de auditoría sanidad vegetal .....	39
Figura 7 Plan de auditoría inocuidad de los alimentos .....	40
Figura 8 Plan de auditoría registro de insumos agropecuarios .....	41
Figura 9 Dirección ejecutiva Agrocalidad .....	44
Figura 10 Dirección distrital y articulación territorial Agrocalidad.....	45
Figura 11 Dirección distrital Agrocalidad .....	45
Figura 12 Hallazgos dirección distrital pichincha 2014.....	54
Figura 13 Hallazgos dirección distrital pichincha 2015.....	55
Figura 14 Hallazgos dirección distrital ene-jun 2016 .....	56
Figura 15 Hallazgos totales 2014-ene-jun 2016 .....	57
Figura 16 Evolución de no conformidades por unidad 2014-ene-jun-2016.....	57
Figura 17 Evolución de observaciones por unidad 2014- ene-jun 2016.....	58
Figura 18 Causa tipo hallazgo 2014.....	59
Figura 19 Causa tipo hallazgo 2015.....	60
Figura 20 Causa tipo hallazgo 2016.....	61
Figura 21 Estado de planes de acción 2014-ene-jun 2016.....	62
Figura 22 Promedio unidades satisfacción del cliente ene-jun 2015 .....	64
Figura 23 Promedio unidades satisfacción del cliente jul-dic 2015.....	66
Figura 24 Promedio unidades satisfacción del cliente jul-dic 2015.....	67
Figura 25 Promedio unidades satisfacción del cliente ene-jun 2016 .....	69
Figura 26 Promedio unidades satisfacción del cliente 2015 -ene-jun 2016.....	70
Figura 27 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades ene-jun 2015.....	73
Figura 28 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades jul-dic 2015 .....	75
Figura 29 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015.....	78
Figura 30 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades ene-jun 2016.....	79
Figura 31 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015- ene-jun 2016 .....	81
Figura 32 Satisfacción del cliente por aspecto y unidades 2015- ene-jun 2016 .....	82
Figura 33 Promedio clima laboral ene-jun 2015.....	85
Figura 34 Promedio clima laboral jul-dic 2015 .....	87
Figura 35 Clima laboral por semestre 2015 .....	87
Figura 36 Análisis porcentual entorno de trabajo ene-jun 2016 .....	89
Figura 37 Clima laboral 2015- ene-jun 2016 .....	90

## **Resumen**

Esta investigación tuvo como objetivo general el análisis de las implicaciones de la norma ISO 9001:2008 en los servicios sanitarios de la provincia de Pichincha, el cual se apoyó en los fundamentos de la teoría de la organización, de sistemas y la norma ISO 9001:2008. De acuerdo con la metodología se utilizaron herramientas como cuestionarios, bases de datos, auditoría y la estadística para encontrar la muestra acerca de los clientes. La investigación se realizó en la dirección distrital y articulación territorial de pichincha de Agrocalidad, y los puntos analizados fueron el desarrollo de la satisfacción del cliente, el ambiente laboral y el sistema de gestión de calidad. La auditoría fue realizada de acuerdo a las cláusulas de la ISO 9001:2008 presentadas en los planes de auditoría, y el ambiente laboral y la satisfacción del cliente de acuerdo a bases de datos e información recolectada. Conforme a los resultados se puede concluir que el sistema de gestión de calidad de la dirección distrital de pichincha de Agrocalidad el mismo basado en la norma ISO 9001:2008 se encuentra en un punto de fortalecimiento debido al aumento de auditorías entre periodos analizados. Por su parte el clima laboral en la actualidad cumple con sus objetivos sin embargo la infraestructura y los materiales necesarios se ven afectados debido a la economía del país: finalmente el usuario de la dirección a medida que el sistema de gestión de calidad se fortalece se pudo observar una mejora continua del promedio.

### **Palabras claves:**

- **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”**
- **“MEJORA CONTINUA”**
- **“AUDITORÍA”**
- **“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”**
- **“LABORAL”**

**Abstract**

This investigation has as general mission analyze the implications of ISO standard 9001:2008 in public health services in the province of Pichincha, besides this investigation supported itself in the foundations of the organization theory, systems theory and ISO 9001:2008 standard. According to the methodology, the tools used in this investigation were questionnaires, audits, databases and finally statistics to find the client sample. The current investigation took place in the Pichincha district directorate and territorial articulation of Agrocalidad, the main points analyzed were the working environment, customer satisfaction and quality management system. The audit was realized according to ISO 9001:2008 clauses, which were presented in the audit plans. Nevertheless, customer satisfaction and working environment were analyzed bases on collected information and data bases resources. Related to the results can be concluded that the Pichincha district directorate and territorial articulation of Agrocalidad quality management system, is situated on the strengthening point because of the audits increase. Meanwhile, working environment is currently fulfilling quality objectives. However, infrastructure and materials needed are affected because of the economic crisis; finally the customer satisfaction is developing right during every analyzed period and can be seen as a continuous improvement.

**Key words:**

- **“QUALITY MANAGEMENT SYSTEM”**
- **“CONTINUOUS IMPROVEMENT”**
- **“AUDIT”**
- **“CUSTOMER SATISFACTION”**
- **“WORKING ENVIRONMENT”**

## **CAPITULO I**

### **1.1 Marco teórico**

#### **1.1.1 Teoría de la organización**

El primer paso para entender la teoría de la teoría organizacional es conocer su concepto según (Pineda, 2010) es: una "disciplina científica que se encarga de estudiar las organizaciones, y de destacar sus estructuras, atendiendo a tres grandes ejes de indagación: el contexto, las decisiones y el comportamiento" (p.54).

"La Teoría de la Organización es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de una forma de agrupamiento de los seres humanos: las organizaciones en general" (Aires, 2006).

##### **1.1.1.1 Importancia de la organización**

"Esencialmente, la organización nació de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales" (UNAM, 2006, pág. 1).

"En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización" (UNAM, 2006, pág. 1).

Así, una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente clara para todos, quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la institución. (UNAM, 2006)

"En síntesis, el propósito de la organización es contribuir a que los objetivos sean significativos y favorezcan la eficiencia (optimización de recursos) y eficacia (logro de objetivos) organizacional" (UNAM, 2006, pág. 2).

"La Teoría de la Organización es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de una forma de agrupamiento de los seres humanos: las organizaciones en general" (Aires, 2006, pág. 6).

Así como existe la denominación "homo sapiens", la Teoría de la Organización parte del supuesto de identificar al hombre como un ser que se comporta con relativo sentido común o racionalidad en la búsqueda de resultados satisfactorios (hombre administrativo). Existe también para la disciplina un hombre económico que es reconocido como alguien que actúa también racionalmente pero con otra orientación: busca maximizar el beneficio. (Aires, 2006)

"La teoría intenta aportar a esa racionalidad del hombre administrativo, ya sea a través de su capacitación, incentivación, motivación, o bien rehaciendo o modificando el esquema o trazado en donde se desenvuelve, es decir: la organización" (Aires, 2006, pág. 6).

La UNAM realizó su análisis acerca de la teoría organizacional, donde se idealiza a que la organización se creó como idea fundamental de cooperar; los hombres se han visto obligados a trabajar con más personas debido a limitaciones que se desarrollan en el ámbito en el que se desenvuelve el hombre. Con la misma idea se puede denotar que la organización a lo largo del tiempo ha ido mejorando y definiendo mejor sus funciones dentro de la sociedad y a la vez re direccionando en que sector enfocarse, es donde se crearon empresas que buscan el lucro conocidas como privadas y las que se encuentran con la idea de servir a los ciudadanos, conocidas como públicas.

Por otro lado, las dimensiones que definen el papel de la teoría de la organización según (Ramíó, 1999) son las siguientes:

- a) El principal objeto de la Teoría de la Organización es la comprensión de las organizaciones.
- b) La Teoría de la Organización mira el presente y el futuro
- c) La Teoría de la Organización aspira a simplificar los fenómenos organizativos.

d) La Teoría de la Organización aspira a ser una ciencia.

La teoría de la organización contemporánea se encuentra al alcance por más de un siglo y tiende a ser compleja debido al gran número de escuelas que se encuentran para la actualidad como lo menciona (Ramió, 1999, pág. 7).

Las distintas perspectivas o teorías organizativas se pueden clasificar en tres grupos en función de su aparición en el tiempo según (Ramió, 1999, pág. 7).

Enfoques clásicos: "los paradigmas teóricos clásicos son los enfoques sobre los que se edifica la moderna Teoría de la Organización y que han canalizado la mayoría de las aportaciones posteriores. Son las perspectivas que predominan durante la primera mitad del siglo XX" (Ramió, 1999, pág. 7).

Enfoques neoclásicos: los paradigmas teóricos neoclásicos representan los enfoques que modernizan a la Teoría de la Organización aportando una visión más global e integral de los fenómenos organizativos al intentar interrelacionar sus diferentes dimensiones. Son las perspectivas dominantes durante las décadas de los cincuenta, sesenta y setenta. (Ramió, 1999, pág. 8).

Enfoques contemporáneos: representan los paradigmas teóricos en los que figuran las tendencias y perspectivas que dominan el paisaje actual de la Teoría de la Organización. Representan enfoques muy diversos que aportan pluralidad a (a Teoría de la Organización y profundidad en el análisis de unas determinadas dimensiones organizativas. Son las perspectivas dominantes durante la década de los ochenta y parte de los noventa. (Ramió, 1999, pág. 8).

El primer enfoque de la teoría de la organización conocido como clásico se encuentra direccionado para tres perspectivas en donde existe un determinado impulsador dependiendo de los aportes mostrados.

La primera perspectiva conocida como Dirección científica que tiene como promovedor a, Frederick Taylor donde como propuesta principal, realce un nuevo estilo de dirección y organización, donde la propuesta fundamental es la descomposición de las tareas de manera simple, sin dejar a un lado el control sobre las mismas. (Álvarez, 2010)

La dirección administrativa forma parte la primera perspectiva y tiene como promovedor oficial a Henry Fayol incentivando a un direccionamiento para el agrupamiento de tareas en procesos para Planificar, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar (Fayol, 1916).

La segunda perspectiva conocida como el estructuralismo tiene como difusor principal a Weber donde se determina la forma de estructurar una organización mediante los cargos de los integrantes, además se enfoca en los procesos de las organizaciones públicas, estos aportes siguen siendo utilizados en la actualidad y son de gran importancia para esta investigación debido a que la especialización es necesaria para un Sistema de Gestión de Calidad eficaz en una institución pública.

La tercera y última perspectiva conocida relaciones humanas tiene como principal difusor a Elton Mayo, en donde el experimento entre la producción y las condiciones lumínicas, dictaminó que la actividad humana en una organización es adecuada si se manifiesta grupalmente y con un cumplimiento de objetivos comunes.

El segundo enfoque de la teoría de la organización es denominado neoclásico tiene como perspectiva fundamental al neo estructuralismo, arranca de los planteamientos weberianos con el propósito de delimitar un cuadro conceptual unitario que tomase en consideración tanto los aspectos formales e informales de la estructura organizativa como los problemas de la colaboración y del consenso (Ramió, 1999, pág. 10).

El tercer enfoque y de mayor aporte para esta investigación, ya que acopla y mejora cada uno de los enfoques es el contemporáneo.

Para la presente investigación se tomará tres enfoques contemporáneos que la teoría de la organización comprende; el primero cómo el neoinstitucionalismo, la práctica gerencial y la sociedad y organización que fomentan la presente investigación en base a la teoría de la organización.

El neoinstitucionalismo es producto del institucionalismo de finales del siglo XIX y principios del siglo XX, nace en las ciencias sociales anglosajonas, a finales de la década de los setenta, y al igual que el institucionalismo, surge como oposición a la teoría neoclásica, planteando divergencias en relación

con la microeconomía, especialmente con los costos de transacción y los derechos de propiedad (Pineda, 2010, pág. 42).

"Tiende a enfocarse en una parte amplia de la realidad institucional: las estructuras y los procesos organizacionales que abarcan a toda la industria, tanto en el ámbito nacional como en el internacional" (Pineda, 2010, pág. 54).

Según (Pineda, 2010) citando a DiMaggio y Powell, "los individuos se ven enfrentados a decisiones todo el tiempo, pero al hacerlo buscan orientación en la experiencia de otros en situaciones semejantes y en relación con los estándares de obligación", lo que las ISO proponen son estándares para que las instituciones desarrollen y mantengan procesos adecuados, cabe recalcar que las mismas no son obligatorias (p.54).

#### **1.1.1.2 Neoinstitucionalismo y teoría de la organización**

Se considera que la teoría de la organización con enfoque en el neoinstitucionalismo aborda las variables que de esta investigación, puesto que mediante el mencionado enfoque las organizaciones tienen a visualizarse en las estructuras y procesos organizacionales tanto en el ámbito nacional como internacional, siguiendo una lógica de como simplemente se hacen las cosas, obedeciendo a normas; lo que las normas ISO constantemente proponen.

Teoría: Teoría de la organización enfoque neoinstitucionalista

Autor: DiMaggio y Powell

Época; siglo XX

Idea fundamental:

Según (Pineda, 2010) : la teoría organizacional que se apoya en el Neoinstitucionalismo, tiende a enfocarse en una parte amplia de la realidad institucional: las estructuras y los procesos organizacionales que abarcan a toda la industria, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. El punto de inicio se ubica "en el supuesto de que existen estructuras estables de interacción, que más que obedecer a consideraciones de tipo racional responden a normas y comportamientos institucionalizados bajo la lógica de que simplemente "así se hacen las cosas" o "los

individuos se ven enfrentados a decisiones todo el tiempo, pero al hacerlo buscan orientación en la experiencia de otros en situaciones semejantes y en relación con los estándares de obligación" (p.54).

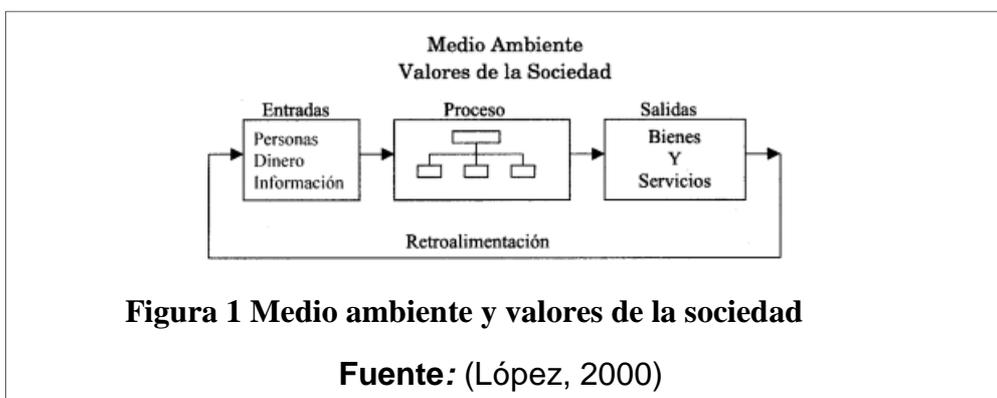
### 1.1.1.3 La sociedad y la organización

Se presume que las acciones de las organizaciones son socialmente limitadas, sin embargo esta idea tiene una explicación, la sociedad contemporánea puede ser vista como organizaciones individuales que son desenvueltas en áreas particulares y a su vez en un tiempo determinado. (López, 2000)

En base al concepto de organización analizado anteriormente se puede dictaminar; que la misma forma parte de un conjunto de personas que buscan un objetivo común, en la misma forma de pensamiento se puede denotar que tanto la organización como la sociedad están conformados por personas para alcanzar objetivos comunes.

Cabe recalcar que existen organizaciones que son de carácter público como privado, para esta investigación el foco se centra en las organizaciones públicas, que están conformadas igualmente por personas, la diferencia significativa es que en general la organización pública no se centra en obtener lucro a diferencia de las privadas.

Sin embargo además del ya denotado relacionamiento entra las organizaciones y la sociedad se pueden denotar otros; en el siguiente cuadro se muestra la posible relación entre una organización y los valores que la sociedad posee.



**Figura 1 Medio ambiente y valores de la sociedad**

**Fuente:** (López, 2000)

Los elementos de entrada normalmente recursos son provenientes de la naturaleza o de una organización, en el momento de la relación entre los recursos el proceso consiguiente se transforma en un elemento o resultado de salida, tal como la teoría de los sistemas propone. (López, 2000)

En la misma línea de pensamiento, las organizaciones deben ser adaptables con cualquier cambio: según lo que normalmente un sistema es \ lo que la teoría de los sistemas propone, se puede concluir que es un sistema cerrado; sin embargo existen dos circuitos que pueden ser tomados en cuenta para que una organización se convierta en un sistema adaptable a cambios. Los dos circuitos mencionados anteriormente son el medio ambiente y la retroalimentación.

"Los circuitos de retroalimentación son canales a través de los cuales la organización recibe información del medio ambiente, estos cambios hacen que la misma sea adaptable y además eficaz y eficiente" (López, 2000, pág. 137).

Con base en las teorías analizadas anteriormente y la aplicabilidad a la investigación, las normas ISO captan tanto la teoría de la organización y la sociedad, así como la teoría de los sistemas, debido a que introducen en una organización un enfoque basado en procesos adecuados y acordes a los requisitos que la ISO propone.

#### **1.1.1.4 Práctica gerencial y la teoría de la organización**

La práctica gerencial en la teoría de la organización, conlleva a que las organizaciones no funcionan automáticamente, las mismas necesitan de personas para su dirección. "Gran parte del trabajo de gerencia es la lucha para hacer que las organizaciones funcionen efectivamente. El trabajo de la sociedad se hace a través de las organizaciones, y la función de gerencia es hacer que esas organizaciones realicen su trabajo". (Caleb, 2008)

Se considera que la teoría de la organización enfocada en la práctica gerencial aborda las variables de la investigación, porque en la actualidad aparte de la gerencia tradicional privada se menciona a la Nueva Gerencia Pública (NGP) en donde según: (Arellano David, 2010) "la idea principal es fomentar las capacidades del estado y

como construir organizaciones públicas eficaces y eficientes y que las mismas mantengan valores orientados a resultados"(p.601).

En el mismo sentido según (Vicher-García, 2012) los ejes de cambio del sector público para la gerencia deben ser "garantizar los resultados, el control y la responsabilidad: acuerdos de resultado o cartas compromiso para prestar una calidad de servicios específicos; aplicar indicadores de resultados en calidad del servicio"(p.207).

Teoría: Teoría de la organización enfoque práctica gerencial (NGP)

Autor: Niskanen

Época: siglo XX

Idea fundamental:

Según (Arellano David, 2010) :la eficiencia debe ser el impulsor de las organizaciones públicas además de la meritocracia y el sector público orientado a resultados sean los principales valores organizacionales, se estarán proporcionando todos los elementos necesarios para crear un gobierno bueno y racional (y, por tanto, moral). La NGP propone un gobierno fuerte y formal siempre y cuando actúe racionalmente. La racionalidad viene tanto de las reglas de como del empoderamiento de los ciudadanos. (p.601)

### **1.1.2 Teoría PLANKTON**

Además de los enfoques modernos propuestos para esta investigación se puede soportar la investigación con la Teoría de la Organización PLANKTON conocida en el siglo XXI.

Las teorías de la organización del siglo XX conformadas por las tradicionales que inician en el siglo mencionado y las emergentes a mitad del mismo; en su gran mayoría sirven de respaldo para la creación de las teorías del siglo XXI. Debido al creciente cambio y proceso tecnológico social, político e ideológico que ocurrieron a partir de la Revolución industrial del siglo XIX. (Simonovich, 2012)

En base a lo citado anteriormente, la teoría PLANKTON está basada en más de cien años de estudio teórico y práctico, además lleva el nombre debido al animal que es la base fundamental de la cadena alimenticia de todo el mundo. (Simonovich, 2012)

La idea fundamental de esta teoría es que cada organización pueda definir su propio Plankton o unidad de vida básica que permita el desempeño de la organización, creando una dinámica por la actividad interna y el entorno interorganizacional. Sin embargo la creación de esta unidad mínima no es de fácil realización. Para la creación de la misma se debe mantener un conocimiento de la organización y referencias teóricas. (Simonovich, 2012)

El acrónimo de la teoría de la organización PLANKTON tiene el siguiente significado.

"La teoría de la organización PLANKTON especifica que las tres primeras iniciales PLAN dan el TON. Significa que el plan correctamente enfocado genera el tono adecuado y por ende su correcto desempeño" (Simonovich, 2012).

El primer elemento de la teoría que es la Planificación, es la base fundamental para marcar el rumbo y la forma de manejar una organización, en la actualidad el área de planificación ha sido especializada a tal punto que existen profesionales especialistas en la realización de proyectos planificados, la base primordial de una planificación adecuada es la creatividad, el cumplimiento de misión, metas, objetivos mediante acciones. (Simonovich, 2012)

El segundo elemento es el Aprendizaje, que se debe dar dentro de la organización desde el desconocimiento de un bebé hasta la realización de tareas difíciles que el adulto ha conseguido realizar, el aspecto necesario para el aprendizaje es la capacitación a todos los miembros de una organización mediante programas de crecimiento profesional. (Simonovich, 2012)

El tercer elemento es el Ejecutable. Debido a las necesidades actuales que tanto el demandante solicita o el usuario: para las organizaciones es de gran ayuda plantear adecuadamente sus objetivos y metas, sin embargo según la teoría

organizacional PLANKTON" lograr las metas trazadas por la organización no es toda la tarea a realizar, sino que al lograr una meta u objetivo inmediatamente se debe replantear un cambio de perspectiva que lleve a los nuevos objetivos propuesto" (Simonovich, 2012).

El cuarto elemento son las Normas, que deberán ser adecuadas de manera democrática tomando en cuenta los intereses de todos sus miembros, las mismas son compiladas en manuales formales que sean claros y aprobados, con la idea funcional para éxito de una organización (Simonovich, 2012)

El quinto elemento es el Conocimiento, el mismo que refleja poder, para el cumplimiento de sus objetivos las organizaciones deben tener por lo menos dos áreas de conocimiento. La primera enfocada en el mercado, tecnología y la segunda la administración y dirección empresarial. (Simonovich, 2012)

El sexto elemento es la tecnología, a la misma que la organización debe adaptarse de manera interna y externa, esto se ve reflejado no sólo en las organizaciones sino además en las personas. La tecnología está enfocada a todo tipo de organización sin dependencia del área en la que la misma se desenvuelva. (Simonovich, 2012)

El séptimo elemento son las oportunidades, para este elemento los miembros de la organización se deben encontrar en la búsqueda de un mejoramiento en base a circunstancias oportunas, en algunos casos las mismas serán planificadas o por simple coincidencia, para esas ocasiones tanto la organización como los integrantes deben estar preparados para aprovecharlas y beneficiar a la organización. (Simonovich, 2012)

El último elemento de la teoría PLANKTON es Natural, en la cual se deben usar adecuadamente los recursos naturales, toda buena organización debe explotar recursos de manera planificada con el fin de no afectar a la naturaleza En la actualidad existen muchas organizaciones que fomentan el ahorro de recursos y la protección de la naturaleza. (Simonovich, 2012)

### 1.1.3 Teoría de los sistemas

"La Teoría General de Sistemas (TGS) tiene su origen en los mismos orígenes de la filosofía y la ciencia. La palabra Sistema proviene de la palabra systêma, que a su vez procede de synistanai (reunir) y de synistêmi (mantenerse juntos)" (Farias, 2011).

La teoría general de sistemas es usada en la presente investigación porque aborda variables significativas como son los procesos, con los cuales las ISO utilizan como principal fundamento poder implantar su metodología en los mismos.

#### **Sistema:**

Es un conjunto organizado de cosas o partes interactuantes e interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario y complejo. De este modo las cosas o partes pasan a ser funciones básicas realizadas por el sistema. Podemos enumerarlas en: entradas, procesos y salidas. (Farias, 2011)

#### **Entradas:**

"Las entradas son los ingresos del sistema que pueden ser recursos materiales, recursos humanos o información. Las entradas constituyen la fuerza de arranque que suministra al sistema sus necesidades operativas" (Farias, 2011).

#### **Proceso:**

"El proceso es lo que transforma una entrada en salida, como tal puede ser una máquina, un individuo, una computadora, un producto químico, una tarea realizada por un miembro de la organización" (Farias, 2011).

#### **Salidas:**

Las salidas de los sistemas son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas estas pueden adoptar la forma de productos, servicios e información. Las mismas son el resultado del funcionamiento del sistema o, alternativamente, el propósito para el cual existe el sistema. (Farias, 2011)

Además de conceptos necesarios para el entendimiento de la teoría de los sistemas se debe implantar una metodología para la construcción de sistemas, en el caso de un Sistema de Gestión de Calidad la aplicación de ISO los procesos lo vuelven más eficaz y eficiente

Según (Arnold, 1998) la metodología para la construcción de un sistema es el siguiente.

- a) observación del comportamiento de un sistema real,
- b) identificación de los componentes,
- c) identificación de las estructuras de retroalimentación que permiten explicar su comportamiento,
- d) construcción de un modelo formalizado sobre la base de la cuantificación de los atributos y sus relaciones,
- e) Trabajo del modelo como modelo de simulación.

La organización puede ser vista de dos formas primordiales:

**1.1.3.1 Punto de vista horizontal:** "Percibe la sucesión de actividades o flujos de trabajo (procesos) que traspasan las fronteras de las áreas funcionales, originando las relaciones entre las mismas, hasta llegar al cliente final" (Hernández, 2002, pág. 26).

**1.1.3.2 Punto de vista vertical:** "Se conoce que las empresas, por lo general, se organizan de forma funcional. Por esto es muy común que al solicitar una representación de la empresa a algún empleado, en este caso, se responda con un cuadro organizacional" (Hernández, 2002, pág. 26).

Teoría: Teoría general de sistemas

Autor: Karl Ludwing VON BERTALANFFY

Época: siglo XX

Ideas fundamentales:

Según (Farias, 2011) en su análisis de la teoría de sistemas denota como se forma un sistema mediante entradas, procesos y salidas; todo lo mencionado mediante un orden dinámico de partes y procesos de interacción mutua.

Según (Hernández, 2002) se puede mirar a la organización de forma vertical y horizontal con la idea de que los procesos atraviesen eficazmente los niveles que conforman el sistema organizacional (p.26).

#### **1.1.4 Norma ISO 9001:2008**

##### **1.1.4.1 Historia ISO**

La historia de la ISO comienza en 1946, cuando delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres, decidió crear una nueva organización internacional "con el fin de facilitar la coordinación internacional y la unificación de las normas industrial". La nueva organización, ISO, entró oficialmente en viaje de negocios 23 de febrero de 1947. (Standardization, 2016)

"Desde la publicación de más de 19.000 Normas Internacionales en casi todos los campos de la tecnología y la economía" (Standardization, 2016).

"Hoy en día, el desarrollo de normas está garantizada por 162 miembros y 3.368 cuerpos técnicos. Más de 150 personas trabajan a tiempo completo en la Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza" (Standardization, 2016).

##### **1.1.4.2 ¿Cuáles son los beneficios de las normas ISO?**

Las normas internacionales garantizan productos y servicios seguros, fiables y de buena calidad. Para las empresas, que son herramientas estratégicas para la reducción de costes mediante la reducción de los residuos y los errores al tiempo que mejora la productividad. Ellos ayudan a las empresas acceder a nuevos mercados, establecer una igualdad de condiciones para los países en desarrollo y facilitar el libre comercio y el comercio justo en todo el mundo. (Standardization, 2016)

Las ISO con su reinicio de operación en 1947 (Reconformando a ISA con origen desde 1926), ha liderado el trabajo integrado y coordinado a nivel

mundial para la definición de estándares basados en las mejores prácticas, aplicables en la obtención de bienes y servicios. Esta integración global de los organismos locales (en cada país) encargado de la estandarización de normatividad y su reconocimiento internacional, ha permitido el crecimiento y desarrollo comercial e industrial, con un énfasis especial en el impacto generado a partir de 1994 con el conjunto de estándares de la familia 9000. Así se generó el paradigma que planteo que el sector público, el sector de gobierno, no sería susceptible del mejoramiento en sus resultados a través de la implementación de modelos de gestión basados en conjuntos de buenas prácticas y menos de aquellos reconocidos como estándar internacional, tal es el caso de ISO 9001:2008 y otras similares aplicables a áreas de la economía y la gestión, independientemente de que la organización sea pública o privada. (Báez Mancera, 2008)

Las ISO desde sus comienzos con la idea de mejorar la coordinación de normas industriales, alcanzó en el sector privado la idea de mejora en procesos, en la actualidad se rompió el paradigma del sector público sin ISO, los gobiernos en la actualidad muy aparte de su gestión como políticos dependen de la gestión de sus funcionarios.

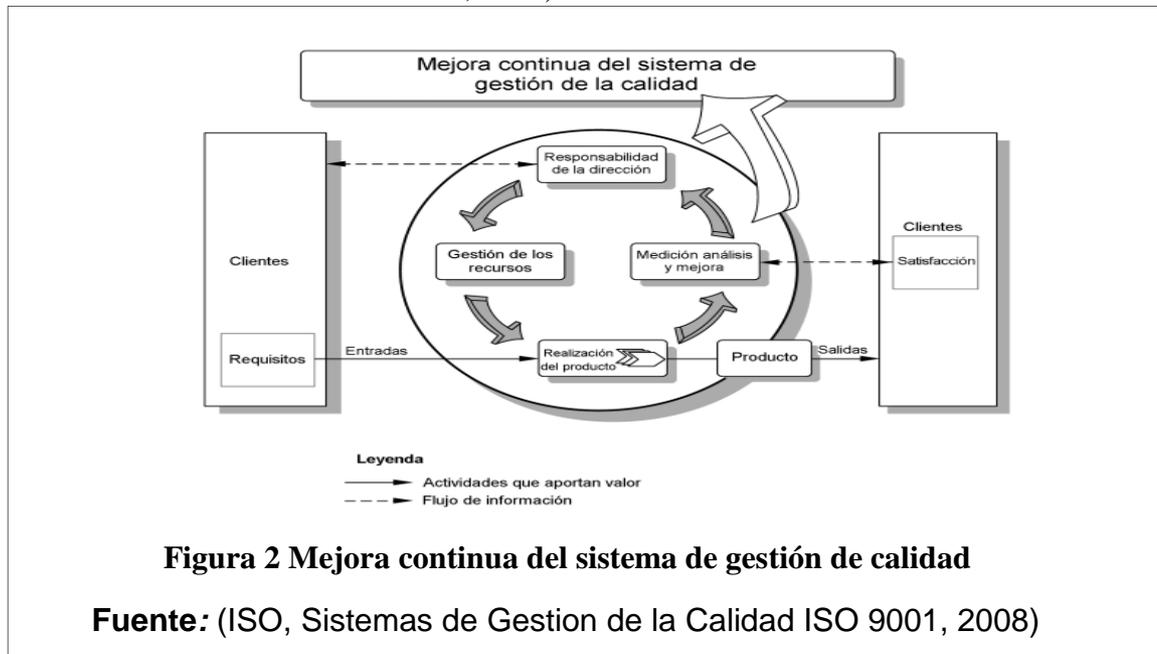
**Tabla 1**

**Familia Iso 9000**

<b>ISO</b>	<b>Nombre</b>
<b>ISO 9001</b>	Establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad
<b>ISO 9000</b>	Cubre los conceptos básicos y la terminología
<b>ISO 9004</b>	Muestra cómo aumentar la eficiencia y la eficacia de un sistema de gestión de calidad
<b>ISO 19001</b>	Establece las directrices para las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad

**Fuente: (Standardization, 2016)**

La ISO 9001 2008 se basa en un modelo de mejora continua del sistema de gestión de calidad basado en procesos de las organizaciones, es cual se representa en una figura la misma que contiene los capítulos que detalla la norma (ISO, Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, 2008).



### 1.1.5 Padres de la calidad

A lo largo del desarrollo de la calidad los padres de la calidad han sido un impulso para la sobrevivencia y la mejora de la misma, nata sustentar la presente investigación los principales padres y aportes a tener en cuenta serán Edward Deming y Kaouru Ishikawa.

#### 1.1.5.1 Edward Deming

Uno de sus principales aportes es el de la mejora continua (pie se basa en 14 principios para llegar al cumplimiento de la mencionada, estos principios fueron expuestos en su libro (Deming, 1982).

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competitivos, mantener la empresa v crear puestos de trabajo (Deming, 1982).
2. Adoptar la nueva filosofía para afrontar el desalo de una nueva economía y liderar el cambio (Deming, 1982).

3. Eliminar la dependencia de la inspección para conseguir calidad (Deming, 1982).
4. Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio. Minimizar el coste total en el largo plazo y reducir a un proveedor por elemento estableciendo una relación de lealtad y confianza (Deming, 1982).
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema. Esto mejorará la calidad y reducirá los costes (Deming, 1982).
6. Instituir el entrenamiento de habilidades (Deming, 1982).
7. Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo (Deming, 1982).
8. Eliminar el miedo, de forma que todos puedan trabajar con eficacia (Deming, 1982).
9. Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación win-win. Las personas de todos los departamentos deben trabajar como un equipo y compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio (Deming, 1982).
10. Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad. Esto solo puede dañar las relaciones ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema y los empleados poco pueden hacer (Deming, 1982).
11. Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos. Sustituyen el liderazgo (Deming, 1982).
12. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo. Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto (Deming, 1982).
13. Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora (Deming, 1982).
14. Poner a todo el mundo a conseguir la transformación, ya que esta es el trabajo de todos. (Deming, 1982).

Acorde a los resultados que los 14 principios propuestos anteriormente, se generan enfermedades que no permiten que la calidad sea adecuada, Deming las denominó las 7 enfermedades de la gerencia.

1. Falta de constancia en el propósito, la gerencia debe planificar de acuerdo a sus propósitos y la mejora de los procesos y los productos (Deming, 1982).
2. Énfasis en los beneficios a corto plazo, pensar en las ganancias mensuales o trimestrales no hacen fracasar la constancia en el propósito (Deming, 1982).
3. Evaluación del comportamiento. calificación por méritos, o revisión anual, identificar la culpa a niveles inferiores cuando existe un error agudiza los malos resultados, inestabilidad y rotación de la alta administración (Deming, 1982).
4. Movilidad de la dirección, la dirección o gerencia debe especializarse en su trabajo y no rotar para buscar resultados a corto plazo, porque los mismos no conseguirán resultados a largo plazo.
5. Administrar el negocio solamente con base en indicadores visibles, la contabilidad no siempre es 100% real debido a las variaciones que la misma ha tenido (Deming, 1982).
6. Incremento en los Costos de seguridad social y ausentismo, el cambio en sustitución al seguro social, al concepto de médico de empresa, evita que los empleados salgan de las instalaciones (Deming, 1982).
7. Costos excesivos por reclamaciones de garantía, los clientes insatisfechos deben ser resarcidos ante la imposibilidad de conseguir un producto o servicio que se ajuste a los requisitos marcados por el cliente (Deming, 1982).

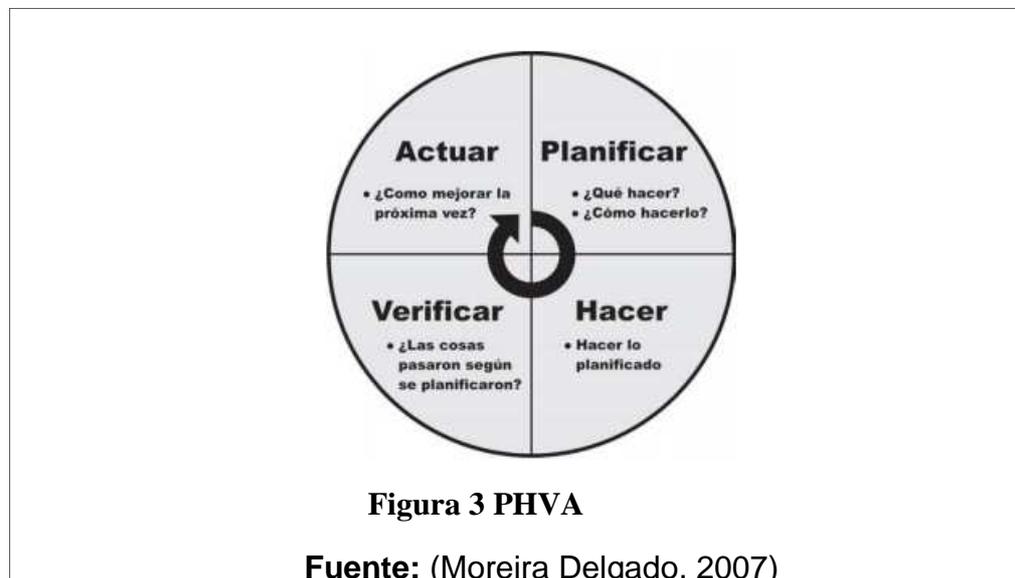
Otra herramienta que fue de gran importancia y fue promovida por Shewhart y utilizada por Deming para cualquier proceso es PHVA, en el cual.

**Planificar:** "establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización" (ISO, Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, 2008).

**Hacer:** "implementar los procesos" (ISO, Sistemas de Gestion de la Calidad ISO 9001, 2008).

**Verificar:** "realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados" (ISO, Sistemas de Gestion de la Calidad ISO 9001, 2008).

**Actuar:** "tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos" (ISO, Sistemas de Gestion de la Calidad ISO 9001, 2008).

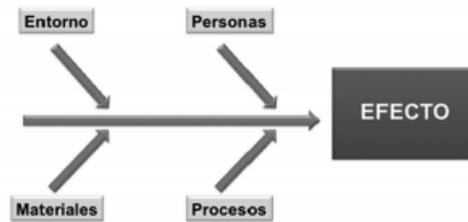


### 1.1.5.2 Kouru Ishikawa

Uno de los puntos fundamentales para los aportes de Ishikawa es el control de la calidad, lo que genera la creación de herramientas que sustentan el desarrollo de la producción, eficiencia, prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

Las siguientes herramientas son proporcionadas por Ishikawa y las mismas que soportan esta investigación, y serán utilizadas a lo largo del análisis de la investigación.

1. **Diagrama de causa-efecto**, según (Gándara González, 2014) permite analizar los factores que intervienen en la calidad del producto a través de una relación de causa y efecto, ayudando a sacar a la luz las causas de la dispersión y también a organizar las relaciones entre las causas (p.19).



**Figura 4 Diagrama causa y efecto**

**Fuente:** (Gándara González, 2014)

2. **Hoja de control:** Es una herramienta de recolección de datos para reunir y clasificar la información. (Mattassi, 2011)
3. **Histogramas:** Gráficos que muestran la distribución de frecuencia de un variable, además de cuántas veces y cuántos valores diferentes aparecen en un proceso. (Mattassi, 2011)
4. **Diagrama de Pareto:** A diferencia del histograma, no sólo clasifica las fallas con respecto a su número sino también con respecto a su importancia. Su objetivo es mostrar los factores más significativos del proceso bajo estudio. (Mattassi, 2011)
5. **Diagrama de correlación y dispersión:** Tiene como fin la búsqueda de relaciones entre las variables que están afectando al proceso. (Mattassi, 2011)
6. **Gráficos de Control:** Gráfico que permite estudiar la evolución del desempeño de un proceso a lo largo del tiempo. (Mattassi, 2011)
7. **Estratificación:** Técnica utilizada para separar datos de diferentes fuentes e identificar patrones en algún proceso. (Mattassi, 2011).

## **1.2 Marco referencial**

La acepción vigente de calidad constituye un importante componente de las reformas neogerenciales aplicadas a la administración pública, identificable y de gran alcance en su aplicación, aunque ello no sea sinónimo de éxito. Como los demás elementos de la nueva gerencia pública, es una herramienta adoptada desde las organizaciones privadas y aplicada por disposición de organismos y asociaciones internacionales, que por esas vías han logrado cierta incidencia en el manejo de los asuntos dentro de los Estados-nación. La calidad en administración pública muestra dos líneas de desarrollo, una se refiere a mejorar la percepción del consumidor-cliente-ciudadano y la otra al aspecto interno, al mejoramiento de los procesos y procedimientos: la gerencia de calidad. (Vicher-García, 2012)

La calidad es una herramienta que es aplicada por las empresas privadas con normalidad sin embargo en el caso del sector público se ve aplicada por disposición. El concepto de calidad maneja dos enfoques al momento de su aplicación, el primero se debe a la mejora de la percepción de los clientes y la segunda mejora de los procesos internos de las entidades.

### **1.2.1 Nueva gerencia pública y calidad**

La NGP se manufacturó a partir de los principios que tienen como base la orientación al cliente, la privatización y el mercado (Guerrero, 2004: 46-60). Específicamente, la calidad se puede observar en la parte del aparato de sistematización de la NGP. Dentro de la NGP se contemplaron ocho ejes de cambio (OCDE, 1997: 82); no obstante, sólo serán mencionados los tres que se relacionan puntualmente con la introducción de la calidad. (Vicher-García, 2012)

"Garantizar los resultados, el control y la responsabilidad: acuerdos de resultado o cartas compromiso para prestar una calidad de servicios específicos; aplicar indicadores de resultados en calidad del servicio" (Vicher-García, 2012, pág. 207).

La NGP forma el cambio que implantaron las empresas privadas inicialmente con el fin de aumentar las ventas, sin embargo el estado con la mentalidad de no lucro, descubrió la forma de ofrecer productos entregables con calidad y que los procesos que se enfocan en la terminación de cada producto estén acordes a las necesidades actuales que implantan las normas y la idea de los clientes de los procesos.

### **1.2.2 Modelos de calidad**

La inserción progresiva de los modelos de calidad en la administración pública se verificó con mayor acentuación, en tanto se fortalecían las agrupaciones privadas que han fomentado esos esquemas y llevaron a la creación de organizaciones internacionales como la Fundación Europea para la Administración de la Calidad, fundada en 1988 por los presidentes de 14 de las empresas europeas más importantes (Bosh, Olivetti, Renault, entre otras), que a su vez produjo el Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial (EFQM, siglas en inglés). (Vicher-García, 2012).

Con el incremento de las empresas privadas con mayor participación en el mercado europeo se creó el Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial, que tuvo como finalidad dar lineamientos para las empresas privadas, y de forma indirecta ayudó a la estandarización de las empresas públicas ofreciendo para las mismas salidas adecuadas para la mejora de sus procesos.

Se puede denotar que las organizaciones tanto públicas como privadas, a lo largo del tiempo han formulado lineamiento internos y en cada país, para la mejora de los estándares, buenas prácticas y procesos de las entidades interesadas, sin embargo siempre se generó el paradigma que en la actualidad debe ser roto en el Ecuador y una de las causas principales de esta investigación, de la susceptibilidad de las entidades gubernamentales con la aplicación de las normas ISO, con la idea de generar confianza dentro de los usuarios de "AGROCALIDAD".

" En el Ecuador la Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total, se constituyó en Abril de 1992, como una Sociedad Jurídica de carácter privado y sin fines de lucro, domiciliada en la capital" (TOTAL, 2016).

"Tiene como objetivo principal fomentar y promover el desarrollo de una educación y cultura de calidad en las organizaciones públicas y privadas del Ecuador, a través de capacitación y asesoría en herramientas de mejoramiento continua y contribuir así, al progreso y competitividad del País" (TOTAL, 2016).

La inocuidad de los alimentos es un aspecto fundamental de salud pública y elemento esencial para la gestión de la calidad total, por lo cual es tema de alta prioridad para todos los países y gobiernos. En Venezuela este tema requiere la mayor atención debido a las implicaciones para la salud que alcanzan a todos los estratos de la población; a las implicaciones económicas que representa para las empresas nacionales el cumplimiento del marco normativo obligatorio y voluntario relativo a la calidad y a la inocuidad de los alimentos y finalmente, a las implicaciones comerciales de su cumplimiento, que afectan la competitividad de las empresas y establecen distinciones en cuanto a gestión de calidad e inocuidad y gestión integral. (Maria, 2007)

La inocuidad de los alimentos en el Ecuador actualmente está bajo el control de AGROCALIDAD, y la aplicación de normas de calidad en los procesos de mencionada entidad pública es indispensable, cabe recalcar que la misma ya cuenta con certificaciones ISO en procesos técnicos como documentales. El análisis de la gestión de esta aplicación es de gran importancia año tras año debido a que, continuamente se necesitan actualizaciones y existen diferentes amenazas para la entidad.

### **1.3 Marco conceptual**

**NGP (Nueva Gestión Pública).**\_ Gestión actual basada en resultados y la obtención de los mismos mediante la aplicación de adecuados procedimientos.

**Producto.**\_ "Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados" (ISO, Sistemas de gestión de la calidad —, 2005).

**Proceso.**\_ "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados" (ISO, Sistemas de gestión de la calidad —, 2005).

**Calidad.**\_ "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos" (ISO, Sistemas de gestión de la calidad —, 2005).

**Sistema de gestión de la calidad.**\_ "Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad" (ISO, Sistemas de gestión de la calidad —, 2005).

**Eficacia.**\_ "Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados" (ISO, Sistemas de gestión de la calidad —, 2005).

**Eficiencia.**\_ "Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados" (ISO, Sistemas de gestión de la calidad —, 2005).

**Sanidad Animal.**\_ "Proteger el estado sanitario de las especies animales económicamente productivas y de sus productos, controlando la aplicación de las normas nacionales e internacionales a fin de garantizar la calidad sanitaria de los alimentos para el consumo de la población y exportación" (Agrocalidad, 2016).

**Sanidad vegetal.**\_ "Mantener y/o mejorar el estatus fitosanitario del país mediante el conocimiento, la prevención de ingreso y apoyo al manejo de plagas, así como contribuir a la producción de plantas y productos vegetales en condiciones fitosanitarias, según las exigencias del comercio nacional e internacional" (Agrocalidad, 2016).

**Inocuidad de los alimentos.**\_ "Proteger y mejorar la calidad alimentaria de un país y velar por la inocuidad de los alimentos en la fase primaria, mediante la regulación y control de los sistemas de gestión de la inocuidad y la certificación orgánica de los productos de origen agropecuario" (Agrocalidad, 2016).

**AGROCALIDAD.**\_ "Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro" (Agrocalidad, 2016)

**GPR.**\_ Gobierno por resultados

## CAPITULO II

### 2. El problema

#### 2.1 Planteamiento del problema

La Constitución (Nacional, 2008) en el artículo 66 establece el "derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios"; cabe mencionar que a lo largo de la historia del Ecuador, "los servicios sanitarios no han tenido el interés necesario tanto por parte de los gobiernos centrales como provinciales , generando como problemática general un desgaste de los procesos limitando la eficiencia y gestión de las instituciones públicas" (SENPLADES, 2013).

"Sobre la base anterior, la calidad toma relevancia, ya que se espera asegurar la gestión de las instituciones públicas gracias al aprovechamiento de las normas internacionales de calidad" (Gloria Hernández, 2013).

Las problemáticas específicas que se dan en AGROCALIDAD son el reflejo de algunas fallas que el sector maneja; en donde la satisfacción del usuario en el 2014 se alcanzó en el 100% de lo planeado semestralmente (aumento del 4.80%), sin embargo en el 2015 no se alcanzó el 100% (aumento de 4,69% de 4,83%) debido específicamente a que los reclamos de servicios sanitarios públicos en esta entidad no son receptados de manera oportuna. (Agrocalidad, 2016)

Sobre la base anterior en 2015, otro de los problemas específicos de incumplimiento del 100% de los objetivos de la calidad en AGROCALIDAD son las evaluaciones de desempeño, reflejando un 89,33% de cumplimiento sobre el 89,60% planeado, y en lo relacionado al clima laboral se cumplió un 4.13% de aumento anual sobre el 4,16% planificado. (Agrocalidad, 2016)

#### 2.2. Pregunta de investigación

¿Cuál es el desempeño de la Dirección Ditrital y Articulación Territorial de Pichincha que brinda servicios sanitarios bajo la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2008?

**Tabla 2****Identificación de variables**

Independientes	Dependientes
<b>Aplicación de la norma de gestión de calidad ISO 9001-2008</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de ejecución de los procesos</li> <li>• Procesos definidos</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Credibilidad del cliente</li> <li>• Involucramiento del personal</li> </ul>

**Fuente: Variables a ser analizadas en la investigación, recuperado de protocolo de investigaciones Yura.**

**2.3 Objetivo general**

Analizar las implicaciones de la norma ISO 9001-2008 en servicios públicos sanitarios de la provincia de Pichincha.

**2.4 Objetivos específicos**

- Analizar el impacto de la aplicación de la norma ISO 9001-2008 en los procesos técnicos de AGROCALIDAD.
- Analizar y revisar las bases teóricas que sustentan la presente investigación.
- Indagar la situación actual del sector en que se desenvuelven las instituciones públicas que brindas servicios sanitarios en la provincia de Pichincha.
- Realizar un análisis empírico de AGROCALIDAD y los procesos sustantivos certificados por la ISO 9001-2008.
- Verificar que la aplicación y revisión de la Norma Internacional ISO 9001-2008 reduce el número de no conformidades en los procesos sustantivos de AGROCALIDAD.

**2.5 Justificación**

Esta investigación se tiene que realizar debido al campo en que se desenvuelve AGROCALIDAD ya que está ligada con los pequeños y grandes agricultores, los mismos que se desarrollan en su gran mayoría en los sectores

vulnerables, sin dejar de lado la importancia que tiene el desenvolvimiento de las normas de calidad en el sector público sanitario.

Además otro aspecto fundamental para el desarrollo de la presente investigación es el incremento en la calidad sanitaria de los productos que maneja el país para la exportación, potenciar la inocuidad de los alimentos, el combate en contra de las plagas y enfermedades que afecten el desarrollo de los procesos y los productos.

Los resultados que va fomentar la aplicación de esta investigación son los siguientes:

- Mejora en los procesos sustantivos y adjetivos de AGROCALIDAD;
- Empatía de los usuarios con los procedimientos que AGROCALIDAD imparte con los usuarios internos y externos de los procesos (agricultores, productores, importadores, exportadores, gobiernos municipales, trabajadores);
- Fortalecimiento específico en los procesos de sanidad animal, sanidad vegetal, inocuidad de los alimentos y los servicios de laboratorios.

## **CAPITULO III**

### **3. Marco metodológico**

#### **3.1 Enfoque de investigación Mixto**

El enfoque de la presente investigación es mixto debido a dos tipos de análisis tanto el cualitativo como el cuantitativo, el primero debido a las consideraciones positivas que brindará el sector público específicamente AGROCALIDAD, en servicios sanitarios y cualitativamente beneficios que pueden ofrecer las organizaciones públicas de servicios sanitarios basados en la eficiencia en sus actividades.

#### **3.2 Tipología de investigación**

##### **3.2.1 Por su finalidad Aplicada**

La tipología de la investigación es aplicada debido a que el proyecto de estudio va ser Elaborado en el ámbito público, y el análisis de la aplicación de las ISO en el sector mencionado .enfocado específicamente en AGROCALIDAD.

##### **3.2.2 Por las fuentes de información Mixto**

Las fuentes utilizadas para esta investigación serán la observación y documentación; las mencionadas anteriormente porque va ser necesario observar como los procesos de AGROCALIDAD se desarrollan y los mecanismo que se utilizan para el almacenamiento de información basados en normas o actualizadas a la tecnología.

La observación como fuente de información primordial es debido a que se realizará una observación de auditoría por parte del autor, la misma que se da a cabo en dos días programados y está dirigida a los procesos sustantivos de AGROCALIDAD Pichincha.

La primera parte de la observación de auditoría se programó para el día miércoles 25 de mayo del año 2011, en donde el autor conjuntamente con un guipo de auditores calificados de planta central AGROCALIDAD, llevarán a cabo la auditoría para las áreas de sanidad animal y sanidad vegetal.

La segunda parte de la observación de auditoría se programó conjuntamente para el día jueves 21 de mayo del año 2011, en donde los mencionados participantes

calificados como auditores y observante, llevarán a cabo la auditoria en las áreas de registro de insumos e inocuidad de los alimentos.

La documentación como fuente de información es intrínseca con la investigación debido a que cada auditoria y análisis de la misma genera documentos, en el caso de la investigación se generarán informes de auditoría calificados, planes de auditoria y procesos de acción, los mismos que sirven como fuente de información para continuar con el análisis de la investigación.

### **3.2.3 Por las unidades de análisis Insitu**

La investigación será Insitu debido a que será una investigación de campo, la misma que va ser aplicada en las instalaciones de AGROCALIDAD ubicada en el Cantón Quito provincia de Pichincha

### **3.2.4 Por el control de las variables No experimental**

Se sustenta la investigación como No experimental debido a que el objeto de estudio se recopilará en un sólo momento ; se sustenta además con la selección de cinco variables dependientes y una independiente, las cuales intentan denotar el desenvolvimiento de la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

La primera variable dependiente es el tiempo de ejecución en los procesos, para analizar esta variable en la presente investigación se llevará en base a la auditoria de la cláusula 7.5 de la norma ISO 9001:2008 relacionada con la producción y prestación del servicio.

La segunda variable son los procesos definidos, para el análisis de esta variable se consolidará al desenvolvimiento del Sistema de Gestión de Calidad en base a la auditoria de la cláusula 8 2.3 de la norma ISO 9001:2008 relacionada con el seguimiento y medición de los procesos

La tercera variable establecida como la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, la misma que será analizada en la auditoria específicamente con la cláusula 8.5.1 de la norma ISO 9001:2008 en donde según (ISO. 2008) "La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los

resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección"

Para la cuarta y quinta variable denominadas la credibilidad o satisfacción del cliente y el clima laboral se realizarán encuestas tanto a usuarios internos como externos

### **3.2.5 Por el alcance Exploratorio**

Se configura como un estudio con alcance exploratorio por ser un campo poco estudiado y en la actualidad de gran importancia para el desarrollo de la calidad en las entidades públicas

En AGROCALIDAD Pichincha a lo largo de los años se han desconcentrado varios procesos los mismos demandados por el usuario externo o cliente, el fundamento de esta investigación es analizar el desenvolvimiento de la ISO 9001:2008 en la mencionada institución, además el gran aporte que la hace única a esta investigación es la aplicación de acciones correctivas para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

### **3.3 Hipótesis (De ser el caso. Estudio empírico)**

En la dirección distrital de pichincha de AGROLIDAD se mantiene un sistema de gestión de la calidad eficaz, con un enfoque basado en procesos que considera la comprensión y el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente o usuario y la necesidad de atender a los procesos que aporten valor al sistema (ISO, Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001,2008)

La aplicación de la Norma de Calidad ISO 9001-2008 causan la eficiencia en los procesos sustantivos a través de la disminución de un 15% de las no conformidades en AGROCALIDAD (Agrocalidad, 2016).

### **3.4 Instrumentos de recolección de información Varios**

#### **3.4.1 Encuestas**

##### **3.4.1.1 Encuesta de satisfacción del cliente**

Uno de los instrumentos que sirven como base fundamental para la recolección de la información son las encuestas, en la presente investigación con la

prospectiva de conocer la satisfacción del cliente se utilizó la encuesta con edición 01, con fecha de aprobación 11/03/2016 la misma que está compuesta por dos partes fundamentales.

La primera parte comprende las instrucciones de la encuesta y los rangos de calificación demostrados de la siguiente manera:

1. Insuficiente
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Muy bueno

Además comprende, la selección del área sustantiva a la que el encuestado califica.

La segunda parte comprende la calificación que le otorga el cliente a la unidad, de acuerdo a las 6 preguntas propuestas a continuación.

1. La comunicación que usted mantiene con AGROCALIDAD es;
2. Todas sus inquietudes acerca de los servicios de AGROCALIDAD han sido resueltas de manera;
3. La atención prestada por parte de AGROCALIDAD a su solicitud o requerimiento ha sido;
4. El servicio que usted ha solicitado se entrega en los tiempos establecidos;
5. En caso de existir reclamos, estos han sido receptados, tramitados y solucionados de manera;
6. Usted ha percibido la mejora de los servicios que ofrece AGROCALIDAD.

#### **3.4.1.2 Encuesta sobre el clima laboral de la dirección distrital de pichincha de AGROCALIDAD**

En la presente investigación para conocer el clima laboral de la dirección distrital de pichincha, se realizó una encuesta propuesta la misma que está compuesta

por dos parte fundamentales

La primera parte fundamental que comprende la encuesta son las indicaciones que se deberán tener en cuenta para el llenado de la encuesta por parte de los trabajadores, cabe recalcar que para la encuesta realizada se tomó en cuenta los dos tipos de unidades, tanto adjetivas como sustantivas.

La segunda parte está compuesta estrictamente por las preguntas que van a ser tomadas en cuenta para la calificación, en la mencionada parte se denotan tres aspectos fundamentales al momento de seccionar las preguntas, las mismas que a su vez están divididas en una mayor cantidad de secciones, para la demostración del contenido de la encuesta y las perspectivas analizadas se realizada la siguiente jerarquización.

- Compromiso
  - Adaptación al cambio
    - Apertura al cambio
    - Iniciativa
  - Reciprocidad
    - Desarrollo
    - Equidad
    - Reconocimiento
  - Sentido de pertenencia
    - Identificación
    - Integración
- Entorno de trabajo
  - Condiciones físicas y humanas
    - Equilibrio persona-trabajo
    - Herramientas
    - Instalaciones
- Liderazgo
  - Influencia
  - Credibilidad

- Motivación
- Interacción
  - Comunicación
  - Participación
- Orientación a resultados
  - Cumplimiento
  - Evaluación
  - Organización
  - Independencia

Para la selección de las preguntas en la presente encuesta se ha tomado en cuenta tres criterios.

1. No aceptación
2. Indecisión
3. Aceptación

### **3.4.2 Observación**

La observación como instrumento de recolección de información es primordial debido a que se realizará una observación de auditoría por parte del autor, la misma que se da a cabo en dos días programados y está dirigida a los procesos sustantivos de AGROCALIDAD Pichincha.

La primera parte de la observación de auditoría se programó para el día miércoles 25 de mayo del año 2016, en donde el autor conjuntamente con un grupo de auditores calificados de planta central AGROCALIDAD, llevarán a cabo la auditoría para las áreas de sanidad animal y sanidad vegetal.

La segunda parte de la observación de auditoría se programó conjuntamente para el día jueves 26 de mayo del año 2016, en donde los mencionados participantes calificados como auditores y observante, llevarán a cabo la auditoría en las áreas de registro de insumos e inocuidad de los alimentos.

### **3.5 Procedimiento para recolección de datos Varios**

#### **3.5.1 Bases de datos**

##### **3.5.1.1 Matriz de hallazgos**

Una de las técnicas utilizadas para la recolección de la información de la presente investigación son las Bases de Datos, las mismas que sirven como un documento para salvar información que se utiliza para el análisis

La primera base de datos y la misma aprobada por AGROCALIDAD planta central, se denomina Matriz de hallazgos que consta de dos partes fundamentales. La primera parte está dirigida estrictamente al registro de no conformidades y observaciones, denotando fechas de reconocimiento, fechas de cierre y plazos para el accionar de las mencionadas. En la misma parte se puede identificar el origen, el proceso afectado, la cláusula afectada de la norma ISO 90013008, ubicación y finalmente el estado de La no conformidad y observación. Generando cuatro opciones las mismas adecuadas con las fechas.

1. Eficaz
2. Ejecución
3. Cumplido
4. Atrasado

La segunda parte fundamental está relacionada con las acciones correctivas para atacar las no conformidades y observaciones reflejadas en la auditoria, contiene los responsables en realizar la acción correctiva y la persona encargada de la revisión, las causas raíces, las mismas obtenidas del formato de planes de acción, y finalmente que tipo de acción se va tomar con fechas prevista y de ejecución.

##### **3.5.1.2 Plan de acción para hallazgos**

Otra significativa herramienta para la recolección de la información es el plan de acción para hallazgos a diferencia de la matriz de hallazgos, esta específica cada una de las acciones que se van a realizar para acabar con la no conformidad y la observación, y de donde se obtendrán los recursos.

El llenado de esta base de datos estará basada en información y fechas reales, ya que al ser el caso mencionado las mismas podrían generar nuevas no conformidades, las mismas indicando la mala aplicación de la ISO 9001:2008 para

acciones correctivas

#### 3.5.1.3 Análisis de causa y plan de acción

Otra herramienta de recolección de información aprobada por AGROCALIDAD planta central es el análisis de causa y plan de acción, la misma que cuenta con tres partes fundamentales y mantiene una relación directa con la matriz de hallazgos y el plan de acción para hallazgos

- a) La primera parte que enfoca la no conformidad u observación;
- b) La segunda parte mostrando una lluvia de ideas relacionadas estrictamente con la causa, además se toma en cuenta una calificación de acuerdo a la importancia del relacionamiento de las causas, con escala de 1 para la más importante y cero para la que mantenga una menor importancia, todo esto con el fin de realizar una suma final de la calificación y finalmente encontrar la causa real;
- c) La tercera parte finalmente muestra el plan de acción, en donde se encontrarán cada una de las actividades que se necesitan para eliminar las causas y la no conformidad. Las mencionadas anteriormente tienen relación directa con la herramienta plan de acción para hallazgos, donde se muestra cada una de las actividades así como los responsables, recursos y plazos de las actividades.

#### 3.5.1.4 Plan de auditoría interna

El plan de auditoría va determinar las cláusulas, el proceso, las personas y los tiempos de ejecución de una auditoría, este plan cuenta con tres secciones importantes.

La primera sección identifica el encabezado que está compuesto por datos del formato, la unidad auditada y la cláusula de la norma ISO 9001 2008 que avalúa el formato.

La segunda sección está conformada por datos como las fechas, objetivo, alcance, la norma a auditar y finalmente el equipo auditor.

Finalmente la tercera parte está compuesta por datos explícitos de la auditoría, como los subprocesos y generalmente y tiempos y cláusulas utilizados en la auditoría

#### 3.5.1.5 Resultados de satisfacción del cliente

Esta base de datos sirve como apoyo para almacenar todos los datos de las encuestas propuestas para los seis meses del primer año en curso.

Consta de dos partes necesarias, la primera parte está conformada por los datos de la base y la segunda por la información recolectada de las encuestas, con un promedio de las seis preguntas propuestas.

### 3.6 Cobertura de las unidades de análisis

#### 3.6.1 Muestra

La muestra en la presente investigación esta adecuada específicamente a la encuesta propuesta para detectar el grado de satisfacción del cliente en la dirección distrital de pichincha de AGROCALIDAD.

Para el caso se va tomar en cuenta la fórmula de la muestra (n) con el fin de saber el número de personas que deben ser entrevistadas trimestralmente, sin embargo para el análisis de esta investigación se tomará en cuenta los dos primeros trimestres del año en curso.

**Tabla 3**

#### Términos muestrales

---

n: es el tamaño de la muestra;

---

Z: es el nivel de confianza;

p: es la variabilidad positiva;

q: es la variabilidad negativa;

N: es el tamaño de la población;

E: es la precisión o el error.

---

**Elaborado por: Autor**

**Tabla 4**

#### Cálculo de la muestra trimestral

<b>Z: 95%</b>	<b>1,96</b>	<b>3,8416</b>	<b>16936,654</b>			
<b>de</b>						
<b>confianza</b>						
<b>p:</b>	0,5					
<b>q:</b>	0,5					
<b>N:</b>	17635	17634				<b>MUESTRA</b>
						<b>AL AÑO</b>
<b>E:</b>	0,05	0,0025	44,085	0,9604	45,0454	<b>376</b>

**Elaborado por: Autor**

**Tabla 5****Promedio trimestral de encuestados**

<b>PROMEDIO DE ENCUESTADOS TRIMESTRAL</b>	
ENERO - MARZO:	94
ABRIL - JUNIO:	94
JULIO - SEPTIEMBRE:	94
OCTUBRE - DICIEMBRE:	94

**Elaborado por: Autor**

Para la cobertura de unidades en el caso de la auditoría a las unidades sustantivas, se tomará aleatoriamente por parte del equipo auditor ya que la norma ISO 9001:2008 no da lineamientos específicos para la cobertura de unidades, sin embargo en el tratamiento y análisis de la información de la presente investigación se especifica los campos analizados y además las muestras tomadas.

A su vez para medir el clima laboral en la dirección distrital de pichincha AGROCALIDAD, se tomó en cuenta a todos los trabajadores.

### **3.7 Procedimiento para tratamiento y análisis de información Análisis**

Inicialmente se realizará el análisis de los resultados propuestos mediante el uso de sistemas informáticos de estadística, además el relacionamiento de los datos con los objetivos, marco teórico y pregunta de investigación, posteriormente se comprobará la hipótesis mediante el uso de indicadores de gestión, para finalizar con la propuesta de conclusiones y recomendaciones de la investigación.

El tratamiento de la información está adecuado de acuerdo a lo analizado, para la auditoría propuesta a los procesos sustantivos de AGROCALIDAD se toman en cuenta dos fechas primordiales el 25 y 26 de mayo, donde un equipo auditor de planta central AGROCALIDAD ubicada en el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) conjunto con él autor de la presente investigación como observante realizan la mencionada auditoría.

Es de conocimiento que los auditados en el caso la dirección distrital pichincha, ya tienen conocimiento previo de la auditoría antes que la misma sea

realizada. Para lo cual se necesita un plan, donde conste las cláusulas de la ISO 9001:2008 que vayan a ser tomadas en cuenta para la auditoría.

Los siguientes planes propuestos para cada unidad fueron propuestos por los auditores después de analizar la norma ISO 9001:2008.

Para la auditoría realizada a la unidad de sanidad vegetal el día 25 de mayo de 2016 se tomó en cuenta los siguientes procesos:

- Control fitosanitario
- Certificación fitosanitaria
- Vigilancia fitosanitaria

En el mismo contexto para la unidad de sanidad animal en la auditoría se tomarán cuenta los siguientes procesos.

- Vigilancia zoonosológica
- Certificación zoonosológica
- Control sanitario
- Control zoonosológico

La unidad de inocuidad de los alimentos será tomada en cuenta con los procesos enfocados en la:

- Gestión de inocuidad
- Certificación orgánica
- Capacitaciones

La unidad de registro de insumos agropecuarios a su vez maneja los siguientes procesos a ser auditados.

- Registro de insumos agropecuarios y pecuarios

FECHA	HORA	SUBPROCESO	PROCESO O AREA AUDITADA	AUDITOR	CLAUSULA
25 DE MAYO 2016	08:00	REUNIÓN DE ENLACE			
	08:30	REUNIÓN DE APERTURA			
	09:00	VIGILANCIA ZOOSANITARIA	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / ANÁLISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2, 4	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	09:00	CONTROL ZOOSANITARIO	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	11:00	CONTROL ZOOSANITARIO	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / ANÁLISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2, 4	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	11:00	VIGILANCIA ZOOSANITARIA	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	13:00	ALMUERZO			
	14:00	CERTIFICACIÓN ZOOSANITARIA	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / ANÁLISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	14:00	CERTIFICACIÓN ZOOSANITARIA	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	16:30	REUNIÓN DE ENLACE			

**Figura 5 Plan de auditoria Sanidad Animal**

**Fuente:** (Agrocalidad, 2016)

 Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca	 ASROCALIDAD
<b>PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>	Edición No: 0 Fecha de Aprobación: 30-04-2013 SUBPROCESO: N/A
PROCESO: SANIDAD ANIMAL	Requisito de la norma: 8.2.2

<b>FECHA:</b> 25 DE MAYO 2016	
<b>OBJETIVO:</b> VERIFICAR DESEMPEÑO PROCESOS SGC	
<b>ALCANCE:</b> SANIDAD ANIMAL	
<b>CRITERIO DE AUDITORIA:</b> NORMA ISO 9001:2008, NORMATIVA APLICABLE	
<b>AUDITOR LÍDER:</b> 1 ANA JIMENEZ	<b>AUDITORES:</b> 2 MAURICIO RUALES, 3 JORGE BARBA, 4 CARLOS TRUJILLO

FECHA	HORARIO	SUBPROCESO	PROCESO O ÁREA AUDITADA	AUDITOR (ES)	CLÁUSULA ISO
25 DE MAYO 2016	08:00	REUNIÓN DE ENLACE			
	08:30	REUNIÓN DE APERTURA			
	09:00	CERTIFICACIÓN FITOSANITARIA	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / ANALISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	09:00	CONTROL FITOSANITARIO	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	11:00	CONTROL FITOSANITARIO	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / ANALISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	11:00	CERTIFICACION FITOSANITARIA	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	13:00	ALMUERZO			
	14:00	VIGILANCIA FITOSANITARIA	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN / ANALISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2, 4	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	14:00	VIGILANCIA FITOSANITARIA	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	16:30	REUNIÓN DE ENLACE			
	17:00	REUNION DE CIERRE			

**Figura 6 Plan de auditoría sanidad vegetal**

**Fuente:** (Agrocalidad, 2016)

 Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca	 AGROCALIDAD
<b>PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>	
PROCESO: SANIDAD VEGETAL	Edición No: 0 Fecha de Aprobación: 30-04-2013 SUBPROCESO: N/A
Requisito de la norma: 8.2.2	

<b>FECHA:</b> 25 DE MAYO 2016	
<b>OBJETIVO:</b> VERIFICAR DESEMPEÑO PROCESOS SGC	
<b>ALCANCE:</b> SANIDAD VEGETAL	
<b>CRITERIO DE AUDITORIA:</b> NORMA ISO 9001:2008, NORMATIVA APLICABLE	
<b>AUDITOR LÍDER:</b> 1 ANDREA GALEANO	<b>AUDITORES:</b> 2 VERONICA RIVADENEIRA, 3 VERONICA RAMIREZ, 4 CARLOS TRUJILLO

			
<b>PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>		Edición No: 0	
PROCESO: INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS		Fecha de Aprobación: 30-04-2013	
		SUBPROCESO: N/A	
Requisito de la norma: 8.2.2			

<b>FECHA:</b> 26 DE MAYO 2016	
<b>OBJETIVO:</b> VERIFICAR DESEMPEÑO PROCESOS SGC	
<b>ALCANCE:</b> INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	
<b>CRITERIO DE AUDITORIA:</b> NORMA ISO 9001:2008, NORMATIVA APLICABLE	
<b>AUDITOR LÍDER:</b> 1 ANA JIMENEZ	<b>AUDITORES:</b> 2 YESSENIA ECHEVERRIA, 3 MAURICIO RUALES, 4 CARLOS TRUJILLO

FECHA	HORARIO	SUBPROCESO	PROCESO O ÁREA AUDITADA	AUDITOR (ES)	CLAUSULA (ISO)
26 DE MAYO 2016	14:00	<b>REUNIÓN DE APERTURA</b>			
	14:15	INOCUIDAD DE ALIMENTOS	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION / ANALISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	14:15	ORGÁNICOS	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3, 4	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	15:30	ORGÁNICOS	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION / ANALISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	15:30	INOCUIDAD DE ALIMENTOS	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3, 4	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	16:30	<b>REUNIÓN DE ENLACE</b>			
	17:00	<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>			

**Figura 7 Plan de auditoría inocuidad de los alimentos**

**Fuente:** (Agrocalidad, 2016)

 Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca	 AGROCALIDAD SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

<b>FECHA:</b> 26 DE MAYO 2016	
<b>OBJETIVO:</b> VERIFICAR DESEMPEÑO PROCESOS SGC	
<b>ALCANCE:</b> REGISTRO DE INSUMOS AGROPECUARIOS	
<b>CRITERIO DE AUDITORIA:</b> NORMA ISO 9001:2008, NORMATIVA APLICABLE	
<b>AUDITOR LIDER:</b> 1 ANA JIMENEZ	<b>AUDITORES:</b> 2 YESSENIA ECHEVERRIA, 3 MAURICIO RUALES, 4 VERONICA RAMIREZ, 5 CARLOS TRUJILLO

FECHA	HORARIO	SUBPROCESO	PROCESO O ÁREA AUDITADA	AUDITOR (ES)	CLAUSULA (ISO)
26 DE MAYO 2016	08:00	REUNION DE ENLACE			
	08:30	REUNION DE APERTURA			
	09:00	REGISTRO DE INSUMOS AGRÍCOLAS	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION / ANALISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	09:00	REGISTRO DE INSUMOS PECUARIOS	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3, 4, 5	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	11:00	REGISTRO DE INSUMOS PECUARIOS	EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION / ANALISIS DE DATOS / POLITICA / CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y PRODUCTOS (SERVICIOS)	1, 2	7.6 / 8.4 / 5.3 / 4.2.3 / 4.2.4 / 8.2.3 / 8.2.4
	11:00	REGISTRO DE INSUMOS AGRÍCOLAS	PLANIFICACION / PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO / ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS	3, 4, 5	7.1 / 7.5 / 8.5.2 / 8.5.3
	12:30	REUNION DE ENLACE			
	13:00	REUNION DE CIERRE			

**Figura 8 Plan de auditoría registro de insumos agropecuarios**

**Fuente:** (Agrocalidad, 2016)

Para el tratamiento de la información de la satisfacción al cliente, se utilizó la estadística descriptiva con el fin de analizar los datos recolectados en base a la muestra y al cuestionario planteado.

Los resultados de las encuesta son almacenados en la base de datos de resultados de satisfacción del cliente, en la misma se adjuntan encuestas que fueron realizadas en el aeropuerto de Quito ya que AGROCALIDAD dirección distrital pichincha maneja dos unidades de sanidad animal y vegetal adicionales ahí.

Para el caso del ambiente o clima laboral la muestra es total a todos los trabajadores de la dirección distrital de pichincha, y los datos son tabulados en Excel.

## CAPITULO IV

### 4.1 Agrocalidad

#### Agrocalidad

Institución pública adscrita al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, que en sus facultades de Autoridad Fitozoo-sanitaria Nacional es la encargada de la definición y ejecución de políticas de control y regulación para la protección y el mejoramiento de la sanidad animal, sanidad vegetal e inocuidad alimentaria. (Agrocalidad, 2016)

#### Misión

AGROCALIDAD es la entidad encargada de mantener y mejorar el estatus sanitario de los productos agropecuarios del país, con el objetivo de precautelar la inocuidad de la producción primaria, contribuir a alcanzar la soberanía alimentaria, mejorar los flujos comerciales y apoyar el cambio de la matriz productiva del país. (Agrocalidad, 2016)

#### Visión

Para el año 2017 AGROCALIDAD será uno de los pilares fundamentales del cambio de matriz productiva del país siendo reconocido como uno de los mejores servicios sanitarios de América, debido al alto grado de credibilidad internacional alcanzada, al elevado nivel de eficiencia y transparencia en la gestión y ejecución de sus procesos. (Agrocalidad, 2016)

#### Política de la calidad

La Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro – AGROCALIDAD, es la Autoridad Nacional Sanitaria, Fitosanitaria y de Inocuidad de los Alimentos, encargada de la regulación y control sanitario agropecuario, con la finalidad de mantener y mejorar el estatus fito y zoonosanitario; procurar la inocuidad de la producción primaria; apoyar los flujos comerciales; y, contribuir a la soberanía alimentaria. Nos comprometemos a impulsar una cultura de calidad basada en la honestidad,

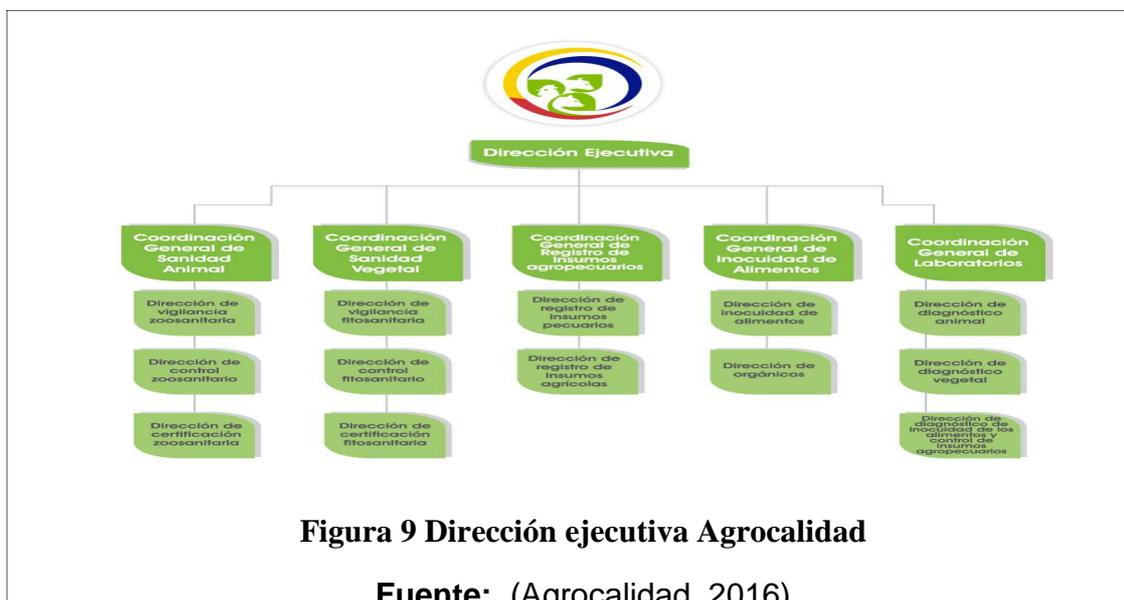
respeto, lealtad y responsabilidad, asignando los recursos necesarios y cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas entregando servicios de calidad, mejorando continuamente el desarrollo de nuestros procesos internos y del talento humano. (Agrocalidad, 2016)

### Objetivos operacionales

- Incrementar la calidad sanitaria de la producción primaria que el Ecuador exporta.
- Intensificar la capacidad de detección de plagas y enfermedades vegetales y animales de declaración obligatoria.
- Acrecentar el desarrollo del talento humano. (Agrocalidad, 2016)

Agrocalidad como institución del estado se puede desconcentrar de tres magnitudes, las mismas que se desarrollan a lo largo del territorio Ecuatoriano, para la presente investigación se va tomar en cuenta la dirección distrital y articulación territorial de pichincha, la misma que se encuentra en las calles de la Retamas y Galo Plaza Lasso.

1. Organigrama nacional
2. Organigrama distrital y articulación territorial
3. Organigrama distrital





**Figura 10 Dirección distrital y articulación territorial Agrocalidad**

**Fuente:** (Agrocalidad, 2016)



**Figura 11 Dirección distrital Agrocalidad**

**Fuente:** (Agrocalidad, 2016)

## **4.2 Análisis del Sistema de gestión de Calidad de la Dirección Distrital y Articulación territorial Pichincha**

El sistema de gestión de la calidad en la dirección distrital y articulación territorial de Pichincha se encuentra bajo la gestión de la unidad de planificación.

Para este análisis se realizó una auditoría a los procesos. La fecha de la auditoría fue pactada mediante planta central AGROCALIDAD y la dirección distrital y articulación territorial de pichincha para los días 25 y 26 de mayo de 2016, en el cual se revisará el día 25 a las unidades de sanidad animal y sanidad vegetal; para el 26 de mayo las unidades auditadas son la unidad de inocuidad de los alimentos y la unidad de registro de insumos agropecuarios.

Para la realización de esta auditoría las unidades ya fueron previamente informadas, por planta central, con el objetivo de dar a conocer que cláusulas de la norma van a ser auditadas, los tiempos del desarrollo de la auditoría, el alcance y el equipo auditor del cual formó parte del autor de la investigación.

Cabe destacar que con el motivo de dar seguimiento a los procesos de auditoría interna de Agrocalidad, antes de comenzar la auditoría se debe hacer la reunión de apertura en el cual se encuentren los relacionados con la auditoría. Y al finalizar la auditoría se realiza de reunión de cierre con la finalidad de mostrar los hallazgos para las unidades y definir fechas en las cuales se emitirá el informe.

### **4.2.1 Análisis de la unidad de sanidad animal**

El autor junto con su equipo auditor realizaron muestra realizadas aleatoriamente para revisar los procesos, los resultados de las cuatro auditorías son los siguientes:

Para la unidad de Sanidad Animal se encontraron las siguientes no conformidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

**Tabla 6****Hallazgos sanidad animal**

Hallazgo (NC/OB S)	Resumen de Hallazgos	Proces os	Cláu sula
<b>NC1</b>	Se evidencia que el flujograma de vigilancia pasiva con fecha 23/08/2013 se encuentra desactualizado, incumpliendo con el literal d) de la <b>cláusula 4.2.3 Control de documentos</b> que indica “asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso”	Vigilancia Zoosanitar ia	4.2.3
<b>NC2</b>	Se evidencia que en los indicadores: porcentaje de notificaciones cerradas de enfermedades de animales terrestres (70% - 61%) y número de controles Elaborados (vectores de rabia 2 – 1) en el mes de abril no se cumplió con la meta, no se registra correcciones o acciones correctivas. En la matriz de trámites, el registro de granjas avícolas no cumple con el tiempo establecido de 11 días y no registra justificación del retraso, incumpliendo con la cláusula 8.2.3 de la norma ISO 9001:2008, “Cuando no se alcance los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas”	Vigilancia / Control Zoosanitar io	8.2.3

---

**Elaborado por: Autor**

Para los hallazgos mencionados anteriormente se realizaron acciones correctivas, las mismas que deben ser ejecutadas de acuerdo a sus fechas y se encuentran en la sección de anexos.

#### 4.2.2 Análisis de la unidad de sanidad vegetal

Los hallazgos encontrados para la unidad de sanidad vegetal en la auditoría fueron los siguientes:

**Tabla 7**

#### Hallazgos sanidad vegetal

(NC /OB S	Resumen de Hallazgos	Proceso s	Clá
NC1	<p>No se evidencia en la matriz administrativa la certificación del retraso en la entrega de los trámites de tienda Santa Fe Cía. Ltda., Qualisa For Rosas.</p> <p>Se evidencia que el archivo anexo del mes de marzo 16 del indicador porcentaje de operadores aprobados en registro (1.1) presenta un resultado de 140 operadores aprobados / 159 operadores inspeccionados, el mismo que coincide con el resultado ingresado de 104 operadores aprobados / 113 operadores inspeccionados, lo cual cumple la guía metodológica GPR, que indica en la etapa IV: Gestión de Resultados, integración de documentación de soporte: Se integra la información de soporte que sustenta y justifica a los resultados, por tanto cumple la cláusula de la norma <b>8.2.3 “Seguimiento y validación de los procesos”</b> que contempla lo siguiente: la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos procesos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados</p>	Certificación Fitosanitaria	8.2.3

---

**Tabla 8**  
**Hallazgos sanidad vegetal**  
**(Continuación)**

<b>NC3</b>	<p>Los hallazgos detectados en la auditoría realizada, no se relacionan con el requisito, la corrección y causa no atacan problema, por tanto incumple la cláusula 8.5.2 Acción Correctiva de norma que indica “la organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>literal b): determinar las causas de las no conformidades</p> <p>literal c): evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir</p> <p>literal d): determinar e implementar las acciones necesarias</p> <p>literal f): revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.</p>	Sanid Veget	8.5.2
<b>NC4</b>	<p>Los hallazgos levantados en la última auditoria no permiten identificar la evidencia, la causa ni el incumplimiento del requisito (norma), por lo tanto no se puede establecer la mejora del proceso, lo que incumple la cláusula 8.5.1 Mejora Continua que indica “ La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión</p>	Todas	8.5.1

---

**Tabla 9**  
**Hallazgos sanidad vegetal**  
**(Continuación)**

<b>OB</b> <b>S 1</b>	<p>Se evidencia incumplimiento a la disposición para el ingreso de los documentos a GPR puesto que deben tener firma de responsabilidad o nombres completos y número de cédula de quién elaboró y aprobó la información, lo cual se relaciona con la cláusula de la norma 8.2.3 “Seguimiento y medición de los procesos”.</p> <p>No se evidencia que la planificación sea ingresada en el sistema de GPR, se verifica el plan en los archivos que posee el técnico. 8.2.3 “Seguimiento y medición de los procesos”.</p>	Certifi Fitosan	8.2.3
<b>OB</b> <b>S2</b>	<p>No se evidencia trazabilidad en la ficha de campo # 170040, puesto que se ha ingresado un dígito más por lo que no permite ubicar al documento en la base de datos de vigilancia fitosanitaria , lo cual incumple la cláusula de la norma 7.5.3 Identificación y trazabilidad que indica cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización</p>	Vigilanc ia Fitosanit ari	7.5.3

**Elaborado por: Autor**

### 4.2.3 Análisis de la unidad de inocuidad de los alimentos

**Tabla 10**

**Hallazgos inocuidad de los alimentos**

(NC/O BS)	Resumen de Hallazgos	Procesos	Clá
<b>NC1</b>	Se evidencia que los equipos: alcoholímetro Dr. NGERBER, termo lactodensímetro TSmN/m 2406 y refrigerador WAECO TB-32A no tienen certificados de calibración ni registros de verificación, la unidad no posee un plan de calibración/verificación de los equipos, incumpliendo la cláusula 7.6 de la norma ISO 9001:2008 “La organización debe establecer los procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición. a) calibrarse o verificarse o ambos a intervalos especificados o antes de su utilización...”	INOCUI DAD DE LOS ALIMEN TOS	<b>7.6</b>
<b>NC2</b>	Se evidencia que el anexo cargado en GPR para el período enero-marzo del indicador porcentaje de productos orgánicos no registrados no cuenta con fecha ni firmas, incumpliendo la disposición para el ingreso de los documentos a GPR puesto que deben tener firma de responsabilidad o nombres completos y número de cédula de quién elaboró y aprobó la información, se relaciona con la cláusula 8.2.3 “Seguimiento y medición de los procesos”, que contempla lo siguiente: “La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para	ORGÁNI COS	8.2.3

---

**Tabla 8**  
**Hallazgos inocuidad de los alimentos (Cont)**

<b>NC3</b>	Se evidencia el uso de versiones no autorizadas de formatos “Lista de verificación para control de la comercialización mercado nacional “, lo que incumple con el numeral 4.2.3. Control de documentos que indica “ debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:  b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;  c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.”	ORGÁNI COS	4.2.3
<b>NC4</b>	La lista de verificación no contiene los mismos datos que se presenta en el informe de comercialización N ° 2016-001-ICMPO-PICHINCHA, lo que incumple con la cláusula 7.5.3 norma que indica cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización.	ORGÁNI COS	7.5.3
<b>OBS 1</b>	No se evidencia reprogramación de la fecha establecida para la inspección de comercialización de mercado internacional a la empresa Supermaxi, además en la lista de verificación existen casilleros en blanco para el producto Soy Dring, lo es un potencial incumplimiento a la cláusula 7.5.1. “Control de la producción y de la prestación del servicio” la organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, literal a) la disponibilidad de información que describa las características del	ORGÁNI COS	7.5.1

---

**Elaborado por: Autor**

#### 4.2.4 Análisis en el tiempo de los hallazgos

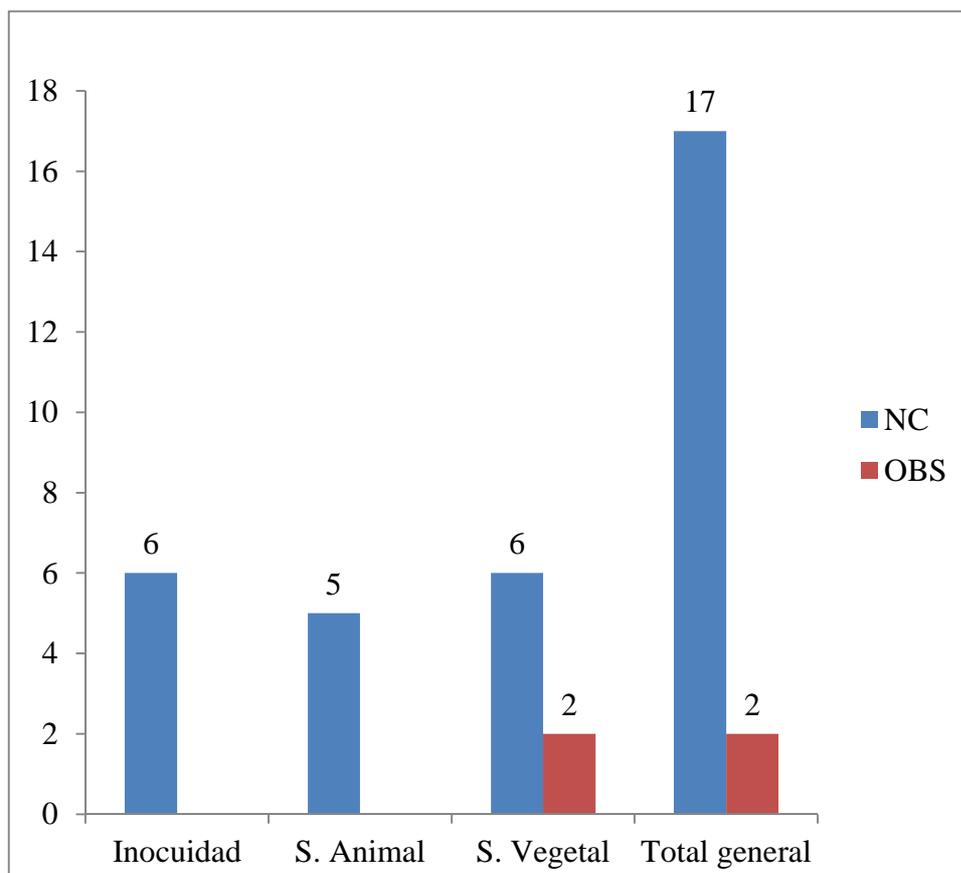
Después de haber Elaborado la auditoría con el fin de conocer el estado de los procesos sustantivos de la dirección distrital y articulación territorial de Pichincha es importante conocer como el sistema de calidad se ha desenvuelto desde su creación es por eso que se realizó una evaluación de los hallazgos desde el año 2014 hasta el presente año, el cual refleja los siguientes datos.

**Tabla 11**

#### **Hallazgos 2014**

<b>TIPO</b>	<b>2014</b>				<b>Total</b>
	<b>Inocuidad</b>	<b>Proceso</b>		<b>general</b>	
		<b>S.</b>	<b>S.</b>		
		<b>Animal</b>	<b>Vegetal</b>		
<b>NC</b>	6	5	6	17	
<b>OBS</b>	0	0	2	2	
<b>Total</b>	6	5	8	<b>19</b>	
<b>general</b>					

Elaborado por: Autor



**Figura 12 Hallazgos dirección distrital pichincha 2014**

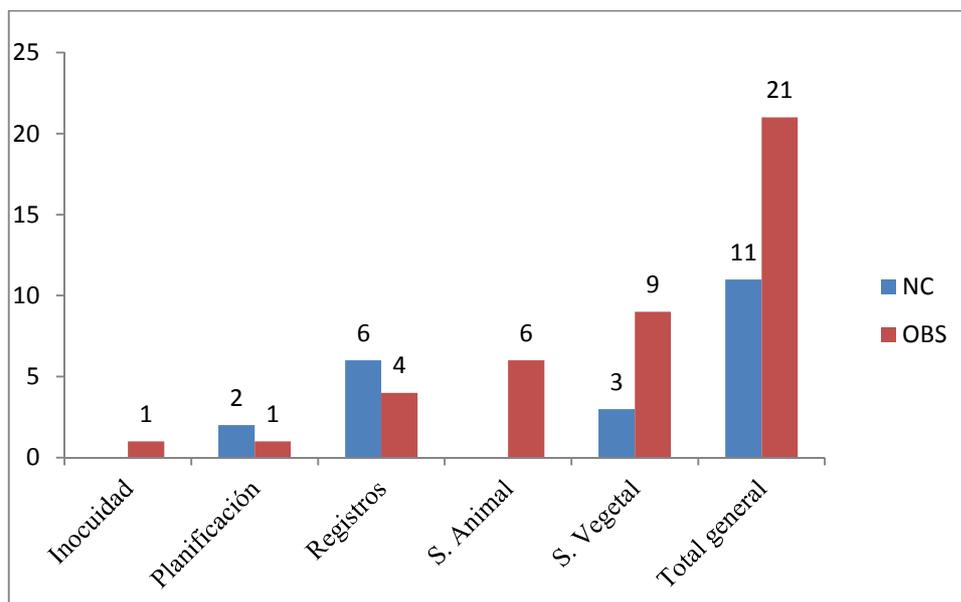
**Elaborado por: Autor**

**Tabla 12**

**Hallazgos 2015**

TIPO	2015						Total general
	Inocuidad	Planificación	Registros	S. Animal	S. Vegetal	S. Total	
NC			2	6		3	11
OBS	1	1	4	6	9		21
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>12</b>		<b>32</b>

**Elaborado por: Autor**



**Figura 13 Hallazgos dirección distrital pichincha 2015**

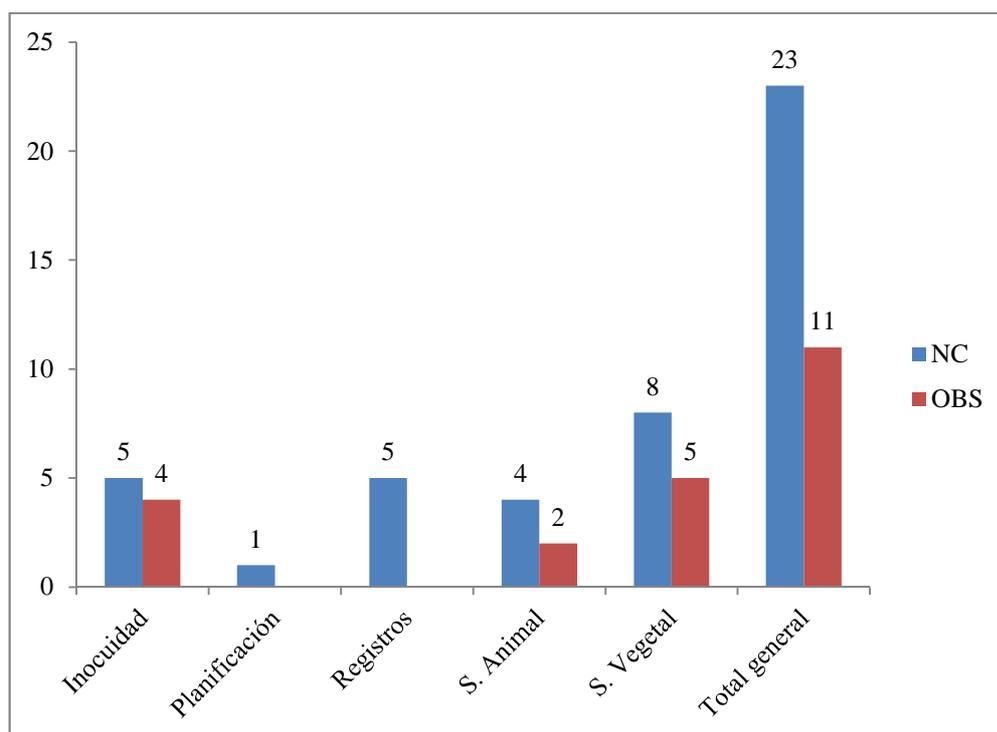
**Elaborado por: Autor**

**Tabla 13**

**Hallazgos ene – jun 2016**

Ene- Jun 2016	Proceso					
	Inocuidad	Planificación	Registros	S. Animal	S. Vegetal	Total general
<b>NC</b>	5	1	5	4	8	23
<b>OBS</b>	4			2	5	11
<b>Total general</b>	9	1	5	6	13	34

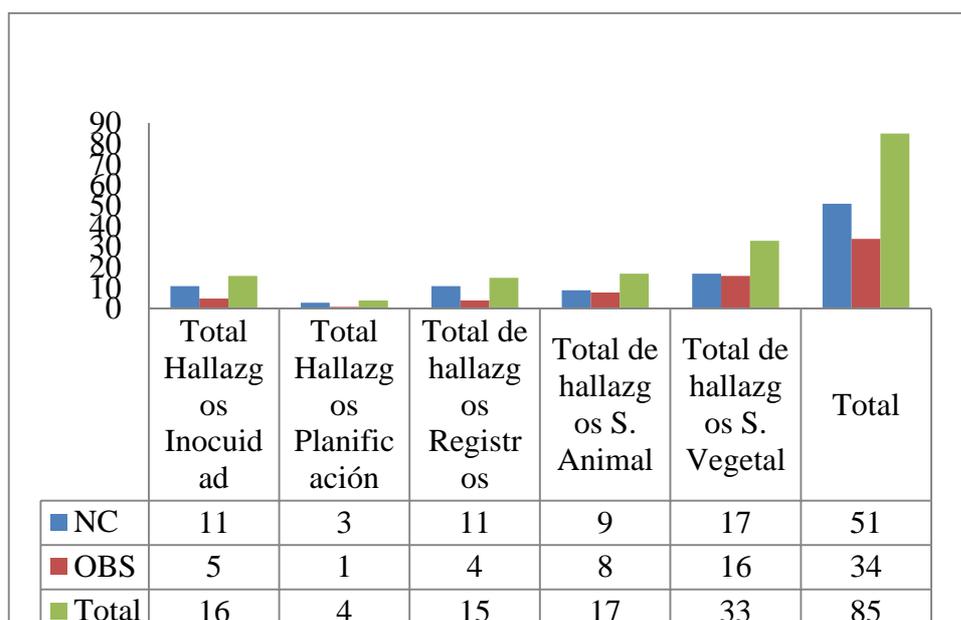
**Elaborado por: Autor**



**Figura 14 Hallazgos dirección distrital ene-jun 2016**

**Elaborado por:** Autor

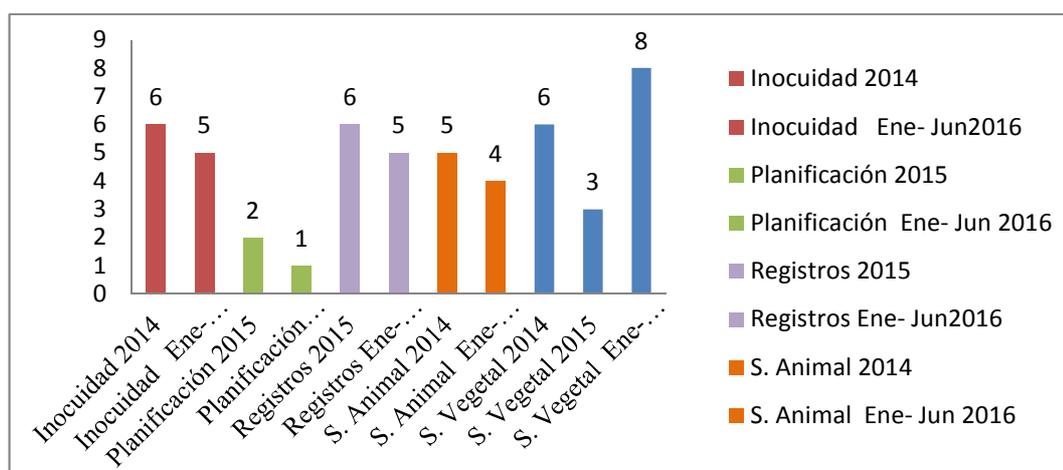
Con el fin de conocer la unidad con mayor número de hallazgos se presenta la siguiente gráfica, que fue tomada de la matriz de hallazgos de la dirección distrital y articulación territorial de pichincha.



**Figura 15 Hallazgos totales 2014-ene-jun 2016**

**Elaborado por:** Autor

Se puede denotar que la unidad con el número máximo de hallazgos es la unidad de sanidad vegetal con un número total de 33 hallazgos desde el año 2014 hasta el año cursante.

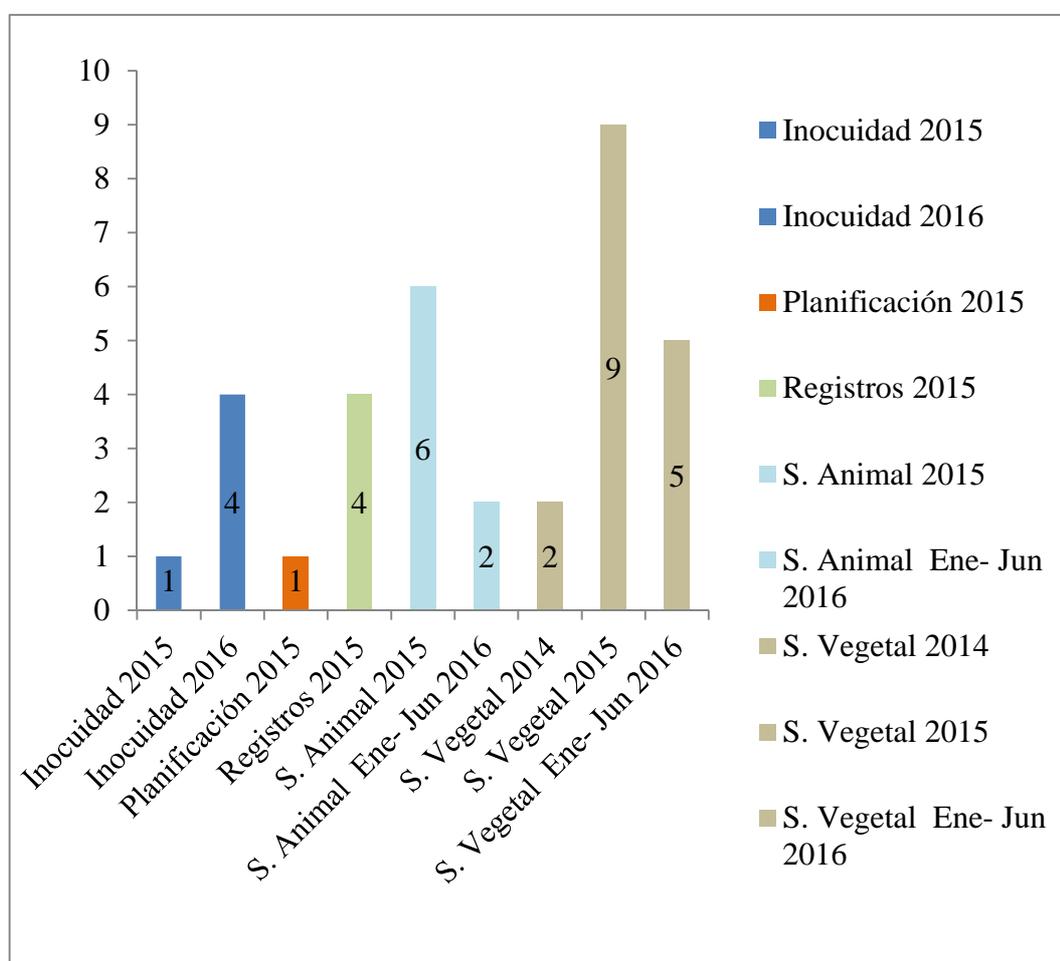


**Figura 16 Evolución de no conformidades por unidad 2014-ene-jun-2016**

**Elaborado por:** Autor

Se puede contrastar con el gráfico anterior con el fin de definir a la unidad de sanidad vegetal como la que mayor no conformidades tiene en los periodos analizados, es de gran importancia saber el porqué de este aumento, además se puede decir que a pesar de que en algunas unidades el número de no conformidades no aumentaron pueden tender a aumentar ya que las auditorías incrementaron, hay que recalcar que en la presente investigación se toma como referencia el primer semestre del año en curso.

#### 4.2.5 Análisis en el tiempo de las observaciones



**Figura 17 Evolución de observaciones por unidad 2014- ene-jun 2016**

**Elaborado por:** Autor

El aumento de no conformidad y observaciones se da debido al aumento del número de auditorías que se planificó para el año 2016. Todo lo mencionado porque se intenta reforzar el sistema de gestión de calidad de la dirección distrital de Pichincha.

Otro aspecto importante es conocer el porqué de la son conformidad y observaciones, para lo cual se puede observar en los siguientes análisis

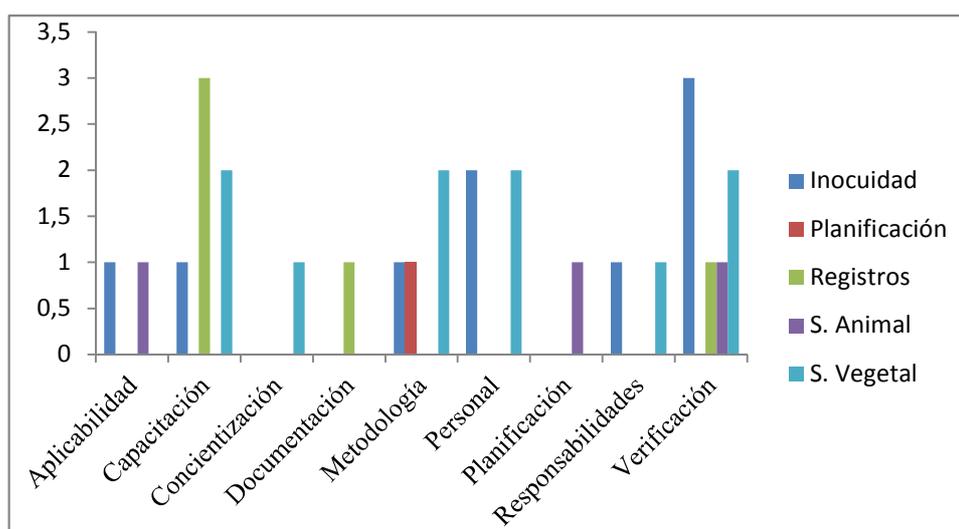
#### 4.2.6 Análisis de la causa de los hallazgos

**Tabla 14**

##### **Causa de la no conformidad y observaciones 2014**

<b>2014</b>	<b>Proceso</b>			
<b>Causa tipo</b>	Inocuidad	S. Animal	S. Vegetal	Total general
<b>Capacitación</b>		1	3	3
<b>Documentación</b>			2	2
<b>Equipo</b>		1		1
<b>Metodología</b>			3	3
<b>Responsabilidad</b>		4		1
<b>Total general</b>	6		5	8

Elaborado por: Autor



**Figura 18 Causa tipo hallazgo 2014**

Elaborado por: Autor

En el año 2014 la causa que más afecto a la detección de hallazgos fue, la capacitación que tienen las unidades, y las más afectadas fueron las unidades de sanidad animal. y vegetal.

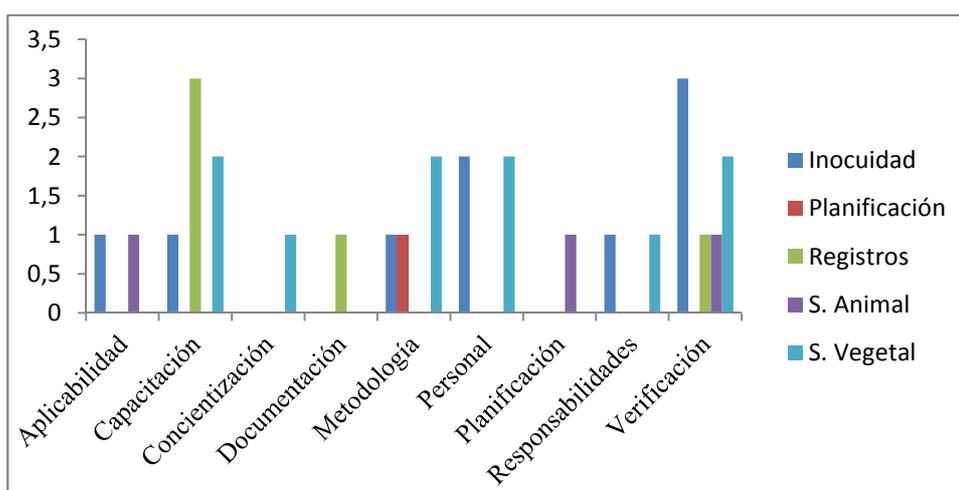
Para el año 2015 se mantienen los siguientes resultados:

**Tabla 15**

**Causa de la no conformidad y observaciones 2015**

2015	Inocuidad	Plan	Registros	S. Animal	S. Vegetal	Total general
Aplicabilidad				1	1	2
Capacitación					1	1
Concientización				2	1	3
Documentación		1	2	1	2	6
Equipo					1	1
Metodología					1	1
Personal			2			2
Planificación			6		2	8
Responsabilidades		1			1	2
Sobrecarga laboral		1				1
Verificación	1			2	2	5
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>32</b>

Elaborado por: Autor



**Figura 19 Causa tipo hallazgo 2015**

Elaborado por: Autor

Tabla 16

## Causa de la no conformidad y observaciones 2016

Cuenta de No.	Proceso						Total
Causa tipo	Inocuidad	Planificación	Registros	S. Animal	S. Vegetal	generales	
Aplicabilidad	1			1			2
Capacitación	1		3		2		6
Concientización					1		1
Documentación			1				1
Metodología	1	1			2		4
Personal	2				2		4
Planificación				1			1
Responsabilidades	1				1		2
Verificación	3		1	1	2		7
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>10</b>		<b>28</b>

Elaborado por: Autor

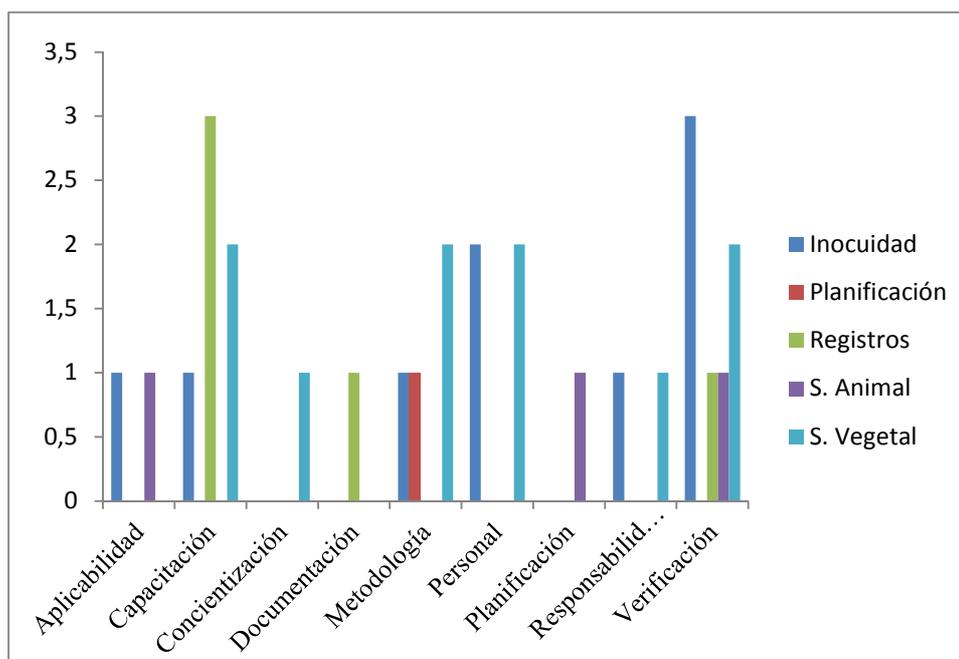


Figura 20 Causa tipo hallazgo 2016

Elaborado por: Autor

Para el primer semestre de 2016 se puede concluir con que los principales problemas que causan los hallazgos son la capacitación del personal y la verificación.

Finalizando entre los tres periodos analizados con la capacitación de las personas como principal de causa de los hallazgos.

#### 4.2.7 Análisis del cumplimiento de planes de acción de las unidades

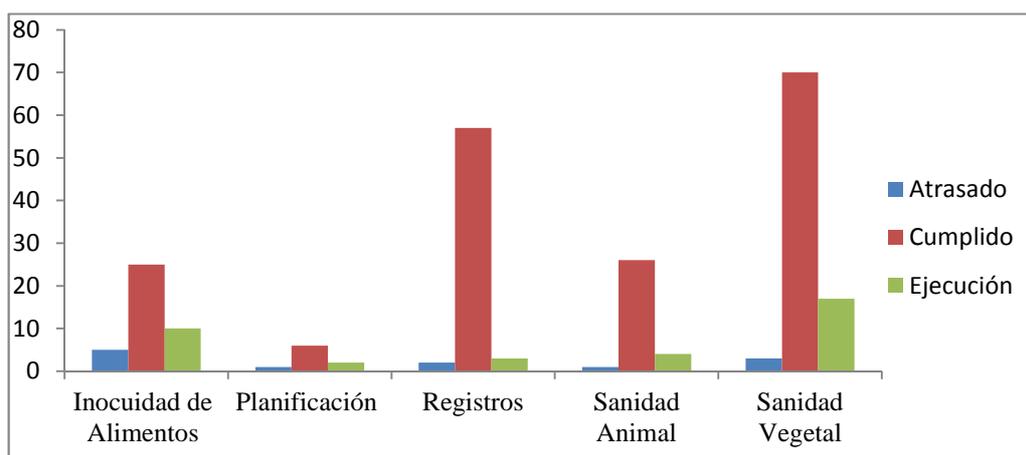
Con el fin de analizar el cierre de no conformidad el siguiente grafico muestra el grado de cumplimiento de planes de acción de las unidades desde el año 2014.

**Tabla 17**

**Estado de planes de acción 2014-ene-jun 2016**

Dirección	Atrasado	Cumplido	Ejecución	Total general
<b>Inocuidad de Alimentos</b>	5	25	10	40
<b>Planificación</b>	1	6	2	9
<b>Registros</b>	2	57	3	62
<b>Sanidad Animal</b>	1	26	4	31
<b>Sanidad Vegetal</b>	3	70	17	90
<b>Total general</b>	12	184	36	232

Elaborado por: Autor



**Figura 21 Estado de planes de acción 2014-ene-jun 2016**

Elaborado por: Autor

Se puede denotar que la unidad que más ha cumplido sus planes de acción durante los periodos analizados es la unidad de Sanidad Animal.

### 4.3 Análisis acerca de la satisfacción del cliente en la Dirección Distrital y Articulación Territorial de Pichincha de Agrocalidad.

Esta parte del análisis de esta investigación es fundamental ya que la norma ISO 9001:2008 y su aplicación dentro de una institución es influyente para el desarrollo en los procesos. El usuario externo también conocido como cliente, siempre tiene una percepción de cómo cada una de las unidades atendió sus necesidades.

Para este análisis se tomaron los últimos tres semestres, canalizando el desarrollo de semestre a semestre, con el fin de identificar si la aplicación de la ISO 9001:2008 ha sido significativa para un desarrollo de los procesos y si la misma ha influido en la mejora del servicio.

Cabe mencionar que AGROCALIDAD como institución del estado se ajusta a las políticas implantadas por el gobierno con el objetivo de cumplir metas, para el caso presente las metas tienden a ser semestrales, las mismas que deben ser cumplidas. El análisis y la recolección de datos utilizados fueron elaborados directamente en la dirección distrital y articulación territorial de pichincha.

Para el año 2015 las metas a ser alcanzadas semestralmente en la satisfacción del usuario están enfocadas de la siguiente perspectiva y para el primer semestre del año mencionado se reflejó lo siguiente:

#### 4.3.1 Análisis acerca de la satisfacción del cliente por unidad

**Tabla 18**

#### **Objetivos de la calidad satisfacción cliente pich 2015**

No.	Proceso	Objetivo	Línea Base	Meta	Resultado
1	Dirección Distrital y Articulación Territorial	<u>Obtener un resultado superior a 4,83 en la medición semestral en la satisfacción del cliente</u>	4,8	> 4,83	4,66

**Elaborado por: Autor**

Se puede denotar que para el primer semestre del año 2015 la dirección distrital y articulación territorial de pichincha no cumplió con lo planificado dentro de los objetivos de calidad para la satisfacción del cliente.

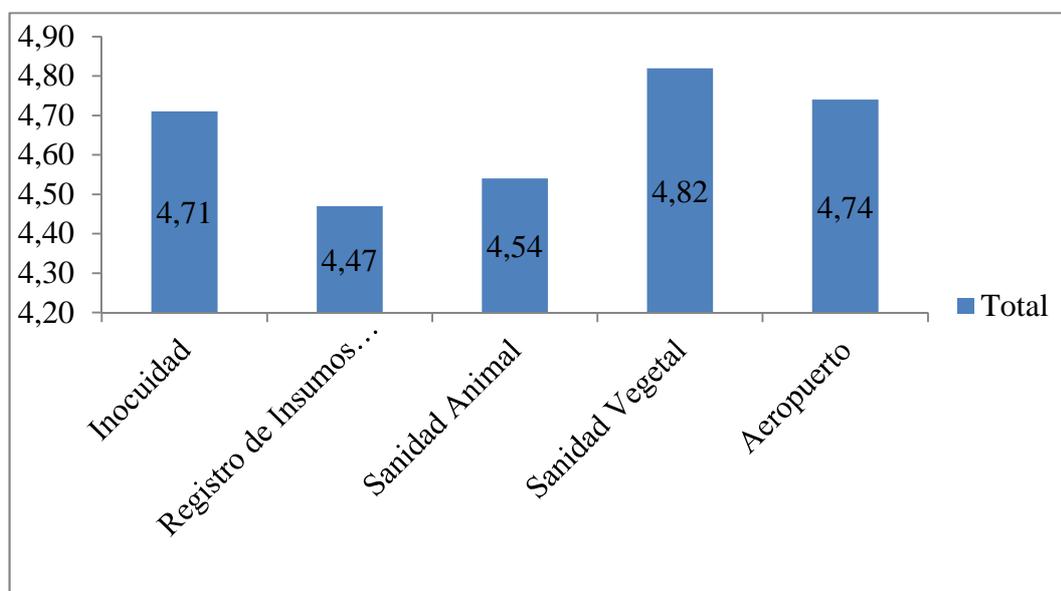
Sin embargo para conocer las debilidades de cada una de las unidades de la dirección se identificó los resultados individuales.

**Tabla 19**

**Promedio unidades satisfacción cliente ene-jun 2015**

Área	Total
Inocuidad	4,71
Registro de Insumos	4,47
Agropecuarios	
Sanidad Animal	4,54
Sanidad Vegetal	4,82
Aeropuerto	4,74
<b>Total general</b>	<b>4,66</b>

Elaborado por: Autor



**Figura 22 Promedio unidades satisfacción del cliente ene-jun 2015**

Elaborado por: Autor

Se pudo identificar que las unidades que mostraron los resultados más bajos es la unidad de registro de insumos agropecuarios y sanidad animal.

En el caso del segundo semestre del 2015, el objetivo propuesto para la dirección distrital y articulación territorial de pichincha de AGROCALIDAD es el mismo mostrado para el primer semestre, sin embargo los resultados muestran diferentes valores.

**Tabla 20**

**Objetivos de la calidad satisfacción cliente pichincha 2015**

No	Proceso	Objetivo	Línea Base	Meta	Resultado
1	Dirección Distrital y Articulación Territorial	<u>Obtener un resultado superior a 4,83 en la medición semestral en la satisfacción del cliente</u>	4,8	> 4,83	4,68

**Fuente: (Agrocalidad, 2016)**

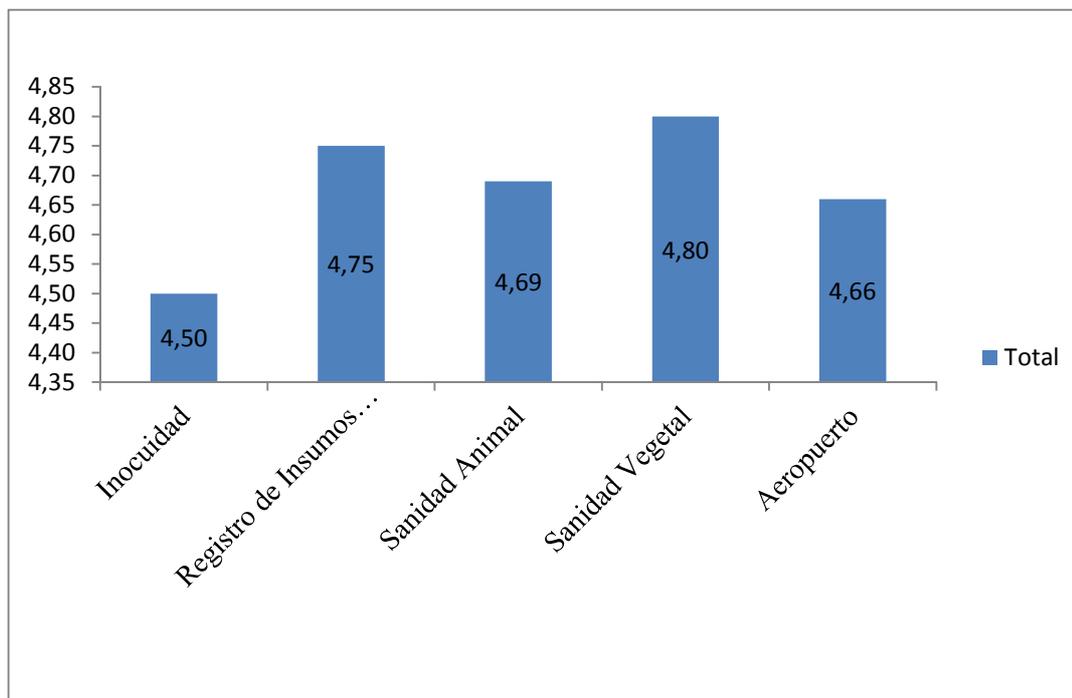
La meta que numéricamente refleja 4,83 no es alcanzada, sin embargo se puede denotar una ligera mejora y se ve reflejado en algunas unidades.

**Tabla 21**

**Promedio unidades satisfacción cliente jul-dic 2015**

Área	Total
Inocuidad	4,50
Registro	4,75
Sanidad Animal	4,69
Sanidad Vegetal	4,80
Aeropuerto	4,66
<b>Total general</b>	<b>4,68</b>

**Elaborado por: Autor**



**Figura 23 Promedio unidades satisfacción del cliente jul-dic 2015**

**Elaborado por:** Autor

Para el segundo semestre se refleja una mejoría de las unidades con más baja puntuación; la unidad de registro de insumos agropecuarios y sanidad animal, sin embargo inocuidad de los alimentos y aeropuerto disminuyen.

La ligera mejora entre años es necesaria para el análisis puesto que se puede presenciar deficiencias en cada una de las unidades y el incumplimiento de objetivos de calidad, para lo que se realizó un gráfico que muestra la evolución de cada una de las unidades.

Tabla 22

## Promedio unidades satisfacción cliente 2015

Área	Ene-Jun 2015	Jul-Dic 2015	Meta semestral 2015
<b>Inocuidad</b>	4,71	4,50	4,83
<b>RegistroS</b>	4,47	4,75	4,83
<b>Sanidad Animal</b>	4,54	4,69	4,83
<b>Sanidad Vegetal</b>	4,82	4,80	4,83
<b>Aeropuerto</b>	4,74	4,66	4,83
<b>Total general</b>	<b>4,66</b>	<b>4,68</b>	<b>4,83</b>

Elaborado por: Autor

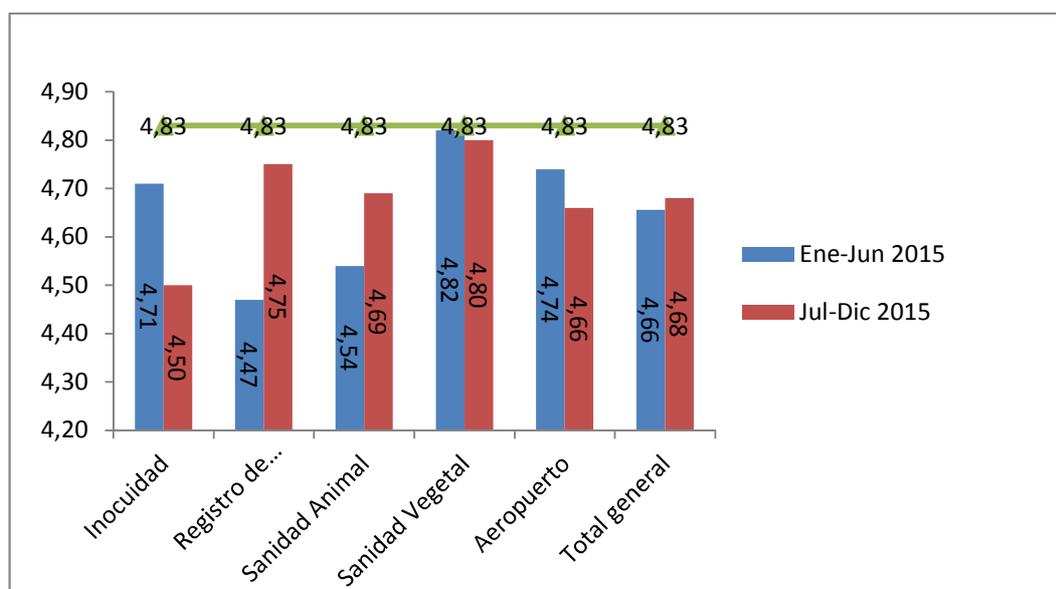


Figura 24 Promedio unidades satisfacción del cliente jul-dic 2015

Elaborado por: Autor

En el gráfico se puede denotar que ninguna de las unidades cumple con la meta semestral para el 2015, no obstante la unidad que se ve con el más alto rendimiento, es la unidad de sanidad vegetal; sin embargo existen unidades que además de no cumplir con el objetivo semestral para satisfacción del usuario, disminuyeron su rendimiento como es el caso de la unidad de inocuidad de los

alimentos y aeropuerto que se encarga de dos unidades adicionales; sanidad animal aeropuerto y sanidad vegetal aeropuerto.

El primer periodo del año en curso es de gran significancia para esta investigación, debido a que el aumento de auditorías ha generado datos diferentes, sin embargo cabe recalcar que el objetivo tuvo una disminución.

**Tabla 23**

**Objetivos de la calidad satisfacción cliente pich 2016**

No.	Proceso	Objetivo	Línea Base	Meta	Resultado
1	Dirección Distrital y Articulación Terri	Obtener un resultado superior a 4,74 en la medición semestral en la satisfacción del cliente	4,69	> 4,74	4,79

**Fuente: (Agrocalidad, 2016)**

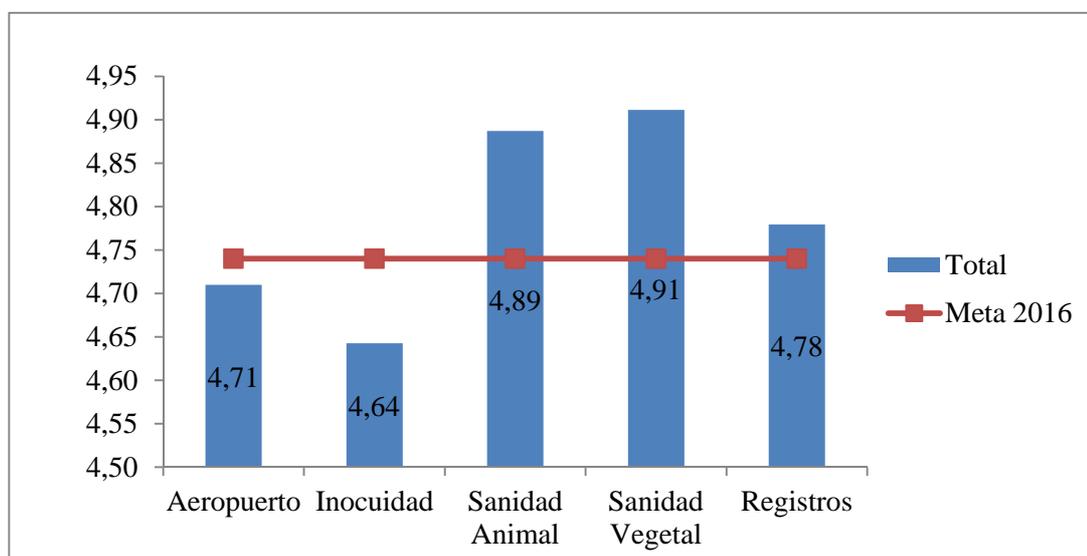
Para este periodo se puede observar el cumplimiento del objetivo de calidad por parte de la dirección distrital y articulación territorial de pichincha, cada una de las unidades demostró diferentes evoluciones.

**Tabla 24**

**Promedio unidades satisfacción cliente ene-jun 2016**

Área	Total	Meta 2016
<b>Aeropuerto</b>	4,71	4,74
<b>Inocuidad</b>	4,64	4,74
<b>Sanidad A</b>	4,89	4,74
<b>Sanidad V</b>	4,91	4,74
<b>Registros</b>	4,78	4,74
<b>Total</b>	<b>4,79</b>	<b>4,74</b>

**Elaborado por: Autor**



**Figura 25 Promedio unidades satisfacción del cliente ene-jun 2016**

**Elaborado por:** Autor

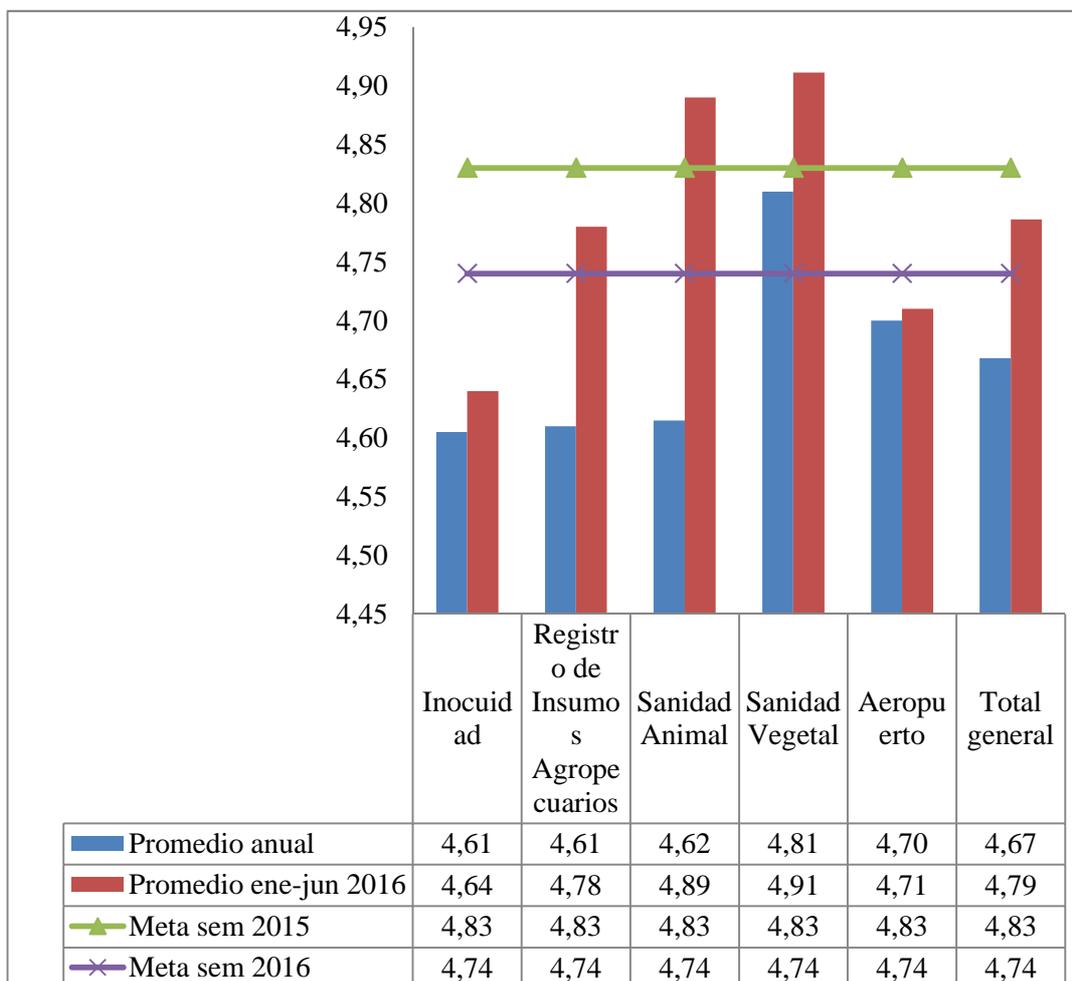
Se puede concluir que para el primer periodo del año en curso existe el cumplimiento del objetivo de calidad por parte de la dirección distrital y articulación territorial de pichincha, sin embargo el aeropuerto y la unidad de inocuidad de los alimentos son las únicas en no cumplir. Con la iniciativa de observar la evolución de cada una de las unidades en este análisis, es altamente necesario conocer si la evolución de las unidades ha sido positiva durante los periodos analizados, puesto que existen unidades que han ido decayendo.

**Tabla 25**

**Promedio unidades satisfacción cliente 2015-2016**

Área	Promedio anual	Promedio ene-jun 2016	Meta sem 2015	Meta sem 2016	Variación %
<b>Inocuidad</b>	4,61	4,64	4,83	4,74	1%
<b>Registro de Insumos</b>	4,61	4,78	4,83	4,74	4%
<b>Sanidad Animal</b>	4,62	4,89	4,83	4,74	6%
<b>Sanidad Vegetal</b>	4,81	4,91	4,83	4,74	2%
<b>Aeropuerto</b>	4,70	4,71	4,83	4,74	0%
<b>Total general</b>	<b>4,67</b>	<b>4,79</b>	<b>4,83</b>	<b>4,74</b>	<b>3%</b>

**Elaborado por:** Autor



**Figura 26 Promedio unidades satisfacción del cliente 2015 -ene-jun 2016**

**Elaborado por: Autor**

Se puede concluir que la satisfacción del cliente en el año 2015 y primer semestre 2016 por cada una de las unidades mejoró, cabe mencionar que la que mantuvo el incremento más significativo fue la unidad de sanidad animal, cabe mencionar que aeropuerto y la unidad de inocuidad de los alimentos aumentaron su promedio sin embargo no cumplen con la meta. La satisfacción del cliente incrementó un 3% entre los dos periodos.

#### **4.3.2 Análisis acerca de la satisfacción del cliente por pregunta**

El cuestionario propuesto para analizar la satisfacción del cliente en la dirección distrital y articulación territorial de pichincha de AGROCALIDAD está

compuesto de seis preguntas que tienden a cuestionar aspectos fundamentales de la institución.

Los seis aspectos son:

- Comunicación con el cliente
- Inquietudes resueltas
- Atención brindada
- Tiempos del servicio
- Gestión de los reclamos y Mejora del servicio

Para la presente investigación además de un análisis por unidad se realizará un análisis acerca de los mencionados aspectos anteriormente, con el fin de mostrar las debilidades en cada uno de los mencionados y finalmente conocer que unidad es más vulnerable a cada aspecto.

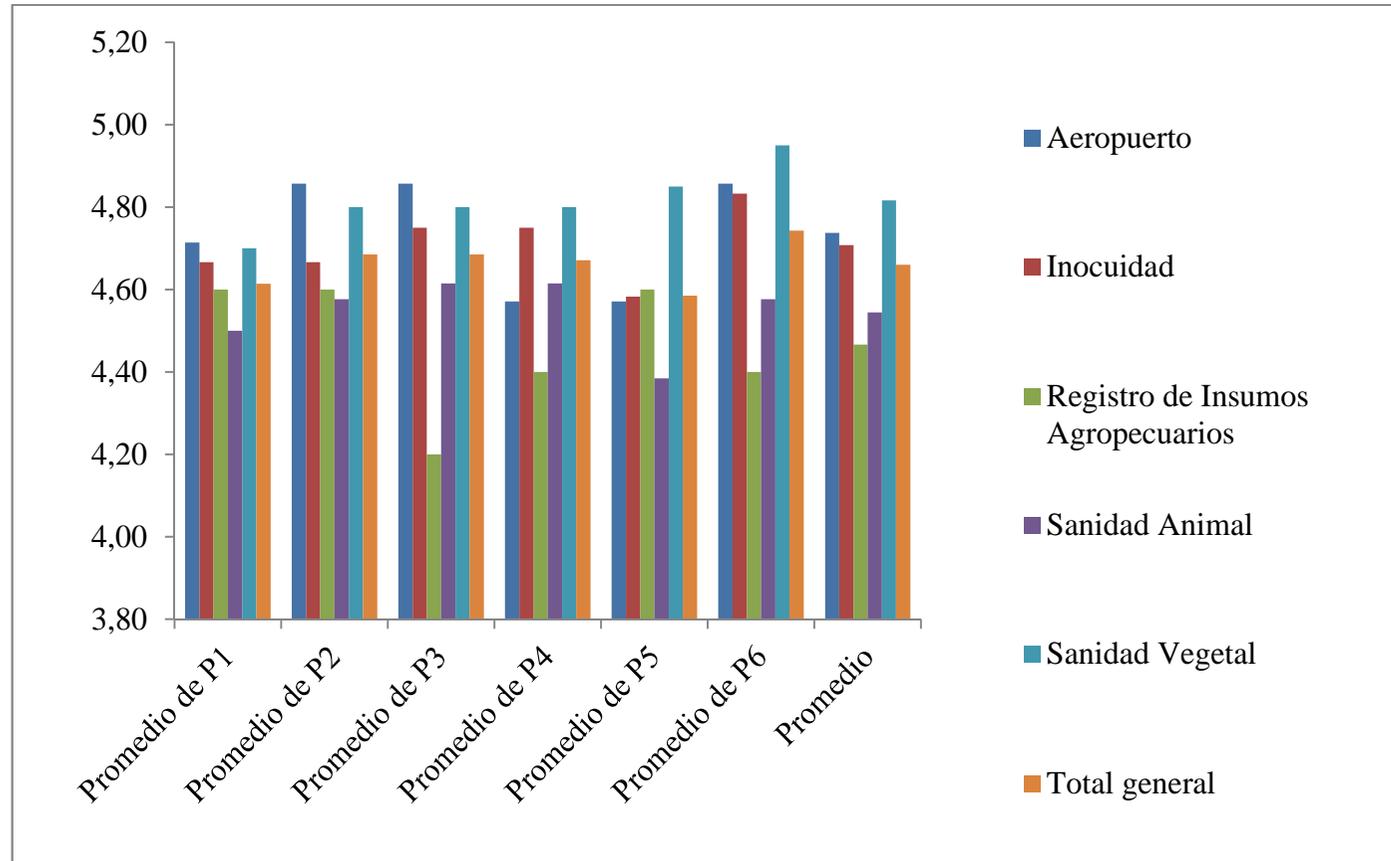
Para el primer semestre del año 2015 cada aspecto mantiene un desenvolvimiento distante y reflejan los siguientes datos:

**Tabla 26**

**Satisfacción del cliente por pregunta y unidades ene-jun 2015**

<b>Área</b>	<b>Promedio de P1</b>	<b>Promedio de P2</b>	<b>Promedio de P3</b>	<b>Promedio de P4</b>	<b>Promedio de P5</b>	<b>Promedio de P6</b>	<b>Promedio</b>
<b>Aeropuerto</b>	4,71	4,86	4,86	4,57	4,57	4,86	4,74
<b>Inocuidad</b>	4,67	4,67	4,75	4,75	4,58	4,83	4,71
<b>Registros</b>	4,60	4,60	4,20	4,40	4,60	4,40	4,47
<b>Sanidad A</b>	4,50	4,58	4,62	4,62	4,38	4,58	4,54
<b>Sanidad V</b>	4,70	4,80	4,80	4,80	4,85	4,95	4,82
<b>Total G</b>	4,61	4,69	4,69	4,67	4,59	4,74	<b>4,66</b>

**Elaborado por: Autor**



**Figura 27 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades ene-jun 2015**

**Elaborado por:** Autor

Las unidades que muestran los más bajos rendimientos son la unidad de registro de insumos; así como la unidad de sanidad animal, especialmente en la atención prestada.

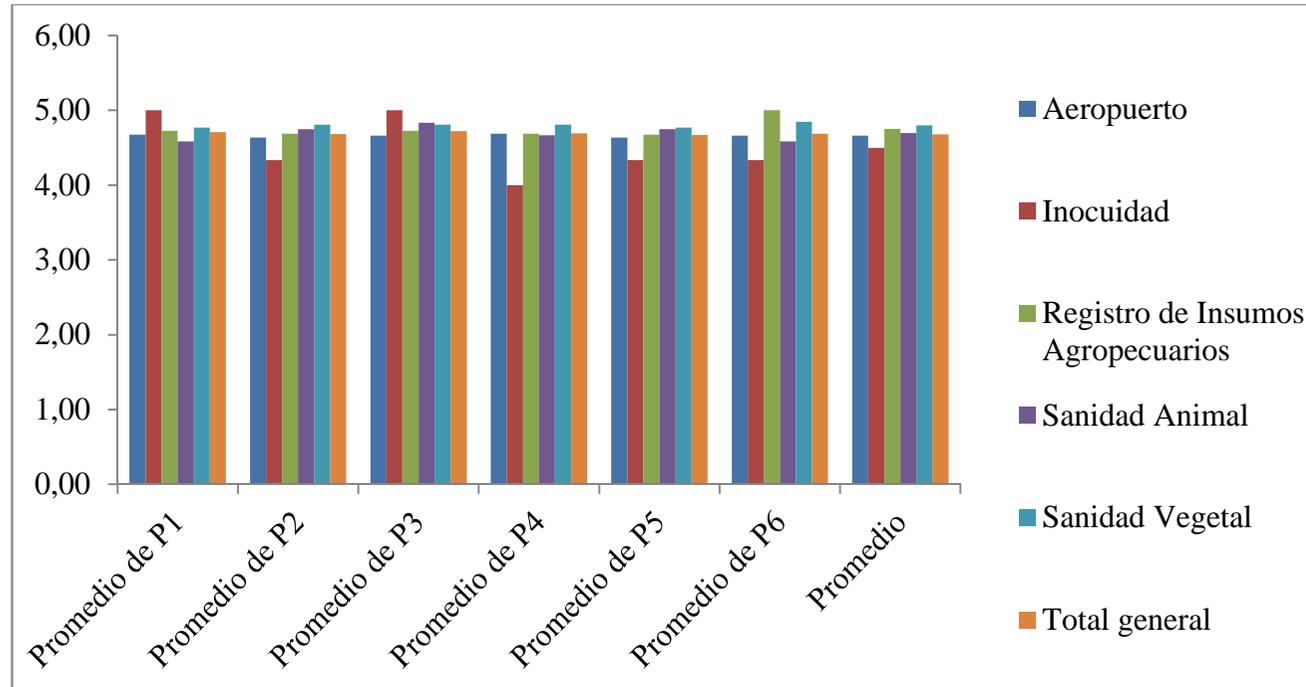
Para el segundo semestre del año 2015 los resultados reflejan diferentes resultados por cada uno de los aspectos analizados en el cuestionario.

**Tabla 27**

**Satisfacción del cliente por pregunta y unidades jul-dic 2015**

Área	Promedio de P1	Promedio de P2	Promedio de P3	Promedio de P4	Promedio de P5	Promedio de P6	Promedio
<b>Aeropuerto</b>	4,68	4,64	4,66	4,69	4,64	4,66	4,66
<b>Inocuidad</b>	5,00	4,33	5,00	4,00	4,33	4,33	4,50
<b>Registro</b>	4,73	4,69	4,73	4,69	4,68	5,00	4,75
<b>Sanidad Animal</b>	4,58	4,75	4,83	4,67	4,75	4,58	4,69
<b>Sanidad Vegetal</b>	4,77	4,81	4,81	4,81	4,77	4,85	4,80
<b>Total general</b>	4,71	4,68	4,72	4,69	4,67	4,69	<b>4,68</b>

Elaborado por: Autor



**Figura 28 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades jul-dic 2015**

**Elaborado por:** Autor

Para este periodo se observa una disminución del promedio de las unidades de inocuidad de los alimentos y aeropuerto.

Dentro de los dos periodos analizados anteriormente se pudo observar aumento y disminución en algunas de las unidades.

**Tabla 28**

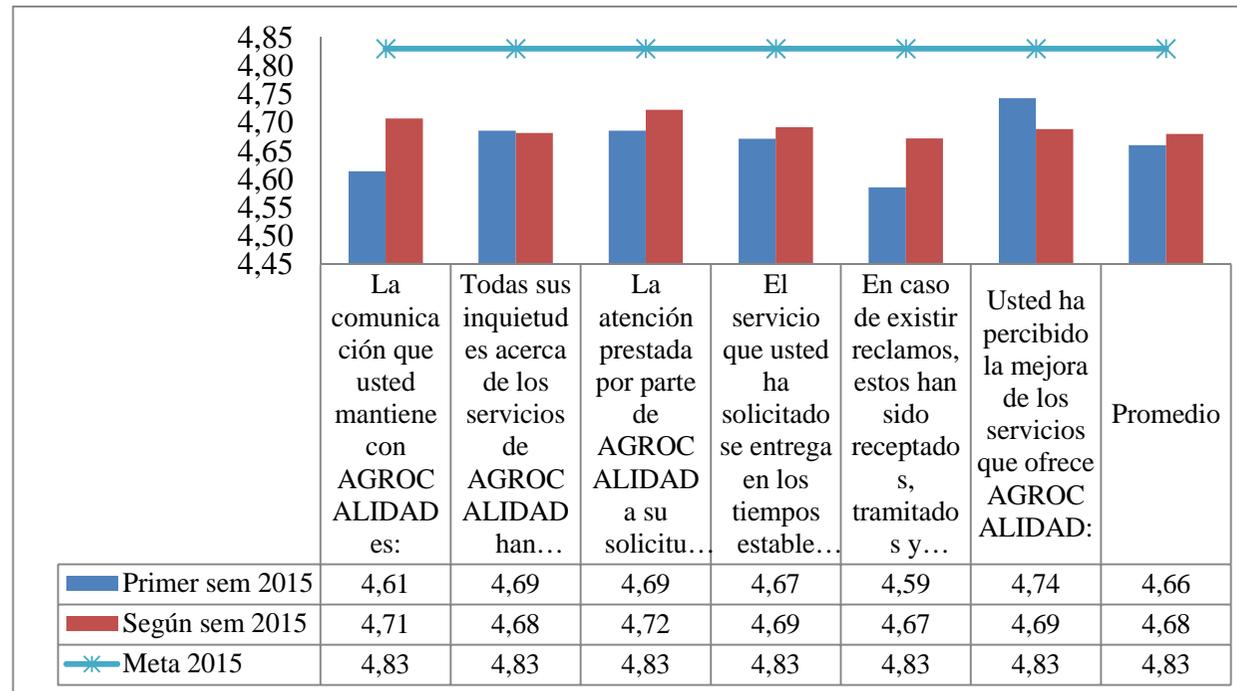
**Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015**

	<b>Ene- jun 2015</b>	<b>Jul-dic 2015</b>	<b>Variación %</b>	<b>Promedio Año</b>	<b>Meta 2015</b>
<b>La comunicación que usted mantiene con AGROCALIDAD es:</b>	4,61	4,71	2%	4,66	4,83
<b>Todas sus inquietudes acerca de los servicios de AGROCALIDAD han sido resueltas de manera:</b>	4,69	4,68	0%	4,68	4,83
<b>La atención prestada por parte de AGROCALIDAD a su solicitud o requerimiento ha sido:</b>	4,69	4,72	1%	4,70	4,83

**Tabla 29**  
**Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015**  
**(Continuación)**

<b>El servicio que usted ha solicitado se entrega en los tiempos establecidos:</b>	4,67	4,69	0%	4,68	4,83
<b>En caso de existir reclamos, estos han sido receptados, tramitados y solucionados de manera:</b>	4,59	4,67	2%	4,63	4,83
<b>Usted ha percibido la mejora de los servicios que ofrece</b>	4,74	4,69	-1%	4,72	4,83
<b>AGROCALIDAD:</b>					
<b>Promedio</b>	<b>4,66</b>	<b>4,68</b>	<b>0%</b>	<b>4,67</b>	4,83

Elaborado por: Autor



**Figura 29 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015**

**Elaborado por:** Autor

En el año 2015 ninguna de las unidades ha cumplido con los objetivos de la calidad, para el segundo semestre existió un aumento, sin embargo no se alcanzó la meta, es importante mencionar que la comunicación con el cliente aumentó paulatinamente, sin embargo la mejora del servicio cayó en 1%. El primer semestre del 2016 muestra resultados diferentes por parte de todas las unidades, se puede denotar una mejoría suficiente para la mayoría de las unidades.

Tabla 30

## Satisfacción del cliente por pregunta y unidades ene-jun 2016

Área	Promedio de P1	Promedio de P2	Promedio de P3	Promedio de P4	Promedio de P5	Promedio de P6	Promedio
<b>Inocuidad</b>	4,14	4,86	5,00	4,57	4,71	4,57	4,64
<b>Sanidad Vegetal</b>	4,87	4,95	4,97	4,90	4,87	4,90	4,91
<b>Aeropuerto</b>	4,62	4,68	4,79	4,72	4,74	4,77	4,72
<b>Sanidad Animal</b>	4,84	4,90	4,94	4,84	4,90	4,90	4,89
<b>Registros</b>	4,87	4,77	4,90	4,61	4,68	4,84	4,78
<b>Total general</b>	4,67	4,83	4,92	4,73	4,78	4,80	<b>4,79</b>

Elaborado por: Autor

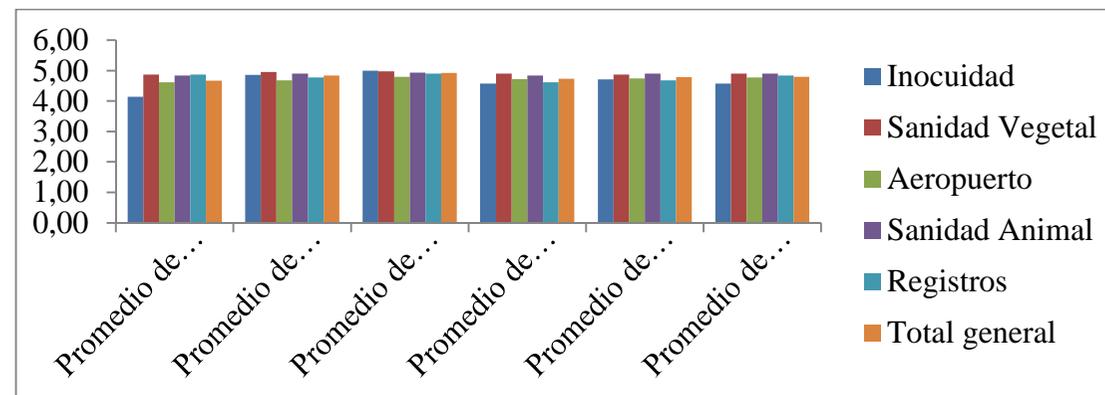


Figura 30 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades ene-jun 2016

Elaborado por: Autor

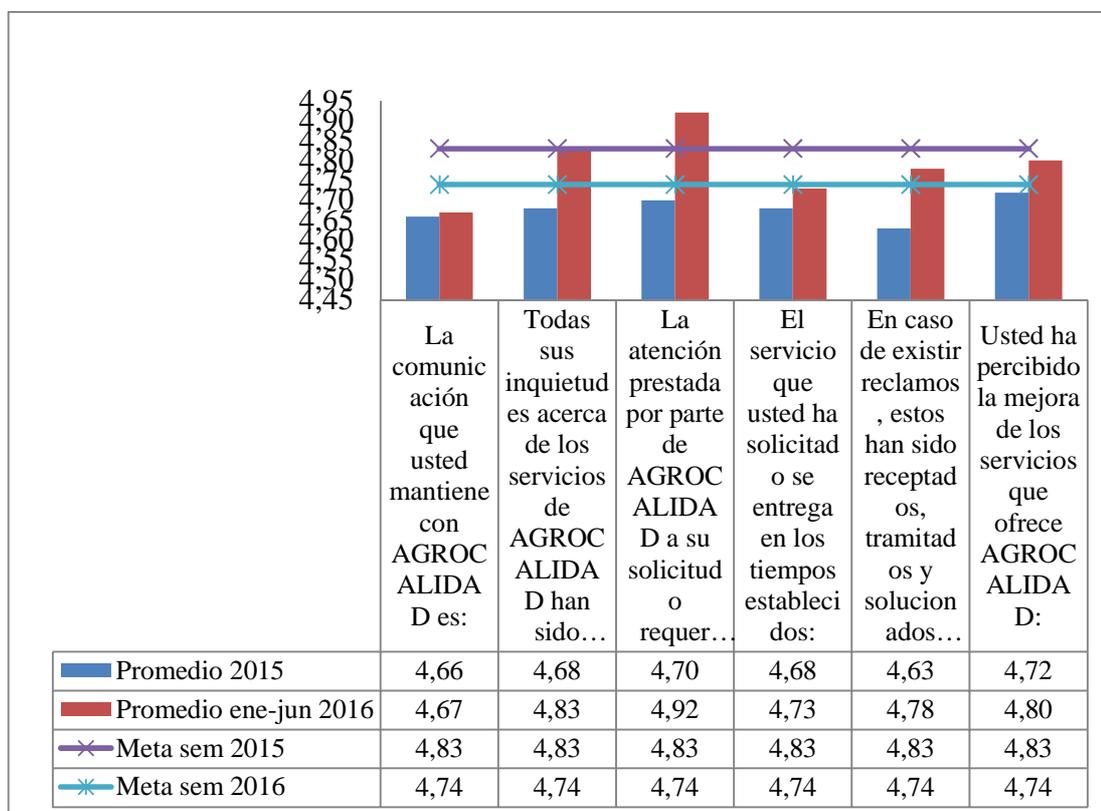
Para el primer semestre del año 2016 se puede identificar como la unidad que registra el promedio más bajo por pregunta es la unidad de inocuidad de los alimentos, así como aeropuerto, especialmente en la pregunta de comunicación con el cliente. Además del análisis anual propuesto anteriormente, para entender adecuadamente las debilidades de las unidades en la siguiente grafica se observa el desarrollo de cada una de las unidades por preguntas. Para lo mismo en el siguiente gráfico se pueden observar las claras mejoras de cada uno de los aspectos analizados en el cuestionario.

**Tabla 31**

**Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015 ene-jun 2016**

	Promedio 2015	Promedio ene-jun 2016	Variación %	Meta sem 2015	Meta sem 2016
<b>La comunicación que usted mantiene con AGROCALIDAD es:</b>	4,66	4,67	0%	4,83	4,74
<b>Todas sus inquietudes acerca de los servicios de AGROCALIDAD han sido resueltas de manera:</b>	4,68	4,83	3%	4,83	4,74
<b>La atención prestada por parte de AGROCALIDAD a su solicitud o requerimiento ha sido:</b>	4,70	4,92	5%	4,83	4,74
<b>El servicio que usted ha solicitado se entrega en los tiempos establecidos:</b>	4,68	4,73	1%	4,83	4,74
<b>En caso de existir reclamos, estos han sido receptados, tramitados y solucionados de manera:</b>	4,63	4,78	3%	4,83	4,74
<b>Usted ha percibido la mejora de los servicios que ofrece AGROCALIDAD:</b>	4,72	4,80	2%	4,83	4,74
<b>Promedio</b>	<b>4,67</b>	<b>4,79</b>	<b>3%</b>	<b>4,83</b>	<b>4,74</b>

Elaborado por: Autor

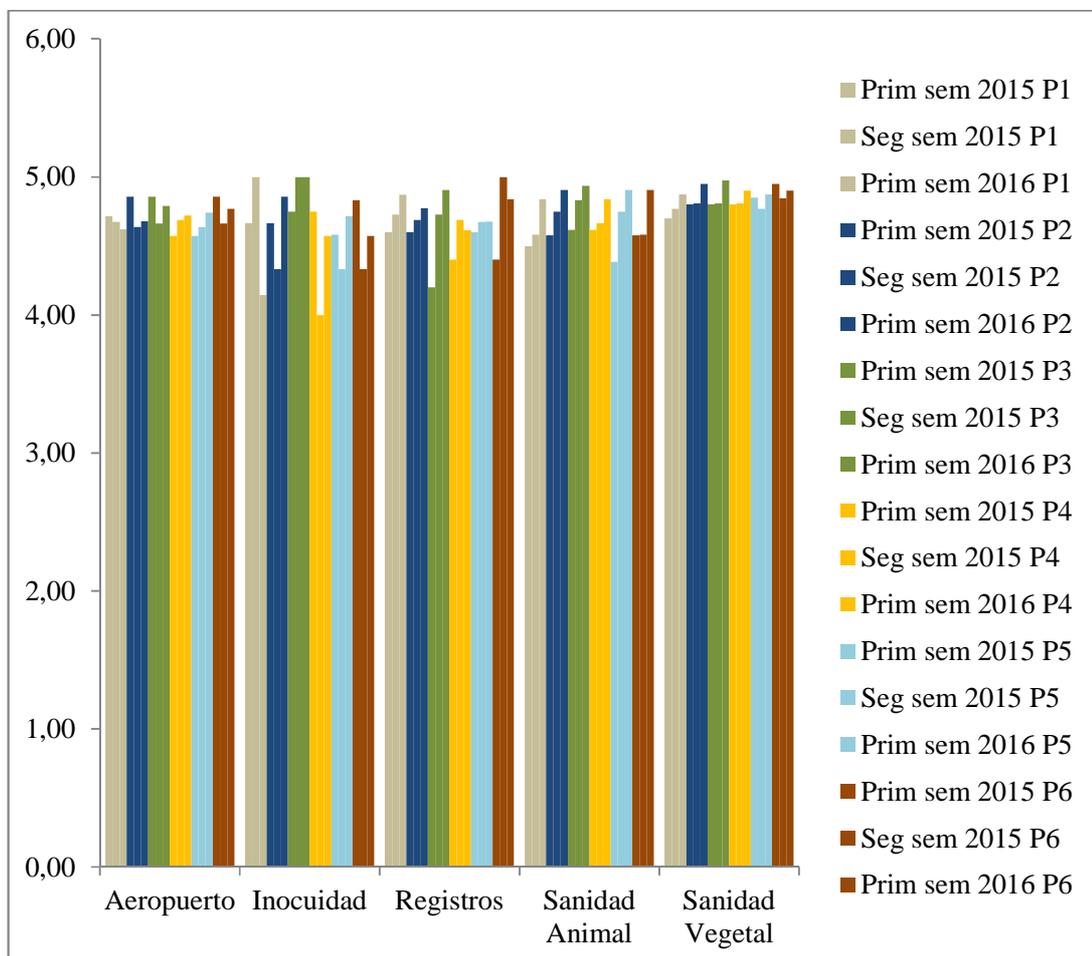


**Figura 31 Satisfacción del cliente por pregunta y unidades 2015- ene-jun 2016**

**Elaborado por: Autor**

Se puede denotar que existe una clara mejoría entre periodos, una de esas es la atención prestada al usuario con un 5%, las inquietudes han mejorado claramente en un 3%, la mejora del servicio aumento 2%. El periodo ene-jun 2016 muestra cambios importantes dentro de la satisfacción del cliente, cabe recalcar que ninguno de los aspectos influyentes en el cuestionario cumplió los objetivos de calidad en el 2015; y la comunicación con el usuario y los tiempos de solución en trámites no lo lograron en el periodo ene-jun 2016.

Los aspectos utilizados en el cuestionario propuesto para la satisfacción del cliente y los resultados de las unidades, son fundamentales para concluir este análisis.



**Figura 32 Satisfacción del cliente por aspecto y unidades 2015- ene-jun 2016**

**Elaborado por: Autor**

El gráfico demuestra que la unidad que ha satisfecho adecuadamente al usuario durante los periodos analizados es Sanidad vegetal; en cambio las unidades de Sanidad Animal y Registro de insumos agropecuarios han ido mejorando durante los tres periodos en todos los aspectos del cuestionario. Las unidades que se encuentran propensas a problemas son las unidades de Inocuidad de los alimentos y Aeropuerto. Inocuidad de los alimentos en ninguno de los años cumplió con las metas.

#### 4.4 Análisis del Clima laboral de la Dirección Distrital y Articulación Territorial de Pichincha de Agrocalidad.

Clima laboral para una institución pública es el conjunto de satisfacciones o deficiencias que se encuentran dentro de ella, para la ISO 9001:2008 es necesario que se mantenga un buen clima laboral. La ISO 9001:2008 manifiesta que el recurso humano que afecte al sistema de gestión de calidad debe ser competente y debe tener óptimas condiciones de trabajo.

Para este análisis se tomó en cuenta los últimos tres periodos semestrales con la intención de conocer la evolución del clima laboral.

AGROCALIDAD y la dirección distrital y articulación territorial de pichincha manejan objetivos de la calidad semestrales con el fin de cumplir los lineamientos que el gobierno demanda.

Para el primer semestre del año 2015 los resultados que pretenden ser obtenidos por la dirección son los siguientes:

**Tabla 32**

#### Objetivos de la calidad clima laboral pichincha 2015

Proceso	Objetivo	Línea Base	Meta	Resultado
Dirección Distrital y Articulación Territorial	<u>Obtener un resultado superior a 4,16 en la medición semestral del clima laboral</u>	4,12	> 4,16	3,98

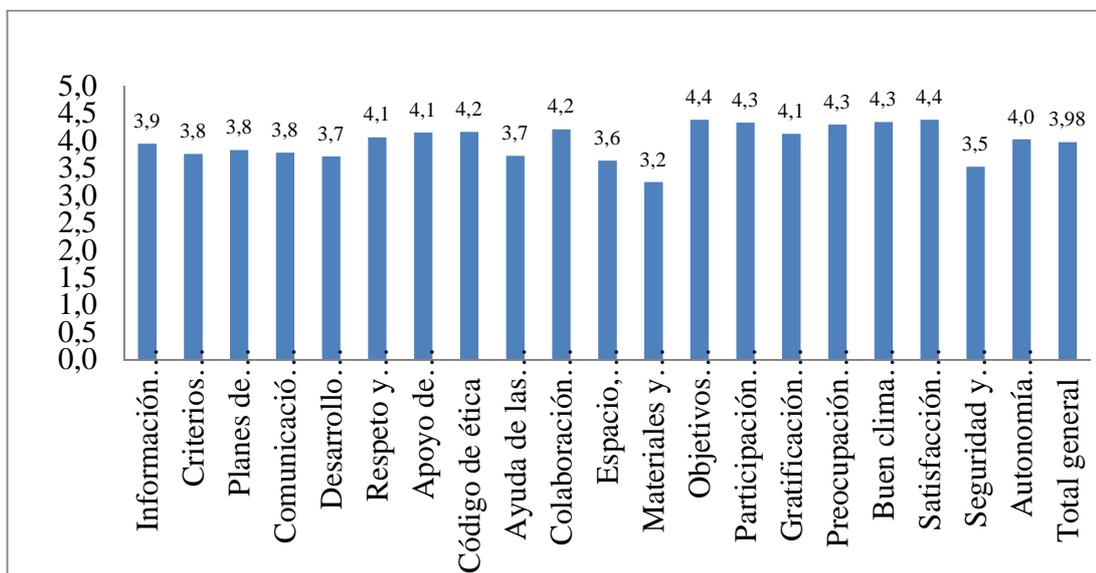
**Fuente: (Agrocalidad, 2016)**

Tabla 33

Promedio clima laboral ene-jun 2015

<b>Rótulos de fila</b>	<b>Promed prim sem 2015</b>
<b>Información inicial del trabajo</b>	3,9
<b>Criterios evaluación desempeño</b>	3,8
<b>Planes de acción mejora</b>	3,8
<b>Comunicación interna de agrocalidad</b>	3,8
<b>Desarrollo profesional</b>	3,7
<b>Respeto y ética interna</b>	4,1
<b>Apoyo de superiores y confianza.</b>	4,1
<b>Código de ética</b>	4,2
<b>Ayuda de las direcciones</b>	3,7
<b>Colaboración compañeros de dirección</b>	4,2
<b>Espacio, ruido, temperatura, iluminación.</b>	3,6
<b>Materiales y recursos</b>	3,2
<b>Objetivos claros y jefe inmediato</b>	4,4
<b>Participación en decisiones</b>	4,3
<b>Gratificación laboral</b>	4,1
<b>Preocupación por el trabajador</b>	4,3
<b>Buen clima en equipo</b>	4,3
<b>Satisfacción del trabajo</b>	4,4
<b>Seguridad y salud del trabajo</b>	3,5
<b>Autonomía laboral</b>	4,0
<b>Total general</b>	<b>3,98</b>

Elaborado por: Autor



**Figura 33 Promedio clima laboral ene-jun 2015**

**Elaborado por: Autor**

Se puede denotar que para el primer semestre del año 2015 no se obtuvo el resultado esperado, y los puntos más críticos que se pueden evidenciar en el clima laboral son los materiales usados por los trabajadores, la seguridad y la ayuda de las direcciones. Para el semestre del 2016 los resultados tienden a ser diferentes ya que se realizaron medidas correctivas, cabe recalcar que el objetivo a ser cumplir es el mismo denotado en el primer semestre.

**Tabla 34**

**Objetivos de la calidad clima laboral pichincha 2015**

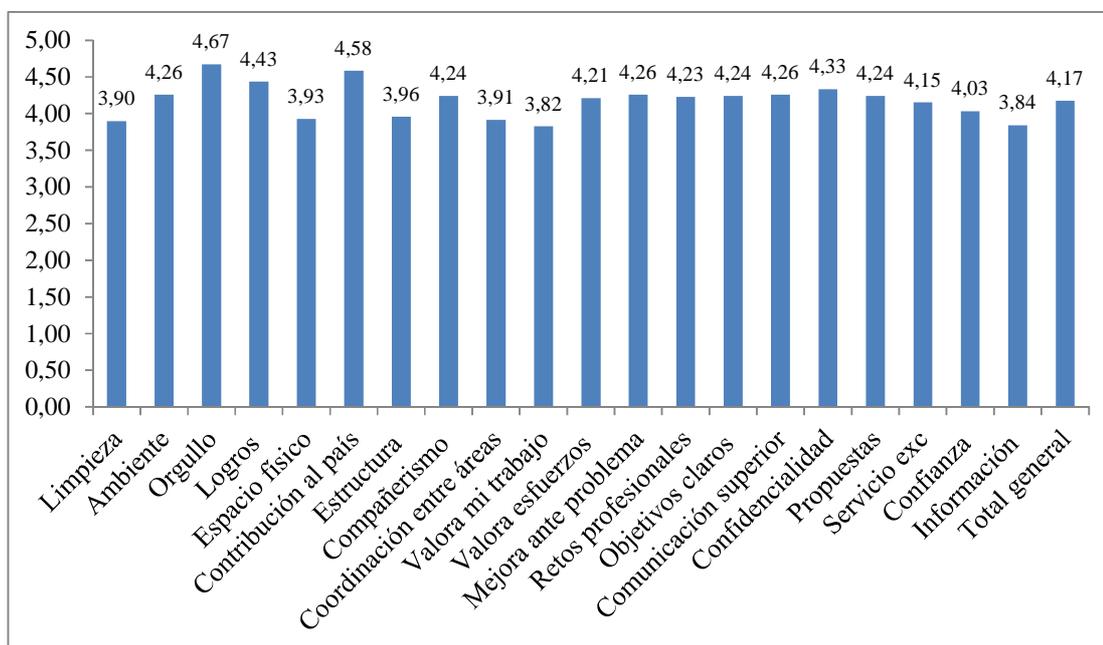
Proceso	Objetivo	Línea Base	Meta	Resultado
Dirección Distrital y Articulación Territorial	<u>Obtener un resultado superior a 4,16 en la medición semestral del clima laboral</u>	4,12	> 4,16	4,16

**Fuente: (Agrocalidad, 2016)**

**Tabla 35**  
**Promedio clima laboral jul-dic 2015**

<b>Rótulos de fila</b>	<b>Prom jul-dic 2015</b>
<b>Limpieza</b>	3,90
<b>Ambiente</b>	4,26
<b>Orgullo</b>	4,67
<b>Logros</b>	4,43
<b>Espacio físico</b>	3,93
<b>Contribución al país</b>	4,58
<b>Estructura</b>	3,96
<b>Compañerismo</b>	4,24
<b>Coordinación entre áreas</b>	3,91
<b>Valora mi trabajo</b>	3,82
<b>Valora esfuerzos</b>	4,21
<b>Mejora ante problema</b>	4,26
<b>Retos profesionales</b>	4,23
<b>Objetivos claros</b>	4,24
<b>Comunicación con superior</b>	4,26
<b>Confidencialidad</b>	4,33
<b>Propuestas</b>	4,24
<b>Servicio excelencia</b>	4,15
<b>Confianza</b>	4,03
<b>Información</b>	3,84
<b>Total general</b>	<b>4,17</b>

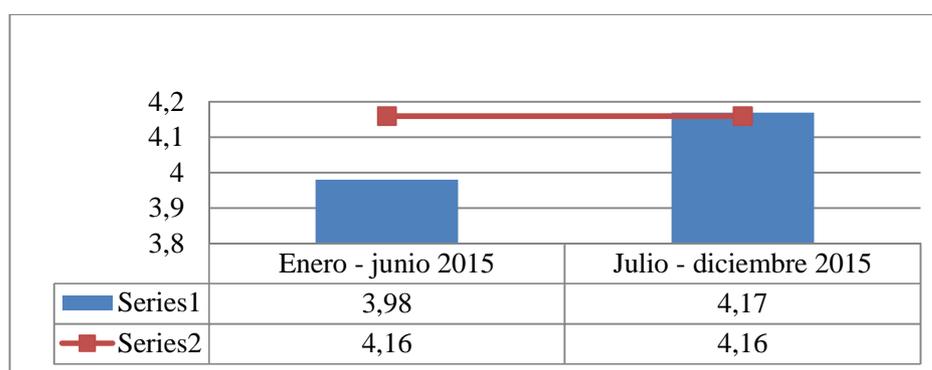
Elaborado por: Autor



**Figura 34 Promedio clima laboral jul-dic 2015**

**Elaborado por:** Autor

Se puede observar que existen puntos críticos en los cuales el clima laboral no se encuentra conforme; la valoración del trabajo y la infraestructura, ellos muestran valores que se vienen repitiendo en los dos análisis. Cabe recalcar que en promedio general del segundo semestre se cumple la meta propuesta para el clima laboral.



**Figura 35 Clima laboral por semestre 2015**

**Elaborado por:** Autor

En el primer semestre del año en curso los objetivos de la calidad no son diferentes y el clima laboral debe cumplir con el mismo rango.

**Tabla 36**

**Objetivos de la calidad clima laboral pichincha 2016**

Proceso	Objetivo	Línea Base	Meta	Resultado
Dirección Distrital y Articulación Territorial	<u>Obtener un resultado superior a 4,16 en la medición semestral del clima laboral</u>	4,12	> 4,16	4,3 1

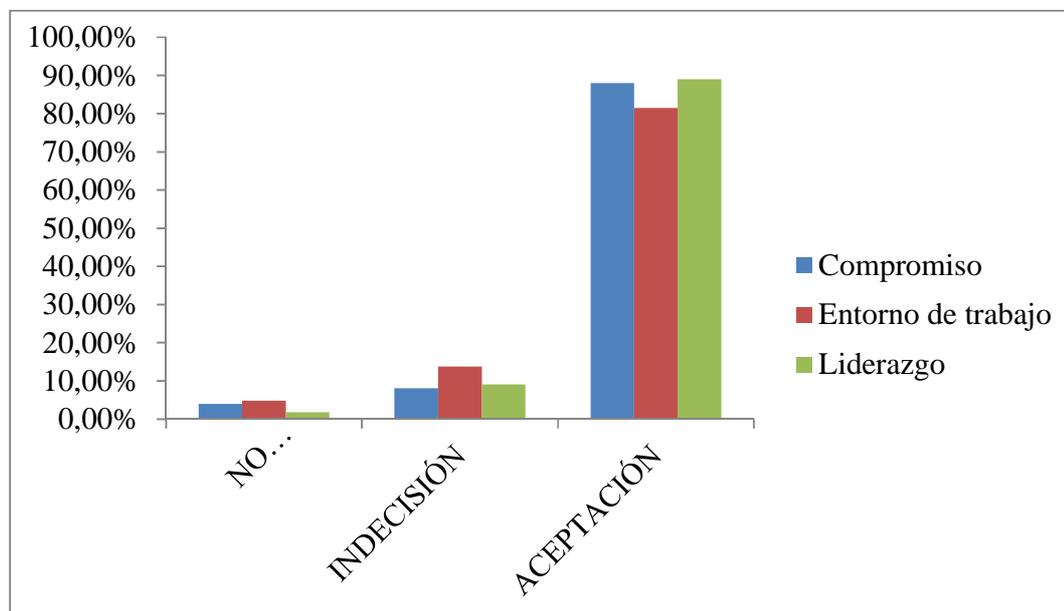
Fuente: Autor (Agrocalidad, 2016)

**Tabla 37**

**Promedio clima laboral ene-jun 2016**

	NO ACEPTACIÓN	INDECISIÓN	ACEPTACIÓN
<b>Compromiso</b>	<b>3,96%</b>	<b>8,03%</b>	<b>88,01%</b>
Adaptación al cambio	3,09%	6,88%	90,03%
Reciprocidad	6,74%	11,80%	81,46%
Sentido de pertenencia	2,04%	5,41%	92,56%
<b>Entorno de trabajo</b>	<b>4,79%</b>	<b>13,77%</b>	<b>81,44%</b>
Condiciones físicas y humanas	4,79%	13,77%	81,44%
<b>Liderazgo</b>	<b>1,81%</b>	<b>9,15%</b>	<b>89,05%</b>
Influencia	1,23%	7,16%	91,61%
Interacción	1,82%	10,83%	87,35%
Orientación a resultados	2,37%	9,45%	88,18%

Elaborado por: Autor



**Figura 36 Análisis porcentual entorno de trabajo ene-jun 2016**

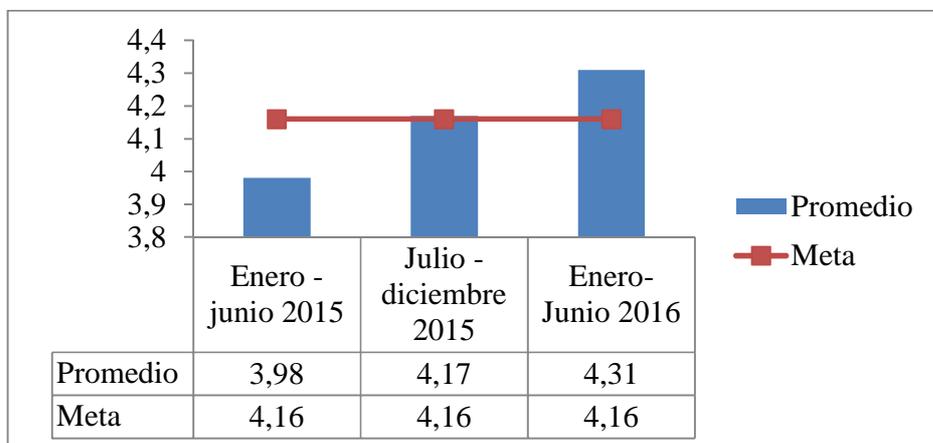
**Elaborado por: Autor**

**Tabla 38**

**Promedio 5 puntos clima laboral ene-jun 2016**

Resultado			
Compromiso	3,96%	8,03%	88,01%
Entorno de trabajo	4,79%	13,77%	81,44%
Liderazgo	1,81%	9,15%	89,05%
Promedio general			<b>86,17%</b>
Resultado equivalente/5			<b>4,31</b>

**Elaborado por: Autor**



**Figura 37 Clima laboral 2015- ene-jun 2016**

**Elaborado por: Autor**

Se observa que para el primer periodo del 2016 se cumple con la meta propuesta de objetivos de la calidad por parte de la dirección distrital y articulación territorial de pichincha, sin embargo la menor aceptación se denota en el entorno de trabajo, que principalmente incluye la infraestructura y las condiciones físicas y de trabajo.

## CAPITULO V

### 5.1 Conclusiones

La dirección distrital y articulación territorial de Pichincha de Agrocalidad en el año 2015 no cumplió con sus objetivos de la calidad para la satisfacción del cliente en ninguna de las unidades sin embargo para el primer semestre del año 2016 cumplió en la mayoría de sus unidades; cabe recalcar que el objetivo de calidad para el presente semestre disminuyo, no obstante el resultado mejoró. Específicamente la unidad que ha satisfecho adecuadamente al usuario durante los periodos analizados es Sanidad vegetal; en cambio las unidades de Sanidad Animal y Registro de insumos agropecuarios han ido mejorando durante los tres periodos en todos los aspectos del cuestionario. Las unidades que se encuentran propensas a problemas son las unidades de Inocuidad de los alimentos y Aeropuerto. Inocuidad de los alimentos en ninguno de los años cumplió con las metas, esto se debe a la comunicación que se mantiene con el usuario.

Con lo relacionado a el clima laboral de la dirección distrital y articulación territorial de Pichincha de Agrocalidad se puede denotar que existe un incremento constante del promedio del clima laboral durante los tres últimos semestres, los dos últimos cumplen con la meta planificada; sin embargo existe un problema en la infraestructura y la seguridad laboral para los trabajadores, puesto que durante los tres periodos muestran la calificación más baja.

De acuerdo a lo relacionado con el sistema de gestión de calidad de la dirección distrital y articulación territorial de Pichincha de Agrocalidad, las no conformidades han aumentado para el semestre del presente año, sin embargo el aumento de no conformidad y observaciones se da debido al incremento del número de auditorías que se planificó para el año 2016.

La unidad que mejor cumple los planes de acción es la unidad de Sanidad Animal debido a su gestión y su cantidad de trabajadores.

La aplicación de la Norma de Calidad ISO 9001-2008 causan la eficiencia en los procesos sustantivos a través de la disminución de un 15% de las no conformidades en la Dirección Distrital y Articulación Territorial de AGROCALIDAD (Agrocalidad, 2016), esta hipótesis propuesta no se cumple ya que las no conformidad aumentaron de 11 a 23, generando un aumento del 109%, esto resulta difícil de comprender sin embargo se debe al aumento del número de auditorías realizadas a las unidades sustantivas.

## **5.2 Recomendaciones**

Analizar directamente con planta central las metas planificadas de acuerdo a datos históricos de la dirección.

Mantener instalaciones y materiales adecuados al servicio que da, es por eso que se recomienda utilizar adecuadamente los recursos ya que las deficiencias se encuentran en las secciones mencionadas anteriormente. Es importante conocer que al momento el estado no cuenta con los recursos suficientes, no obstante se recomienda al departamento financiero de la dirección, utilizar eficazmente los recursos.

Capacitar a los técnicos conforme a la ISO 9001:2008 ya que en ocasiones los mismos no saben cómo realizar una auditoría de ISO.

Capacitar a los técnicos y auditores internos de la distrital y articulación territorial de Pichincha de Agrocalidad con el fin de poder realizar planes de acción los mismos que ataquen a la causa raíz de una no conformidad y observación; y disminuir tiempos de corrección de hallazgos.

## Bibliografía

- Agrocalidad. (Marzo de 2016). *Agrocalidad*. Obtenido de <http://www.agrocalidad.gob.ec/agrocalidad/Monitoreo/2014/enero/boletin/boletin/>
- Aires, D. G. (2006). *Teoría Organizacional*. Buenos Aires.
- Álvarez, A. B. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración. En A. B. Álvarez, *Frederick Winslow Taylor y la administración* (pág. 20). Ciudad de México: UAM.
- Arellano David, C. E. (2010). La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? *Justicia y Redalyc*, 601.
- Arnold, M. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la. En I. a. la, *Introducción a los Conceptos Básicos de la* (págs. 40-48). Chile.
- Báez Mancera, L. G. (2008). Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. *Scientia Et Technica*, 129-131.
- Caleb, L. (2008). Gerencia organizacional y sociedad. *Redalyc*, 135.
- Deming, E. (1982). *Calidad, Productividad y Competividad, fuera de la crisis*. Madrid: Diazs de Santos S.A.
- Farias, E. B. (2011). *Teoría de los sistemas*. NA: NA.
- Fayol, H. (1916). *Teoría Clásica de la administración*.
- Gándara González, F. d. (2014). HERRAMIENTAS DE CALIDAD Y EL TRABAJO EN EQUIPO PARA DISMINUIR LA REPROBACIÓN. *Redalyc*, 19.
- Gloria Hernández, J. L. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *SciELO*, 1.
- Hernández, A. (2002). Teoría de sistemas en las organizaciones. En A. Hernández, *Teoría de sistemas en las organizaciones* (pág. 26). Habana: Instituto Superior Politécnico.
- ISO. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad* —. Ginebra: ATR.
- ISO. (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001*. Ginebra: ATR.
- López, C. A. (2000). Gerencia organizacional y sociedad. *Redalyc*, 137.
- Maria, A. I.-T. (2007). INOCUIDAD Y CALIDAD: REQUISITOS INDISPENSABLES PARA LA PROTECCIÓN. *Agroalimentaria*.
- Mattassi, M. C. (2011). *KAORU ISHIKAWA*. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha.
- Moreira Delgado, M. d. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de. *Redalyc*, 18.
- Nacional, A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Estatal.

- Pineda, A. A. (2010). El Neoinstitucionalismo y sus aportes a la teoría de la organización. *UCPR*, 54.
- Ramió, C. (1999). TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA . En C. Ramió, *TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA* (pág. 7). Argentina.
- SENPLADES. (2013). *Empresas públicas y planificación : Su rol en la transformación social y productiva*. Quito: Alejandro Aguirre.
- Simonovich, J. (2012). PLANKTON una nueva teoría de la organización para el siglo XXI. *Ensayos pedagógicos*, 65-87.
- Standardization, O. f. (2016, Marzo). *Organization for Standardization*. Retrieved from Organization for Standardization: [http://www.iso.org/iso/home/about.htm?=  
=](http://www.iso.org/iso/home/about.htm?=)
- TOTAL, C. E. (2016). *CORPORACIÓN ECUATORIANA DE LA CALIDAD TOTAL*. Obtenido de <http://www.calidadtotal.org/index.php/quienes-somos>
- UNAM. (2006). Teoría organizacional. Mexico DF: UNAM.
- Vicher-García, M. D. (2012). Utilidad o futilidad: calidad e ISOs en la administración pública. *Convergencia*, 206-218.