



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Diseño un modelo de gestión de calidad para la empresa radial Flama Plus  
FM 104.5 de Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2015**

**TRABAJO DE TITULACIÓN.**

**AUTORA:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia.

**DIRECTOR:** Tuttilo Carrillo, Marcelo Eduardo, Mg.

**CENTRO UNIVERSITARIO SANTO DOMINGO**

2015

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster.

Marcelo Eduardo Tutillo Carrillo

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado: Diseño un modelo de gestión de calidad para la empresa radial Flama Plus FM 104.5 de Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2015 realizado por Trujillo Cabezas, Ana Patricia., ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Abril 2015

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Trujillo Cabezas, Ana Patricia declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: “Diseño un modelo de gestión de calidad para la empresa radial Flama Plus FM 104.5 de Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2015” de la Titulación Magíster en Gestión Empresarial, siendo Marcelo Eduardo Tutillo Carrillo Mg. Director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimiento y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. ....

Autor: **Trujillo Cabezas, Ana Patricia.**

Cédula: 1719613547

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a la vida misma.

A mis padres Moisés y Luisa por haberme dado la oportunidad de vivir y con ello enfrentarme a grandes retos, los que han permitido crecer espiritual y educativamente. A Dios quien ha bendecido todo mi camino, pues sin su ayuda hoy no estaría aquí. Gracias a mis queridos hermanos “Wilmer, Edison y Tania” quienes cautelosos han presencia mi evolución educativa.

Trujillo Cabezas, Ana Patricia.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios ante todo porque supo guardarme y protegerme en mi camino.

A mis familiares quienes han estado a mi lado, dándome las fuerzas necesarias para continuar en mis estudios superiores.

A la Universidad "UTPL" (Universidad Técnica Particular de Loja extensión Santo Domingo).

Al Magister Marcelo Tutillo, quien me extendió sus consejos oportunos para la realización de éste trabajo investigativo.

A los propietarios de la Empresa radial "Flama Plus Fm", quienes sin obstáculos me brindaron información fundamental para la realización de mi tesis

**Trujillo Cabezas, Ana Patricia.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |      |
|---|------|
| PORTADA .....   | i    |
| APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA .....              | ii   |
| DEDICATORIA .....   | iv   |
| AGRADECIMIENTO .....  | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....  | vi   |
| RESUMEN.....  | xii  |
| ABSTRACT .....  | xiii |
| INTRODUCCIÓN.....   | 1    |
| CAPITULO 1.....   | 2    |
| ANTECEDENTES.....   | 2    |
| 1.1. El problema.....   | 3    |
| 1.1.1. Planteamiento del problema .....                                   | 3    |
| 1.1.2. Formulación del problema .....                                     | 4    |
| 1.1.3. Sistematización del problema .....                                 | 4    |
| 1.1.4. Delimitación del Problema .....                                    | 4    |
| 1.2. <i>Objetivo General</i> .....  | 5    |
| 1.4. Hipótesis .....  | 5    |
| 1.5. Alcance .....  | 5    |
| CAPITULO 2.....   | 6    |
| FUNDAMENTOS TEORICOS.....   | 6    |
| 2.1. <i>Conceptos Básicos</i> .....                                       | 7    |
| 2.1.1. Calidad .....  | 7    |
| 2.1.2. Calidad para el cliente: .....                                     | 8    |
| 2.1.3. Gestión orientada al cliente .....                                 | 8    |
| 2.1.4. Calidad para la empresa:.....                                      | 8    |
| 2.1.6. Costes totales de calidad.....                                     | 10   |
| 2.1.7. Sistemas de gestión de calidad .....                               | 10   |
| 2.1.8. Enfoque de sistema para la gestión.....                            | 12   |
| 2.1.9. Etapas de la implantación de un sistema de gestión de calidad..... | 12   |
| 2.1.10. Mejora continua.....  | 14   |
| 2.2. Manual de la calidad .....   | 15   |
| 2.2.1. Control de los documentos .....                                    | 15   |
| 2.2.2. Política de la calidad.....  | 15   |
| 2.2.3. Planificación .....  | 16   |
| 2.2.4. Planificación del sistema de gestión de la calidad .....           | 16   |
| 2.2.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación .....                    | 16   |

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| 2.2.6.           | Representante de la dirección .....   | 16 |
| 2.2.7.           | Comunicación interna .....  | 16 |
| 2.2.8.           | Revisión por la dirección.....  | 17 |
| 2.2.9.           | Información para la revisión.....   | 17 |
| 2.2.10.          | Resultados de la revisión .....   | 17 |
| 2.2.11.          | Sistema UNE- EN- ISO 9000 .....   | 17 |
| 2.2.11.1.        | Aproximación a las normas UNE-EN-ISO 9000.....                                      | 18 |
| CAPÍTULO 3.....  |   | 20 |
| DIAGNÓSTICO..... |   | 20 |
| 3.1.             | AUTODIAGNÓSTICO .....   | 21 |
| 3.1.1.           | Revisión o generación de la misión de la empresa .....                              | 21 |
| 3.1.2.           | Revisión o generación de la visión de la empresa. ....                              | 21 |
| 3.1.3.           | Revisión de los Valores .....   | 21 |
| 3.1.4.           | Historia de la Empresa .....  | 21 |
| 3.1.5.           | Realización de mediciones para diagnosticar la situación actual de la empresa... 22 |    |
| 3.1.5.1.         | Indicadores /ratios de Calidad y productividad .....                                | 22 |
| 3.1.5.2.         | Indicadores /ratios Financieros.....  | 22 |
| 3.1.5.3.         | Indicadores /ratios de Tecnología .....   | 23 |
| 3.1.5.4.         | Indicadores /ratios de Recursos Humanos .....                                       | 24 |
| 3.1.6.           | Determinación de los costos de la calidad .....                                     | 24 |
| 3.1.6.1.         | Fallas internas.....  | 24 |
| 3.1.6.2.         | Costos de fallas externas .....   | 25 |
| 3.1.7.           | <i>CLIENTES</i> .....   | 25 |
| 3.6.2.1.         | Tipos de Clientes .....   | 25 |
| 3.6.2.2.         | Sistema de administración de quejas del cliente y de retroalimentación .....        | 25 |
| 3.6.2.3.         | Necesidades, expectativas, deseos .....   | 26 |
| 3.1.8.           | Los recursos .....  | 26 |
| 3.1.8.1.         | <i>Recursos humanos</i> .....   | 26 |
| 3.1.8.2.         | Recursos materiales .....   | 27 |
| 3.1.8.3.         | Recursos intangibles:.....  | 27 |
| 3.2.             | Recolección de la información.....  | 27 |
| CAPITULO 4.....  |   | 42 |
| 4.               | METODOLOGÍA.....  | 42 |
| 4.1.             | Metodología .....   | 43 |
| 4.2.             | Investigación Bibliográfica.....  | 43 |
| 4.3.             | Investigación de Campo.....   | 43 |
| 4.4.             | Nivel o tipo de investigación .....   | 44 |

|   |    |
|---|----|
| 4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....                     | 44 |
| CAPITULO 5.....   | 45 |
| 5. PROPUESTA .....  | 45 |
| 5.1. Introducción .....   | 46 |
| 5.1.1. Modelo para el diseño del SGC.....   | 46 |
| 5.1.1.1. Compromiso de la dirección.....  | 47 |
| 5.2. Levantamiento de la documentación.....   | 48 |
| 5.2.1. Documentación de SGC de Flama Plus.....                                      | 48 |
| 5.2.1.1. Documentación General.....   | 48 |
| 5.3. Política de calidad.....   | 49 |
| 5.3.1. Objetivos de SGC.....  | 50 |
| 5.3.2. Objetivos de Calidad de Flama Plus .....                                     | 50 |
| 5.3.3. Gestión del cambio.....  | 50 |
| 5.4. Manual de Calidad.....   | 51 |
| 5.4.1. Objetivo .....   | 52 |
| 5.4.2. Alcance y Exclusiones .....  | 52 |
| 5.4.3. Responsabilidades .....  | 52 |
| 5.4.4. Introducción .....   | 52 |
| 5.4.5. Elementos estratégicos .....   | 53 |
| 5.5. Manual de procesos y procedimientos.....                                       | 54 |
| 5.5.1. Control de documentos.....   | 54 |
| 5.5.2. Control de los registros.....  | 55 |
| 5.5.3. Auditorías internas.....   | 55 |
| 5.5.4. Diseño y desarrollo.....   | 56 |
| 5.5.5. Realización del servicio .....   | 56 |
| 5.5.5.1. Planificación de la realización del servicio.....                          | 56 |
| 5.5.6. Procesos relacionados con el cliente.....                                    | 56 |
| 5.5.6.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio .....         | 56 |
| 5.5.7. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.....                 | 57 |
| 5.5.8. Operación y prestación del servicio .....                                    | 62 |
| 5.5.8.1. Control de la operación y de la prestación del servicio .....              | 62 |
| 5.5.9. Validación de los procesos de operación y de la prestación del servicio..... | 62 |
| 5.5.9.1. Identificación y trazabilidad .....  | 62 |
| 5.5.9.2. Propiedad del cliente.....   | 62 |
| 5.5.9.3. Preservación del servicio .....  | 63 |
| 5.6. Responsabilidad de la dirección.....   | 65 |
| 5.6.1. Compromiso de la Dirección.....  | 65 |



|          |   |    |
|----------|---|----|
| 5.6.2.   | Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad .....    | 65 |
| 5.6.3.   | Responsabilidad, autoridad y comunicación .....             | 65 |
| 5.6.3.1. | Responsabilidad y autoridad .....                           | 65 |
| 5.6.3.2. | Representante de la Dirección .....                         | 66 |
| 5.6.3.3. | Comunicación interna.....                                   | 66 |
| 5.6.4.   | Revisión por la dirección.....                              | 66 |
| 5.6.4.1. | Generalidades.....  | 66 |
| 5.6.4.2. | Información para la revisión .....                          | 67 |
| 5.6.4.3. | Resultados de la revisión .....                             | 67 |
| 5.6.5.   | Gestión de los recursos .....                               | 67 |
| 5.6.5.1. | Provisión de recursos.....                                  | 67 |
| 5.6.6.   | Humanos .....   | 67 |
| 5.6.6.1. | Competencia, toma de conciencia y formación .....           | 68 |
| 5.6.6.2. | Infraestructura .....                                       | 68 |
| 5.7.     | Medición, análisis y mejora .....                           | 69 |
| 5.7.1.   | Generalidades .....   | 69 |
| 5.7.2.   | Seguimiento y medición.....                                 | 69 |
| 5.7.2.1. | Control de los dispositivos de seguimiento y medición ..... | 69 |
| 5.7.2.2. | Satisfacción del cliente.....                               | 69 |
| 5.7.2.3. | Auditoria interna.....                                      | 70 |
| 5.7.3.   | Seguimiento y medición de los procesos.....                 | 70 |
| 5.7.3.1. | Seguimiento y medición del servicio.....                    | 71 |
| 5.7.3.2. | Control del servicio no conforme .....                      | 71 |
| 5.7.4.   | Análisis de datos .....                                     | 72 |
| 5.7.5.   | Mejora .....  | 72 |
| 5.7.5.1. | Mejora continua.....  | 72 |
| 5.7.5.2. | Acción correctiva.....                                      | 72 |
| 5.7.6.   | Acción preventiva .....                                     | 73 |
| 5.7.7.   | Puesta en práctica.....                                     | 73 |
| 5.7.8.   | Obtención de certificación.....                             | 74 |
|          | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                        | 75 |
|          | Conclusiones .....  | 75 |
|          | Recomendaciones .....                                       | 76 |
|          | BIBLIOGRAFÍA.....   | 77 |
|          | Anexos .....  | 78 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla N. 1 Costos totales de calidad.....                | 10 |
| Tabla N. 2 Indicadores Financieros.....                  | 22 |
| Tabla N. 3 Indicadores Financieros.....                  | 23 |
| Tabla N. 4 Equipos.....                                  | 23 |
| Tabla N. 5 Ratios de Recursos Humanos .....              | 24 |
| Tabla N. 6 Sistema de gestión de calidad.....            | 28 |
| Tabla N. 7 Tabulación clausula 4 Norma 9001: 2008 .....  | 29 |
| Tabla N. 8 Responsabilidad de la Dirección .....         | 30 |
| Tabla N. 9 Tabulación clausula 5 Norma 9001: 2008 .....  | 31 |
| Tabla N. 10 Gestión de recursos .....                    | 32 |
| Tabla N. 11 Tabulación clausula 6 Norma 9001: 2008 ..... | 33 |
| Tabla N. 12 Realización del producto o servicio .....    | 34 |
| Tabla N. 13 Tabulación clausula 7 Norma 9001: 2008 ..... | 37 |
| Tabla N. 14 Medición, análisis y mejora.....             | 38 |
| Tabla N. 15 Tabulación clausula 8 Norma 9001: 2008 ..... | 40 |
| Tabla N. 16 Procedimiento Atención al cliente.....       | 58 |
| Tabla N. 17 Procedimiento de control de calidad.....     | 60 |
| Tabla N. 18 Procedimientos de Ventas .....               | 63 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura N. 1 Sistema de gestión de calidad.....                                  | 11 |
| Figura N. 2 Responsabilidad del funcionamiento del Sistema de Calidad.....      | 11 |
| Figura N. 3 Etapas de la implantación de un sistema de gestión de calidad. .... | 14 |
| Figura N. 4 indicadores de productividad .....                                  | 22 |
| Figura N. 5 Tecnología .....  | 24 |
| Figura N. 6 Organigrama.....  | 26 |
| Figura N. 7 Etapas de la implantación de un sistema de gestión de calidad. .... | 27 |
| Figura N. 8 Tabulación clausula 4 .....   | 29 |
| Figura N. 9 Tabulación clausula 5 .....   | 32 |
| Figura N. 10 Tabulación clausula 6 .....  | 33 |
| Figura N. 11 Tabulación clausula 7 .....  | 37 |
| Figura N. 12 Tabulación clausula 8 .....  | 40 |
| Figura N. 13 Procesos de Atención al cliente .....                              | 59 |
| Figura N. 14 Procesos Control de calidad.....                                   | 61 |

## **RESUMEN**

La Empresa radial Flama Plus es una empresa ecuatoriana, cuenta con una amplia experiencia en el sector de Santo Domingo y gran aceptación ya que es una de las emisoras con cobertura a nivel regional. La empresa no cumple con los parámetros requeridos para el cumplimiento de la normas de calidad 9001:2008

Se pretende dar directrices que sirvan de apoyo a la empresa radial por lo que el presente trabajo tendrá como objetivo principal el diseñar un modelo de gestión de la calidad para que se regularicen las actividades que se realizan dentro de esta empresa. Y así poder manejar adecuadamente cada uno de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo que la empresa tiene para poder conseguir cambios sostenibles.

El aporte brindado a través de la implementación de las normas de calidad ayudaran a optimizar sus procesos lo que le dará consistencia a sus operaciones, medición al interior de la organización, mejorar la documentación, incrementar la eficiencia y la productividad operacional, tendrá una cultura enfocada hace el mejoramiento continuo, mejor comunicación institucional, mayor conciencia sobre calidad y beneficios externos.

**Palabras Clave:** Sistema de Calidad, Nomas ISO, Empresa radial

## **ABSTRACT**

Radial Plus Company Flame is an Ecuadorian company, has extensive experience in the sector of Santo Domingo and wide acceptance because it is one of the stations with regional coverage. The company does not meet the parameters required for compliance with quality standards 9001: 2008

It aims to provide guidelines to support radial company so this work will have as main objective to design a model of quality management to ensure that activities carried out within the company be regularized. And so we can properly handle each of the strategic, operational and support processes that the company has to achieve sustainable change.

The support provided through the implementation of quality standards help to optimize processes that will give consistency to its operations, measurement inside the organization, improving the documentation, increase operational efficiency and productivity, have a focused culture makes continuous improvement, better corporate communication, quality and awareness of external benefits

Keywords: Quality System ISO NoMAS , radial Company

## INTRODUCCIÓN

La empresa Radial Flama Plus se encuentra conformada por un total de 13 personas de las cuales se encuentran dividida en el departamento administrativo quienes están a cargo de los periodistas, secretaria General y el Contador , dentro del área de periodistas se encuentra el Sonidista y el mensajero; dentro de estos se encuentran el proceso administrativo el mismo que es la parte medular de la empresa, la misma que presenta falencias en la planificación , organización y el control además cabe indicar que no existen procesos de seguimiento de las actividades.

Dentro de los factores que hacen que las ventas disminuyan se encuentra que no existe personal que se encargue de la parte de Marketing ya que el área administrativa y los periodistas realizan esta labor, lo que provoca que se vean afectadas las actividades para las que fueron contratadas, si bien es cierto en una empresa pequeña todas los miembros de la empresa deben involucrarse en las actividades de la empresa se debe definir las actividades necesarias para que exista una fuerza de venta en la empresa.

La aplicación de las NORMAS ISO 9001-2000 en la empresa radial Flama Plus FM 104 mejorara el manejo de los procesos y procedimientos tanto administrativo y de servicios además que preparara a la empresa para que se mantenga en el mercado y pueda posicionarse como líder de la región.

La investigación está constituida de la siguiente estructura: la primera parte se realiza un análisis de los antecedentes del problema de investigación así como también de los objetivos tanto generales como específicos, la justificación, la hipótesis y el alcance de la investigación.

Luego se realiza una revisión del marco teórico de los contextos relacionados las mismas que servirán de guías en el trascurso de la investigación; además se determina un análisis y se especifican estudios similares en empresas de comercio internacional. Además se realiza un diagnóstico de la situación actual en función de las cinco cláusulas que rigen a la de la empresa a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos con la observación realizada.

También se elabora la propuesta en base al diagnóstico y se plantea modelo de gestión de calidad donde se estipula todos los procesos que se deben realizar en la empresa. Y para finalizar dentro de este trabajo se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, se incluye la bibliografía consultada y los anexos.

## **CAPITULO 1**

### **ANTECEDENTES**

## **1.1. El problema**

### **1.1.1. Planteamiento del problema**

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio de este estos obtiene información acerca de su entorno, y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros. La comunicación se encuentra organizada por datos, procesos, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno, en la actualidad los medios de comunicación se han vuelto indispensables para la sociedad siendo su función principal la de transmitir, comunicar e informar a la sociedad con celeridad.

La convergencia tecnológica y su desarrollo, en el campo de las Telecomunicaciones han generado grandes cambios, en los últimos años caracterizándose por exhibir un dinamismo acelerado, permitiendo ofrecer a los usuarios una gama cada vez más amplia de aplicaciones y servicios con la cual el sector ha venido desempeñando un rol fundamental dentro de la vida económica, social y cultural de los países, convirtiéndose en un pilar fundamental de su desarrollo.

Hoy en día existen una serie de técnicas, procedimientos, normas, gestión los mismos que permiten incrementar la calidad, reduciendo los riesgos, alcanzando la eficiencia en una empresa. Cada método o procedimiento, o gestión, se debe aplicar en las diferentes áreas tomando en cuenta el objetivo general y los específicos recordando que son estos los que impulsan toda empresa.

La empresa radial Flama Plus FM, ubicada en la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas tiene una trayectoria de 18 años, iniciando su actividad periodística el 5 de septiembre de 1995, siendo su razón social P.T.C. (Poder total en comunicación). Por diferentes motivos fue vendida pasando a diferentes dueños cambiando de razón social a radio Flama, y hace 5 años radio Flama pasa a ser radio Flama Plus.

Las condiciones de adaptación a los cambios tecnológicos en los que se desenvuelven todas las empresas gracias a la globalización hacen que se creen políticas que incluyan un crecimiento a nivel macro. Estos cambios obligan a mantener una estructura organizacional capacitada en tecnología adaptada a un sistema de mejoramiento continuo de procesos internos para alcanzar los objetivos de forma más eficiente. Donde la gestión se la debe realizar a través de los siguientes elementos planificación, organización, dirección y control que son elementales para un adecuado desenvolvimiento de la organización.



En la empresa se ha mantenido trabajando de manera empírica tanto así que su planta tecnológica no se ha modernizado en función de las tendencias actuales; es decir que no se cuenta con una ventaja competitiva en el sector, lo que provoca que exista una baja en el rating de audiencia lo que afecta directamente a las ventas de spot radial publicitarios que es la razón de ser de las empresas radiales, generando un decremento en los ingresos, disminuyendo la rentabilidad de los socios propietarios. Al manejarse la empresa con una falta de políticas establecidas en función del éxito de la radio ha generado que los miembros de la organización no cuenten con directrices adecuadas para desarrollar sus actividades de manera que ayuden a desarrollar la empresa. La falta de planificación de las actividades así como la organización de los tiempos de respuestas, la dirección empresarial acertada y el control de estas actividades hace que no se genere valor agregado y un bajo nivel de calidad y en el peor de los casos inexistencia total.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cómo diseñar la gestión de calidad para empresa radial Flama Plus FM?

### **1.1.3. Sistematización del problema**

- ¿Qué procesos o procedimiento administrativos y de servicios están siendo aplicados en la actualidad con referencias a las competencias que existen en el mercado?
- ¿Cuáles son los factores que disminuyen las ventas de la empresa radial Flama Plus FM 104.5?
- ¿Cómo ayudaría la aplicación de NORMAS ISO 9001-2000 en la empresa radial Flama Plus FM 104 ?

### **1.1.4. Delimitación del Problema**

La investigación tuvo como propósito el diseño de un modelo de gestión de calidad, para la mejora de la empresa Flama Plus Fm 104.5, tomando como referencia lo estipulado en las normas ISO 9001-2000. Para lo cual se considera todas las áreas de la empresa para de esta manera dejar estandarizado tanto los procesos administrativos como los operativos o de servicio en base a la norma. Para que se mantenga en el mercado y se pueda adaptar a los cambios actuales.

La investigación se llevará a cabo en la empresa radial Flama Plus FM, con una frecuencia 104.5 la misma que tiene una cobertura de 100 km. A la redonda cubriendo parte de las

provincias aledañas, Esmeraldas, Manabí, Guayas, los Ríos, Pichincha y en su totalidad a la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, se encuentra ubicada en la parte céntrica de la ciudad de Santo Domingo, Av. Quito y Tsáchila edificio Centro Comercial Manabí último piso.

### **1.2. Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión de la calidad para la empresa radial Flama Plus Fm 104.5.

### **1.3. Objetivos Específicos**

- Determinar la situación actual de los procesos o procedimiento administrativos y de servicios que están siendo aplicados en la actualidad con referencias a las competencias que existen en el mercado
- Determinar los factores que disminuyen las ventas de la empresa radial Flama Plus FM 104.5
- Proponer procedimientos para la implementación de un modelo de las NORMAS ISO 9001-2008 en la empresa radial Flama Plus FM 104

### **1.4. Hipótesis**

El diseño un modelo de gestión de calidad para la empresa radial flama plus FM 104.5 incide en la eficiencia y eficacia de la los procesos internos

### **1.5. Alcance**

Con esta investigación se cubrirán necesidades y aspiraciones que presenta la empresa así como también la sociedad de ésta Provincia, implementar la gestión de calidad, permitirá contar con recursos especializados en las diferentes áreas de Flama Plus, además mejorar así el servicio que se entrega a la colectividad obteniendo eficacia y eficiencia en el servicio, implantando por las normas de calidad 9001-2008

## **CAPITULO 2**

### **FUNDAMENTOS TEORICOS**

## **2.1. Conceptos Básicos**

### **2.1.1. Calidad**

La palabra calidad es utilizada cada vez como más frecuencia, ya sea en el ámbito doméstico, docente, político o industrial, con significados variables que hay que interpretar en función del contexto. Así, por ejemplo, podemos oír hablar de la calidad de vida, de la mala calidad de un bolígrafo, de que debemos competir por la calidad y no por el precio, etc. (López, 2001)

Si consultamos las opiniones de los grandes expertos en la materia obtendremos lo siguiente:

- J.M. Jurán: “La idoneidad para el uso”.
- A. Feigenbaum: “El conjunto de las características del producto (bien o servicio) de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través del cual el producto satisface las expectativas del cliente.
- B. Crosby: “Cumplimiento de unas especificaciones o la conformidad de unos requisitos”.
- W.E. Deming: “Un grado predecible de uniformidad y habilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado”.

De todas estas definiciones podemos extraer lo siguiente:

- La calidad depende de las propiedades y características del producto o servicio.
- Un producto o servicio, para que sea de calidad, debe satisfacer las necesidades del consumidor.
- Los productos de calidad deben cumplir especificaciones o requisitos.
- Debe ser apto para su uso.

La norma ISO 8402 engloba las conclusiones obtenidas y define la calidad como “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”. (Cisneros González , 2008)

Sin embargo, si analizamos detenidamente todo lo expuesto anteriormente, descubrimos que la calidad de una empresa debe desarrollarse en dos direcciones: la calidad para el cliente y la calidad para la empresa.

### 2.1.2. Calidad para el cliente:

Cuando hablamos de calidad para el cliente nos estamos refiriendo a:

- **Estudiar las necesidades del cliente:** el cliente ya no se limita a comprar un producto o servicio, sino que espera obtener satisfacción a sus expectativas a cambio de su dinero.
- **Mejorar las prestaciones:** no sólo aumentando la calidad de un producto se consigue satisfacer al cliente, en ocasiones tienen más importancia conceptos como plazos, flexibilidad, embalaje, atención personal, etc.
- **Controlar la satisfacción:** si hemos conocido las necesidades del cliente y mejorado nuestras prestaciones, pero no llegamos a conocer sus efectos, no sabremos si vamos en la dirección correcta o en la equivocada. (Cantú Delgado , 2010)

### 2.1.3. Gestión orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos esforzarse en sobrepasar sus expectativas. (López, 2001)

La sistemática de aplicación es la siguiente:

- Analizar y asumir de forma completa las necesidades y expectativas de los clientes.
- Vincular los objetivos de la organización a las mismas.
- Informar acerca de dichas necesidades y expectativas a toda la organización.
- Actuar de acuerdo con los resultados obtenidos en estos aspectos.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Mantener el adecuado equilibrio entre la satisfacción del cliente y del resto de los grupos de interés (tales como propietarios, empleados, administradores, entidades financieras, comunidades locales, y la sociedad en general). (López, 2001)

Los beneficios de esta gestión son:

- Aumento de los beneficios y cuota de mercado a través de una respuesta rápida y dotada de la flexibilidad necesaria antes las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en la utilización de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente.
- Mejora de la fidelidad del cliente. (López, 2001)

### 2.1.4. Calidad para la empresa:

Sin perder de vista la calidad que afecta al cliente, el desarrollo de la calidad para la empresa se centra en los siguientes apartados:

- **Mejora tecnológica de procesos:** hay que reconvertir los procesos para conseguir productos y servicios de mayor calidad.
- **Mejora económica de procesos:** esta mejora se obtiene suprimiendo partes innecesarias del proceso.
- **Supervivencia como objetivo prioritario:** significa que la supervivencia de la empresa se encuentra por encima del beneficio a corto plazo. Con esto se demuestra que la calidad no es un tema de oportunidad, sino estratégico, pues el objetivo es llegar a poseer una reputación de calidad, la cual representa un recurso económico más en el activo de la empresa. (López, 2001)

Finalmente, como conclusión a todo lo expuesto, podemos definir la calidad como la consecución de la satisfacción del cliente, lo que no significa ni lujo, ni precios elevados. No basta con realizar una inspección final y tirar los productos defectuosos, sino que es necesario evitar los fallos en lugar de corregirlos, y motivar al personal para que haga su trabajo a la primera.

Este concepto es definido por K. Ishikawa como “Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad”. (Cantú, 2011)

Desde entonces ahora, se han formado los pilares que definen el concepto de calidad que entendemos hoy en día, aceptando que el factor humano es fundamental en la fabricación de productos de calidad.

#### **2.1.5. Principios de gestión de la calidad**

Para producir y operar una organización de forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle de forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implantando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente el desempeño mediante la consideración de todas las partes interesadas. (López, 2001)

La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la organización hacia una mejora del desempeño. Estos ocho principios son en los que se sustentan las normas de la serie ISO9000 y los veremos a continuación.

### 2.1.6. Costes totales de calidad

En muchos casos, aunque cada vez menos, las inversiones realizadas en la implantación de sistemas de gestión de calidad son vistas como una imposición por parte de terceras empresas clientes, que ocasionan elevados costes económicos y que provocan la disminución de los beneficios. (López, 2001)

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que una mejor calidad conlleva una mayor utilización de los recursos ( máquinas- herramientas, materiales y recursos humanos), un mejor aprovechamiento del tiempo y la fabricación de productos conforme a los requisitos (menos rechazados), es decir, mayor productividad y, por tanto, menor costo. Por esto, la inversión económica en sistemas basados en el aseguramiento de la calidad son procedimientos válidos para disminuir el costo del producto, aumentar su calidad y ganar cuota de mercado. Lo que realmente resulta caro es trabajar sin calidad.

La ASQC define los costes totales de calidad como aquellos gastos originados por todas y cada una de las actividades encaminadas a alcanzar los objetivos de calidad definidos por la empresa y los divide en cuatro apartados:

**Tabla N. 1 Costos totales de calidad**

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Costes de prevención</b>       | Son aquellos gastos originados por las actividades de prevención de defectos y que nos permiten hacer las cosas bien a la primera.                  |
| <b>Costes de evaluación</b>       | Son los originados en las actividades de inspección, verificación y ensayo. Permiten medir y comprobar la conformidad c (López, 2001)on las normas. |
| <b>Costes por fallos internos</b> | Son los producidos por la fabricación de productos que no cumplen los requisitos de calidad y que se manifiestan antes de la entrega al cliente.    |
| <b>Costes por fallos externos</b> | Son los producidos por el incumplimiento de los requisitos de un producto cuando se pone de manifiesto después de su entrega.                       |

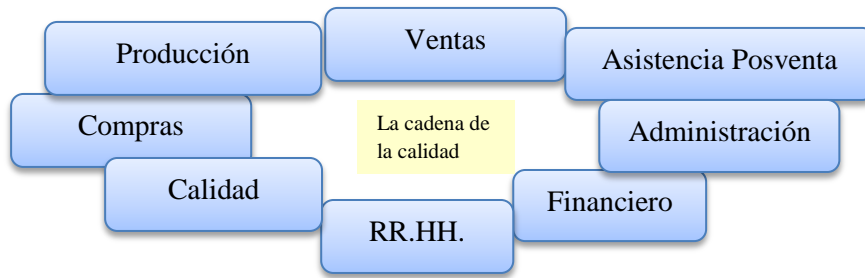
**Fuente:** (López, 2001)

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia.

### 2.1.7. Sistemas de gestión de calidad

Un sistema de calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio posventa.

Los sistemas de calidad varían de unas empresas a otras, pues están claramente influenciados por las prácticas específicas de cada organización. (López, 2001)

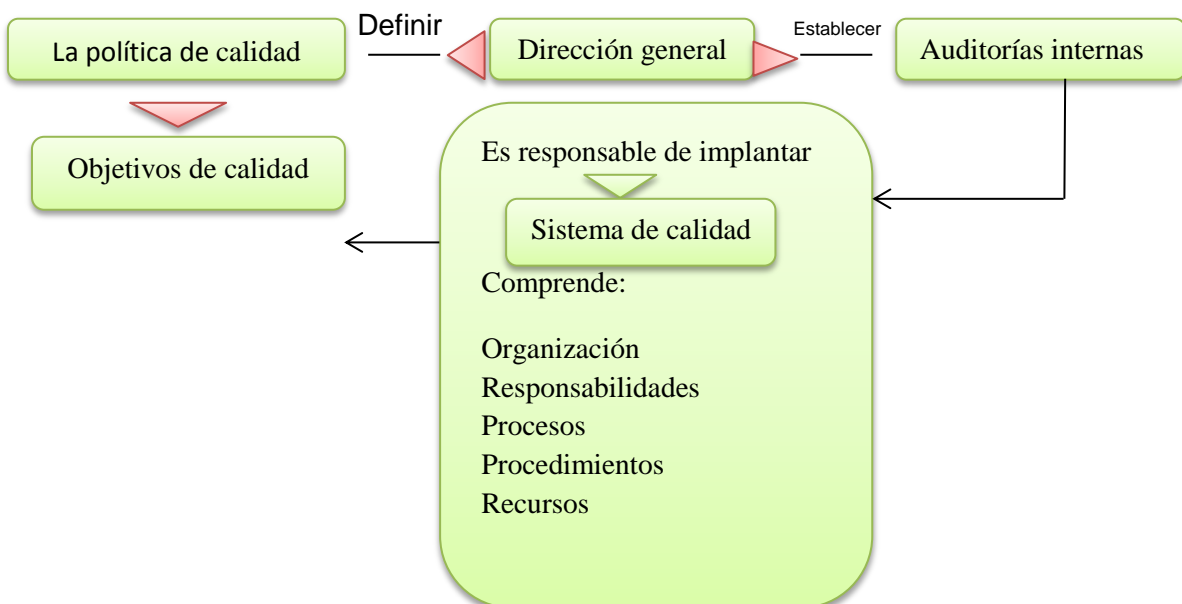


**Figura N. 1** Sistema de gestión de calidad  
**Fuente:** (López, 2001)

La coordinación de todas las actividades de la empresa se efectúa a través de un Sistema de Calidad. La implantación de sistemas de calidad ha adquirido una gran importancia, hasta el punto de que la implantación certificación de un sistema de calidad se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa. (López, 2001)

Tanto los productos comercializados, como los servicios prestados por una empresa, han de cumplir con los requisitos exigidos por los clientes. Esto supone que los encargados de llevarlos a cabo, deben ser capaces de identificar las necesidades de sus clientes, traducirlas a su forma de producción o de prestación de servicio, y finalmente ejecutarlas.

Para garantizar el éxito en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, la dirección, como cabeza visible de la empresa, debe crear un clima organizacional adecuado para motivar a toda la organización hacia la calidad, debe involucrarse totalmente e impulsar y apoyar la implantación del sistema.



**Figura N. 2** Responsabilidad del funcionamiento del Sistema de Calidad.  
**Fuente:** (López, 2001)



### **2.1.8. Enfoque de sistema para la gestión**

La identificación, comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyen a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. (López, 2001)

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más efectiva posible.
- Establecer las interdependencias existentes entre los distintos procesos del sistema.
- Interpretar de una forma clara las responsabilidades exigibles para alcanzar los objetivos comunes.
- Reducir barreras interfuncionales, estableciendo una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades.
- Asumir las capacidades y limitaciones de la organización y los recursos disponibles.
- Definir claramente cómo han de desarrollarse las actividades del sistema.
- Evaluar de forma continua el sistema, a fin de mejorarlo.

Sus beneficios son:

- Integrar los procesos, ya que permitirán alcanzar mejor los resultados deseados.
- Ofrecer facilidades para orientar los esfuerzos en los procesos principales.
- Los grupos de interés ganan en confianza.

### **2.1.9. Etapas de la implantación de un sistema de gestión de calidad.**

La implantación de un sistema de gestión de calidad exige: Primer paso, definir los sistemas actuales de fabricación o prestación de servicio y gestión de la empresa, la manera en que realizamos todas las actividades de la empresa, esto incluye no únicamente el objeto de la empresa sino las gestiones internas comerciales, de compras, almacenamiento, recepción de materias primas, formación mantenimiento, etc. (López, 2001)

Una vez realizado este diagnóstico, y propuestos los planes de mejora extraídos de las debilidades detectadas en nuestra organización, debemos elaborar una documentación donde detallemos la manera en que llevamos a cabo todas las actividades de la empresa, esta documentación seguirá las pautas establecidas en el sistema de gestión seleccionado. Esta documentación consta, generalmente, de un manual de calidad, unos procedimientos y unas instrucciones.

En ocasiones, la documentación elaborada, por exigencias del referencial o de la norma, debe contener una serie de actividades que hasta el momento no se realizaban en la empresa, pero que son exigencia expresa de la norma (por ejemplo: evaluación de la satisfacción del cliente o del empleado, evaluar las actividades formativas), en este caso no debemos elaborar únicamente la documentación describiendo cómo se llevarán a cabo estas actividades, sino que además, debemos implantar estas nuevas actividades. Asimismo, dado que hemos definido planes de mejora, estos planes también deben ser implantados. (López, 2001)

La implantación de nuestro sistema de calidad genera una serie de registros (documentos, fichas, etc.) que permitirán demostrar a cualquier persona que el sistema está implantando. Esto se puede realizar a nivel interno, o a través de una entidad independiente que evaluará o auditará nuestro sistema, y si éste se adapta a los requisitos de la norma, modelo o referencial elegido, emitirá un certificado que así lo acredite.

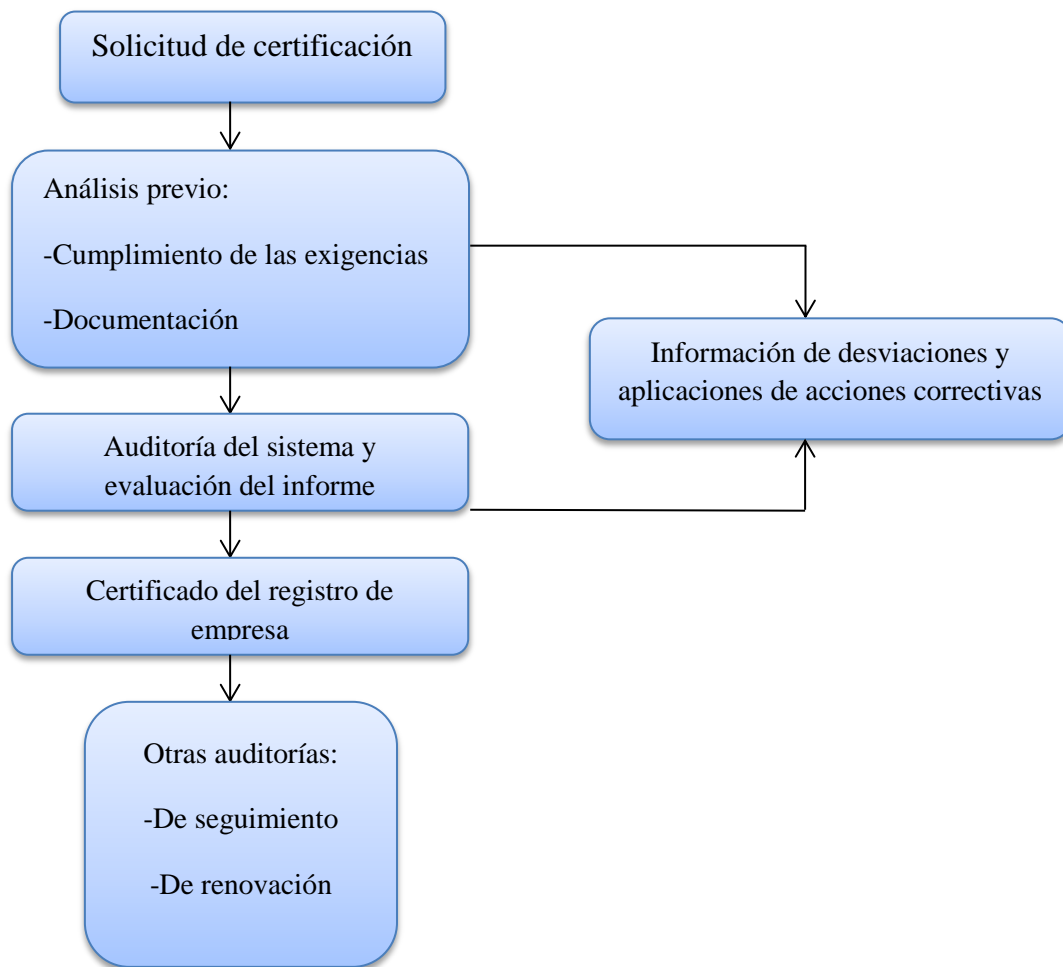
De forma general, el proceso de certificación de sistemas comienza cuando la empresa en cuestión se pone en contacto con una entidad certificadora, para así poder verificar los requisitos necesarios a la correspondiente norma. Se completarán las solicitudes correspondientes y se firmarán los contratos correspondientes a dicha certificación. (López, 2001)

Posteriormente, los auditores de la entidad certificadora estudiarán toda la documentación presentada por la empresa, en las instalaciones de la empresa o bien en sus propias instalaciones, al terminar este estudio se procede a la verificación de la implantación del sistema en la empresa correspondiente. Los auditores, en función de todo lo estudiado, realizarán el informe de auditoría y según el tipo de desviaciones encontradas se concederá la certificación o no.

Una vez conseguido el certificado, la empresa tendrá que pasar auditorías periódicas (normalmente con periodicidad anual) para verificar que se siguen manteniendo y cumpliendo los requisitos establecidos en el sistema y en la norma certificada. En caso de que se detectasen no conformidades o deficiencias muy graves.

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. (López, 2001)



**Figura N. 3** Etapas de la implantación de un sistema de gestión de calidad.

**Fuente:** (López, 2001)

### 2.1.10. Mejora continua

Las siguientes acciones están destinadas a la mejora:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- Establecimiento de los objetivos para la mejora.
- Búsqueda de posibles soluciones y su selección.
- Implementación de la solución seleccionada.
- Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implantación para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- Formalización de los cambios. (López, 2001)

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes, las auditorías y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

Los beneficios de la mejora continua son los siguientes:

- Mejoras en las capacidades de la organización, aumentando de esta forma la ventaja competitiva.
- Integración de las actividades de mejora de los distintos niveles de la organización y orientación de las mismas de acuerdo con la estrategia de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades

## **2.2. Manual de la calidad**

Según (Cantú, 2011) La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya lo siguiente:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

### **2.2.1. Control de los documentos**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad, así como los registros deben controlarse, además de establecerse un procedimiento documentado que define los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos otra vez.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Verificar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Verificar que se identifiquen y controlen los documentos de origen externo, necesarios para la planeación y operación del sistema de calidad.
- Prevenir el uso no internacional de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en caso de que se mantenga por cualquier razón. (Cantú, 2011)

### **2.2.2. Política de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: (Cantú, 2011)

- Es adecuada al propósito de la organización.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Se comunica y entiende en la organización.
- Se revisa para su continua adecuación.

### **2.2.3. Planificación**

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes en la organización. Los objetivos de la calidad deben ser tanto medibles como coherentes con la política de la calidad. (Cantú, 2011)

### **2.2.4. Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que:

- La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el p
- Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios en éste.

### **2.2.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y se comunican dentro de la organización. (Cantú, 2011)

### **2.2.6. Representante de la dirección**

La alta dirección debe designar a un miembro de la dirección, quien, sin importar otras obligaciones, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. (Cantú, 2011)

### **2.2.7. Comunicación interna**

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación

apropiados en la organización y de que al hacer la comunicación se considera la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### **2.2.8. Revisión por la dirección**

La alta dirección debe revisar, a intervalos planificados, el sistema de gestión de la calidad, de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluidos la política y los objetivos de la calidad. Asimismo, deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección. (Cantú, 2011)

#### **2.2.9. Información para la revisión**

La información de entrada para que la revise la dirección debe incluir lo siguiente:

- Resultados de auditorías
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento de revisiones previas por la dirección.
- Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora. (Cantú, 2011)

#### **2.2.10. Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- La necesidad de contar con recursos. (Cantú, 2011)

#### **2.2.11. Sistema UNE- EN- ISO 9000**

En esta unidad didáctica se presentarán las normas UNE-EN-ISO 9000, así como los principios de calidad que las sustentan.

Se describirán en detalle los puntos de la norma UNE-EN-ISO 9001, con apuntes de interpretación y ejemplos de cómo elaborar la documentación que los desarrolle y cómo implantar dicha documentación.

Con todo ello se pretende que al final de la lectura y comprensión de la misma, el lector sea capaz de entender e interpretar la norma con sus apartados, así como tener nociones básicas de cómo la documentación necesaria para dar cumplimiento a dicha norma. (López, 2001)

#### **2.2.11.1. Aproximación a las normas UNE-EN-ISO 9000**

Las normas UNE-EN-ISO 9000 establecen los requisitos que una empresa debe cumplir, para considerar que dispone de un sistema de calidad basado en el aseguramiento de la calidad. Su aplicación y seguimiento permite mejorar la organización de la empresa, planificar estrategias de mejora continua, minimizar costes, y consecuentemente, obtener mayores beneficios. (López, 2001)

La aplicación de las normas supone una definición precisa de los objetivos a cumplir, la asignación de recursos y responsabilidades para trabajar en equipo y, sobre todo, un de gestión de la implantación, lo que se traduce en un mejor provecho de los recursos y en una disminución de los costos de funcionamiento de la empresa.

Pero quizás lo más importante es que el sistema de calidad basado en las normas UNE-EN-ISO 9000 es un primer paso para luego seguir avanzando hacia un plan de calidad total. Constituye una apuesta a la calidad, la competitividad, la eficiencia y el crecimiento.

Las normas ISO 9000 publicadas por primera vez en 1987 requieren ser revisadas, al menos cada cinco años, para determinar si deben mantenerse, revisarse, o anularse, con el propósito de asegurar que tienen en cuenta los desarrollos tecnológicos y de mercado y que son representativas del estado de la ciencia y de la técnica. La revisión del 1999 realizada por el comité técnico ISO/TC 176 se publicó el 15 de diciembre de 2000. (Cantú, 2011)

La nueva revisión establece tres normas básicas que deben ser completadas con otros documentos como son guías, informes técnicos, y especificaciones técnicas.

Las normas básicas son:

- UNE-EN-ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabularios. Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología. (López, 2001)
- UNE-EN-ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y cuyo objetivo sea aumentar la satisfacción del cliente. (Cantú, 2011)

- UNE-EN-ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para mejorar el desempeño. Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes, y de otras partes interesadas. (Cantú, 2011)
- UNE-EN-ISO 19011: Directrices sobre auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad y Medioambiente. Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental. (Cantú, 2011)



**CAPÍTULO 3**  
**DIAGNÓSTICO**

### **3.1. AUTODIAGNÓSTICO**

#### **3.1.1. Revisión o generación de la misión de la empresa**

La misión de la Radio Flama Plus obedece actualmente a la siguiente afirmación:

Es una radio que está al servicio de la comunidad de Santo Domingo y la región, cuyo objetivo principal es servirle en forma oportuna con transparencia y responsabilidad. A nuestros clientes y oyentes.

#### **3.1.2. Revisión o generación de la visión de la empresa.**

La visión es la siguiente:

RADIO FLAMA PLUS, hemos adoptado como estándares las últimas y comprobadas metodologías que aseguran el éxito en el desempeño de cada una de nuestras programaciones, y por consiguiente, garantizamos el éxito a nuestros clientes.

#### **3.1.3. Revisión de los Valores**

- Servicio,
- Integridad y
- Compromiso.

#### **3.1.4. Historia de la Empresa**

Inicia la actividad de servicio Radio Flama Plus, en 1995 un 5 de septiembre de con el nombre de PTC radio, (Poder Total en Comunicación), en la frecuencia FM y con la numeración 104.5 en ese tiempo sus propietarios eran la Dra. Patricia Lorena Rojas Montaña y el Licdo. Salustio Cabrera Vélez esta empresa perduró durante cinco años, siendo vendida en lo posterior al Sr. Federico Pérez Intriago quien adquirió este medio de comunicación por dos años más cambiando su razón social a Flama, es así que vuelve a ser vendida en el año 2007 a la Sra. Sonia Vera García y al Ing. Luís Núñez Carrasco así cambia de razón social a Radio Flama Plus FM. En su actualidad tiene ya 7 años al servicio de la colectividad a ésta provincia, manteniéndose en el mercado y buscando establecerse como una de las mejores emisoras radiales.

### 3.1.5. Realización de mediciones para diagnosticar la situación actual de la empresa

Dentro de las mediciones que se realizan para la empresa se va a estructurar las siguientes:

#### 3.1.5.1. Indicadores /ratios de Calidad y productividad

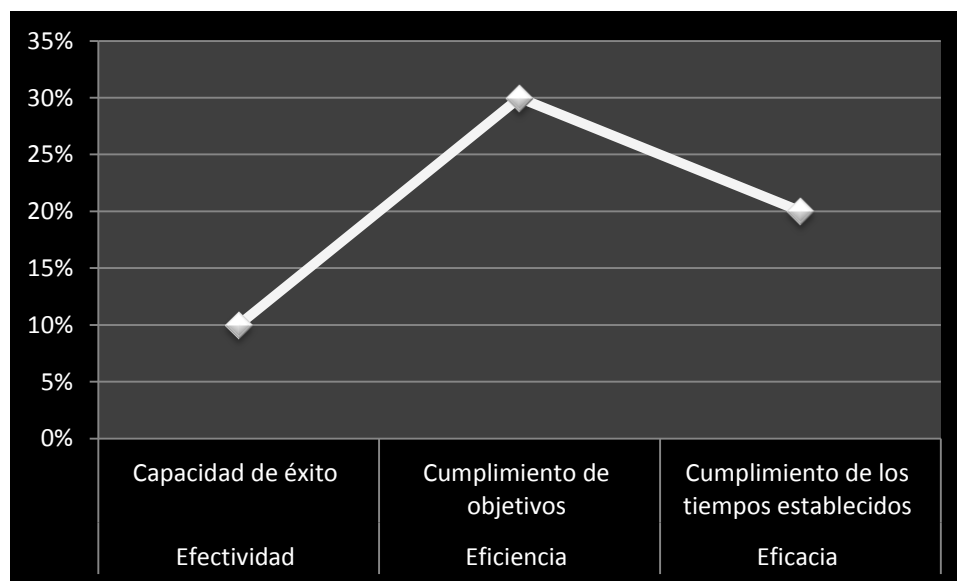
Dentro de los indicadores de Productividad tenemos los siguientes

**Tabla N. 2 Indicadores Financieros**

| Indicador   | Patrón                                   | Cumplimiento |
|-------------|--|--------------|
| Efectividad | Capacidad de éxito                       | 10%          |
| Eficiencia  | Cumplimiento de objetivos                | 30%          |
| Eficacia    | Cumplimiento de los tiempos establecidos | 20%          |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia



**Figura N. 4** indicadores de productividad

**Fuente:** Radio Flama Plus

Los indicadores de productividad de la radio Flama Plus son bajos en relación a los establecidos en las normas.

#### 3.1.5.2. Indicadores /ratios Financieros

Para el cálculo de los Ratios financieros se consideraron los más relevantes considerando que es una empresa de servicio las mismas que no cuentan con inventarios.

Según los datos financieros dados por la empresa se puede identificar los siguientes datos del último periodo comercial.

**Tabla N. 3 Indicadores Financieros**

| Razón                    | Formula                                       | Resultados                              |
|--------------------------|---|---|
| Corriente                | Activo Corriente / Pasivo corriente           | 12.000/8000= 1,5                        |
| Margen bruto de utilidad | Utilidad bruta / Ventas Netas                 | 12640,8/21068,05= 0,59                  |
| Análisis Dupont          | Ventas /Activo total x Utilidad Neta / Ventas | 21068,05/1220000X12640,8/21068,05= 0,10 |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Según los datos obtenidos de la empresa se pudo determinar que la razón corriente es de 1,5 lo que significa que por el activo corriente cubre 1,5 veces el pasivo corriente, el margen de utilidad es más del 50% debido a que es un servicio en donde se invierte pocos insumos, y el análisis Dupont muestra la correlación que existe entre la utilidad y los activos.

### 3.1.5.3. Indicadores /ratios de Tecnología

Para realizar este análisis se analizaron los equipos nuevos versus los antiguos para determinar el indicador de tecnología que posee la empresa

**Tabla N. 4 Equipos**

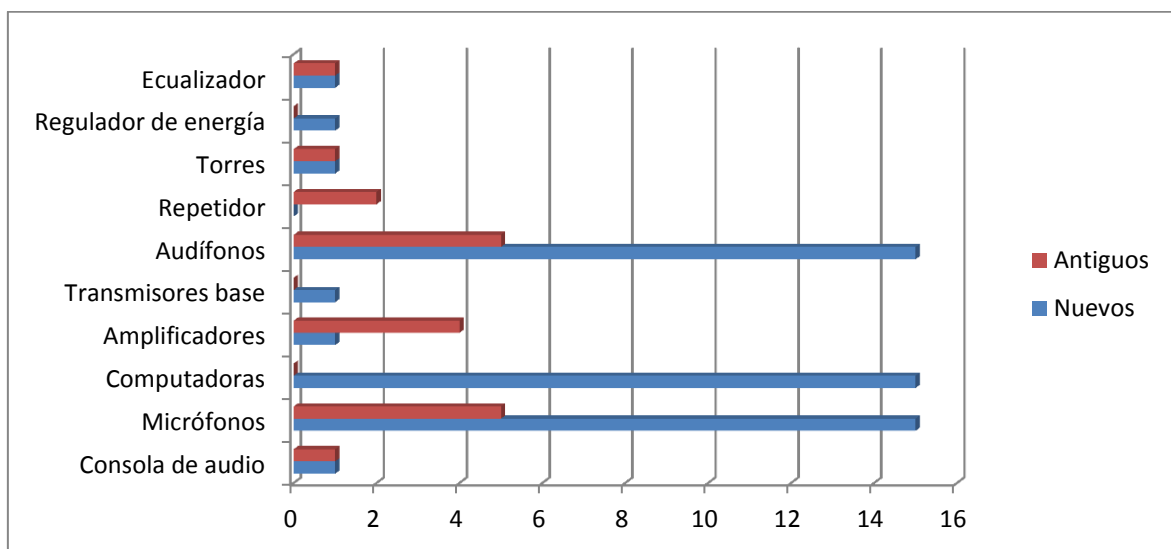
| Equipos                | Nuevos | Antiguos |
|------------------------|--------|----------|
| Consola de audio: 2    | 1      | 1        |
| Micrófonos: 20         | 15     | 5        |
| Computadoras: 15       | 15     | 0        |
| Amplificadores: 5      | 1      | 4        |
| Transmisores base: 1   | 1      | 0        |
| Audífonos: 20          | 15     | 5        |
| Repetidor:2            | 0      | 2        |
| Torres:2               | 1      | 1        |
| Regulador de energía:1 | 1      | 0        |
| Ecuilizador:2          | 1      | 1        |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Del total del equipamiento que en total ascienden a un total de 70 equipos se determinó que el 73% de estos son nuevos por lo que la tecnología dentro de la empresa se encuentra en un alto estándar ya que los equipos nuevos son de última tecnología, cabe considerar que la

tecnología al cabo de tres años se vuelve obsoleta. Se consideró nuevo a las compras realizadas en un rango de tres años atrás partiendo de la fecha de la investigación.



**Figura N. 5** Tecnología  
**Fuente:** Radio Flama Plus  
**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

### 3.1.5.4. Indicadores /ratios de Recursos Humanos

La empresa no cuenta con un departamento de Recursos Humanos institucionalizado por los que los datos para realizar este análisis se lo considero por parte del gerente el cual se encarga de la realización de esta actividad la misma que se la maneja de manera empírica

**Tabla N. 5 Ratios de Recursos Humanos**

| Indicador            | Cumplimiento |
|----------------------|--------------|
| Rotación del Persona | 10%          |
| Comunicación         | 60%          |
| Motivación           | NA           |
| Capacitación         | NA           |

**Fuente:** Radio Flama Plus  
**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

### 3.1.6. Determinación de los costos de la calidad

#### 3.1.6.1. Fallas internas

- Implantación de equipos de nueva tecnología
- Mejora de estructura y mobiliario de la empresa flama plus

- Falta de conocimientos por parte de los propietarios.
- Falta de capacitación
- Falta de incentivación al personal por parte de los dueños de la empresa
- No cuentan con equipo móvil para realizar trabajo en las afueras

### **3.1.6.2. Costos de fallas externas**

- La Competitividad por parte de las empresas radiales
- Nuevas empresas especializadas en prestar servicio de publicidad
- Mayor cobertura de frecuencia que maneja más sus alrededores e inclusive es a nivel nacional e internacional
- Mayor afluencia de medios de comunicación sean estos radiales, escritos, etc.

### **3.1.7. CLIENTES**

#### **3.6.2.1. Tipos de Clientes**

Radio Flama Plus se encuentra direccionada a toda las personas que deseen anunciar o publicar su negocio sea este servicio, producto. Cuenta con un stap de publicidad actualmente de 30 cuñas publicitaria entre ellas están:

- Tire expers,
- Empresa eléctrica,
- Unitaxis,
- Comercial Sánchez,
- Ticos sport,
- Cámara de Comercio,
- Emapa,
- Gobierno Municipal de la Provincia,
- Agua el Rocío,
- Ministerio de Salud Publica

#### **3.6.2.2. Sistema de administración de quejas del cliente y de retroalimentación**

La empresa no cuenta con este sistema el cual se lo debe implementar

### 3.6.2.3. Necesidades, expectativas, deseos

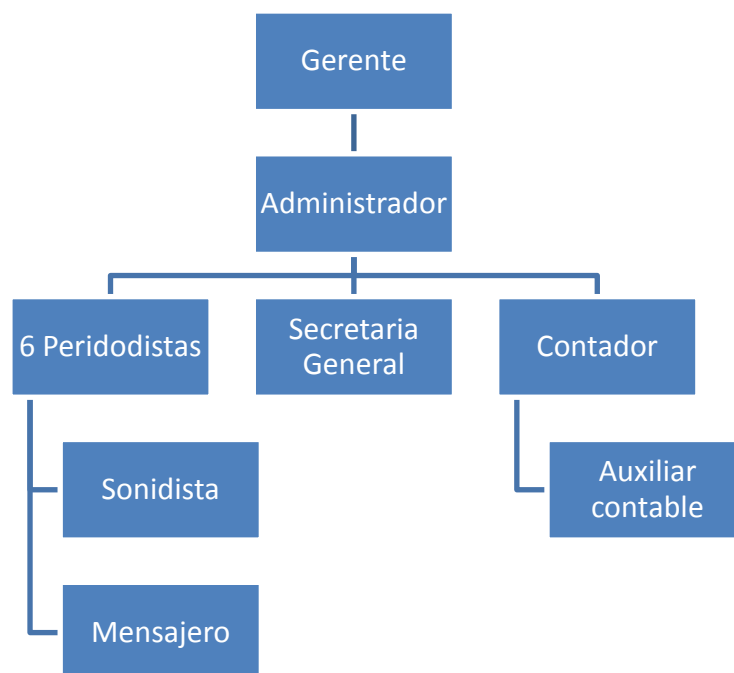
No se cuenta con una encuesta sobre la satisfacción del cliente así como la determinación de sus necesidades, expectativas y deseos, las mismas que deben implementarse a corto plazo.

### 3.1.8. Los recursos

Los recursos de una compañía pueden dividirse en dos tipos: tangibles e intangibles. Los recursos tangibles son algo físico, como la tierra, los edificios, la planta, el equipo, el inventario y el dinero. Los recursos intangibles son entidades no físicas que fueron creadas por la compañía y sus empleados, como los nombres de las marcas, la reputación de la empresa, el conocimiento que los empleados han obtenido a través de la experiencia, y la propiedad intelectual de la compañía, la cual comprende patentes, derechos reservados y marcas registradas.

#### 3.1.8.1. Recursos humanos

Dentro del recurso humano se cuenta con un total de 13 personas que laboran para la empresa, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:



**Figura N. 6** Organigrama

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

### 3.1.8.2. Recursos materiales

Dentro de los recursos materiales se encuentran las Edificaciones y los equipamientos los mismos que ascienden a un total de 120.000 donde además se incluye la frecuencia de la radio

### 3.1.8.3. Recursos intangibles:

Los recursos intangibles hace referencia a la lo que empresa posee pero que no es perceptible tales como la marca la misma que para radio Flama se aplica ya que cuenta con una trayectoria por más de 7 años en el mercado de Santo Domingo para lo cual se ha creado un logotipo y una página web en la que se puede escuchar la radio de manera on line.



**Figura N. 7** Etapas de la implantación de un sistema de gestión de calidad.

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

### 3.2. Recolección de la información

Para la recolección de información dentro del diagnóstico estratégico se realiza un cuestionario con referencia a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, para la verificación de la situación actual en relación a cada uno de los requisitos que se tiene en la norma.


La información aportada es referente a todo el personal de la empresa, con el fin de



encontrar el nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos, documentos y registros que son indispensables para cumplir con la Norma y realizar el diseño de Sistema de Gestión de Calidad.

Para lo cual se considera los dos aspectos más importantes para la realización de esta investigación

**Tabla N. 6 Sistema de gestión de calidad**

|  |  | <b>DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b> |      |      |
|---|--|---|------|------|
| <b>Fecha: 02-2015</b>   |  |   |      |      |
| Cláusula  | Descripción  | N.C.  | C.P. | C.T. |
| <b>4</b>  | <b>Sistema de Gestión de Calidad</b>   |   |      |      |
| <b>4.1</b>  | <b>La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.</b>                                |   |      |      |
| 4.1 (a)   | La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación  |   |      | x    |
| 4.1 (b)   | La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos   |   |      | x    |
| 4.1 (c)   | La organización debe determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces   |   |      | x    |
| 4.1 (d)   | La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos  |   |      | x    |
| 4.1 (e)   | La organización debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos   |   | x    |      |
| 4.1 (f)   | La organización debe implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos  |   |      | x    |
| <b>4.2</b>  | <b>Requisitos de la documentación</b>  |   |      |      |
| <b>4.2.1</b>  | <b>Generalidades</b>   |   |      |      |
| <b>4.2.1 (a)</b>  | La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad   |   | x    |      |
| <b>4.2.1 (b)</b>  | La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir un manual de la calidad   |   | x    |      |
| <b>4.2.1 (c)</b>  | La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional   |   | x    |      |
| <b>4.2.1 (d)</b>  | La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. |   |      | x    |
| <b>4.2.2</b>  | <b>Manual de la calidad</b>  |   |      |      |
| <b>4.2.2 (a)</b>  | La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión  |   | x    |      |
| <b>4.2.2 (b)</b>  | La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos  |   | x    |      |
| <b>4.2.2 (c)</b>  | La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad   |   | x    |      |
|   | <b>Control de los documentos</b>   |   |      |      |
|   | Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión   |   | x    |      |
|   | Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente   |   | x    |      |
|   | Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos   |   | x    |      |
|   | Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles  |   | x    |      |

|                       |  |   |   |   |
|-----------------------|--|---|---|---|
|                       | necesarios para asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso  |   |   |   |
|                       | Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse que documentos permanecen legibles fácil identificables   |   | x |   |
|                       | Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución |   |   | x |
|                       | Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón   | x   |   |   |
| <b>4.2.3</b>          | <b>Control de los registros</b>  |   |   |   |
|                       | Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.  |   | x |   |
| <b>4.2.4</b>          | La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.  | x   |   |   |
|                       | Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables  |   | x |   |
| <b>N.C: No cumple</b> | <b>C.P: Cumple Parcial</b>   | <b>C.T: Cumple Total (definido y documentado)</b> |   |   |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

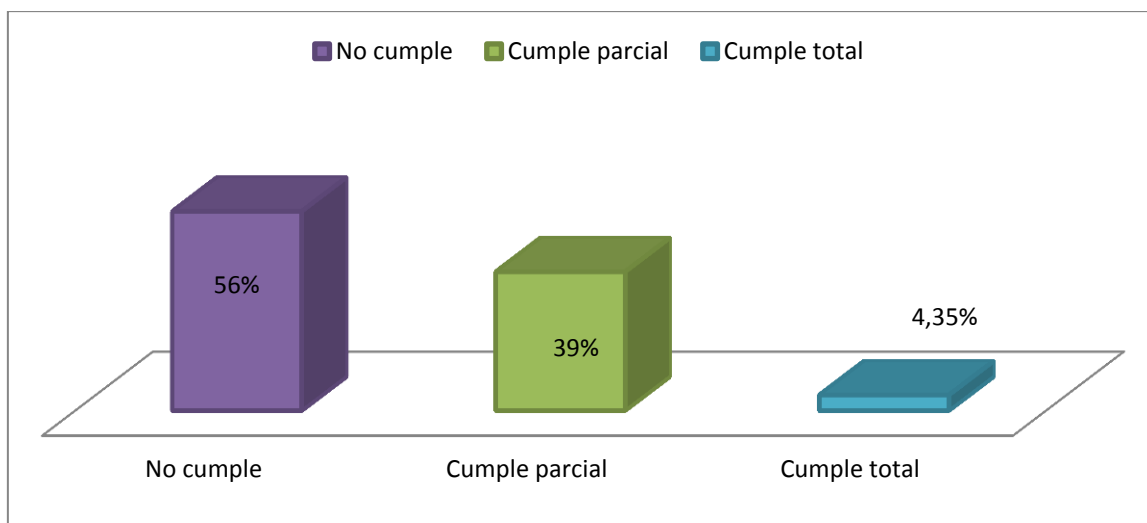
El diagnostico basado en norma de calidad ISO 9001- 2008 se la establece a través de un cuestionario el mismo que establece las cláusulas de que contiene la norma para conocer si no se cumple, si cumple parcialmente, y si cumple total una vez determinado cuál de los parámetros cumple se realiza una tabulación y se grafica los resultados.

**Tabla N. 7 Tabulación clausula 4 Norma 9001: 2008**

|                   | No cumple | Cumple Parcial | Cumple Total |
|-------------------|-----------|----------------|--------------|
| <b>Total</b>      | 13        | 9              | 1            |
| <b>Porcentaje</b> | 56,52%    | 39,13%         | 4,35%        |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia




**Figura N. 8 Tabulación clausula 4**

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Con la información obtenida se puede concluir que la empresa **Flama Plus** cumple parcialmente con la cláusula 4 de la Norma 9001:2008 ya que no se tiene claramente documentado los objetivos, políticas de calidad y manual de calidad.

**Tabla N. 8 Responsabilidad de la Dirección**

|  |  | DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 |      |      |
|---|--|--|------|------|
| Cláusula  | Descripción  | N.C.   | C.P. | C.T. |
| <b>5</b>  | <b>Responsabilidad de la Dirección</b>   |  |      |      |
| <b>5.1</b>  | <b>Compromiso de la Dirección</b>  |  |      |      |
|   | <b>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia</b>  |  |      |      |
| <b>5.1(a)</b>   | Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,   |  | x    |      |
| <b>5.1(b)</b>   | Estableciendo la política de la calidad  | x  |      |      |
| <b>5.1(c)</b>   | Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad   | x  |      |      |
| <b>5.1(d)</b>   | Llevando a cabo las revisiones por la dirección  |  | x    |      |
| <b>5.1(e)</b>   | Asegurando la disponibilidad de recursos   |  | x    |      |
| <b>5.2</b>  | <b>Enfoque al cliente</b>  |  |      |      |
|   | La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente  |  | x    |      |
| <b>5.3</b>  | <b>Política de Calidad</b>   |  |      |      |
| <b>5.3 (a)</b>  | La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es adecuada al propósito de la organización   | x  |      |      |
| <b>5.3 (b)</b>  | La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad                                     | x  |      |      |
| <b>5.3 (c)</b>  | La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad  | x  |      |      |
| <b>5.3 (d)</b>  | La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es comunicada y entendida dentro de la organización   | x  |      |      |
| <b>5.3 (e)</b>  | La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad es revisada para su continua adecuación   | x  |      |      |
| <b>5.4</b>  | <b>Planificación</b>   |  |      |      |
| <b>5.4.1</b>  | <b>Objetivos de la calidad</b>   |  |      |      |
|   | La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. | x  |      |      |
|   | Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad  | x  |      |      |
| <b>5.4.2</b>  | <b>Planificación del sistema de gestión de la calidad</b>  |  |      |      |
| <b>5.4.2 (a)</b>  | La alta Dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad                        | x  |      |      |
| <b>5.4.2 (b)</b>  | La alta Dirección debe asegurarse que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.   | x  |      |      |
| <b>5.5</b>  | <b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>   |  |      |      |
| <b>5.5.1</b>  | <b>Responsabilidad y autoridad</b>   |  |      |      |
|   | La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están comunicadas dentro de la organización   |  | x    |      |
| <b>5.5.2</b>  | <b>Representante de la dirección</b>   |  |      |      |
|   | <b>La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:</b>                                      |  |      |      |
| <b>5.5.2 (a)</b>  | Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad  |  | x    |      |
| <b>5.5.2 (b)</b>  | Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora  | x  |      |      |
| <b>5.5.2 (c)</b>  | Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización  |  | x    |      |

|                        |   |   |   |   |  |
|------------------------|---|---|---|---|--|
| <b>5.5.3</b>           | <b>Comunicación interna</b>   |   |   |   |  |
|                        | La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.   |   | x |   |  |
| <b>5.6</b>             | <b>Revisión por la dirección</b>  |   |   |   |  |
| <b>5.6.1</b>           | <b>Generalidades</b>  |   |   |   |  |
|                        | La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. | x   |   |   |  |
|                        | Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección   | x   |   |   |  |
| <b>5.6.2</b>           | <b>Información de entrada para la revisión</b>  |   |   |   |  |
| <b>5.6.2 (a)</b>       | La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir los resultados de auditorías   | x   |   |   |  |
| <b>5.6.2 (b)</b>       | La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir la retroalimentación del cliente   | x   |   |   |  |
| <b>5.6.2 (c)</b>       | La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir el desempeño de los procesos y la conformidad del producto   | x   |   |   |  |
| <b>5.6.2 (d)</b>       | La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir el estado de las acciones correctivas y preventivas  | x   |   |   |  |
| <b>5.6.2 (e)</b>       | La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas   | x   |   |   |  |
| <b>5.6.2 (f)</b>       | La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad  | x   |   |   |  |
| <b>5.6.2 (g)</b>       | La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir las recomendaciones para la mejora   |   |   |   |  |
| <b>5.6.3</b>           | <b>Resultados de la revisión</b>  |   |   |   |  |
| <b>5.6.3 (a)</b>       | Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos  | x   |   |   |  |
| <b>5.6.3 (b)</b>       | Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente   | x   |   |   |  |
| <b>5.6.3 (c)</b>       | Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos   |   |   | x |  |
| <b>N.C.: No Cumple</b> | <b>C.P: Cumple Parcial</b>  | <b>C.T: Cumple Total (definido y documentado)</b> |   |   |  |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

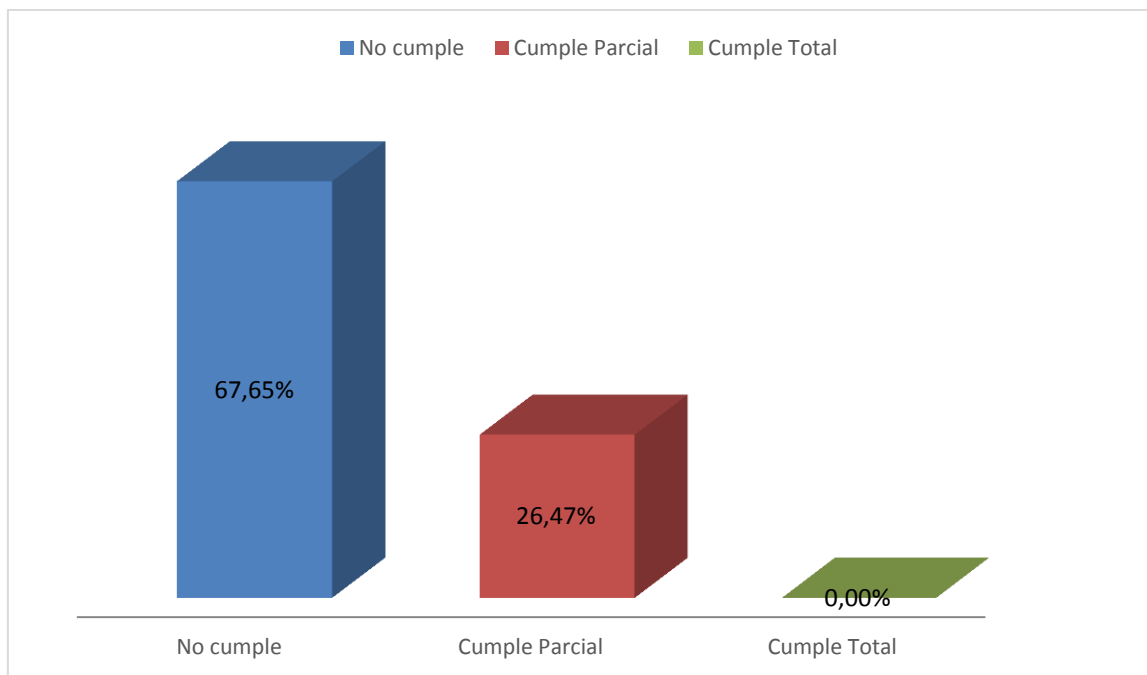
Para la tabulación de la cláusula 5 de la norma 9001-2008 que hace referencia a la responsabilidad a la dirección se considera cada uno de los parámetros para conocer si es que se cumple o no se cumple y de allí partir para la realización de una propuesta de solución adecuada.

**Tabla N. 9 Tabulación clausula 5 Norma 9001: 2008**

|                   | No cumple | Cumple parcial | Cumple Total |
|-------------------|-----------|----------------|--------------|
| <b>Total</b>      | 23        | 9              | 0            |
| <b>Porcentaje</b> | 67,65%    | 26,47%         | 0,00%        |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia




**Figura N. 9** Tabulación clausula 5

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Con la información obtenida se ha identificado que no se tiene una planificación de un sistema de gestión de calidad, así mismo que se procura satisfacer las necesidades del cliente aunque no se tiene registros de haberlo realizado y tenerlo registrado. De igual manera no se tiene bien definidas las responsabilidades por procesos

**Tabla N. 10** Gestión de recursos

|  |  | DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 |      |      |
|---|--|--|------|------|
| Cláusula  | Descripción  | N.C.   | C.P. | C.T. |
| <b>6</b>  | <b>Gestión de los recursos</b>   |  |      |      |
| <b>6.1</b>  | <b>Provisión de recursos</b>   |  |      |      |
| <b>6.1 (a)</b>  | La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia                 |  | x    |      |
| <b>6.1 (b)</b>  | La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisito                                 |  | x    |      |
| <b>6.2</b>  | <b>Recursos humanos</b>  |  |      |      |
| <b>6.2.1</b>  | <b>Generalidades</b>   |  |      |      |
|   | El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada |  |      | x    |
| <b>6.2.2</b>  | <b>Competencia, formación y toma de conciencia</b>   |  |      |      |
| <b>6.2.2 (a)</b>  | La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los  |  |      | x    |

|                |   |  |   |   |
|----------------|---|--|---|---|
|                | requisitos del producto   |  |   |   |
| 6.2.2 (b)      | La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria   |  |   | x |
| 6.2.2 (c)      | La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas  | x  |   |   |
| 6.2.2 (d)      | La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al de los objetivos de la calidad |  | x |   |
| 6.2.2 (e)      | La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia  |  | x |   |
| 6.3            | <b>Infraestructura</b>  |  |   |   |
|                | La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.                           |  |   |   |
| 6.3 (a)        | La infraestructura incluye, cuando sea aplicable edificios, espacio de trabajo y servicios asociados  |  |   | x |
| 6.3 (b)        | La infraestructura incluye, cuando sea aplicable equipo para los procesos (tanto hardware como software)  |  |   | x |
| 6.3 (c)        | La infraestructura incluye, cuando sea aplicable servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)   |  |   | x |
| 6.4            | <b>Ambiente de trabajo</b>  |  |   |   |
|                | La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto                                     |  |   | x |
| N.C: No Cumple | C.P: Cumple Parcial   | C.T: Cumple Total (definido y documentado) |   |   |

Fuente: Radio Flama Plus

Elaborado: Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Para la recolección de datos se realizó una entrevista con los principales funcionarios de la empresa en donde se obtuvo información de primera mano en función de la sexta cláusula de la norma y luego de recopilar esta datos para la tabulación de la empresa.

Tabla N. 11 Tabulación clausula 6 Norma 9001: 2008

|                   | No Cumple | Cumple Parcial | Cumple Total |
|-------------------|-----------|----------------|--------------|
| <b>Total</b>      | 1         | 4              | 7            |
| <b>Porcentaje</b> | 8,33%     | 33,33%         | 58,33%       |

Fuente: Radio Flama Plus

Elaborado: Trujillo Cabezas, Ana Patricia

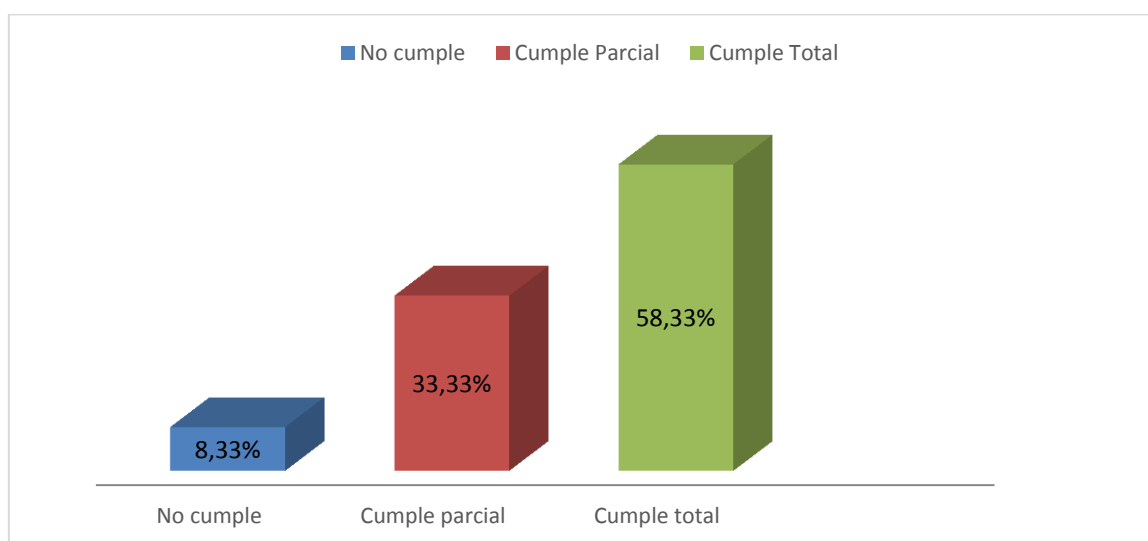


Figura N. 10 Tabulación clausula 6


Fuente: Radio Flama Plus

Elaborado: Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Con la información obtenida se ha podido concluir que en la empresa se tiene personal competente en cuanto a formación, habilidades y experiencias.

De igual manera la empresa tiene una infraestructura adecuada que permite el desempeño de las actividades que están inmersos en los procesos propios de la empresa.

**Tabla N. 12 Realización del producto o servicio**

|  |  | DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 |      |      |
|---|--|--|------|------|
| Cláusula  | Descripción  | N.C.   | C.P. | C.T. |
| <b>7</b>  | <b>Realización del producto</b>  |  |      |      |
| <b>7.1</b>  | <b>Planificación de la realización del producto</b>  |  |      |      |
|   | La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.  |  | x    |      |
|   | La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.  |  | x    |      |
|   | Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:  |  |      |      |
| <b>7.1(a)</b>   | Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.   |  | x    |      |
| <b>7.1(b)</b>   | La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto  |  | x    |      |
| <b>7.1(c)</b>   | Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo |  | x    |      |
| <b>7.1(d)</b>   | Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos   |  | x    |      |
| <b>7.2</b>  | <b>Procesos relacionados con el cliente</b>  |  |      |      |
| <b>7.2.1</b>  | <b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b>  |  |      |      |
| <b>7.2.1(a)</b>   | La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma                        |  | x    |      |
| <b>7.2.1 (b)</b>  | La organización debe determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido                         | x  |      |      |
| <b>7.2.1(c)</b>   | La organización debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto   |  | x    |      |
| <b>7.2.1(d)</b>   | La organización debe determinar cualquier requisito adicional que la organización considere necesario  |  | x    |      |
| <b>7.2.2</b>  | <b>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>   |  |      |      |
|   | La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto   |  |      |      |
| <b>7.2.2(a)</b>   | Debe asegurarse de que están definidos los requisitos del producto   |  | x    |      |
| <b>7.2.2(b)</b>   | Debe asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente  |  |      | x    |
| <b>7.2.2(c)</b>   | Debe asegurarse de que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos  |  |      | x    |
|   | Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma  |  |      | x    |
| <b>7.2.3</b>  | <b>Comunicación con el cliente</b>   |  |      |      |
| <b>7.2.3(a)</b>   | La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a La información sobre el producto                                   |  |      | x    |
| <b>7.3</b>  | <b>Diseño y Desarrollo</b>   |  |      |      |
| <b>7.3.1</b>  | <b>Planificación del diseño y desarrollo</b>   |  |      |      |
|   | La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.   |  |      |      |
| <b>7.31(a)</b>  | Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar las etapas del diseño y desarrollo  |  |      | x    |
| <b>7.3.1(b)</b>   | Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo                |  | x    |      |
| <b>7.3.1(c)</b>   | Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo   |  |      | x    |

|                 |  |   |   |   |
|-----------------|--|---|---|---|
|                 | La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades                                      |   | x |   |
|                 | Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo   |   | x |   |
| <b>7.3.2</b>    | <b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>  |   |   |   |
|                 | Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros  |   |   |   |
| <b>7.3.2(a)</b> | Estos elementos de entrada deben incluir los requisitos funcionales y de desempeño   |   |   | x |
| <b>7.3.2(b)</b> | Estos elementos de entrada deben incluir los requisitos legales y reglamentarios aplicables  |   |   | x |
| <b>7.3.2(c)</b> | Estos elementos de entrada deben incluir la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable   |   |   | x |
| <b>7.3.2(d)</b> | Estos elementos de entrada deben incluir cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo   |   |   | x |
| <b>7.3.3</b>    | <b>Resultados del diseño y desarrollo</b>  |   |   |   |
|                 | Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación                                |   |   |   |
| <b>7.3.3(a)</b> | Los resultados del diseño y desarrollo deben cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo  |   |   | x |
| <b>7.3.3(b)</b> | Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio   |   | x |   |
| <b>7.3.3(c)</b> | Los resultados del diseño y desarrollo deben contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto  |   |   | x |
| <b>7.3.3(d)</b> | Los resultados del diseño y desarrollo deben especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto   |   |   | x |
| <b>7.3.4</b>    | <b>Revisión del diseño y desarrollo</b>  |   |   |   |
| <b>7.3.4(a)</b> | En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos                       |   | x |   |
| <b>7.3.4(b)</b> | En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.  |   | x |   |
| <b>7.3.5</b>    | <b>Verificación del diseño y desarrollo</b>  |   |   |   |
|                 | Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.       |   |   | x |
|                 | Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria  |   | x |   |
|                 | <b>Validación del diseño y desarrollo</b>  |   |   |   |
|                 | Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido |   | x |   |
|                 | Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria  |   | x |   |
|                 | <b>Control de los cambios del diseño y desarrollo</b>  |   |   |   |
|                 | Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros   |   |   | x |
|                 | Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación  |   |   | x |
|                 | Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria   |   |   | x |
| <b>7.4</b>      | <b>Compras</b>   |   |   |   |
| <b>7.4.1</b>    | <b>Proceso de compras</b>  |   |   |   |
|                 | La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.  |   |   | x |
|                 | El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.   |   |   | x |
|                 | La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.   |   |   | x |
|                 | Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.  |   |   | x |
|                 | Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.  |   | x |   |
| <b>7.4.2</b>    | <b>Información de las compras</b>  |   |   |   |
| <b>7.4.2(a)</b> | La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos  |   | x |   |
| <b>7.4.2(b)</b> | La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos para la calificación del personal  | x |   |   |



|          |  |   |   |   |
|----------|--|---|---|---|
| 7.4.2(c) | La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos del sistema de gestión de la calidad   | x |   |   |
|          | La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor  |   | x |   |
| 7.4.3    | <b>Verificación de los productos comprados</b>   |   |   |   |
|          | La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.  |   |   | x |
|          | Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.   |   | x |   |
| 7.5      | <b>Producción y prestación del servicio</b>  |   |   |   |
| 7.5.1    | <b>Control de la producción y de la prestación del servicio</b>  |   |   |   |
|          | La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.   |   |   |   |
| 7.5.1(a) | Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de información que describa las características del producto   |   |   | x |
| 7.5.1(b) | Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de instrucciones de trabajo  |   |   | x |
| 7.5.1(c) | Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable el uso del equipo apropiado  |   |   | x |
| 7.5.1(d) | Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición   |   |   | x |
| 7.5.1(e) | Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la implementación del seguimiento y de la medición   |   |   | x |
| 7.5.1(f) | Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto  |   |   | x |
| 7.5.2    | <b>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>   |   |   |   |
|          | La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.   |   |   | x |
| 7.5.2(a) | La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos  |   | x |   |
| 7.5.2(b) | La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable la aprobación de los equipos y la calificación del personal  |   |   | x |
| 7.5.2(c) | La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable el uso de métodos y procedimientos específicos   |   | x |   |
| 7.5.2(d) | La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable los requisitos de los registros  |   | x |   |
| 7.5.2(e) | La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable la revalidación  |   | x |   |
|          | <b>Identificación y trazabilidad</b>   |   |   |   |
|          | Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto  |   | x |   |
|          | La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.  |   | x |   |
|          | <b>Propiedad del cliente</b>   |   |   |   |
|          | La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma  |   |   | x |
|          | La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto  |   |   | x |
|          | Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros   |   | x |   |
| 7.6      | <b>Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>   |   |   |   |
|          | La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados   |   |   |   |
| 7.6(a)   | Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación |   | x |   |
| 7.6(b)   | Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe ajustarse o reajustarse según sea necesario  |   | x |   |
| 7.6(c)   | Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe estar identificado para poder determinar su estado de calibración  | x |   |   |
| 7.6(d)   | Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de  |   |   | x |

|                 |  |  |  |   |
|-----------------|--|--|--|---|
|                 | medición debe protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición   |  |  |   |
| 7.6(e)          | Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento | x  |  |   |
|                 | La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado   |  |  | x |
|                 | Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación   |  |  | x |
| N.C.: No Cumple | C.P: Cumple Parcial  | C.T: Cumple Total (definido y documentado) |  |   |

Fuente: Radio Flama Plus

Elaborado: Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Para la realización de la tabulación de los resultados del diagnóstico de la realización del producto o servicio se establecieron parámetros básicos en función de la norma de calidad para lo cual se puede elegir tres opciones las cuales son no cumple, cumple parcialmente y cumple total.

Tabla N. 13 Tabulación clausula 7 Norma 9001: 2008

|            | No cumple | Cumple Parcial | Cumple total |
|------------|-----------|----------------|--------------|
| Total      | 5         | 32             | 37           |
| Porcentaje | 6%        | 43%            | 50%          |

Fuente: Radio Flama Plus

Elaborado: Trujillo Cabezas, Ana Patricia

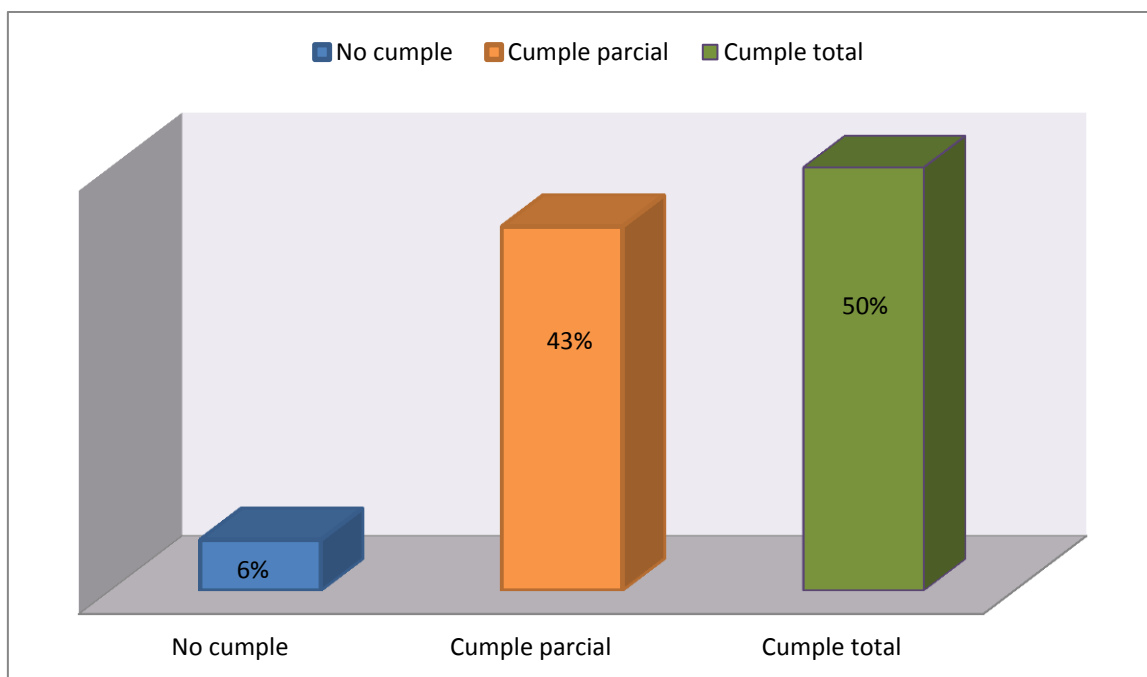



Figura N. 11 Tabulación clausula 7

Fuente: Radio Flama Plus

Elaborado: Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Con la información obtenida se ha podido identificado que se desarrolla los procesos de una manera informal, ya que no se tiene definidos y no se tiene un plan de carrera, se cuenta con documentación referente al desarrollo de los aplicativos. De igual manera se realiza seguimiento de los cambios que se realiza, así como del versionamiento, requisitos, de cada uno de los productos

**Tabla N. 14 Medición, análisis y mejora.**

|  |  | <b>DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008</b> |      |      |
|---|--|---|------|------|
| <b>Fecha: 02-2015</b>   |  |   |      |      |
| Clausula  | Descripción  | N.C.  | C.P. | C.T. |
| <b>8</b>  | <b>Medición, análisis y mejora</b>   |   |      |      |
| <b>8.1</b>  | <b>Generalidades</b>   |   |      |      |
| <b>8.1(a)</b>   | La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto  |   |      | x    |
| <b>8.1(b)</b>   | La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad   |   | x    |      |
| <b>8.1(c)</b>   | La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad  |   | x    |      |
| <b>8.2</b>  | <b>Seguimiento y medición</b>  |   |      |      |
| <b>8.2.1</b>  | <b>Satisfacción del cliente</b>  |   |      |      |
|   | La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización  |   |      | x    |
|   | Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información   |   |      | x    |
| <b>8.2.2</b>  | <b>Auditoría interna</b>   |   |      |      |
| <b>8.2.2(a)</b>   | La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización |   | x    |      |
| <b>8.2.2(b)</b>   | La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz  |   | x    |      |
|   | Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.   |   |      | x    |
|   | La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.   |   | x    |      |
|   | Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología  |   |      | x    |
|   | Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.  |   | x    |      |
|   | Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados   |   |      | x    |
|   | Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.  |   | x    |      |
| <b>8.2.3</b>  | <b>Seguimiento y medición de los procesos</b>  |   |      |      |
|   | 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.   |   |      | x    |
|   | Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente  |   |      | x    |
| <b>8.2.4</b>  | <b>Seguimiento y medición del producto</b>   |   |      |      |
|   | La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.   |   |      | x    |

|                       |  |   |   |   |
|-----------------------|--|---|---|---|
|                       | Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación   |   |   | x |
|                       | Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente   |   | x |   |
| <b>8.3</b>            | <b>Control del producto no conforme</b>  |   |   |   |
|                       | La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados   |   |   |   |
| <b>8.3(a)</b>         | Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada   | X   |   |   |
| <b>8.3(b)</b>         | Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente  | X   |   |   |
| <b>8.3(c)</b>         | Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente   |   | X |   |
| <b>8.3(d)</b>         | Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso. |   | X |   |
| <b>8.4</b>            | <b>Análisis de datos</b>   |   |   |   |
|                       | La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad   |   |   |   |
| <b>8.4(a)</b>         | El análisis de datos debe proporcionar información sobre la satisfacción del cliente   |   | x |   |
| <b>8.4(b)</b>         | El análisis de datos debe proporcionar información sobre la conformidad con los requisitos del producto  |   | x |   |
| <b>8.4(c)</b>         | El análisis de datos debe proporcionar información sobre Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas   |   | x |   |
| <b>8.4(d)</b>         | El análisis de datos debe proporcionar información sobre los proveedores   | x   |   |   |
| <b>8.5</b>            | <b>Mejora</b>  |   |   |   |
| <b>8.5.1</b>          | <b>Mejora continua</b>   |   |   |   |
|                       | 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             | x   |   |   |
| <b>8.5.2</b>          | <b>Acción correctiva</b>   |   |   |   |
|                       | La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir  |   |   |   |
| <b>8.5.2(a)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)   | x   |   |   |
| <b>8.5.2(b)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las causas de las no conformidades  |   | x |   |
| <b>8.5.2(c)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir  |   | x |   |
| <b>8.5.2(d)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias   |   | x |   |
| <b>8.5.2(e)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas   |   | x |   |
| <b>8.5.2(f)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas  | x   |   |   |
| <b>8.5.3</b>          | <b>Acción preventiva</b>   |   |   |   |
|                       | La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.   |   |   |   |
| <b>8.5.3(a)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas   |   | x |   |
| <b>8.5.3(b)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades   | x   |   |   |
| <b>8.5.3(c)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias   |   | x |   |
| <b>8.5.3(d)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas   | x   |   |   |
| <b>8.5.3(e)</b>       | Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas  | x   |   |   |
| <b>N.C: No Cumple</b> | <b>C.P: Cumple Parcial</b>   | <b>C.T: Cumple Total (definido y documentado)</b> |   |   |

Fuente: Radio Flama Plus

Elaborado: Trujillo Cabezas, Ana Patricia

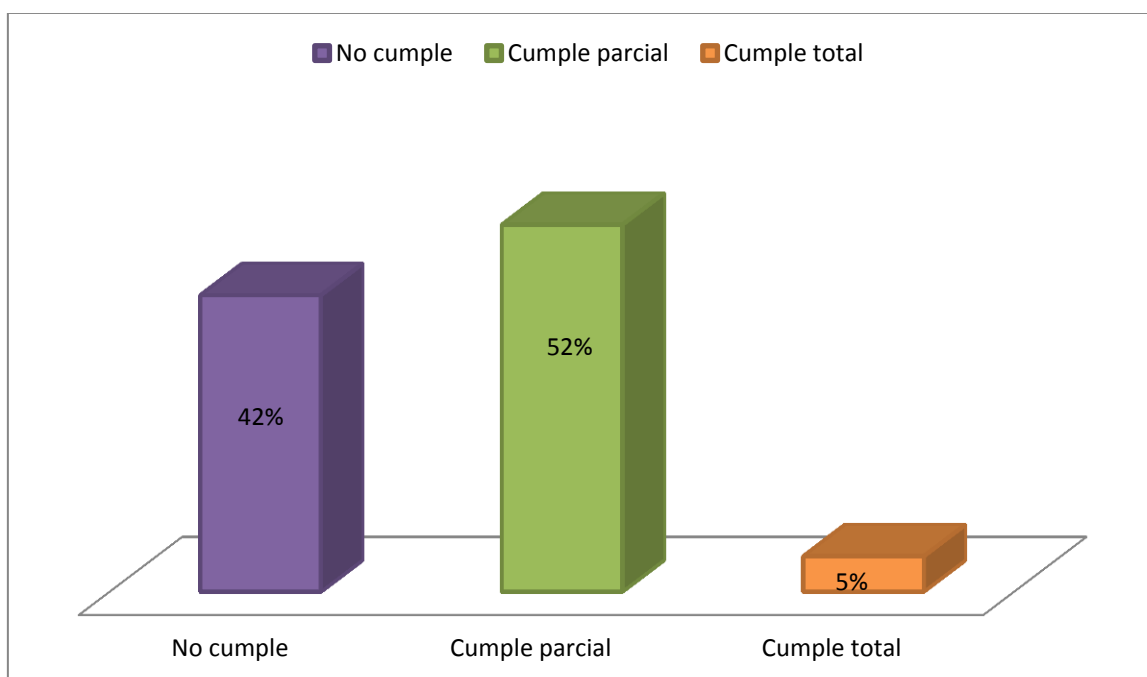
**Tabla N. 15 Tabulación clausula 8 Norma 9001: 2008**

|            | No cumple | Cumple parcial | Cumple total |
|------------|-----------|----------------|--------------|
| Total      | 16        | 20             | 2            |
| Porcentaje | 42,11%    | 52,63%         | 5,26%        |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

El mismo procedimiento de recolección de datos de los anteriores clausulas se utilizó en esta cláusula la misma que hace referencia a medición, mejora y análisis, para lo cual se realizó una reunión con varios funcionarios de la empresa y se realizó el análisis.



**Figura N. 12 Tabulación clausula 8**

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

Con la información obtenida se ha podido concluir que en **Flama Plus** se trabaja sobre niveles de cumplimiento pero no se tiene conocimiento del nivel de satisfacción de los clientes, de igual manera no se tiene acciones preventivas en su operación. De igual manera no se tiene auditorias de calidad, para dar seguimiento a las debilidades que se tiene en los procesos.

Con el diagnóstico realizado a la empresa se ha logrado detectar cada una de los procesos y verificar sus puntos fuertes, debilidades y los mismos si cumplen con la norma ISO 9001: 2008.

La información recogida es muy importante para realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad y para que cada día se vaya fortaleciendo más.

Para **Flama Plus** es muy importante llegar a tener un sistema de gestión de calidad ya que le ayudaría de a organizarse de mejor manera y distribuir sus actividades y tareas dando responsabilidad a su personal.

Por lo que en el siguiente capítulo se definirá el diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa basado en la norma ISO 9001: 2008

**CAPITULO 4**  
**4. METODOLOGÍA**

#### **4.1. Metodología**

La metodología conlleva la investigación desde el momento en que se inicia el diseño de modelo de gestión de calidad para la empresa radial Flama Plus FM, hasta cumplir con los objetivos planteados que en la investigación.

Se entiende entonces como el modelo modelotizada que se sigue durante el estudio para lograr pleno conocimiento de las variable que intervienen o influyen en determinada situación o fenómeno a fin de dar respuestas a las inquietudes.

En el presente trabajo de investigación se utilizó dos modalidades básicas e importantes, las mismas que se detallan a continuación:

#### **4.2. Investigación Bibliográfica**

La investigación se desarrolló dentro de la modalidad bibliográfica, por cuanto para el estudio y análisis del problema se ha tomado como referencia científica; tesis de grado y libros de mucha similitud a la investigación, de tal forma que el investigador tenga un conocimiento claro y conciso del tema, con relación a investigaciones anteriores. Basándose también en el desarrollo de consulta en Internet, revistas especializadas, documentos y trabajos escritos que se han publicado a nivel nacional e internacional, sobre los distintos aspectos que tienen relación con el tema en estudio; analizando minuciosamente los apoyos bibliográficos que se requiere, con el objeto de obtener información secundaria que es la base fundamental para el desarrollo de la investigación.

#### **4.3. Investigación de Campo**

Con la investigación de campo se pudo demostrar el planteamiento de las variables e hipótesis pues es el sentir y pensamiento de los actores que permitió obtener la información necesaria para establecer los indicadores. Esta modalidad admite recolectar información primaria o de primera mano, puesto que esta accede a que el investigador tenga un contacto directo con la realidad misma de los hechos, estableciendo un mayor conocimiento sobre el problema que posee la organización.



#### **4.4. Nivel o tipo de investigación**

En el presente trabajo se utilizó la investigación correlacional, ya que tiene como finalidad examinar la relación entre las variables, y a su vez permitió medir estadísticamente la influencia de las mismas, es decir; la consecuencia que tiene el modelo de gestión de calidad sobre la satisfacción del cliente.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

Se debe señalar y precisar de manera clara cuales son aquellos métodos instrumentales y técnicas de recolección de información considerando las particularidades y límites. Como técnica de recolección de datos se utilizará la observación directa en modalidad documental, participativa y la entrevista, a fin de recolectar los datos requeridos de primera mano de forma precisa a fin de revisar e identificar. Los instrumentos de recolección utilizados son las fichas de trabajo.

**CAPITULO 5**  
**5. PROPUESTA**

## **5.1. Introducción**

En la actualidad uno de los principales retos que enfrentan las empresas, es lograr la permanencia en el mercado y aumentar su competitividad, para lo cual se ha hecho cada vez más necesario plantear estrategias que les permita adaptarse a los cambios tanto en el mercado en el que se encuentran situados y también en los gustos y caprichos de sus clientes.

Por lo que se ha hecho indispensable la incorporación de un Sistema de Gestión de la Calidad, que le permitirá establecer elementos diferenciadores respecto a competencia, a más de un reconocimiento oficial entorno a la calidad como lo es la certificación bajo la norma ISO 9001: 2008.

Para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad se tiene entre los puntos más principales el determinar el alcance para después desarrollar la política de calidad, se debe establecer los requerimientos del cliente, hay que identificar los procesos y su secuencia, definir autoridades y responsabilidades, entre otros.

La misma empresa es un importante factor del cambio económico y social. Los países más evolucionados no son los que tienen más y mejores recursos naturales, sino los que tienen más y mejores empresas.

La empresa ha sido siempre una organización humana concebida para coordinar el talento y los esfuerzos de las personas.

En la actualidad el factor más importante es la capacidad que tienen sus personas de organizarse para trabajar eficazmente. Y esta capacidad requiere saber, es decir, poder detectar las necesidades de los demás clientes.

Flama Plus desea desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que le permita mejorar su desempeño así como tener una ventaja competitiva dentro del mercado donde ofrece sus productos.

### **5.1.1. Modelo para el diseño del SGC.**

Flama plus para su Sistema de Gestión de Calidad se basará en algunos pasos que son elementales para que el sistema se cumpla satisfactoriamente.

#### **5.1.1.1. Compromiso de la dirección.**

Para el presente proyecto de mejora en la calidad, los directivos de Flama Plus se comprometen y forman parte activa en él, así como también se informan y capacitan sobre la calidad, la normativa ISO y aseguran del cumplimiento de los objetivos planteados y que el Sistema concluya de acuerdo a lo planificado.

Si la dirección de Flama Plus no tiene un compromiso serio, el Sistema de Gestión de Calidad no sería posible, ya que es necesario que todas las actividades que se realicen para la ejecución del sistema se vean respaldadas durante el diseño, implementación y desarrollo de los procesos.

En la Norma ISO 9001:2008, se expresa claramente la responsabilidad y funciones, que dentro de la calidad, tiene la dirección de la empresa.

#### **5.1.1.2. Responsable de calidad.**

Para la aplicación de la calidad en una empresa es necesaria una persona con experiencia en proyectos similares, y altamente motivado y esta persona no será la misma que asuma posteriormente la responsabilidad sobre el sistema de gestión de calidad.

Debe existir por otro lado un responsable que dirija día a día las cuestiones relacionadas con la calidad.

Por lo que se debe nombrar a una persona como el Responsable de calidad, quien desempeñará las funciones de control y dirección del SGC.

Su misión será orientar y movilizar la organización hacia los valores expresados en la política de Calidad, para lo cual debe utilizar los instrumentos que pone a su disposición el sistema de gestión de la calidad.

La persona deberá tener una excelente reputación dentro la empresa, además deberá contar con una capacidad de liderazgo superior y ser igualmente un excelente comunicador y un colaborador incansable.

Deberá estar formado en el tema de la Calidad, dominar todo lo necesario sobre la normativa ISO y los Sistemas de Calidad.

### **5.1.1.3. Identificar los procesos.**

Dentro de los principios de la calidad se tiene el enfoque basado en proceso, por lo cual es tan importante para la empresa para mejorar las actividades y permitirá alcanzar las metas planteadas al considerar las actividades agrupadas entre sí, aportando valor entre sí, y al mismo tiempo ejerciendo control sobre las mismas para tener al final un producto bien realizado.

Para la empresa Flama Plus el enfoque por procesos lo comprende como la identificación de los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y la determinación de la secuencia e interacción entre ellos, descripción de cada uno de los procesos y definición de responsabilidades.

## **5.2. Levantamiento de la documentación.**

La documentación del sistema debe ser ágil y fácil de utilizar, es adaptarlo a la documentación existente y no burocratizar el sistema haciéndolo ineficiente.

### **5.2.1. Documentación de SGC de Flama Plus**

#### **5.2.1.1. Documentación General**

En la cláusula 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008, la documentación del sistema de Gestión de la calidad debe incluir:

- **Política y Objetivos de Calidad**

Se han establecido la Política y Objetivos de Calidad y se encuentran declarados en el apartado 1.4 y 1.5 del Manual de Calidad.

- **Manual de Calidad**

El Manual de Calidad cuya estructura cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

- **Manual de Procesos y Procedimientos**

Los procesos y procedimientos de la empresa se encuentran detallados en el Manual de

Procesos y Procedimientos.

- **Documentos del SGC**

Los formatos y/o formularios que son propios de la empresa y son utilizados para llevar los registros de las actividades que se realizan dentro de la empresa.

### **5.3. Política de calidad.**

La Política de Calidad de Flama plus establece los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de las actividades, verifica el nivel de cumplimiento que la organización ha logrado.

**Flama Plus es una empresa dedicada a la comercialización de spots publicitarios garantizando la efectividad de todo lo que se anuncia, comprometido con el medio ambiente, así como también brindando al cliente interfaces amigables, sistemas manejables, resultados confiables, confidencialidad de la información y disponibilidad cuando se la requiera.**

Para la consecución de la política de calidad el gerente de Flama Plus, ha dado apertura a los lineamientos para la consecución del Sistema de Gestión de la Calidad los cuales son:

- Satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.
- Conservar una imagen empresarial sólida e integral.
- Capacitar continuamente al personal de la empresa.
- Cultivar en las áreas de la empresa una cultura de mejora continua.
- Con estos lineamientos se ha definido la Política de Calidad

Que los productos y servicios ofrecidos a los clientes, sean de última tecnología como ventaja competitiva e integral, para múltiples entornos que permita gestionar la información y el conocimiento de las organizaciones, con el objetivo de optimizar sus procesos de negocio y servicio tanto a nivel de interno como hacia sus clientes, proveedores y demás entidades involucradas en su actividad, generando productividad

### **5.3.1. Objetivos de SGC.**

Flama Plus tiene los objetivos de calidad definidos y estructurados de tal forma que sea posible su entendimiento y cumplimiento.

Para la realización de los objetivos de calidad se ha considerado todos los niveles en la empresa, para una buena marcha en la empresa.

De igual manera se ha estudiado y analizado los requisitos que tiene cada uno de los clientes.

En todo momento es importante tener en cuenta a las partes interesadas, con el objetivo de contar con un enfoque más amplio y encaminado de la gestión que se tiene en la empresa.

Los objetivos de Calidad se despliegan a toda la organización ya que involucran a los procesos que se llevan en la empresa Flama Plus .

### **5.3.2. Objetivos de Calidad de Flama Plus**

- Evaluar y determinar el desempeño operacional.
- Cumplir con los estándares especificados para el producto terminado y documentado tanto en las especificaciones técnicas y funcionales.
- Cumplir con las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.
- Incrementar el posicionamiento en el mercado.
- Tener personal capacitado y competitivo.
- Mantener un mejoramiento continuo con el fin de la satisfacción de los clientes en todos los aspectos.

### **5.3.3. Gestión del cambio.**

Dentro de la Norma ISO 9001 se especifica que el personal de la empresa debe recibir una formación adecuada, en el momento inicial es fundamental formar al personal directivo y técnico encargado de diseñar y poner en marcha el sistema.

Las empresas que adoptan un sistema de calidad, deben dar a conocer a todo el personal de una forma adecuada para captar su atención y despertar su interés. Los trabajadores

deben concientizarse en un enfoque de la norma para lograr un correcto funcionamiento del sistema y la satisfacción de los clientes.

Es necesario Flama Plus de igual manera tener un correcto ambiente interno con las relaciones humanas claras para una mejor aceptación de un Sistema de Gestión de Calidad en las operaciones de la empresa. El personal debe conocer los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, de los beneficios que tendrán y acostumbrarse a realizar todo con calidad de manera sencilla, práctica y efectiva.

Para desarrollar un SGC eficaz, es necesario que todo el personal de Flama Plus tenga una capacitación previa para aprender lo referente a calidad, analizar la norma y enterarse de temas que le afectarán directamente tales como la documentación del sistema, certificación, mejora continua, eliminación de no- calidad, gestión de procesos, entre otros.

El nivel directivo y gerencial de la empresa y serán los encargados de incentivar al personal que está bajo su cargo a cumplir con sus labores dentro de una cultura basada en la calidad dentro de la empresa.

#### **5.4. Manual de Calidad.**

El Manual de Calidad constituye el primer nivel de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de Calidad es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos, dan conocimiento de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, es un documento público si la empresa lo desea.

En el manual de Calidad de la empresa se establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008 y de él se debe instruir el uso a cada uno de sus equipos, sobre el Procedimientos, Formatos. etc.

Debe estar estructurado de la forma más adecuada para facilitar su divulgación, comprensión, implantación y mejora.

En términos generales, el manual de Calidad de Flama Plus se orienta al cumplimiento de lo siguientes:



- Categorizar como una herramienta para la comunicación y la transmisión de la información.
- Aportar de evidencia para la verificación de que lo planificado se ha cumplido.

El Manual de la Calidad es un documento donde se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante un sistema de Gestión de la Calidad adoptado.

#### **5.4.1. Objetivo**

El presente manual establece las directrices generales del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la empresa **FLAMA PLUS**; describe como el sistema está referenciado y proporciona un servicio de consulta permanente para todos los interesados en la implementación, mantenimiento y mejora del mismo.

Ayuda a la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal y propicia la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que en todo momento las actividades, procesos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de la política y objetivos de la calidad

El SGC descrito en este Manual considera los requisitos de las Normas de Calidad ISO (International Organization for Standardization) definidos en la Norma NTE INEN-ISO 9001: 2008.

#### **5.4.2. Alcance y Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Calidad de SISWEB, aplica para los servicios de spots publicitario; y para los procesos de innovación y ventas.

#### **5.4.3. Responsabilidades**

El Representante de la Dirección debe controlar, distribuir y actualizar el presente Manual de Gestión de la Calidad.

#### **5.4.4. Introducción**

RADIO FLAMA PLUS 104.5 FM. Es una radio que está al servicio de la comunidad de Santo Domingo y la región, cuyo objetivo principal es servirle en forma oportuna con transparencia

y responsabilidad. A nuestros clientes y oyentes. La radio ha adoptado como estándares las últimas y comprobadas metodologías que aseguran el éxito en el desempeño de cada una de las programaciones, y por consiguiente, garantizamos el éxito a los clientes. La misma que se basa en una Gerencia con liderazgo centrada en valores, adoptándola como la mayor ventaja competitiva y es lo que se transmite a cada uno de los oyentes para que de igual forma lo hagan parte suya.; los fundadores decidieron realizar una formalización de los servicios y procesos con el fin de replantar técnicamente el enfoque de la empresa y el análisis de nuevos productos, bajo el control del Sistema de Gestión de la Calidad, desarrollado en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, que asegura que los compromisos establecidos con los clientes, se cumplan dando valor agregado a nuestras actividades aumentando su satisfacción, y conseguir su fidelidad, así se logrará con este proyecto además consolidar la empresa en el mercado.

#### **5.4.5. Elementos estratégicos**

##### **Visión**

RADIO FLAMA PLUS, hemos adoptado como estándares las últimas y comprobadas metodologías que aseguran el éxito en el desempeño de cada una de nuestras programaciones, y por consiguiente, garantizamos el éxito a nuestros clientes.

##### **Misión**

Es una radio que está al servicio de la comunidad de Santo Domingo y la región, cuyo objetivo principal es servirle en forma oportuna con transparencia y responsabilidad. A nuestros clientes y oyentes.

##### **Valores**

**Responsabilidad.-** es una obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido.

**Honestidad.-** Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia.

**Puntualidad.-** El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar.

## 5.5. Manual de procesos y procedimientos.

Son documentos que detallan la actuación y proporcionan una información más completa sobre el sistema de gestión de la calidad, las responsabilidades, funciones y responsables. Un procedimiento documentado implica que el procedimiento está establecido, documentado, implementado y mantenido.

La norma ISO 9001 exige procedimientos documentados, pero queda a criterio de la organización la necesidad de definir otros documentos escritos, ya que pueden requerirse otros procedimientos documentados para gestionar procesos necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los 6 procedimientos por la norma ISO 9001:2008 son:

- Control de los documentos.
- Control de los registros.
- Auditoría interna.

Para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad es necesario identificar los procesos y procedimientos involucrados en todas las actividades de la organización para lo cual se desarrolla el desarrollo de los procesos mas importantes dentro de la organización.

Es necesario establecer tantos procedimientos generales y específicos como sea necesario para garantizar la eficacia y eficiencia del SGC. En el Anexo 2 se muestra el levantamiento de los procesos.

### 5.5.1. Control de documentos

**Flama Plus** controla todos los documentos generados por el SGC.

Se establece el procedimiento **PR-SW-01** "Control de Documentos" para cumplir con lo siguiente:

- Aprobación del documento antes de su emisión.
- Revisión, actualización y re - aprobación del documento.
- Asegurar la identificación de cambios y estado de revisión actual.

- Asegurar la disponibilidad de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables
- Asegurar la identificación de los documentos de origen externo y de su control.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicar una identificación si son retenidos.

### **5.5.2. Control de los registros**

**Flama Plus** establece y mantiene registros que proporcionan evidencia de la conformidad en la operación del SGC. Los registros permanecen legibles, identificados y son recuperables.

Se establece el procedimiento **PR-SW-02** “Control de Registros” que define los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los mismos.

### **5.5.3. Auditorías internas.**

Para determinar no conformidades, desviaciones, y oportunidades de mejora, se realizara auditoria con lo cual la empresa seguirá en continua mejora.

Se puede realizar auditorías de áreas, departamentos o hacer auditorías globales a toda la empresa.

La auditoría interna es importante en la evaluación del nivel de la efectividad del sistema o del nivel de madurez del desempeño adquirido.

Las auditorías internas serán establecidas en un documento en el que se define el calendario anual que debe ser aprobado por los directivos de la empresa.

Flama Plus tiene personal capacitado para realizar auditorías y para afrontar una auditoría.

Para que exista eficacia en una auditoría, es fundamental que los auditores se limiten al ámbito de la auditoría y no atribuirse otros.

#### **5.5.4. Diseño y desarrollo**

Esta cláusula aplica en el SGC de **Flama Plus**, a través del Responsable del Área de Operaciones conjuntamente con el Área de Ventas realizan el diseño de nuevos productos apegándose al procedimiento interno.

#### **5.5.5. Realización del servicio**

##### **5.5.5.1. Planificación de la realización del servicio**

**Flama Plus** planifica la realización de sus servicios a través de un Plan de Calidad mismo que es establecido en el Comité de Calidad. También ha desarrollado los procesos necesarios para la realización de sus servicios. La planificación de los servicios es coherente con los otros procesos identificados en el SGC.

**Flama Plus** determina que durante ésta planificación se debe cumplir lo siguiente:

1. Los objetivos de calidad que constan en este manual, los requisitos establecidos para el servicio y las órdenes de compra realizadas por el Área de Control Stock, parte del Departamento de Contabilidad.
2. La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
3. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo / prueba específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo, establecidas en el presente manual y en los procedimientos operativos.
4. Los registros que son necesarios para proporcionar la evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos que se encuentran en la Lista Maestra de Registros y Lista Maestra de Documentos.

El resultado de esta planificación se presenta a través de: la planificación de los servicios, el plan de calidad y los registros respectivos.

#### **5.5.6. Procesos relacionados con el cliente**

##### **5.5.6.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

**Flama Plus** determina los requisitos del cliente a través de:

1. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, que se las obtiene de información facilitada por el cliente.
2. Cumplimiento de especificaciones para el servicio.
3. Los requisitos legales especificados en el contrato y reglamentarios determinados por el SRI, Municipio, IESS, leyes de comercio electrónico, etc.
4. Los requisitos adicionales establecidos por SISWEB en los manuales y procedimientos internos.

#### **5.5.7. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

**Flama Plus** revisa los requisitos relacionados con el servicio a través del Área de Ventas, antes de comprometerse a proporcionar un servicio al cliente para asegurar lo siguiente:

1. Que estén definidos los requisitos del servicio.
2. Que estén resuelto las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los requisitos definidos previamente.
3. La capacidad de **Flama Plus** para cumplir con los requisitos definidos.

El responsable del Área de Ventas mantiene los registros de los resultados de tal revisión y de las acciones originadas en la información entregada por el cliente.

El Área de Ventas por medio de los productos o servicios ofertados confirma los requisitos del servicio cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de las especificaciones del servicio.

Cuando se cambien los requisitos de los servicios o productos, **Flama Plus** modifica la documentación pertinente y el Área de Ventas, y/o Responsable de Operaciones coordinan para que el personal involucrado esté consciente de los cambios.


##### **a. Comunicación con el cliente**

**Flama Plus** mantiene la comunicación con los clientes a través del Responsable del Área de Ventas y/o Responsable del Área de Operaciones en lo referente a:

1. La información sobre el servicio.

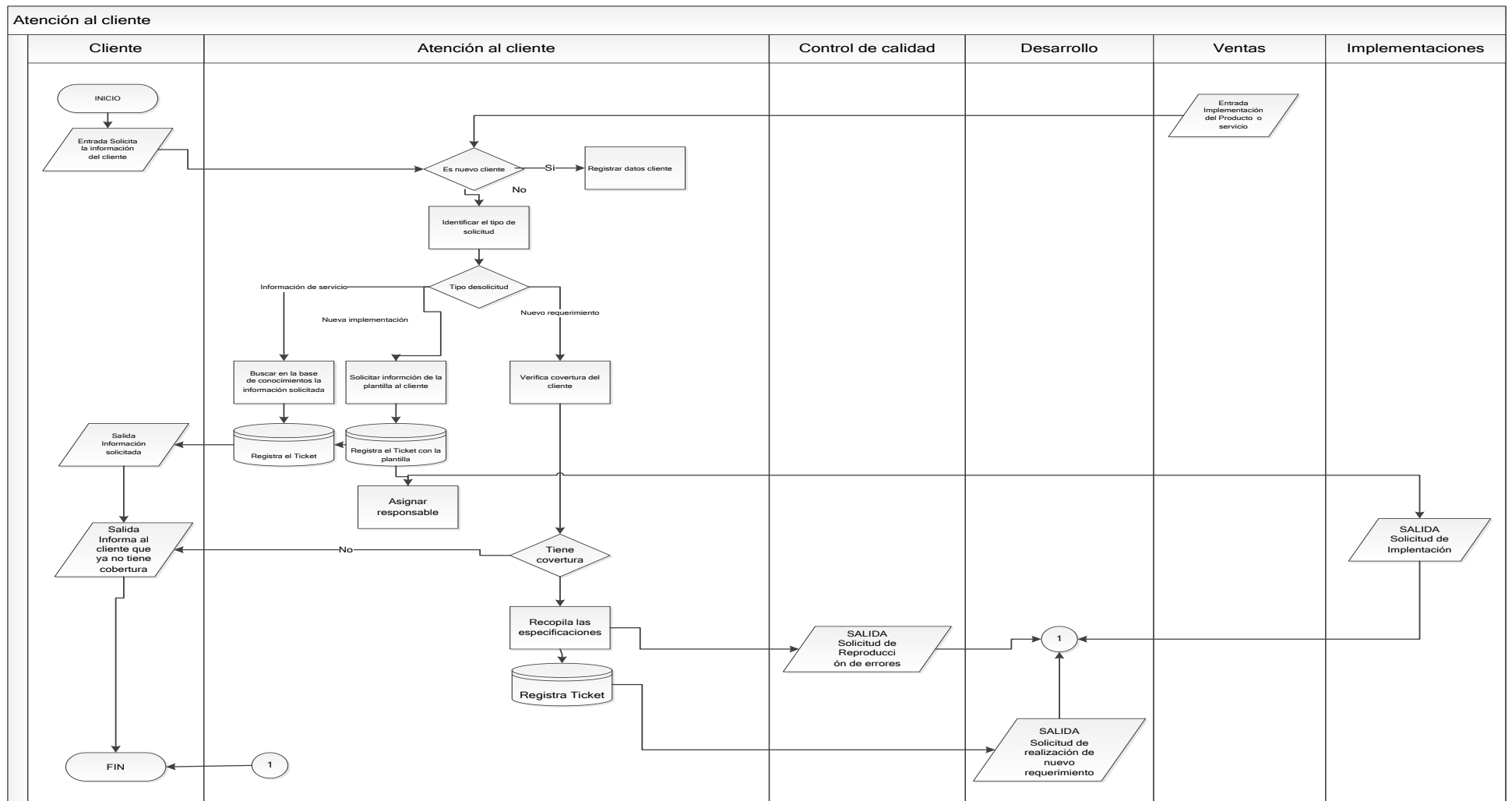
2. Las consultas, requerimiento de programas y necesidades en forma personal, escrita, vía telefónica, correo electrónico, fax, etc.
3. La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.
4. Modificaciones en los servicios.

**Tabla N. 16 Procedimiento Atención al cliente**

|  |   |   |                  |                             |
|--|---|---|------------------|-----------------------------|
|   | <b>CODIGO: PR-01</b>  |   | <b>Página: 2</b> |                             |
|  | <b>FICHA RESUMEN PROCESO</b>  | <b>VERSION</b>  | <b>FECHA</b>     |                             |
|  |   | 1.0   |                  |                             |
| <b>PROCESO:</b><br><b>ATENCIÓN CLIENTE</b>   |   | <b>PROPIETARIO:</b><br>Responsable de Atención al Cliente |                  |                             |
| <b>MISION:</b> Ayudar a nuestros clientes a hacer el mejor uso nuestros productos proveyéndoles asistencia técnica y funcional para sus consultas, requerimientos o problemas.   |   |   |                  |                             |
| <b>ALCANCE</b>   | <b>Inicio:</b> Identificación del Cliente y de su Solicitud.<br><b>Fin:</b> Entrega de Información al Cliente (Interno o Externo) |   |                  |                             |
| <b>ENTRADAS:</b> Información del Cliente, Solicitud de Pedido, Número de Ticket  |   |   |                  |                             |
| <b>PROVEEDORES:</b> Cliente, Control Calidad, Ventas   |   |   |                  |                             |
| <b>SALIDAS:</b> Información al Mercado, Información al cliente sobre una solicitud hecha, Reporte de Error a Control de Calidad, Solicitud de Nueva funcionalidad a Desarrollo de Sistemas, Solicitud de Implantación de Producto. |   |   |                  |                             |
| <b>CLIENTES:</b><br>Cliente, Control de Calidad, Desarrollo de Sistemas, Implementación del Producto   |   |   |                  |                             |
| <b>DETALLE DE ACTIVIDADES</b>  |   |   |                  |                             |
| <b>Descripción</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Recursos</b>   |                  |                             |
| Identificar Cliente  | Analista At. Cliente  | Pc, Sist. de Gestión.                                     |                  |                             |
| Ingresar Solicitudes.  | Analista At. Cliente  | Pc, Sist. de Gestión                                      |                  |                             |
| Atender Requerimiento del Cliente  | Analista At. Cliente  | Pc, Sist. de Gestión                                      |                  |                             |
| Asignar Tickets para Control Calidad, Desarrollo Implementación del producto.  | Analista At. Cliente  | Pc, Sist. de Gestión, email                               |                  |                             |
| Entregar Indicaciones sobre funcionalidad al cliente.  | Analista At. Cliente  | Pc, Sist. de Gestión                                      |                  |                             |
| Entregar Información de la organización o el producto útil para el cliente.  | Analista At. Cliente  | Pc, Sist. de Gestión, email, fax                          |                  |                             |
| <b>PARAMETROS DE MEDICION</b>  |   |   |                  |                             |
| <b>Indicadores</b>   | <b>Fórmula</b>  | <b>Frecuencia</b>   | <b>Estándar</b>  | <b>Responsable</b>          |
| # Quejas o Reclamos por producto   | # quejas o reclamos por producto  | Mensual   | 43               | Responsable de At. Cliente. |
| TMR(tiempo de Respuesta a consultas)   | #Minutos total/ # consultas   | Mensual   | 6.8              | Responsable de At. Cliente  |
| NSU(Fabulación de Encuestas)   | S(Puntaje Encuestas)/ Máximo puntaje alcanzable   | Semestral   | 5.0              | Responsable de At. Cliente  |
| <b>DOCUMENTACION</b>   |   |   |                  |                             |
| <b>Procedimientos</b>  | <b>Registros</b>  |   |                  |                             |
| PR-01.03 Procedimiento de Registro de Incidentes   | Ticket de Nuevos Requerimiento<br>Ticket de Error Reportado<br>Ticket de Implementación<br>Ticket de Entrega de Información       |   |                  |                             |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia




**Figura N. 13** Procesos de Atención al cliente

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

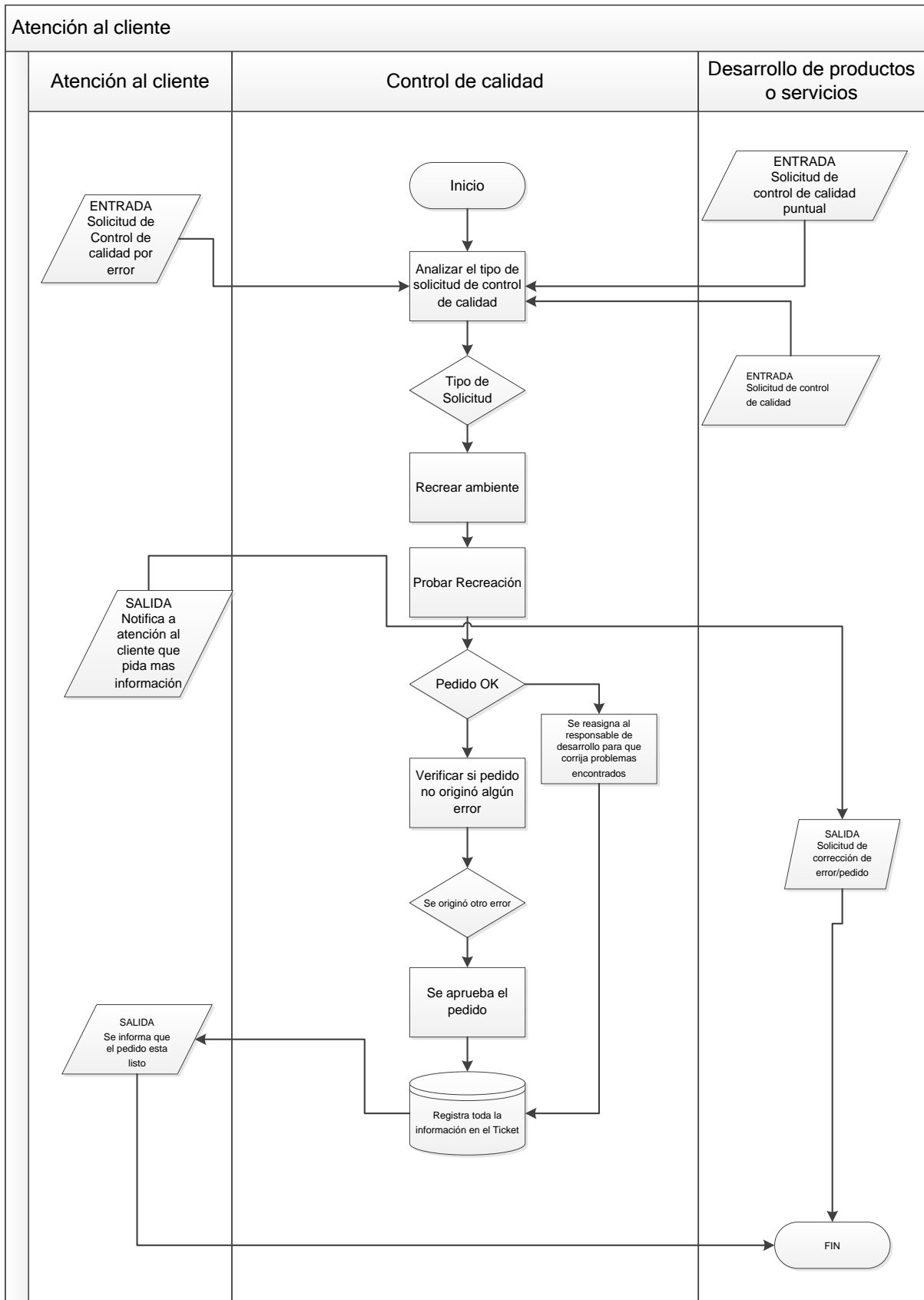


**Tabla N. 17 Procedimiento de control de calidad**

|   |  |   |                  |
|---|--|---|------------------|
|    | <b>CODIGO: PR-02</b>   |   | <b>Página: 4</b> |
|   | <b>FICHA RESUMEN PROCESO</b>   | <b>VERSIÓN</b>  | <b>FECHA</b>     |
|   |  | 1.0   |                  |
| <b>PROCESO: CONTROL DE CALIDAD</b>  |  | <b>PROPIETARIO:</b><br>Responsable de Control de Calidad  |                  |
| <b>MISION:</b> Deberás garantizar que el producto final cumpla los estándares de calidad exigidos por nuestros clientes mediante la detección de problemas potenciales  |  |   |                  |
| <b>ALCANCE</b>  | <b>Inicio:</b> Con la Solicitud de error detectado<br>Con la solicitud de Control de Calidad de Requerimiento realizado o corregido.   |   |                  |
|   | <b>Fin:</b> Cuando se ha verificado el perfecto funcionamiento de las solicitudes entregadas a Control de Calidad.   |   |                  |
| <b>ENTRADAS:</b> Solicitud de Control de Calidad del producto   |  |   |                  |
| <b>PROVEEDORES:</b> Desarrollo del producto, Atención al Cliente  |  |   |                  |
| <b>SALIDAS:</b> Solicitud de Corrección de Errores, Tickets verificados.  |  |   |                  |
| <b>CLIENTES:</b> Atención al Cliente, desarrollo del producto.  |  |   |                  |
| <b>DETALLE DE ACTIVIDADES</b>   |  |   |                  |
| <b>Descripción</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Recursos</b>   |                  |
| -Receptar Solicitudes de errores reportados<br>- Reproducir errores<br>- Verificar que errores corregidos por desarrollo tenga un óptimo funcionamiento<br>- Realizar Pruebas Integrales de Versiones.<br>- Realizar solicitudes de corrección de error a Desarrollo.<br>-Preparar documento "release" de versión liberada. | Resp. Control de Calidad<br>Resp. Control de Calidad<br>Resp. Control de Calidad<br><br>Resp. Control de Calidad<br>Resp. Control de Calidad<br><br>Resp. Control de Calidad | Pc<br>Pc; servidores, Base Datos<br>Pc; servidores, Base Datos<br><br>Pc; servidores, Base Datos<br>Pc, listas de verificación<br><br>Pc; Ms Word |                  |
| <b>PARAMETROS DE MEDICION</b>   |  |   |                  |
| <b>Indicadores</b>  | <b>Fórmula</b>   | <b>Frecuencia</b>   | <b>Estándar</b>  |
| # Errores detectados por cliente  | # Errores Reportados   | Semestral   | 6                |
| # errores detectados por Control Calidad  | # errores detectados por Control Calidad   | mensual   | 15               |
| #horas duración de control de calidad por versión   | #horas duración de control de calidad por versión  | semestral   | 35               |
| El responsable de los indicadores será el Responsable de Control de Calidad.  |  |   |                  |
| <b>DOCUMENTACION</b>  |  |   |                  |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>   |  | <b>REGISTROS</b>  |                  |
| PR-02.01 Lista de Verificación de Control de Calidad.   |  | -Ticket de solicitud Para Corrección de error.<br>-Listado de Tickets Verificados.  |                  |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia



**Figura N. 14** Procesos Control de calidad

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

## **5.5.8. Operación y prestación del servicio**

### **5.5.8.1. Control de la operación y de la prestación del servicio**

**Flama Plus** planifica y lleva a cabo los servicios bajo condiciones controladas, las cuales incluyen lo siguiente:

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- La disponibilidad de procedimientos operativos.
- El uso y disponibilidad del equipo apropiado: máquinas, equipos, etc.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- La implementación del seguimiento a cada proceso y la medición de los indicadores para cada uno de ellos.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega, según se especifica en los Procedimientos Operativos.

### **5.5.9. Validación de los procesos de operación y de la prestación del servicio**

Esta cláusula no aplica en el SGC de **Flama Plus**, ya que no tiene procesos de operación que deban ser validados para demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planeados, porque todos los procesos son controlados y verificados en sus respectivas etapas.

#### **5.5.9.1. Identificación y trazabilidad**

**Flama Plus** identifica y realiza la trazabilidad del servicio a través de toda su realización por medio de un código generado para cada ítem de cada servicio que se dispone.


#### **5.5.9.2. Propiedad del cliente**

**Flama Plus** a través del Jefe de Operaciones identifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente como: maletas, cuadernos, cd o pertenencias del mismo.

### 5.5.9.3. Preservación del servicio

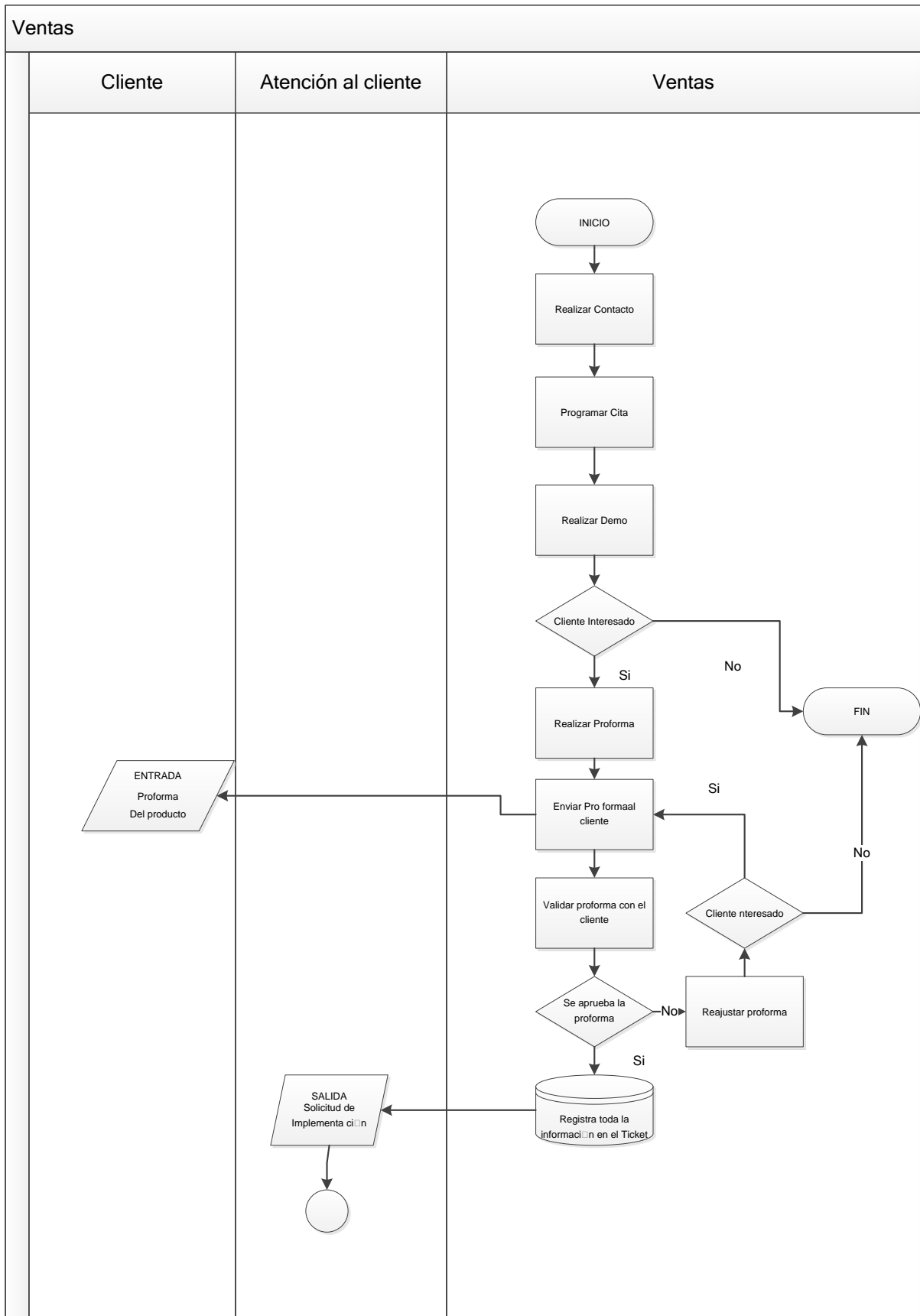
**Flama Plus** preserva la conformidad de sus servicios a través de sus áreas Operativas durante su proceso interno hasta la entrega del mismo. La preservación incluye la identificación, operación, almacenamiento y protección. La preservación aplica a las partes que constituyen el mismo servicio.

**Tabla N. 18 Procedimientos de Ventas**

|  |                                  |  |   |                  |
|--|----------------------------------|--|---|------------------|
|   |                                  | <b>CODIGO: PR-05</b>   |   | <b>Página:10</b> |
|  |                                  |  | <b>VERSION</b>  | <b>FECHA</b>     |
|  |                                  | 1.0  |   |                  |
| <b>PROCESO:</b><br><b>VENTAS</b>   |                                  | <b>PROPIETARIO:</b><br>Responsable de Ventas.  |   |                  |
| <b>MISION:</b> Satisfacer las necesidades de radiodifusión de Atención al cliente con productos que utilizan tecnología de punta, precios competitivos, buen servicio y soporte técnico especializado.   |                                  |  |   |                  |
| <b>ALCANCE</b>   |                                  | <b>Inicio:</b> Con la realización de contacto inicial con el Cliente   |   |                  |
|  |                                  | <b>Fin:</b> Solicitud de Implementación hacia Atención al cliente.   |   |                  |
| <b>ENTRADAS:</b> Información del cliente(contacto).  |                                  |  |   |                  |
| <b>PROVEEDORES:</b> Mercado, Cliente.  |                                  |  |   |                  |
| <b>SALIDAS:</b> Solicitud de Implementación , pro forma  |                                  |  |   |                  |
| <b>CLIENTES:</b> Cliente, Atención al Cliente.   |                                  |  |   |                  |
| <b>DETALLE DE ACTIVIDADES</b>  |                                  |  |   |                  |
| <b>Descripción</b>   |                                  | <b>Responsable</b>   | <b>Recursos</b>   |                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar contacto Inicial con el cliente</li> <li>- Programar Cita con el cliente.</li> <li>- Realizar Demostración del servicio</li> <li>- Construir la proforma.</li> <li>- Realizar solicitudes de implementación. A Atención al cliente.</li> <li>- Prepara Reajustes a las preformas.</li> </ul> |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Ventas.</li> <li>Responsable Ventas.</li> <li>Responsable Ventas.</li> <li>Responsable Ventas.</li> <li>Responsable Ventas.</li> <li>Responsable Ventas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pc</li> <li>Pc; Servidores, Base Datos</li> <li>Pc; Demo del Producto</li> <li>Pc</li> <li>Pc.</li> <li>Pc.</li> </ul> |                  |
| <b>PARAMETROS DE MEDICION</b>  |                                  |  |   |                  |
| <b>Indicadores</b>   | <b>Fórmula</b>                   | <b>Frecuencia</b>  | <b>Estándar</b>   |                  |
| Porcentaje de Licitaciones Ganadas   | Total de Licitaciones            | Semestral  | 0.6   |                  |
| Porcentaje de Monto obtenido   | Monto Obtenido<br>Monto Cotizado | Semestral  | 2.0   |                  |
| Comisiones y Ventas  | Comisiones<br>Ventas             | Anual  | 0.45  |                  |
| Ingresos por Ventas  | Ingresos por ventas              | Anual  | \$89.000,00   |                  |
| El responsable de los indicadores será el Responsable Ventas.  |                                  |  |   |                  |
| <b>DOCUMENTACION</b>   |                                  |  |   |                  |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>  |                                  | <b>REGISTROS</b>   |   |                  |
|  |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ticket de solicitud Para Implementación.</li> <li>- Proforma.</li> <li>- De ser el Caso Proforma con reajustes.</li> </ul>  |   |                  |

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia



**Figura N. 15** Procesos de Ventas

**Fuente:** Radio Flama Plus

**Elaborado:** Trujillo Cabezas, Ana Patricia

## **5.6. Responsabilidad de la dirección**

### **5.6.1. Compromiso de la Dirección**

La Gerencia General proporciona evidencia del compromiso para desarrollar e implantar un SGC y la mejora continua de la efectividad del mismo, por medio de:

- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los estatutarios y regulatorios.
- Establecer una política de la calidad
- Asegurar que se cumplan los objetivos de calidad que se establecen en las reuniones del Comité de Calidad.
- Realizar revisiones por la dirección cada semestre, conjuntamente con el Representante de la Dirección y con el Comité de Calidad.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

### **5.6.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

La Gerencia General de **Flama Plus** se asegura:

- Que la planeación del SGC se lleva a cabo en las reuniones del Comité de Calidad, para cumplir los requisitos establecido; así como los Objetivos de Calidad.
- Que se mantiene la integridad del SGC cuando se planean e implantan cambios a éste.

### **5.6.3. Responsabilidad, autoridad y comunicación**

#### **5.6.3.1. Responsabilidad y autoridad**

La Gerencia General de **Flama Plus** define y comunica las responsabilidades y autoridades de los diferentes cargos determinados en el Organigrama, en la descripción de funciones que se hallan establecidas en el Manual de Funciones.

### **5.6.3.2. Representante de la Dirección**

El Gerente General de **Flama Plus** ha designado como su representante al Director de Procesos de la empresa, quien independiente de otras actividades, tiene la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la Gerencia General sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del Representante de la Dirección incluye las relaciones con el Organismo Certificador del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **5.6.3.3. Comunicación interna**

La Gerencia General de **Flama Plus** establece los canales apropiados de comunicación dentro de la organización, tomando en cuenta los resultados de la efectividad del SGC. Los medios para realizar la comunicación interna en **Flama Plus** son los siguientes:

- Comunicación verbal y telefónica con el nivel administrativo y operativo.
- Circulares, comunicación escrita dirigida y publicada en forma general para información y conocimiento de los colaboradores.
- Reuniones formales con acta o informales sin acta.

### **5.6.4. Revisión por la dirección**

#### **5.6.4.1. Generalidades**

La Gerencia General de **Flama Plus** revisa cada mes hasta la certificación del SGC y cada semestre luego de la certificación del SGC, para asegurar su consistencia, adecuación y efectividad. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios al SGC, incluyendo a la política y los objetivos de la calidad.

#### **5.6.4.2. Información para la revisión**

El Representante de la Dirección incluye como fuente de información lo siguiente:

- Los resultados de las auditorías internas.
- Las quejas y reclamos de los clientes.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio mediante el cumplimiento de los Indicadores.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de las revisiones previas de la Gerencia General.
- Los cambios que podrían afectar al SGC, y
- Las recomendaciones para el mejoramiento del SGC.

#### **5.6.4.3. Resultados de la revisión**

El Representante de la Dirección incluye las decisiones y acciones relacionadas con lo siguiente:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y la necesidad de proveer los recursos.

#### **5.6.5. Gestión de los recursos**

##### **5.6.5.1. Provisión de recursos**

**Flama Plus** determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia y,
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

##### **5.6.6. Humanos**

El personal que desarrolla el trabajo que afecta a la calidad de los servicios es competente en base en la educación, entrenamiento, habilidad y experiencia.



#### **5.6.6.1. Competencia, toma de conciencia y formación**

##### **Flama Plus:**

- Determina las competencias para el personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio.
- Proporciona el entrenamiento según el Plan de Capacitación para satisfacer dichas competencias.
- Evalúa la efectividad del entrenamiento por medio del Formulario “Evaluación de la Capacitación”, que lo realiza el jefe inmediato.
- Asegura que los colaboradores son conscientes de la importancia y relevancia de sus actividades y de cómo ellos contribuyen al logro de los objetivos de la calidad a través del cumplimiento de las directrices emitidas por la Gerencia General.
- Mantiene los registros de la educación, entrenamiento, habilidades y experiencia en la carpeta de cada uno de los empleados.

#### **5.6.6.2. Infraestructura**

**Flama Plus** determina, provee y mantiene la infraestructura que permite lograr la conformidad del servicio:

##### **a. Instalaciones, oficinas**

El Jefe del Departamento de operaciones es responsable de mantener las instalaciones y oficinas de manera adecuada para el normal desarrollo de los servicios.

##### **b. Software y Hardware**

El control y mantenimiento del software y hardware en **Flama Plus** es responsabilidad del Jefe del Departamento de operaciones. Las necesidades de hardware o software de trabajo son planteadas por los Responsables de Área al Gerente General, quién aprueba o niega el requerimiento.

##### **c. Ambiente de trabajo**

El Área de Recursos Humanos de la empresa maneja el Responsable de Operaciones,

quien determina y gestiona el ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

## **5.7. Medición, análisis y mejora**

### **5.7.1. Generalidades**

**Flama Plus** planea e implanta los procesos de verificación, medición, análisis y mejora para dar cumplimiento a lo siguiente:

- a. Asegurar y demostrar la conformidad de los servicios entregados.
- b. Asegurar la conformidad del SGC con la norma ISO 9001:2008.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

La planificación de las actividades para alcanzar el mejoramiento continuo está basada en la aplicación de técnicas estadísticas para los procesos que afectan a la calidad de los servicios.

### **5.7.2. Seguimiento y medición**

#### **5.7.2.1. Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

Esta cláusula de la norma no aplica para los servicios que proporciona **Flama Plus** ya que no utiliza dispositivos de seguimiento y medición que sirvan para validar los servicios prestados a los clientes.

#### **5.7.2.2. Satisfacción del cliente**

**Flama Plus** a través del Responsable del Departamento de Ventas y Marketing, realizan la verificación de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. El método para obtener y usar dicha información son las encuestas de satisfacción del cliente.

Con el propósito de obtener la información respecto a la satisfacción del cliente se aplican los comment cards a los clientes cada vez que se otorga un servicio. Los resultados se presentan mensualmente al Comité de Calidad, quienes toman las acciones necesarias.

### 5.7.2.3. Auditoría interna

**Flama Plus** lleva a cabo cada seis meses auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- Es conforme con lo planificado, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos en el SG.
- El SGC ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Representante de la Dirección planifica anualmente el Plan de Auditorías, también define los criterios, alcance, frecuencia y metodología de la auditoría. La selección de los auditores y la realización de la auditoría deben ser objetivas e imparciales. Se determina que los auditores no deben auditar su propio trabajo.

En el procedimiento se definen las responsabilidades y requisitos de la planeación y de la realización de las auditorías, también se define la manera de informar los resultados y se mantiene los registros respectivos.

Los responsables de las áreas auditadas toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de verificación las realiza el Representante de la Dirección e incluyen las acciones tomadas y el informe de los resultados de las mismas van al Comité de Calidad.

.

### 5.7.3. Seguimiento y medición de los procesos

**Flama Plus** mide los procesos a través de indicadores de calidad. Con esta medición se confirma la capacidad continua de los procesos para alcanzar los resultados planeados y cuando éstos no se alcancen se deben llevar a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del servicio.

El Representante de la Dirección reúne mensualmente la información de los resultados que son proporcionados por los responsables de los procesos y presenta en las reuniones del Comité de Calidad.

### 5.7.3.1. Seguimiento y medición del servicio

**Flama Plus** a través de cada departamento mide y verifica las características de los servicios para asegurar que se cumplan los requisitos de los mismos.

El Responsable del Área de Operaciones mantiene la evidencia de la conformidad de los servicios elaborados con los criterios de aceptación. El registro “Liberación del Servicio” indica el personal que autoriza la liberación del mismo.

**Flama Plus** determina que la liberación del servicio no se llevará a cabo hasta que se hayan completado las disposiciones planeadas, a menos que sean aprobados por el Gerente General, Jefe de Operaciones o por el cliente.

### 5.7.3.2. Control del servicio no conforme

**Flama Plus** a través del Responsable de Operaciones, identifican y controlan los servicios no conformes para prevenir su entrega no intencional. Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas están definidos en el procedimiento **PR-SW-04** “Control del Servicio No Conforme”.

**Flama Plus** a través del Responsable de Operaciones tratan los servicios no conformes de la siguiente manera:

- a. Toma acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b. Autoriza su uso, liberación, o aceptación bajo concesión realizada por la autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.
- c. Toma acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

**Flama Plus** a través del Responsable de Operaciones mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada, incluyendo las concesiones.

Cuando se corrija un servicio no conforme Responsable de Operaciones deben someterlo a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega, **SISWEB** a través del Responsable de Operaciones toman las acciones necesarias hasta cumplir con los requisitos del cliente.

#### **5.7.4. Análisis de datos**

**Flama Plus** a través del Representante de la Dirección, recopila y analiza los datos para demostrar lo idóneo y efectivo del SGC, también evalúa donde realizar la mejora continua.

Lo anterior incluye datos generados del resultado de la verificación y medición y de cualquier otra fuente.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas y/o preventivas.
- Información de los proveedores.

#### **5.7.5. Mejora**

##### **5.7.5.1. Mejora continua**

**Flama Plus** mejora continuamente la efectividad del SGC mediante el uso de la política y objetivos de la calidad, auditorías internas, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

##### **5.7.5.2. Acción correctiva**

**Flama Plus** a través de los Jefes de Departamento toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

**Flama Plus** establece el procedimiento de “Acción Correctiva” para cumplir lo siguiente:

- Revisar las no conformidades, incluyendo las quejas de los clientes.
- Determinar las causas de las no conformidades.

- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

#### **5.7.6. Acción preventiva**

**Flama Plus** a través de los Responsables de los Departamentos toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

**Flama Plus** establece el procedimiento “Acción Preventiva” para cumplir lo siguiente:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

#### **5.7.7. Puesta en práctica.**

En este punto se debe definir lo necesario para el Sistema de Gestión de Calidad, entre lo cual se tiene lo siguiente:

- Tareas, responsabilidades y calendarios.
- La gestión del personal en el despliegue de las estrategias que se definan y en la gestión de los recursos ofrecerá una visión de los procesos clave.

**Flama Plus** debe analizar qué recursos no están siendo utilizados para alcanzar los resultados, cuáles no contribuyen a los resultados y cuáles son necesarios pero no están disponibles.

Actividades de mejora de la calidad, la participación activa de todos y cada uno de los integrantes de la empresa.

Se debe poseer registros, plantillas y documentos que son necesarios para controlar que esté de acuerdo a la Norma.

#### **5.7.8. Obtención de certificación**

La obtención de una certificación es importante para la empresa, para ser competitivo, lo que evidenciaría que la empresa trabaja bajo estándares de calidad, y permitirá comercializar sus productos de mejor manera y elevar la participación en el mercado.

Cuando el Sistema esté en marcha, al menos durante cuatro meses, es el momento de solicitar la auditoría de certificación a un organismo competente y reconocido.

Para lograr una certificación es necesario adoptar una gestión por procesos, gestionar el conocimiento y las competencias, tener un sistema para satisfacer al cliente, liderar el equipo de trabajo, tener un buen sistema de comunicación, capacitación de personal, buen ambiente de trabajo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La situación actual de la empresa en función del cumplimiento de la norma se los realizó a través de un instrumento que medición el cumplimiento de las cláusulas de la norma para lo cual se realizó un diagnóstico a la empresa Flama Plus, el mismo que se analizaron con ayuda del Gerente de la Radio cada uno de los ítems de las clausulas 4, que hace referencia a los sistemas de gestión de calidad, así también las clausulas sobre responsabilidad de la dirección, la gestión de recursos, la realización de los productos y servicios y la medición y análisis de los seguros donde se encontró que el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 era medio, por lo que el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad permitiera cumplir con todas las disposiciones de la Norma y tener de mejor manera sus procesos e interacciones. Es decir la empresa actualmente no cuenta con un sistema de calidad implementado ya que no cuenta con varios de los requisitos que deben ser evidenciado.

Una de las problemáticas existentes que trae como consecuencia la disminución de las ventas esta la falta de planificación así como una atención al cliente deficiente con varios puntos críticos como la falta de capacitación.

Se estableció un Manual de Calidad que incluye la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, su alcance y exclusiones considerando las particularidades de la empresa. El diseño del SGC fue fundamentado en un enfoque por procesos, estableciéndose así como documento de apoyo un Manual de Procesos y Procedimientos de la empresa.



## **Recomendaciones**

Es recomendable capacitar a todo el personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de su participación y compromiso para el cumplimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad. De igual manera debe dar a conocer al personal sobre la Norma 9001:2008 en la que se base el Sistema de Gestión de Calidad.

Mejorar la situación actual en relación a la atención al cliente que es una de las debilidades más grandes con las que se cuenta en la actualidad en la empresa, esto se lo debe realizar a través de una capacitación constante para los miembros de la empresa.

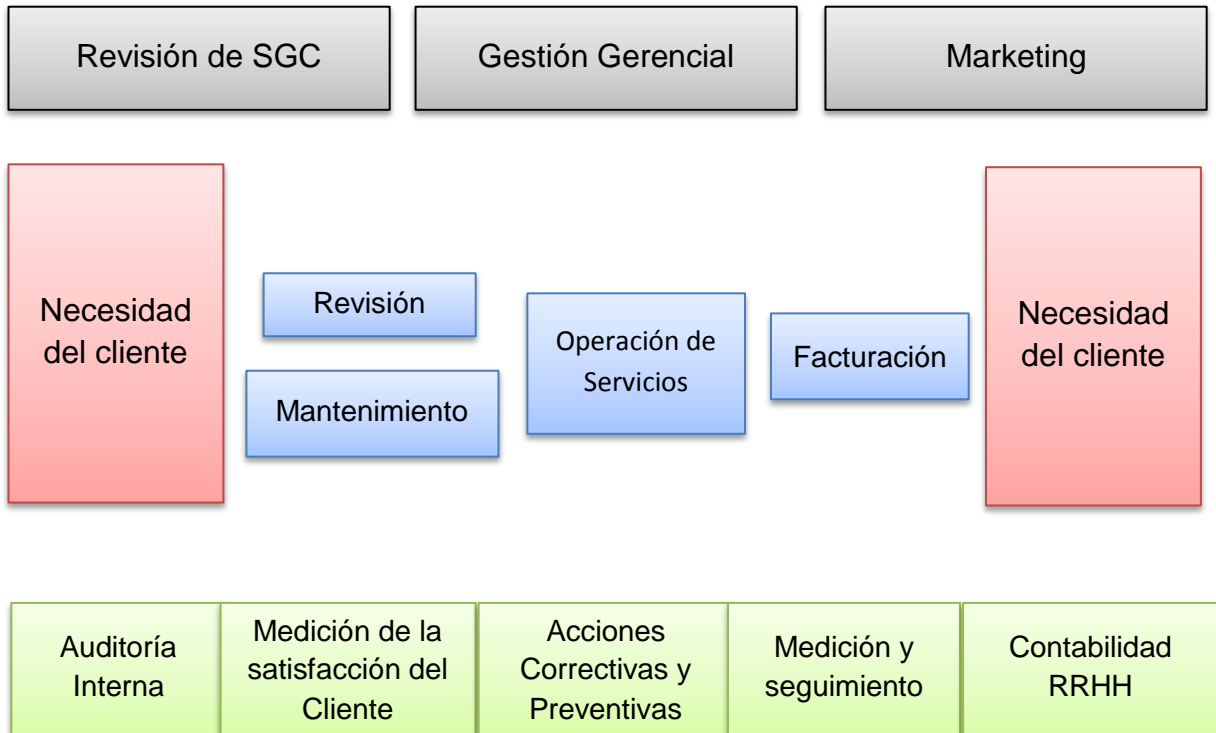
Contratar un Gerente o Administrador para la supervisión y control de las actividades de las áreas financiera y operativa; mediante la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado , J. H. (2010). *Desarrollo de una cultura de calidad* . México : Mc Graw Hill.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: The Mc Graw.
- Cisneros González , J. L. (2008). *Panorama sobre base de datos*. Baja California : UAB California .
- Cudico, H. (2010). *Administración* . Bogotá: M & M Editores .
- David , F. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: PERSON Educación.
- Flores, L. (2014). *Gestion financiera un aspecto primordial de la empresa* . Cali : Masterin.
- Hill, C. (2002). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.
- López, S. (2001). *Sistemas de calidad*. Bogota: Ediciones de la U.
- Lovelock, C., Huete, L., & Reinso , J. (2010 ). *Administración de servicios*. México : Addison Wesley.
- Mondy, W. (2012). *Administracion de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- Paz, J. (2010). *Administración* . Bogota : Norma .
- Pérez, C. I., & Acosta, E. G. (12 de Noviembre de 2014). Localización de los cangrejos. (A. J. Pérez, & F. A. Garcia, Entrevistadores)
- Porter, M. (2009). *Administración Estratégica*. México: Pearson.
- ROJAS , M., CORREA, A., & GUTIÉRREZ, F. (2012). *SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN*. BOGOT: EDICIONES DE LA U-CALLE 24N°.43-22.
- Rosemberg, J. (2008). *Diccionario de Adminitración* . México : Primax .
- Ross, J. (2012). *Administración Financiera* . México : Pearson .
- Scott, B. (2001). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Van Horne. (2011). *Administración Financiera* . México : Cengage .
- Verdoy, P. J. (2006). *Manual de control estadistico de calidad* . Madrid : Book Print Digital.

Anexos  
Anexo N. 1

**PROCESOS ESTRATÉGICOS**



## CUADRO DE ACTIVIDADES

| Nro. | OBJETIVOS DECALIDAD                                     | ACTIVIDADES   | RESPONSABLES  | RECURSOS                                    | FECH LIM.                 | OBSERVACION                             |
|------|---|---|---|---|---------------------------|---|
| 1    | Cumplir al 90% la satisfacción de los clientes.         | Revisar los indicadores de los procesos,<br><br>Seguimiento continuo de los comment cards<br>Tomar acciones correctivas | Dueños de procesos y Comité de calidad<br><br>Jefe de Operaciones, Jefe de Ventas | Infraestructura, RRHH, Recursos financieros | 6 meses desde la emisión  | Revisar constantemente y tomar acciones |
| 2    | Incrementar el volumen de ventas                        | Promover mediante un cronograma de visitas, ferias, fam trips, web nuestros productos.                                  | Jefe de Ventas  | Recursos Financieros, RRHH, Publicidad      | 11 meses desde la emisión |   |
| 3    | Cumplir el plan anual de capacitación                   | Generar un plan de capacitación y aprobarlo anual   | Gerencia General  | Recursos Financieros, RRHH, Infraestructura | 9 meses desde la emisión  |   |
| 4    | Tener un Sistema de Gestión de la Calidad implementado. | Realizar Auditorías y seguimiento para la verificación del cumplimiento de los procesos y procedimientos                | Gerencia General y Jefes de Departamento  | Recursos Financiero, RRHH                   | 11 meses desde la emisión |   |