

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v7i13edespmar.0233>

Identificación de las conformidades del sistema de gestión de la calidad del servicio en la Empresa PORTOAGUAS EP

Identification of the conformities of the service quality management system in the Company PORTOAGUAS EP

Barberán-Vinces Celia Julexy

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: barberan-celia5489@unesum.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-3317-3038>

Barcia-Villamar Fabián Eduardo

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: fabian.barcia@unesum.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>

RESUMEN

El propósito de este presente artículo establece los aspectos de la gestión de la calidad identificando sus conformidades y no conformidades en la calidad del servicio y proponiendo recomendaciones para mejorar la eficacia y eficiencia de dicho sistema basada en la norma ISO 9001:2015. En la actualidad las organizaciones deben afrontar grandes retos existentes en el mundo globalizado que representa parte de su entorno, entre las cuales cabe destacar principalmente la competencia de los productos/servicios que produce y/o comercializa, logrando en el mercado tanto nacional como a nivel internacional. Cuyo objetivo es analizar la normativa ISO 9001:2015 y su influencia en la gestión de calidad de la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo de la provincia de Manabí. En esta investigación se fundamentó en un diseño no experimental ya que se estudiaron las variables de manera premeditada, se realizó un estudio con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). El tipo de investigación es de campo, con un alcance descriptivo y con una población de 117 empleados, entre las técnicas de recolección de información tenemos encuestas, lista de verificación y análisis documental, ya que con esta información ha sido extraída, analizada y correlacionada en su totalidad, proceso que viabilizó el desarrollo de un diagnóstico situacional de la empresa. Se concluyó mediante los resultados se destacaron áreas especificadas donde los empleados expresan preocupaciones o sugieren mejoras en el servicio de calidad, esto indican oportunidades para la mejora continua con la importancia de llevar a cabo trabajos para lograr un buen respaldo de toda la información documental con la ayuda especial de sistemas de gestión de calidad.

Palabras claves: Normas, ISO 9001:2015, Gestión, Calidad y Servicios.

ABSTRACT

The purpose of this article establishes the aspects of quality management, identifying its service conformities and proposing recommendations to improve the effectiveness and efficiency of said system. Nowadays, organizations must face the great challenges that exist in the globalized world that represents part of their environment, among which the competition of the products/services that they produce and/or sells should be highlighted, achieving both national and international

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 19 de diciembre de 2023.

Fecha de aceptación: 19 de febrero de 2024.

Fecha de publicación: 25 de marzo de 2024.



market success. international. The objective of which is to analyze the ISO 9001:2015 standard and its influence on the quality management of the PORTOAGUAS EP company in the Portoviejo canton of the province of Manabí. This research was based on a non-experimental design since the variables were studied in a premeditated manner, a study with a mixed approach (qualitative and quantitative) was carried out. The type of research is field, with a descriptive scope and with a population of 117 employees, among the information collection techniques we have surveys, checklist and documentary analysis, since with this information it has been extracted, analyzed and correlated in its entirety, a process that made possible the development of a situational diagnosis of the company. It was concluded that the results highlighted specific areas where employees express concerns or suggest improvements in quality service, this indicates opportunities for continuous improvement with the importance of carrying out work to achieve good support of all documentary information with the special help from quality management systems.

Keywords: ISO 9001:2015 Standard, Management, Quality and Services.

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones emplean sistema de gestión de la calidad con el propósito de garantizar que puedan ofrecer productos que satisfagan las exigencias de sus clientes, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables y lograr la satisfacción del cliente mediante mejoras continuas en su eficacia. La norma ISO 9001 ofrece herramientas de gestión basadas en las mejores industrias de gestión de calidad a nivel internacional que permiten definir las políticas y los objetivos de calidad de las empresas, monitorear y medir el desempeño de sus procesos y las características de los productos y fomentar la mejora continua dentro de la organización. Acerca del impacto que tiene la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial; determino que esta influye positivamente en la productibilidad al invertir en la estandarización de procesos, generación de una cultura de calidad, distribución optima de los recursos y aumento de la satisfacción del cliente (Chuman, 2020).

Cabe mencionar que la norma ISO 9001:2015 han sido reconocidas por organismos internacionales, lo que favorece el comercio internacional al generar confianza en los clientes y los proveedores. Los cambios con respecto a la calidad de los productos y servicios se han visto reflejados a lo largo del tiempo,

teniendo así gran avance dentro de los diferentes procesos que se ejecutan en las industrias.

Para (Torres, I., 2023), es un conjunto de elementos relacionados entre si orientados en una forma de trabajar basada en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivo.

Dichos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimiento y experiencia, entre otros. Por lo tanto, al considerar estos elementos como parte de un sistema interconectado, las organizaciones pueden optimizar su desempeño al enfocarse en la alineación y mejora continua de los procesos que los vinculan

Según (Andreu, 2020), considera que las entidades con la certificación ISO 9001:2015 presentan un notable mejoramiento en el desempeño en términos de calidad como en la cantidad de sus productos. A partir de los resultados obtenidos, se evidencian descubrimientos que respaldan la orientación a los proveedores, mediada por la satisfacción de las partes involucradas, como una herramienta crucial para alcanzar el éxito sostenible. Esto logra a través de la conciencia y la comprensión de la importancia de una organización certificada por la norma ISO 9001 en relación con la comodidad de sus partes interesadas y la consecución de negocios a largo plazo. Además, se puede afirmar que los procesos implementados por las organizaciones que cumplen con la normativa ISO 9001:2015 contribuyen al aumento de la calidad de productos y servicios, alineándose con las experiencias comerciales y sociales de clientes y personas interesadas.

Por otro lado, en el Ecuador se reconoce a la norma de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 la cual se aplica a las necesidades de las empresas ya que brinda beneficios que afianzan sus ventajas competitivas, además está orientada a los procesos como la satisfacción de los clientes a medida que se implementan las mejoras. Las empresas ecuatorianas se unen a estas normas para respaldar la calidad de sus procesos frente a mercados nacionales e internacionales, cada departamento de las empresas debe cumplir con los objetivos planteados para alcanzar los objetivos (Koneggiu, 2020).

De acuerdo (Aguilera, 2021), menciona que las empresas ecuatorianas tienen un enfoque basado en la calidad de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y enfocan su identificación, planificación, verificación, control de procesos y actividades de acuerdo a los diferentes puntos que especifica la norma, garantizando el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de los clientes en base a un enfoque adecuado en la gestión de procesos, por ello se realiza una correlación entre las expectativas de los clientes y los objetivos trazados para mejorar los procesos en la empresa.

Por lo tanto, la empresa PORTOAGUAS EP del cantón de Portoviejo, implementa un sistema de gestión de calidad que mejorará eficazmente los procesos internos, garantizando la continuidad del vital y cumpliendo los requisitos técnicos legales INEN 1108:2020, la calidad debe vincularse con buenos resultados, con procesos transparentes, con responsabilidades compartidas, con productividades, con trabajo en equipo, con mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario, procedimientos para garantizar la total calidad de los servicios que se prestan, en especial el proceso de tratamiento de aguas residuales ya que son actividades nuevas para la dirección, siendo necesario la actualización respectiva en busca de la mejora continua.

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él (Toro, 2024).

La gestión de calidad ha evolucionado hacia un enfoque más amplio que no solo se centra en mejorar los procesos internos, sino también en la fabricación de productos competitivos en el mercado. Se menciona que en esto se logra a través de sistemas de comercialización que están en la necesidad del consumidor.

Sistema de gestión de la calidad

Según el autor (Alejandro, 2023), el SGC según la norma ISO 9001, consiste en un conjunto de políticas, proceso y procedimiento documentados que delinean cómo una empresa desarrollará y entregará sus productos o servicios para

garantizar la satisfacción del cliente. La norma ISO proporciona directrices para la implementación efectiva del sistema de gestión de la calidad, adoptándose a organizaciones de diversas dimensiones y sectores.

Por lo general, el estándar se implanta cuando una organización necesita:

- Demostrar su capacidad de ofrecer productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y cumplan con las regulaciones aplicables de su entorno.
- Mejorar la satisfacción del cliente mediante la implementación de procesos que optimicen su funcionamiento y garanticen el cumplimiento de los requisitos tanto de los clientes como de las normativas

Beneficios de la implementación del SGC

Los principales beneficios de la implementación conllevan una variedad de ventajas, incluyendo la habilidad para renovar las estructuras y procesos de las operaciones comerciales, establecimiento de un sistema que proviene la baja calidad. Además, los sistemas de gestión de la calidad incrementan el valor comercial al mejorar la velocidad, flexibilidad y capacidad para analizar las actividades comerciales pasadas, presente y futuras de las empresas a lo largo de su trayectoria (ESAN, s.f.).

La norma ISO

La norma ISO 9001 es universalmente reconocida como estándar para administrar la calidad ya que se orienta a ayudar a empresas de todas las escalas y áreas a potenciar su rendimiento, cumplir con las expectativas de sus clientes y evidenciar su compromiso con la excelencia en calidad. Sus directrices especifican la manera de establecer, ejecutar, mantener y perfeccionar continuamente un sistema de gestión de calidad (ISO, s.f.)

Las organizaciones certificadas por la norma ISO 9001 ponen el foco en el cliente mas que en el producto y tratan de ofertar un servicio en el que se vean reflejado sus valores de responsabilidad social corporativa. Las organizaciones que hayan implantado un sistema de gestión de la calidad según la ISO 9001 cuentan con herramientas para medir la satisfacción del cliente

Aquellas empresas que se certifican en la norma ISO 9001:2015 mejoran su imagen de marca, ya que este estándar internacional aporta confianza a los grupos de interés, demostrando el compromiso de la organización por la calidad (Prisma, 2023).

Requisito de la norma ISO 9001:2015

Contar con una certificación ISO 9001 se ha vuelto indispensable para cualquier organización que desea trabajar bajo estándares de calidad que permitan obtener mejores oportunidades de crecimiento (Hernández, 2023). Los principales requisitos para obtener la certificación ISO 9001 son:

- Tener un compromiso de la alta dirección
- Implementar un sistema de gestión de calidad
- Contar con los recursos necesario elaborar el producto
- Medir, analizar y mejorar

De tal manera, destaca la importancia de obtener la certificación ISO 9001 para cualquier organización que aspire a operar bajo estándares de calidad que faciliten el crecimiento. Estos requisitos indican la necesidad de un compromiso firme por parte de la dirección, así como la implementación de prácticas y procedimiento estructurados para garantizar la calidad y la mejora continua en la organización.

Calidad del servicio

La calidad del servicio es una medida de como una organización entiende las necesidades de sus clientes y satisface sus expectativas. Entender como mejorar la calidad del servicio de tu producto es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización, se trata de un aspecto clave en la competitividad y sostenibilidad de cualquier empresa.

Para garantizar y mejorar la calidad del servicio, las organizaciones suelen implementar sistemas de gestión de la calidad como la ISO 9001, que proporcionan un marco de referencia para establecer procesos, procedimientos y controles que aseguren la consistencia y mejora continua en la entrega del servicio. Además, se realizan mediciones periódicas de la satisfacción del

cliente, se recopila retroalimentación y se llevan a cabo acciones correctivas y preventivas para abordar las áreas de mejora identificadas.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales utilizados en un artículo de investigación proporcionan un rol importante sobre los recursos y herramientas empleadas en el proceso de investigación. A continuación, se presentan detallado los materiales indicados:

Tabla 1. Materiales de investigación

MATERIALES
Bolígrafo
Internet
Laptop
Impresiones
Resmas de papel

Fuente: Elaboración propia

Este estudio adoptó un enfoque mixto, combinando la recopilación y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Su objetivo fue comprender y explicar cómo el control de calidad impacta en la satisfacción del cliente, evaluando diversas circunstancias. Se consideró importante evaluar las condiciones que favorecen un desempeño óptimo en el control de calidad y su impacto en la atención al cliente. Se utilizó un enfoque cuantitativo para analizar estadísticamente los datos relacionados con las variables de interés, centrándose en el porcentaje de clientes que experimentan deficiencias en el servicio.

Según (Arias, 2020), menciona que la investigación de campo recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información de la investigación de campo al señalar que esta recopila los datos directamente de la realidad y que permite una comprensión más profunda y precisa de la situación en estudio en lo que facilita una mejor decisión. Es por eso que esta investigación fue de campo porque se visitó el lugar de los hechos y se logró aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos los que dieron pauta a determinar el estado actual de la entidad objeto de estudio.

La investigación se clasifica como descriptiva, ya que se enfoca en identificar cómo la variable independiente (normativa ISO 9001:2015) afecta la variable dependiente (gestión de calidad) mediante la descripción detallada de los datos y el desarrollo de la investigación en la entidad bajo estudio. Se aplicó el método descriptivo para comprender, identificar y detallar los fenómenos relacionados con los sistemas de gestión de calidad. Además, se considera exploratoria, dado que aborda un problema que no está claramente definido y se llevó a cabo con el propósito de obtener una comprensión más profunda del mismo. El diseño de esta investigación es no experimental, ya que se llevó a cabo sin la manipulación deliberada de variables. Se observó el problema tal como se presenta en su contexto natural. Además, fue transversal, ya que mediante la recolección de datos se describieron las variables y se analizó su influencia en un momento específico del tiempo.

Para recopilar la información necesaria para esta investigación, se emplearon varias técnicas. Se utilizó una encuesta estructurada dirigida al personal seleccionado como parte de la población de PORTOAGUAS EP. Esta encuesta consistió en preguntas cerradas para obtener datos específicos. Además, se llevó a cabo un análisis documental para recopilar información bibliográfica y documental relevante para el desarrollo de la investigación. Se realizó una lista de verificación dirigida al gerente para conocer la situación actual de la calidad del servicio de la entidad.

La población general de la empresa PORTOAGUAS EP está compuesta por 480 funcionarios, quienes tienen conocimiento sobre los procesos de producción de la entidad debido a sus actividades laborales. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula de muestreo para estudios descriptivos en poblaciones finitas. La fórmula utilizada fue:

$$n = \frac{N (P \times Q)}{N (E)^2 + (P \times Q)}$$

Donde:

N= Población o Universo, conjunto de elementos.

n: Tamaño de la muestra, subconjuntos de la población.

P= Proporción de la población en la cual se estima que existe una adecuada presencia, de las variables en estudio, equivalente al 50%.

Q= Proporción de una población en la cual se estima que existe una inadecuada presencia de las variables, equivalentes al otro 50%.

E= Error que se acepta para las muestras, el cual se ha fijado entre el 5%.

Datos:

$$n = \frac{680 (50 \times 50)}{680 (5)^2 + (50 \times 50)}$$

$$n = \frac{680 (2500)}{12000 + 2500}$$

$$n = \frac{1.700.000}{14.5000}$$

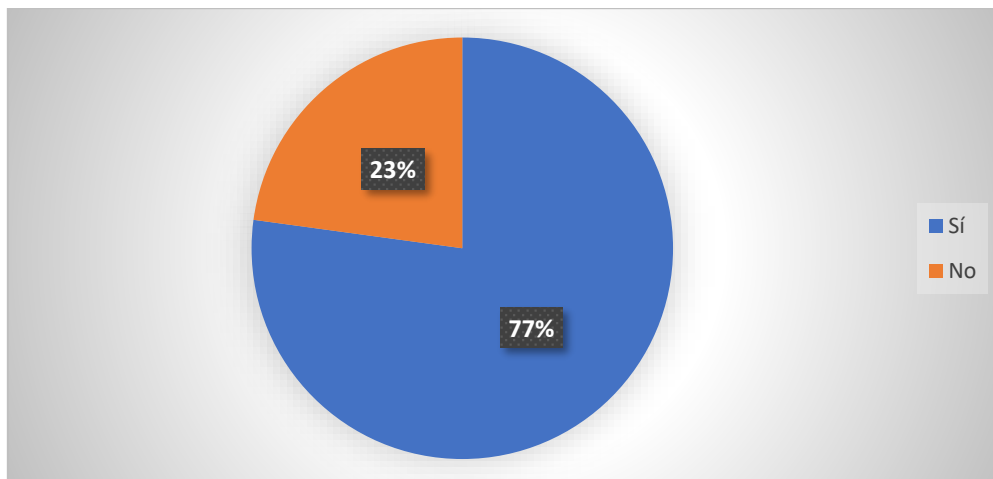
$$n = 117.24 = 117.$$

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Aplicación de la encuesta a los empleados seleccionados de PORTOAGUAS EP

Encuesta aplicada al personal que labora en la empresa PORTOAGUAS EP de la ciudad de Portoviejo.

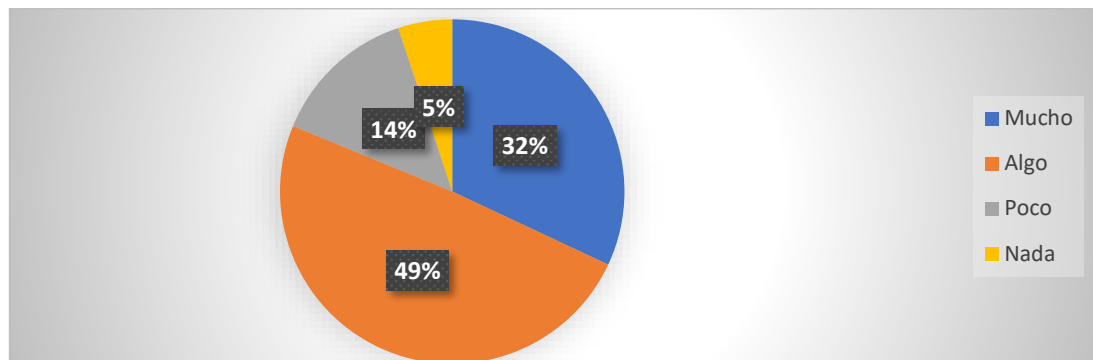
Figura 1. ¿Conoce usted sobre el sistema de gestión de calidad?



Fuente: Elaboración propia.

La población encuestada de la empresa PORTOAGUAS EP es de 117 muestra que la mayoría de los encuestado el 77% conoce sobre el sistema de gestión de la calidad. Esto es un indicador positivo del nivel de conocimiento de los empleados sobre la normativa ISO 9001:2015 de la gestión de la calidad y con un 23% de los trabajadores no conoce el sistema de gestión de la calidad, esto representa un área de oportunidad para la empresa en cuanto a la capacitación y sensibilidad del personal sobre la importancia de la calidad.

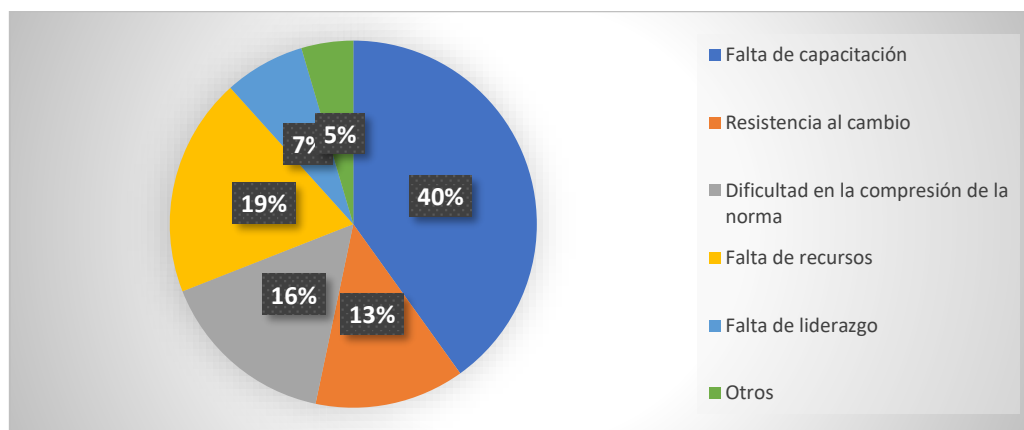
Figura 2. ¿La implementación de la norma ISO 9001:1015 ha mejorado la comunicación interna en PORTOAGUAS EP?



Fuente: Elaboración propia

Según los datos de la tabla 5. Un total de 43 trabajadores, que representa el 32%, indicaron que la mejora fue “mucho”. Además, el 49% de los encuestados reportaron una mejora “algo”, mientras que el 14% señaló una mejora “poco”. Solo el 5% indico que la implementación de la norma no había mejorado la comunicación interna en absoluto. Eso quiere decir que existe un 68% que no están de acuerdo que existe buena comunicación interna en la dicha empresa. En total 117 trabajadores participaron en la encuesta.

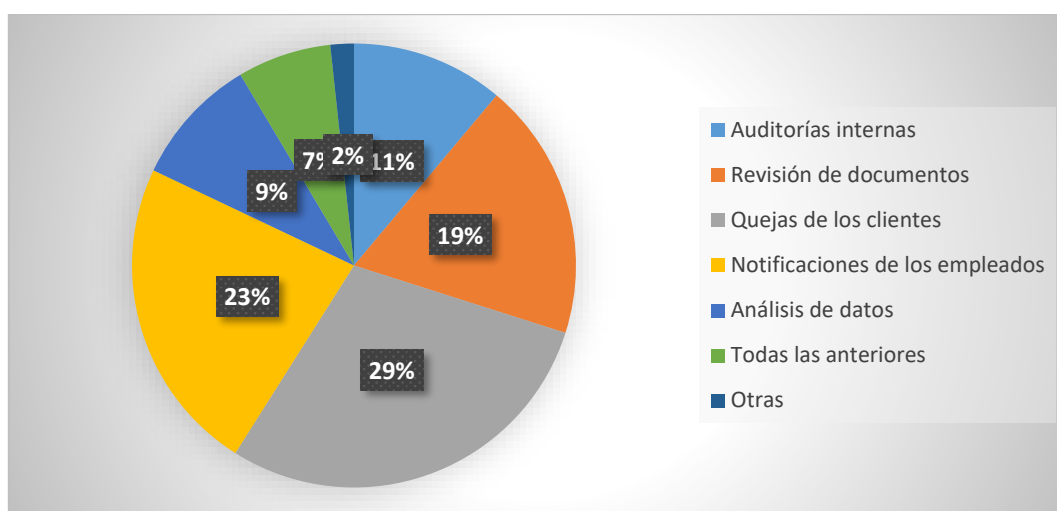
Figura 3. ¿Cuáles son las principales dificultades que ha enfrentado con la implementación de la norma ISO 9001:2015?



Fuente: Elaboración propia

El análisis revela que las 117 respuestas analizadas, la falta de capacitación es la dificultad más frecuente, mencionada por el 40% de los encuestados. le siguen la falta de recursos con un 19%, la dificultad en la comprensión de la norma un 16% y la resistencia al cambio el 13%. Por lo tanto, la falta de liderazgo representa el 7% de las respuestas, mientras que un pequeño porcentaje del 5% menciona otros. Estos resaltan la necesidad de abordar estos desafíos para garantizar una implementación exitosa de la norma ISO 9001:2015.

Figura 3. ¿Qué medidas se toman para identificar y corregir las no conformidades en el sistema de gestión de la calidad?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico anterior revela que las quejas de los clientes es la medida principal utilizada por las empresas para identificar no conformidades en un sistema de gestión de la calidad, representando un 29% de las respuestas. Además, se destaca la importancia de la revisión de documento con un 19% y la auditoría interna con 11% como medidas significativas en este proceso. Sin embargo, se observa una menor frecuencia en el uso de notificaciones de empleados con un 23% y el análisis de datos con un 9% para identificar estas no conformidades y con un 7% respondieron que todas las anteriores. La mayoría de las empresas emplean una combinación de estas medidas para abordar eficazmente las no conformidades en su sistema de gestión de la calidad. Finalmente, se resalta la necesidad de que las empresas revisen y actualicen periódicamente estas medidas para asegurar su eficiencia continua en la identificación y corrección de no conformidades.

Discusión

En esta investigación la población estuvo compuesta por 480 funcionarios que conforman la planta de la empresa PORTOAGUAS EP, quienes son los que por sus actividades conocen sobre los procesos de producción que se llevan a cabo dentro de la entidad. El tamaño de la muestra comprende de 117 personas, ya que se aplicó la fórmula de muestreo para calcular estudios descriptivos para una población.

La gestión de calidad es un aspecto fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, especialmente en aquellas dedicadas al suministro de servicios esenciales como el agua potable. En este contexto, la empresa PORTOAGUAS EP se enfrenta a la tarea de garantizar la calidad y accesibilidad de sus servicios, cumpliendo con estándares internacionales y las expectativas de sus usuarios. La presente investigación tiene como objetivo analizar las conformidades en el sistema de gestión de la calidad la empresa PORTOAGUAS EP.

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la empresa PORTOAGUAS EP reveló una serie de hallazgos significativos sobre el conocimiento y efectos del sistema de gestión de la calidad dentro de la organización.

Según el autor (Gonzales, 2019), en las organizaciones debe determinar el conocimiento para llevar a cabo sus procesos y garantizar la adecuación de sus procesos y servicios, este conocimiento debe ser preservado y estar disponible según sea necesario. Así mismo el conocimiento del sistema de gestión de la calidad casado en la norma ISO 9001:2015 es esencial para certificar la conformidad de los requisitos legales y regulatoria aplicables.

En primer lugar, el análisis revela un nivel significativo de conocimiento sobre el sistema de gestión de calidad entre los empleados de la empresa, con un 77% declarando estar familiarizados con la normativa ISO 9001:2015. Sin embargo, el 23% restante indica una oportunidad de mejora en términos de capacitación y sensibilización del personal sobre la importancia de la calidad en sus operaciones. En cuanto a los beneficios observados con la implementación de la norma ISO 9001:2015, se identifican varios desafíos, como la falta de

capacitación, recursos y comprensión de la norma, así como la resistencia al cambio. Estos resultados subrayan la importancia de abordar estos desafíos para garantizar una implementación exitosa y aprovechar al máximo los beneficios potenciales de la norma.

Finalmente, en cuanto a las medidas tomadas para identificar y corregir no conformidades en el sistema de gestión de calidad, se destaca la importancia de las quejas de los clientes, la revisión de documentos y la auditoría interna. Sin embargo, también se señala la necesidad de mejorar la participación de los empleados y el análisis de datos en este proceso para garantizar una identificación y corrección eficaz de las no conformidades.

LISTA DE VERIFICACION A LA EMPRESA PORTOAGUAS EP DEL CANTÓN PORTOVIEJO

LISTA DE VERIFICACIÓN					
Objetivo: Verificación del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad del servicio del agua potable con la norma ISO 9001:2015					
Estándar: ISO 9001:2015		Manual: Manual de calidad		Persona encuestada: Abg. Julio Eche Macias	
Nº	Preguntas	Cumple	No cumple	N/ A	Observación
1	¿Existe un manual relacionado al sistema de gestión de la calidad al servicio?	X			
2	¿Existe personal suficiente para el proceso de recepción del agua potable?	X			
3	¿Se realiza inspección y control de calidad del agua potable al momento de la recepción?	X			
4	¿El realiza la limpieza frecuente de los contenedores de agua potable?	X			
5	¿Se utiliza un equipo adecuado y calibrado para		X		

	la medición de los parámetros fisicoquímicos del agua potable?				
6	¿Se toman medidas correctivas en caso de que el agua potable no cumpla con los requisitos de calidad?	X			
7	¿Se revisa y actualiza periódicamente el manual de calidad y los procedimientos relacionados con la recepción del agua potable?		X		
8	¿Se mantiene una comunicación efectiva con los clientes sobre la calidad del agua potable?	X			
9	¿Se realizan auditoría interna para verificar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad del servicio del agua potable?		X		

Análisis e interpretación

El análisis en base a la lista de verificación revela algunos puntos críticos que podrían afectar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad del servicio del agua potable según la norma ISO 9001:2015. Principalmente se indicó que no se utiliza un equipo adecuado y calibrado para la medición de los parámetros fisicoquímicos del agua potable, este hallazgo indica una posible deficiencia en la precisión de las mediciones de calidad del agua que podría resultar en mediciones inexactas, lo que podría afectar la calidad del agua proporcionada a los clientes. Por otra parte, muestra la falta de revisión y actualización periódica del manual de calidad y los procedimientos relacionados puede llevar a la obsolescencia de la información y los procesos. Esto podría resultar en la aplicación de prácticas desactualizadas o ineficientes que no cumplen con los

estándares de calidad requeridos. Además, se indicó la ausencia de auditorías internas limita la capacidad de la organización para identificar y corregir posibles no conformidades o áreas de mejora en su sistema de gestión de la calidad. Sin una evaluación interna regular, existe el riesgo de que los problemas no se detecten ni se aborden de manera oportuna.

Estos puntos negativos representan áreas críticas que requieren atención inmediata por parte de la organización para garantizar el cumplimiento continuo de los estándares de calidad y el mantenimiento de la satisfacción del cliente. La implementación de medidas correctivas y acciones preventivas en estas áreas puede ayudar a mejorar el desempeño general del sistema de gestión de la calidad del servicio del agua potable.

4. CONCLUSIONES

La implementación del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial ha demostrado tener un impacto positivo significativo en la productividad, la estandarización de proceso y la satisfacción del cliente. Esta normativa, reconocida internacionalmente, no solo mejora de calidad de los productos y servicios, sino también genera confianza con los clientes y proveedores, favoreciendo el comercio internacional.

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la empresa PORTOAGUAS EP revela un nivel significativo de conocimiento sobre el sistema de gestión de calidad entre los empleados de PORTOAGUAS EP, con un 77% familiarizados con la normativa ISO 9001:2015. Aunque existe desconformidades en la entidad, como la falta de capacitación, quejas en los clientes, recursos y comprensión de la norma, así como la resistencia al cambio. Sin embargo, es importante reconocer que superar estas dificultades puede conducir a una mayor eficiencia operativa, una mejor satisfacción del cliente y una posición más alta en el mercado. A través de un compromiso continuo con la calidad y la adaptación a los cambios, las organizaciones pueden transformar estos desafíos en oportunidades para el crecimiento y la excelencia empresarial.

REFERENCIAS

- Aguilera. (2021). Ecuador emplea normas ISO para certificar gestiones de calidad. Repositorio institucional.
- Alejandro, R. (2023). Obtenido de Guía ISO 9001: Claves para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente. Recuperado de <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>
- Andreu. (2020). Entidades con la certificación ISO 9001:2015. Repositorio Institucional.
- Arias. (2020). Investigación de campo.
- Chuman. (2020). Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
- ESAN. (s.f.). Obtenido de Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad | Conexión ESAN. (s. f.). Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>
- Gonzales, H. (2019). Conocimiento de la organizacion en ISO 9001:2015. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2019/05/06/iso-9001-conocimientos-de-la-organizacion/>
- Hernández, L. (2023). Obtenido de Requisitos para obtener la certificación ISO 9001 2015. Recuperado de <https://softgrade.mx/requisitos-iso-9001/>
- ISO. (s.f.). Obtenido de ISO 9001:2015. (2015, 1 septiembre). Recuperado de <https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/20/62085.html>
- Koneggiu. (2020). Ecuador emplea norma ISO para certificar gestiones de calidad. Obtenido de Ecuador emplea normas ISO para certificar gestiones de calidad: <https://koneggiu.com.ec/blogiso/blog-calidad/ecuador-emplea-normas-iso-para-certificar-gestiones-de-calidad>.
- Merinas,A. (2024). Obtenido de Aspectos a considerar para la implementación de un SGC - ISO 9001:2015. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2024/02/aspectos-a-considerar-para-la-implementacion-de-un-sgc/#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20exitosa%20de%20un,es,estrategia%20glo>
- Moya, D.P. (2021). Obtenido de Recuperado de https://www.gestionar-facil.com/conformidad-en-la-calidad/#google_vignette
- Prisma. (2023). Obtenido de Beneficios de implantar ISO 9001 2015 y conocer su legislación. Recuperado de <https://www.eurofins->

environment.es/es/beneficios-de-implantar-iso-9001-2015-y-conocer-su-legislacion/#:~:text=Aquellas%20empresas%20que%20se%20certif

Toro, R. (2024). Obtenido de ¿Qué es la gestión de la calidad y como nos ayuda?
Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Torres, I. (2023). Obtenido de ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?
MEGA GUÍA. Recuperado de <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>