UNIVERSIDAD DE OTAVALO

CARRERA DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y FINANZAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL OBSERVATORIO DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIÓN EXTRANJERA PARA LA UNIVERSIDAD OTAVALO

TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR Y FINANZAS

YOLANDA MARICELA ANGULO RUIZ

ERIKA STEFANIA CORAL VÁSQUEZ

TUTOR: Msc. LLOVANI SOTOMAYOR

Otavalo, septiembre, 2019

DECLARACIÓN

Nosotras, YOLANDA MARICELA ANGULO RUIZ y ERIKA STEFANIA CORAL VÁSQUEZ, declaramos que este trabajo es de nuestra total autoría, que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional. La Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

_____

YOLANDA MARICELA ANGULO RUIZ

C. I. 100406149-3

_____

ERIKA STEFANIA CORAL VÁSQUEZ

C. I. 175360157-2

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el proyecto de investigación titulado Manual Del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo, bajo mi dirección y supervisión, constituye el trabajo de titulación para aspirar al título de Ingeniería en Comercio Exterior y Finanzas de las estudiantes YOLANDA MARICELA ANGULO RUIZ y ERIKA STEFANIA CORAL VÁSQUEZ, y cumple con las condiciones requeridas por el Reglamento de Trabajos de Titulación (Arts. 16 y 25).

_____

Msc. Edgar Llovani Sotomayor

C.I.170738253-5

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, a mi padre y hermanos, por su sacrificio y esfuerzo de haberme ayudado incondicionalmente a la culminación de mi carrea quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera en adelante y sea perseverante para que cumpla con mis ideales.

Gracias a mis amigos quienes estuvieron pendientes y sobre todo animándome en los buenos y malos momentos a seguir con paso firme hacia el éxito.

YOLANDA MARICELA ANGULO RUIZ

Mi tesis la dedico con todo mi amor, en primer lugar, a Dios, quien fue el que encamino mi vida a esta carrera y me ha permitido culminarla con éxito. A mi madre de corazón Rosita Visarrea, mi tía Aida Barrera, a quien me dio la vida mi madre Vitalina Vásquez, por su sacrificio, esfuerzo, por creer en mi capacidad y acompañarme en este largo camino. A mi hermana Maria Yumbla quien es mi motivadora y me da fuerzas para salir adelante y a mi compañero de vida Fernando por su confianza, dedicación y paciencia.

En fin, a quienes han sido motivo de inspiración para continuar con mi carrera, aunque no esté físicamente conmigo, mi tía Olguita Rojas siempre la recuerdo y a todos aquellos que han sido parte de este logro.

ERIKA STEFANIA CORAL VÁSQUEZ

AGRADECIMIENTOS

Mil gracias a Dios por permitir que todos mis sueños se hagan realidad, a mis amados padres que nunca se rindieron conmigo sin embargo se preocuparon más por mi diariamente que a pesar de nuestra lejanía me hicieron sentir su amor de padres de tal manera que yo me sintiera segura y protegida. Gracias, hermanos especialmente a Freddy Angulo, por su apoyo hacia a mí no solo en lo personal sino también emocional animándome a seguir en adelante, Gracias querida familia.

A mis amigos y otras personas muy especiales que llegaron hacer muy importantes en mi vida gracias por sus sabios consejos y sus ánimos que depositaban en mí y me hicieron reír cuando más lo necesitaba.

Finalmente, a la Universidad por convertirme en una profesional con grandes sueños, a mis queridos maestros infinitamente gracias por su paciencia y sus grandes conocimientos impartidos en cada uno de nosotros sus estudiantes. Al Msc.Llovani Sotomayor por ser nuestro tutor de tesis y por ende guiarnos en el desarrollo del proyecto y la pronta culminación. Dr. Jesús González gracias porque desde el principio confió en mí y me ayudo siempre en todo lo que yo necesitaba lo cual me convierte en una persona muy agradecida.

Gracias a todos.

YOLANDA MARICELA ANGULO RUIZ

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a la Universidad de Otavalo por abrirme sus puertas para continuar mi instrucción profesional, a mis formadores por impartir sus conocimientos y su apoyo para seguir día a día. Especialmente al Dr. Jesús González, persona de gran sabiduría, quien me brindo la oportunidad de recurrir a su conocimiento científico, para proceder con el desarrollo de la tesis. Al Msc Llovani Sotomayor, mi tutor por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este documento.

Agradezco a Dios por haberme otorgado la posibilidad de cumplir mi sueño de superarme profesionalmente, junto con mi familia quienes han creído en mí, siendo mi figura de superación, humildad y sacrificio, enseñándome que el valor del esfuerzo brinda la satisfacción de un trabajo bien hecho. A mis madres, tías y hermana gracias por ser mi soporte y no dejarme desfallecer, ser el apoyo incondicional de tiempos difíciles, que contribuyeron a la consecución de este logro, desde el fondo de mi alma y con todo mi corazón se los agradezco.

Gracias por el apoyo, comprensión y confianza que me han concedido.

ERIKA STEFANIA CORAL VÁSQUEZ

INDICE

RESUMEN I
ABSTRACT.....II
1 MARCO TEÓRICO.....1
1.1. Antecedentes de la calidad.....2
1.1.1. Concepto calidad y calidad total.....3
1.2. Antecedentes del sistema de gestión de calidad.....4
1.2.1. Creación del sistema de gestión de calidad 5
1.2.2. Sistema de gestión de calidad 6
1.2.3. Importancia del sistema de gestión de calidad.....7
1.2.4. Norma ISO 9001:2015 7
1.2.5. Relación con otras normas de sistemas de gestión 8
1.2.6. EL CICLO PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar).....9
1.3. Principios del sistema de gestión de calidad 10
1.4. Enfoque de procesos.....11
1.4.1. Enfoque de procesos y la vinculación con el ciclo PHVA 11
1.4.2. Mapa de procesos y su estructuración.....12
1.5. Normas a nivel internacional 14
1.6. Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la Universidad de Otavalo.....15
1.6.1. Concepto de observatorio 15
1.6.2. Finalidad del observatorio 15
1.6.3. Propósitos del observatorio.....16
1.7. Conclusiones parciales del capítulo I.....19
2 CAPÍTULO II 20
2 MARCO METODOLÓGICO.....20
2.1. Enfoques de la investigación.....20
2.1.1. Enfoque cualitativo.....20
2.2. Alcance y diseño de la investigación 21
2.2.1. Diseño: investigación experimental.....21
2.2.2. Diseño: investigación exploratorio.....22
2.2.3. Diseño: investigación descriptiva 22
2.3. Tipo y metodología de la investigación 23

2.3.1. Documental 23
2.3.2. De campo 24
2.3.3. Método deductivo 24
2.3.4. Método inductivo 25
2.3.5. Método analítico-sintético 25
2.4. Entrevista 26
2.5. Confiabilidad 26
2.6. Validez 27
2.7. Conclusiones parciales del capítulo II 29
3 CAPÍTULO III 29
3 ANÁLISIS DE RESULTADOS 29
3.1. Triangulación de la información 30
3.2 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL OBSERVATORIO DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIÓN EXTRANJERA PARA LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO 32
3.3. Conclusiones parciales del capítulo III 33

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: Mapa de procesos OCEIE.....13

Tabla de Definiciones

Tabla 1: Operacionalización de variables.....17

RESUMEN

La presente investigación propone el diseño del Manual de Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad Otavalo, en el mismo que se plantea exponer los procedimientos y requisitos para la implementación del OCEIE. En este proyecto se presentan tres capítulos el marco teórico, marco metodológico y como último se desarrolla un manual.

El capítulo I trata el marco teórico en donde se plasma toda la información con respecto al sistema de gestión de calidad, la norma internacional ISO 9001:2015 así como también sus enfoques PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) ayudando a establecer el mapa de procesos y su estructuración con la finalidad de dar entendimiento a la función OCEIE para la universidad de Otavalo, En cuanto al capítulo dos, presenta las técnicas y herramientas utilizadas para la recopilación de información.

El capítulo III, especifica la política y requisitos de los procesos del SGC, los cuales ayudaran a determinar cuáles son los procedimientos de los enfoques que la norma ISO 9001:2015, tomara como referencia para dar cumplimiento a los procesos operacionales a través de obligaciones y responsabilidades, garantizando un funcionamiento eficaz del control de la organización, finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones del manual de OCEIE para la Universidad de Otavalo.

ABSTRACT

This research has a main proposal to design a Quality Management System Manual of Foreign Trade and Foreign Investment Observatory for the Otavalo University. It will be a useful tool in order to explain the procedures, requirements to implement OCEICE. Therefore, this investigation is made up of three chapters: theoretical framework, methodological framework and how the manual is developed.

Chapter I is related to theoretical framework. It is the bases about relevant data regarding to the quality management system, the international standard ISO 9001: 2015 as well as its PHVA approaches (planning, doing, verifying, acting). Thus, it helps to establish the process and its structures in order to give a clear understanding about how the OCEIE works to the University of Otavalo, Furthermore, chapter two presents techniques and tools used for collecting data. information gathering.

Chapter III, specifies the policy and requirements for QMS processes which help to determine the parameters and procedures of approaches that ISO 9001: 2015 standard takes as a reference to give compliance with operational processes through obligations and responsibilities as well as to guarantee an effective function of organizational control, finally, the conclusions and recommendations of OCEIE manual for the University of Otavalo are presented too.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata de la elaboración del Manual Del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo, el mismo que se realizara de acuerdo a la norma ISO 9001-2015 o también conocida como sistema de gestión de calidad, considerada como una norma genérica, aplicable a cualquier organización, sin importar su tipo, tamaño sector que pertenezca, sin importar la actividad que se lleve a cabo, en cierto sentido la norma cambia según las necesidades de las organizaciones que deben cumplirse con el fin de satisfacer las necesidades del cliente. La norma internacional ISO 9001:2015 aporta nuevos cambios, a través de enfoques dirigidos a la evaluación de riesgos y oportunidades y con la mejora continua.

Para su comprensión se analiza los antecedentes desde la creación de un sistema de organización en la antigua Babilonia llamándose código de Hammurabi, con la colaboración de ingenieros japoneses como Asaka, Ishikawa, Kogure, Mizuno, Moriguchi entre otros; a partir de la industrialización se define el concepto de calidad y consecuente a esto la calidad total; es necesario indicar que Keizen forja la aplicación de la mejora continua, que es el control de calidad en base a la satisfacción de los clientes, también el control de los procesos internos y proveedores externos, esto mediante la inspección del cumplimiento en tiempos de recepción y entrega, con márgenes de error que permita prever riesgos.

Se menciona la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad en organizaciones, empresas e instituciones; la legalidad que avala su ejecución y las actualizaciones que han surgido desde sus inicios; se detalla sus principios y los 7 enfoques por los que se maneja. Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de

gestión. Con el propósito de comprender cuan necesario es mantener la Calidad al momento de brindar un producto o servicio al cliente.

En la segunda parte del presente se define los enfoques de la investigación y será realizada por un enfoque cualitativo, mediante la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación; para el Alcance y diseño de la investigación se aplica un diseño de investigación, exploratoria y descriptiva que parte de la recolección de la información, el tipo y metodología de la investigación es documental y de campo esta información se selecciona de información científica y se obtiene por conocedores del tema por último el método es analítico-sintético. Posteriormente se ejecuta la entrevista previamente realizada la validación, para culminar con la triangulación de la información y en el último capítulo se presenta el diseño de la Manual Del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo.

Por lo tanto, el Sistema de Gestión de Calidad se aplicará con el fin de manejar una correcta articulación e interrelación entre las áreas que conforman el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo (OCEIE), y será la herramienta que permita manejar las crisis al momento de que un imprevisto dificulte la continuidad del trabajo investigativo, y pueda optar por una acción secundaria para culminar la tarea.

Antecedentes del sistema de gestión de calidad

El motivo del presente escrito es tomar esta investigación como tema de titulación de la Universidad Otavalo, carrera de Comercio Exterior y Finanzas. El estudio de este nace de los intereses de cómo, hoy en día para generar viabilidad en proyectos se tiende a manejar protocolos de calidad con el fin de agilizar la atención al cliente y la organización interna, en este caso la creación Manual Del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo. Con el fin de optimizar los recursos regionales y crear atención de calidad a la sociedad, se ve en la necesidad de elaborar un sistema de gestión de calidad que permita acelerar los procesos de negociación internacional.

> Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en Norma Internacional ISO 9001- 2015 son: a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (Antonio, 2015, pág. 10).

En cuanto se inquiere perfeccionar el conocimiento por medio del estudio de procesos, logrando la optimización de negociaciones internacionales y así mismo guiar a las empresas importadoras la concientización de importaciones con desarrollo sostenible para el país. Si hablamos de Sistema de gestión de calidad se la definirá como “el conjunto de acciones encaminadas a planificar organizar y controlar la función de calidad en una empresa” (Gonzalez, 2018, pág. 47).

> El sistema de gestión de calidad esta netamente direccionado a dar seguimientos personalizados según el Consejo De Participación Ciudadana Y Control Social (CPCCS). Dentro de los mecanismos y espacios de participación ciudadana en asuntos públicos, se encuentran los llamados observatorios, que adoptan como función principal la vigilancia, evaluación y control de ciertos aspectos de la vida pública que son susceptibles de ser intervenidas y/o

> solucionadas por el gobierno y/o la sociedad civil.(…) está constituido por ciudadanos u organizaciones ciudadanas que estén interesados en vigilar y acompañar el cumplimiento de una política pública a través de la realización de diagnósticos, monitoreo y seguimientos. Los mismos que deberán contar con capacidades técnicas y académicas basados en los principios de independencia, transparencia, responsabilidad y corresponsabilidad, objetividad y oportunidad (CPCCS, 2017).

En fin, el propósito de la investigación en cuestión conlleva a una serie de procesos que determinaran cual es la mejor estrategia organizacional porque "al contar con una certificación, (…) se obtiene grandes beneficios como la sistematización de operaciones, (…) mayor de confianza a nivel interno y externo y, la mejora del enfoque de la organización de cara al usuario y demás involucrados en general" (INEN, 2017). Lo cual es primordial para el funcionamiento del Observatorio de Comercio Exterior E Inversión Extranjera; Universidad Otavalo. Todo esto direccionado a la mejora de economía y ampliación de conocimientos del sector comercial en el extranjero.

Situación problemática

Este atraviesa una serie de procesos en los que se incluyen requisitos para su conformación y la implementación de una política pública la misma que se conforma por estrategias y decisiones para resolver problemas públicos. Por medio de la implementación de estas políticas públicas se soluciona la problemática de cualquier situación a la que se esté dando seguimiento, en casos de no existir políticas públicas para dar solución, el observatorio esta direccionado a crear propuestas que permitan cubrir falencias para ello es necesario determinar que recursos se utilizaran y cuál será el seguimiento que se deberá dar, de ahí nace nuestro problema.

En la actualidad se ha implementado los observatorios para dar seguimiento a procesos de diferentes áreas. En cuanto para llevar un manejo correcto se deberá desarrollar un sistema de gestión de calidad, que implique conocer la situación en la que se encuentra legalmente la conformación de estos observatorios en temas de atención al cliente, metodologías de trabajo, procesos y procedimientos, creación de

estrategias de organización a nivel interno, para ello se desarrolla el estudio de la norma ISO 9001 – 2015 que rige cumplimiento de requisitos para la conformación de los observatorios.

En la región encontramos gran variedad de productores que buscan dar a conocer sus productos a nivel internacional, lastimosamente el desconocimiento de temas comerciales han interferido en la expansión económica de los mismos, todo esto a causa de que deben contratar especialistas en temas de logística, estudio de mercado para poder comercializar a nivel internacional sus productos, el sistema de gestión de calidad permite optimizar los tiempos de atención al cliente, pero así mismo este se enfoca en mantener conocimientos actualizados en los temas relacionados.

Por lo tanto, uno de los principales problemas sociales encontrados son las lagunas del conocimiento en temas de comercio exterior y como facilitar a la comunidad seguimientos propicios en la indagación de nichos de mercado, aprovechamiento de tiempos, sobre todo en el perfeccionamiento de ideales comerciales, así como, también en generar entrada de divisas inteligentes e importaciones sustentables.

En fin, para desarrollar un observatorio se deberá estudiar cual elemento de sistemas de gestión de calidad es propicio, y será base para que la ciudadanía encuentre la confianza de recibir la atención que se brindará, ya que suele existir recelo para dar información de sus productos, implementando el sistema de gestión de calidad se controlará la eficacia y la eficiencia del observatorio y el perfeccionamiento de conocimientos. Así mismo como la agilidad en los procesos y procedimientos.

Problema científico

¿Cómo elaborar un manual del sistema de gestión de calidad que permita cumplir con los procesos y procedimientos en el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo?

Objetivos

Objetivo General

- Desarrollar un Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo.

Objetivo Específico

- Elaborar el marco teórico acorde a las necesidades de los sistemas de gestión de calidad.
- Ejecutar una metodología para el desarrollo de la propuesta investigativa referida al Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo.
- Presentar los resultados obtenidos de la investigación y validar los mismos.

HIPÓTESIS

El Sistema de Gestión de Calidad permite desarrollar las normas ISO-9001-2015 en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo, para evaluar la satisfacción del cliente mediante los procesos diseñados.

Declaración de variables

	Declaración de variables				
	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Medios de verificación
DEPENDIENTE	Sistema de Gestión de Calidad	Definiciones del (SGC)	Bases de conocimiento	1	ENTREVISTA
		Principios	Procesos para el análisis, diseño y aplicación	2	
		Técnicas	Ventaja competitiva para eficiencia de la organización	3	
		Estrategias	metodologia	4	
		Normas	ISO-9001-2015	5	
INDEPENDIENTE	Procesos legales	Proceso para la firma del acta constitutiva	Procesos para el registro de creación del observatorio	9	
				10	
		Registro y acreditación	Procesos para la obtención de la certificación	11	
	CLIENTES (Internos)	Conocimientos del área de procesos internos	Actualización de conocimientos	12	CUESTIONARIO
	CONTROL	Procesos que conforman el observatorio	Organización interna	13	

Tabla 1: Operacionalización de variables
Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo con el fin de dar cumplimiento al objetivo específico del proyecto de investigación referente al análisis de argumentos que abordará los principales fundamentos teóricos, iniciando desde los acontecimientos históricos con base a la ISO 9001:2015 o también conocido como Sistema de gestión de Calidad, seguido de los conceptos de calidad y calidad total que garantiza que el producto o servicio que se vaya a ofrecer está bien hecho y por lo tanto puede tener una mejora continua.

Así mismo se abordará la reseña sobre la creación de los sistemas de gestión de calidad y su relación con las versiones que se han venido originando, tanto en su desarrollo y evolución evidenciando las reformas que han surgido a través del tiempo. El Enfoque de procesos está vinculado a la medición de riesgos mientras que el mapa de procesos detalla los procesos internos y externos del observatorio, así mismo, cabe destacar que las normas a nivel internacional mundial son parte fundamental en cuanto en los procesos de las operaciones comerciales. Por último, la investigación que se detalla será condescendiente para la implementación del sistema de gestión de calidad. En el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera (OCEIE) para la Universidad de Otavalo**.**

1.1. Antecedentes de la calidad

> La evolución y aplicación de la calidad y calidad total nace como sistema de organización en la antigua Babilonia llamándose código de Hammurabi (1752 AC) y su revolución se desarrolla después de la segunda guerra mundial parece la industrialización a causa de esto, varios ingenieros japoneses entre ellos (Asaka, Ishikawa, Kogure, Mizuno , Moriguchi entre otros), realizan un estudio de control estadístico de calidad en base a los estudios de Shewhart, en base a los conocimientos adquiridos por su pupilo, se realizan cursos de formación para directivos con el Profesor Edward Deming quien ganó el premio a la calidad el cual fue denominado con su mismo homónimo. Al ver la resistencia de sus directivos se produce un colapso de los sistemas de trabajo y el enfoque de la calidad ligado a los sistemas productivos fallan y la JUSE (Japanese Union of Scentist and Engineers) invita al Dr. Juran para impartir un ciclo de conferencias dirigidas a los directivos, la temática se basó en su papel como apoyo al proceso de control de calidad y aquí nació la Calidad Total aunque fue el profesor Feigenbaum quien introdujo el concepto e incluyo el control de calidad a los clientes y proveedores externos, y consiguiente se planteó el objetivo de la mejora continua (Keizen), en los años 60 Japón realiza campañas de promoción de la calidad, en los 70 se caracterizan por la aplicación de técnicas e instrumentos de calidad y en los 80 nace la revolución de la calidad en occidente. (González, Mera, & Lacoba, 2007, pág. 3)

La evolución de la calidad y la calidad total nace gracias a las exigencias que se han ido dando mediante las evoluciones que han transcurrido en el tiempo hasta el día de hoy, todo comienza luego de la segunda guerra mundial donde aparece la industrialización y los grandes ingenieros japoneses que realizan el primer estudio de control estadístico de calidad en las industrias haciendo referencia a mano de obra, materia prima, maquinas, entre otros, en decir que en aquel tiempo el enfoque de la calidad estaba ligado a los sistemas productivos dando como comienzo a la calidad total donde se dio a conocer conceptos a clientes y proveedores externos y así es como se planteó más en adelante el objetivo de la mejora continua dando paso a los

años 60, 70 y 80 a campañas de promoción de calidad y su aplicación, finalmente su evolución de la calidad en el Occidente.

1.1.1 . Concepto calidad y calidad total

La se ve involucrado en un bien o servicio porque garantiza que está bien hecho porque está cumpliendo con todos los requisitos que este requiere, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

> Esto se refiere a que, la calidad es un conjunto de propiedades que posee un producto o servicio que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para para el fabricante como para el cliente. (Enrique, 2011, pág. 9)

La calidad está ligado a características que debe cumplir un producto o servicio con la finalidad de cumplir con los requisitos de los clientes u otras partes interesadas garantizando que el producto o servicio está bien hecho y así tener una continuidad, mientras que la calidad total está vinculada al mejoramiento y a la evolución en la organización para llegar a la excelencia mediante la optimización y mejora continua siempre y cuando se lleve un total compromiso de trabajo en equipo de forma que el trabajador se involucre con el cliente con el fin que haya una interacción positiva.

En cuanto a concepto de calidad se define de la siguiente manera. “La calidad sólo puede definirse en función del sujeto”, con ello el autor formula la siguiente interrogante “¿Quién juzga la calidad?” (Deming, 1989, pág. 132). Según Deming calidad define como una necesidad futura en los clientes u otros interesados en tiempos medibles ya que solo así un producto o servicio puede ser diseñado o fabricado para dar satisfacción a un precio razonable que el cliente pagara, es por ello que Deming plantea la siguiente interrogante: “¿Quién juzga la calidad?, primero se enfoca en el liderazgo en la alta dirección asociados entre los clientes y proveedores y la mejora continua en procesos de manufactura y servicios entonces quiere decir que los únicos que juzgan la calidad son los clientes ya que ellos evalúan el producto o servicio que ofrece una entidad mediante el uso y durabilidad porque una calidad

alta lleva a una mejor productividad, también el cliente puede juzgar cuando la calidad es mala es decir cuando hay inconsistencia en el comportamiento humano en los servicios que inquieta a los clientes y provoca una mala reputación en la organización lo cual no permite una mejora continua.

Adicionalmente es necesario analizar conceptos que hoy en día siguen vigentes y que nos permiten comprender la conceptualización de Calidad Total. Álvarez (2001) afirma. “Que es una forma de trabajar donde los esfuerzos de los integrantes de una organización se orientan para lograr una mejora continua, garantizando que los productos y servicios, (…). En cierto sentido estén cumpliendo las expectativas de los consumidores” (p.11).Para lograr una calidad total este necesita que los trabajadore de una entidad esten encaminados hacia la mejora continua garantizando que los productos y servicios esten bien hechos y por lo tanto cumplan con las exigencias y espectativas de los clientes, para que el proceso sea continuo debe existir un cambio organizacional controlado y planeado hacia una nueva cultura de la calidad total es decir que haya una intereaccion de trabajador y cliente donde se exponga todas las habilidades en funcion del producto o servicio que este ofreciendo con la finalidad que haya una continuidad de la organización.

1.2. Antecedentes del sistema de gestión de calidad

> La historia de la humanidad está relacionada estrechamente con la calidad es de la antigüedad. Durante la Edad Media surgen mercados con base al prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación respecto a la calidad de su producto, así mismo, con la llegada de la Era industrial la situación respecto a la calidad cambio, trayendo consigo el sistema de fábricas con un trabajo en serie y con ello la especialización del trabajo unido al espíritu de la mejora de la calidad de los productos. (Cortés, 2017, pág. 3)

El sistema de gestión de calidad nace cuando surgen mercados que requieren el registro de calidad y sintieron la necesidad de poner marcas a sus bienes y servicios desarrollando así el interés de tener un buen estatus respecto a la calidad en su

producto y con ello a tener una continuidad ya que solamente se recogía datos de control de calidad , de otra forma los sistemas de gestión de calidad fueron acoplándose dependiendo del giro de negocio de la organización la cuales al pasar el tipo ya fueron parte del sistema de gestión de calidad y tuvieron paso a la mejora continua de una manera ordenada y sistemática con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

1.2.1. Creación del sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad ha tenido una evolución sorprendente durante los últimos años convirtiéndose en la única norma internacional de calificar un producto o servicio que este bien hecho.

> Para la implementación de los sistemas de gestión de calidad se efectuaron normas las mismas que fueron creadas hace más de 25 años y datan de año 1987 y nadie pone en duda que la norma ISO 9001 es el estándar de referencia para los sistemas de aseguramiento y gestión de calidad (…) la revisión del año 2015 ha aterrizado con numerosos cambios en el enfoque, la estructura, los requisitos e incluso en los términos y definiciones lo que la convierte en la más significativa. (Lemos, 2016, pág. s/p)

El sistema de gestión de calidad ha tenido diferentes cambios desde hace más de 25 años y este ha venido certificando diferentes entidades u organizaciones de todo el mundo luego de sentir la necesidad de tener servicios y productos de excelente calidad el sistema de gestión de calidad finalmente en el 2015 fue publicada la versión de la norma internacional ISO 9001-2015, convirtiéndose en el modelo de gestión más popular obteniendo el paso de certificaciones en todo el mundo aun así haciendo cumplir sus exigencias por los cambios que aporto esta nueva edición, cambios en estructura, enfoques, requisitos en términos y conceptos todo esto con la finalidad te tener una continuidad y por ello a la satisfacción del cliente.

1.2.2. Sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad está basado en el cumplimiento de la capacidad para cumplir los requisitos de calidad con el fin de mejorar la organización. “Esto significa que, es un sistema que dirige y controla una organización con respecto a la calidad” (Cortés, 2017, pág. 52). El sistema de gestión de calidad es el encargado de planificar, controlar y mejorar actividades de una entidad a través del cumplimiento de políticas y requisitos que debe cumplir un bien o servicio con altos estándares de calidad que vaya encaminado a la satisfacción del cliente y por en ende a la mejora continua, una vez que la organización haya planificado su misión es mantener y asegurar la satisfacción del cliente u otros interesados, luego de haberse enfocado en la toma de decisiones siempre y cuando estas sean beneficiosas para el proveedor.

El trabajo en equipo ayuda a que las organizaciones obtengan un resultado eficiente lo cual les permita lograr ventajas competitivas.

> Es una interacción entre el trabajador y el cliente esto significa que, es una forma de trabajar, mediante el cual se asegura la satisfacción del cliente. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. (Yáñez, 2008, pág. 1)

Existen empresas u organizaciones de todo el mundo que gestionan y administran todos sus procesos mediante el sistema de gestión de calidad lo cual sus integrantes están direccionados a trabajar en equipo y tener buenas relaciones laborales y de comunicación con la finalidad de optimizar los recursos y ser más eficientes todo esto se logra a través de una planificación debido a que este ayuda a controlar y organizar los procesos operativos permitiendo tener ventajas positivas dentro de la organización sin importar el giro de la actividad que se dedique.

1.2.3. Importancia del sistema de gestión de calidad

Los beneficios que tiene la implementación de un sistema gestión de calidad es la mejora continua de la calidad de los productos y servicios.

> Es importante poseer una atención oportuna a los usuarios, asegurando los objetivos en apego a las leyes y normas vigentes, reconocimiento de la importancia de sus procesos, integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos, adquisición de insumos acorde con las necesidades, delimitación de funciones del personal, mejor comunicación, moral, y satisfacción en el trabajo, ventaja competitiva y aumento en las oportunidades de ventas. (Yáñez, 2008, pág. 1)

El beneficio del sistema de gestión de calidad se puede decir que son múltiples en una entidad u organización sin importar cuál sea el giro de su negocio, este se encarga de controlar y sistematizar operaciones que suelen ayudar a innovar para ser más eficientes en sus actividades con un excelente trabajo en equipo y la adecuada comunicación entre los colaboradores. El sistema de gestión de calidad también ayuda hacer cumplir de la manera más adecuada las normas y políticas establecidas permitiendo una mejora continua para que los clientes o personas interesadas se sientan satisfechos.

El sistema de gestión de calidad. “se define por ser un conjunto de acciones encaminadas a planificar organizar y controlar la función de calidad en una empresa” (Gonzalez, 2018, pág. 47). Esto permite mantener a las organizaciones o instituciones tener un orden estructurado de sus funciones con el fin de mantener una fluidez interna y externa de cada proceso que conlleva a brindar en este caso un servicio.

1.2.4. Norma ISO 9001:2015

El sistema de gestión de calidad describe todos los requisitos que deben satisfacer una organización. Así es considerada una norma genérica, aplicable a cualquier organización, sin importar su tipo, tamaño sector que pertenezca sin importar la actividad que lleve a cabo, en cierto sentido la norma cambia según las necesidades de las organizaciones (López, 2016, pág. 50).La norma internacional ISO 9001:2015

aporta nuevos cambios en lo que se refiere a requisitos que deben cumplirse este está alineada a satisfacer las necesidades del cliente todo esto a través de enfoques dirigidos a la evaluación de riesgos y oportunidades y por ende finalizar con la implantación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 con la mejora continua .

1.2.5. Relación con otras normas de sistemas de gestión

El sistema de gestión de calidad esta relaciona con otras normas internacionales referente a conceptos y requisitos que requiera cada norma.

> Se debe tomar en cuenta que la Norma ISO 9001:2015 en relación con las otras de aspecto normativo básico para los sistemas de gestión de la calidad: la ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario: ayuda al usuario a comprender los conceptos, principios y el vocabulario el objetivo es facilitar la implementación de este. La afinidad a los siete principios se incluye una “declaración” que describe cada uno, una “base racional” define por qué la organización debería implementar este sistema, los “beneficios clave”, y las “acciones posibles”. (Martínez, 2015, pág. 21)

La norma ISO 9001:2015, está relacionada con un marco normativo para los sistemas de gestión de calidad que deben cumplir con los requisitos que sean necesarios y los productos o servicios tengan una certificación digna de que está bien hecho, mientras que la norma 9000 de sistema de gestión de calidad también realiza fundamentos sobre conceptos y principios basándose en objetivos que faciliten la implementación y por ende la organización tenga una continuidad.

La norma internacional ISO también posee enfoques de procesos que permite que las entidades u organizaciones las utilicen como es en este caso el PHVA.

> Esta Norma Internacional también aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus Normas Internacionales para sistemas de gestión, esta Norma Internacional permite a una organización

> utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión. Esta Norma Internacional se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 como sigue: – ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional. – ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional. (Martínez, 2015, pág. 20)

El enfoque PHVA que hace referencia a planificar, Hacer, verificar y actuar es utilizado en diferentes organizaciones alineado siempre a una mejora continua con un alto nivel de competencia para poder desarrollarse a más de eso tiene un alto grado de eficiencia ya que reduce costos, optimiza la productividad y logra una mejora en productividad en las organizaciones, es por ello que al momento de planificar establece objetivos medibles e identifica procesos necesarios para lograr los resultados dependiendo de las políticas de la organización siguiendo en escala verifica los cambios y mide la actividad finalmente actúa y si es necesario corrige en lo que no esté de acuerdo siendo así este enfoque está orientado a que las organizaciones vayan más allá de los requisitos que exige la norma ISO 9001:2015 y la ISO 9004.

1.2.6 . EL CICLO PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)

Este ciclo es muy importante debido a que ayuda a la verificación y análisis de procesos de la situación actual para proseguir a la planeación y finalmente a la actuación.

> Esto significa que, el ciclo PHVA es muy similar al ciclo Deming. Las cuatro palabras, Planear, Hacer, Verificar, Actuar, describen muy bien las etapas y se exponen de una manera más explícita como es primeramente el Planear: Se encarga de determinar las metas y métodos para alcanzar esas metas, por consiguiente, Hacer: Se refiere a educar a los empleados y poner en práctica el cambio, mientras que, Verificar: Ayuda a verificar los efectos de cambio. ¿Se

han alcanzado las metas?, y de no ser así volver a la etapa planear, finalmente tenemos Actuar: Cuya función es emprender la acción apropiada para institucionalizar el cambio. (Sarv, 1997, pág. 95)

El ciclo de PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), es útil en la aplicación de los procesos porque cuenta con beneficios que proporciona la ruta más fácil para llegar a una solución efectiva, mediante los cuatro pasos que se encargaran de planear, hacer, verificar y actuar, asegurando a la organización resolver los problemas encontrados durante los ciclos para finalmente tomar decisiones y acciones pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos y conservarlos para luego no caer en los antiguos hábitos y perder todo lo que se ha ganado, permitiendo así la mejora continua de dicha organización.

1.3. Principios del sistema de gestión de calidad

Los principios del sistema de gestión de calidad están enfocados a los clientes ya que ellos son los únicos que juzgan a la calidad.

El principio de enfoque al cliente conduce a Investigar y comprender las necesidades y las expectativas del cliente, Liderazgo considerar las necesidades de todas las partes interesadas, define una visión clara del futuro de la organización y establecer metas y objetivos desafiantes, Compromiso del Personal toma de conciencia acerca de la importancia del trabajo de cada persona y su repercusión en la organización, Enfoque a procesos logran con mayor eficacia y eficiencia las actividades y se gestionan como procesos interrelacionados y coherentes, Mejora Continua Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua, Toma de decisiones basada en la evidencia Analizar los datos y la información empleando métodos válidos asegurando que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables, Gestión de las relaciones Identificación y selección de los proveedores. (González H. , 2013, pág. 4)

Los principios están enfocados a los procesos que realizan las entidades u organizaciones que ordenan sus procesos para seguir y satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el liderazgo considera las necesidades de las partes

interesadas definiendo una visión clara del futuro planteándose así metas y objetivos enfocando a los procesos a tener una circulación clara y precisa de información llamado trabajo en equipo con la finalidad de tener un resultado positivo y por ende la mejora continua por medio de capacitaciones y conferencias para luego tomar decisiones que sean beneficiosas para la organización utilizando métodos que ayuden a identificar una correcta selección de proveedores y clientes.

1.4. Enfoque de procesos

1.4.1. Enfoque de procesos y la vinculación con el ciclo PHVA

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

> El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan. (Martínez, 2015, pág. 10)

El enfoque de procesos permite a un entidad u organización planificar, hacer, verificar y actuar asegurándose de tener una mejora continua e ir más allá de los requerimientos que exige la norma internacional ISO 9001:2015 permitiendo mejoras a corto plazo y reduciendo los costos de fabricación, así como también la prestación de servicios con la finalidad de incrementar la productividad y enfocar a la organización hacia la competitividad, sin olvidar de volver a procesos repetitivos , es por ello que se maneja los enfoques PHVA con el fin de obtener mejoras vinculadas a la productividad de una organización.

1.4.2. Mapa de procesos y su estructuración

La secuencia a este es el desarrollo de la implantación del sistema de gestión de calidad es la elaboración de un mapa de procesos. “Esto significa que, es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior” (AITECO Consultores, SL., 2018). Este nos permite identificar desde todos los puntos de vista el entorno y las áreas externas e internas se designan áreas primordiales en su primera fase se cuenta con los procesos estratégicos que se encuentran vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, a largo plazo, así como también las obligaciones y responsabilidades de los procesos operativos del mapa de procesos y por ello deben tener una buena comunicación que sean capaces de interactuar entre sí con la finalidad de obtener buenos resultados.

El mapa de procesos se refiere fundamentalmente a todos los procesos de planificación y los que se considere que están ligados a los factores clave y estratégicos, los procesos estratégicos guían a los operativos, mediante las pautas de gestión o estratégicas, y los procesos de apoyo le ayudan a su desarrollo.

> En la fase dos entran los procesos operativos, ligados de forma directa con la realización del producto o servicio, hablamos de procesos en línea. Y por último la fase tres que intervienen los Procesos de soporte Como aquellos procesos que ofrecen soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a todos los procesos que están relacionados con los recursos utilizados y las mediciones realizadas. Una de las características de los procesos de apoyo son los que pueden ser fácilmente contratados, o sea que la empresa no se resiente en el momento en el que se toma la decisión de externalizar alguna de las actividades que se desarrollan en los procesos de apoyo. (ISOTools, 2016)

El mapa de proceso se compone por diferentes partes los procesos operativos, procesos, estratégicos y de apoyo en la cual todos estos procesos deben estar ligados entre sí y tener una comunicación de todas las actividades que realicen y todos deben

cumplir un rol fundamental que son las funciones y responsabilidades que deben cumplir cada uno de ellos, no debe permitirse errores ya que esto no permitirá un buen manejo de información dentro de la articulación de mapa de procesos, aunque el proceso de apoyo es el que se encarga de verificar que todas las actividades o estrategias sean positivas en caso que no lo sean debe volverse desde el principio a realizarse un nuevo objetivo de planeación.

Mapa de procesos del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo.

Ilustración 1: Mapa de procesos OCEIE
Fuente: Dr.C: Jesús F González Alonso

Para la elaboración del mapa de procesos se tomará como referencia la esquematización de los diferentes procesos lo cual nos permitirá diseñar los procesos faltantes en el cual se proponen las siguientes etapas:

> Se conforma un equipo de trabajo con diferentes áreas para analizar, diseñar y elaborar el mapa de procesos, así mismo se identifica los procesos actuales de la entidad considerando el concepto de procesos claves del éxito en el cual se identifican los procesos requeridos para implementar el SGC según el estándar de calidad seleccionado por la entidad ya que los procesos actuales

> confrontaran con los requeridos por la entidad para implementar el estándar seleccionado y los claves, sin embargo con lo anterior se podrá identificar los procesos faltantes que deben diseñarse, documentarse, socializarse e implementarse dentro de la entidad, así mismo, se clasifica de manera secuencial y se relacionan cada uno de los procesos al mapa de procesos (responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos; elaboración del producto/prestación del servicio, análisis y mejora) en cual se identifica cuáles son los procesos de clientes y procesos de proveedores dentro del mapa de procesos y por ultimo de documentará la interrelación de los procesos en el mapa de procesos. (González, 2018, pág. 163)

Para la elaboración del mapa de procesos dentro de una entidad u organización se debe centrar en un modelo estructurado que contenga procesos operativos, estratégicos y de apoyo con la finalidad de poder controlar los procesos y mantener una estructura coherente de la información documentada del sistema de gestión de calidad cada uno debe estar estrechamente relacionado entre sí para poder intercambiar información. El mapa de procesos de tener una entrada y salida es decir la salida como la satisfacción del cliente por medio de una mejora continua además debe estar bien estructurado para que la organización pueda identificar los departamentos y así designar funciones y obligaciones a cada proceso.

1.5. Normas a nivel internacional

En el comercio exterior la gestión de calidad ayuda a incrementar la demanda, así como vender los excedentes de producción y comprar otros productos que satisfagan las carencias Nacionales.

> Esto significa que, el comercio internacional se orienta ya hacia cauces más técnicos. Para lograr transacciones más justas y equitativas, se establecen y aplican normas internacionales, las cuales provienen de acuerdos técnicos a los que llegan distintos países para fijar niveles de calidad adecuados a los productos de intercambio comercial. (Ramírez & Flores, 2010)

Este tema debe ser muy reconocido por el personal técnico y administrativo que vaya a realizar operaciones de comercio exterior especialmente en el área de exportación e importación a nivel internacional, para luego hacer un intercambio económico de productos, con el fin de medir la satisfacción de los clientes en cuanto a los procesos comerciales, así como también las certificaciones y la regularización de las normas.

1.6. Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la Universidad de Otavalo

1.6.1. Concepto de observatorio

Es un sistema de información que incorpora diferentes metodologías, instrumentos para aplicarlos a un grupo de instituciones o actividades afines en forma sistemática, periódica y objetiva con el fin de controlar la evolución en el tiempo de determinadas estructuras, variables y procesos (Vallejo, Echavarria, & Uribe, 2009, pág. 1). Un observatorio es una instancia que posibilita un espacio geografico, cultural y social que se incorpora a su vez en instituciones u entidades que proponen informar a sus interesados sobre un tema ya establecido, un observatorio tambien es como un generador de rutas posibles que a su vez imcorpora multiples y diversas miradas que existen en la region norte del pais y a sus alrededores.

1.6.2. Finalidad del observatorio

Los observatorios están situados en un determinado espacio donde se comparte información sobre un determinado tema.

> Los observatorios son lugar de encuentro entre personas que comparten su interés por un determinado tema; con frecuencia se conforman como versión acotada y especializada de las comunidades y foros virtuales, por ende la función de un observatorio busca dos propósitos elementales: investigar, revisar, describir, caracterizar, evaluar, discutir, cuestionar, sugerir los contenidos que aparecen en el espacio de observación pertinente a su área de interés; informar a la comunidad los hallazgos que ocurren en ese proceso. (Marcial, 2009, pág. 9)

La finalidad de un observatorio está también en captar información para luego analizar, organizar y evaluar dicha información para luego difundirlo para que las personas interesadas puedan recibir ya sea de forma directa por medio de capacitación o documentación o de manera indirecta on-line y de esta forma permitirá mantener un sistema informático actualizado de manera que el usuario pueda confiar y así el observatorio se convierta en un centro de información único en la región norte del país.

Los observatorios tienen en si como finalidad de informar a sus interesados sobre un tema. “Así mismo el desarrollo de este ejercicio permitió adquirir una comprensión sobre el origen y evolución de los observatorios sociales, acompañado de las problemáticas más abordadas y su finalidad” (Soler, 2015, pág. 96). Una de las finalidades más importantes del observatorio es comunicar sobre un determinado tema manteniendo una información actualizada y valida ya sea este de diferentes temas que sean útiles para las personas interesadas donde ellos también pueden interactuar con los investigadores científicos con la finalidad de llegar a conclusiones que ayuden al mejoramiento del observatorio.

1.6.3. Propósitos del observatorio

Todo observatorio busca dos propósitos fundamentales, el primero investigar todo respecto a su área de interés por medio de la elaboración de artículos científicos, investigaciones académicas, lo que conlleva a evaluar y analizar las variables tanto internas como externas de los observatorios en relación a la educación y a la vinculación social, mientras que el segundo es informar a la comunidad lo que ocurre durante el proceso y sus resultados.

> Esto significa que, la función de un observatorio es la de fungir de estrategia que hace posible acceder de manera confiable y oportuna a la información y al conocimiento disponible en el entorno respecto a un tema o fenómeno social de acuerdo con su área temática. De acuerdo a los tipos de observatorios el

> más importante es el observatorio académico, este busca en general entender un fenómeno o evaluar los resultados de una política pública ya que abrevan de profesores y estudiantes interesados en los temas en los que se realiza la observación y, en paralelo, se apoyan en las capacidades organizativas y tecnológicas de las Universidades. Uno de sus baluartes es que la autonomía universitaria los cobija y por ello pueden hacer un ejercicio de voz con mayor libertad que otro tipo de Observatorios. (Torres, 2017, págs. 10, 11)

Los observatorios están basados en proporcionar toda la información verídica, precisa y actualizada respecto al tema de interés, es por ello que el observatorio académico es donde interactúan profesores y estudiantes que forman parte en investigación científica, vinculación con la sociedad, con la finalidad de otorgar los conocimientos por medio de investigaciones previamente analizados e investigados para luego hacer una publicación que previamente serán evaluados por medio de los resultados y permitiendo a la sociedad comunicar los acontecimientos que han surgido durante el proceso.

Se ha tomado como referencia al observatorio de la Universidad Estatal A Distancia como punto focal de comunicación alineado a las políticas de cada país.

> Se toma como referencia uno de los observatorios de comercio exterior creado por la UNED (Universidad Estatal A Distancia), su propósito es posicionarse como punto focal en materia de comunicación y transmisión de conocimientos del comercio exterior costarricense desde una óptica holística, contribuyendo a la comunicación estratégica nacional en este tema y al lineamiento de las políticas públicas del país. A partir de este nace el, OCEX (Observatorio de comercio exterior) el cual es un referente académico estratégico especializado en la compilación de información, comunicación estratégica, análisis, formulación de políticas, formación de opinión y creación de capacidades en comercio exterior, al servicio del ámbito académico y docente, del sector público, privado, gremial y sociedad civil, en general. (Ruiz, 2009, pág. 1)

Por lo tanto, el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera. Universidad Otavalo cuenta con la misma visión, ser una organización enfocada a crear ciencia a

partir de la investigación, criterios profesionales y demás estudios, la misma que se articula al ámbito estudiantil, docente con el propósito de brindar asesorías a la sociedad que lo requiera. No obstante, para llevar a cabo el proyecto del observatorio debe contar con bases firmes de planificación estratégica que va en conjunto con un manual de calidad que certifique los procesos y procedimientos, así como también de las demás áreas que lo conforman, a través de la comunicación manteniendo una mejora continua para su correcto funcionamiento.

1.7. Conclusiones parciales del capítulo I

En conclusión, el sistema de gestión de calidad permite mantener una organización planificada y controlada a través de las políticas y normas ISO 9001:2015, acompañado de los enfoques para la implementación del sistema de gestión de calidad como es planificar, hacer, verificar y finalmente evaluar la misma que han venido siendo adaptada de acuerdo a las necesidades de las organizaciones o instituciones con el fin de mantener procesos eficaces y eficientes, tomando en cuenta que desde la prestación de los bienes o servicios hasta su entrega el cliente se sienta complacido.

En fin, la implementación del observatorio en la Universidad de Otavalo deberá contar con un Sistema de Gestión de Calidad que contenga información clara, ordenada y actualizada, ayudando a mantener un control de los procesos internos y externos mediante la aplicación de un mapa de procesos que permita una mejora continua en la organización y mantener procesos de apoyo para el mismo, tomando en cuenta los ocho principios que van enfocados en la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

En esta parte se tratará sobre la metodología a implementarse para la investigación, se conceptualiza los enfoques que existen para la obtención de información, así como la diferenciación de los mismos determinando los tipos de enfoques como el cualitativo que se basa en la indagación y análisis de los hechos sobre el tema, mientras que con el enfoque cuantitativo se analiza las técnicas relacionadas y como se procede a la obtención de resultados medibles y cuantificables dando como resultado en enfoque mixto entre la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo, por lo tanto también se definen los diseños que existen como son: descriptivo que permite analizar el campo de actuación, exploratorio se estudian los hechos, proyectivo se enfoca en su desarrollo a futuro, bibliográfico reseñas de estudios anteriores, experimental se aplica en una muestra determinada, se menciona el tipo de investigación documental y de campo, por último el método que se va a utilizar el deductivo. Inductivo y analítico-sintético.

2.1. Enfoques de la investigación

2.1.1. Enfoque cualitativo

Este enfoque es muy significativo en una investigación porque ayuda a formular preguntas durante o antes de la recolección de datos. Sanpieri, Hernández, Roberto; Collado, Fernández, Carlos; Baptista, Pilar, Lucia (2010) Afirman. “Que se hace referencia a la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (pág. 7). Es decir que el enfoque cualitativo supone una hipótesis lo cual debe ser confirmado con hechos sin la necesidad numérica, a través de la observación basado en una lógica que va de lo particular a lo general, este enfoque permite al investigador realizarse preguntas desde su punto de vista cualitativo lo cual ayudara a tener una visión de lo que esté pasando en ese preciso instante.

Cabe mencionar el criterio del Autor. Katayama (2014) en el cual afirma que. “Es aún un paradigma emergente y en formación. (…). Constituye un acercamiento novedoso a una serie de fenómenos, sobre todo sociales, que no son medibles o cuantificables por lo que escapan a la metodología de la investigación tradicional” (pág. 17). El autor señala, que este enfoque se basa en la recolección de hechos en los cuales no podemos utilizar los números mucho menos las estadísticas simplemente las cualidades que nos permite obtener datos referentes a una redacción por medio de la observación del área la misma que es verídica, comprobable y por tanto no contiene datos cuantificables.

2.2. Alcance y diseño de la investigación

2.2.1. Diseño: investigación experimental

> Los diseños experimentales se definen como "observación controlada" (Caplow, 1977), gracias a una serie de actuaciones del investigador, dirigidas al control de posibles fuentes de invalidación de la investigación. Entre estas actuaciones destacan: La manipulación experimental. En los diseños experimentales el investigador puede manipular a priori (es decir, antes de la recogida de información) las variables cuya influencia en la ocurrencia de determinados fenómenos trate de medir, La formación de grupos de control, que sean totalmente equivalentes al grupo experimental, salvo en la variable o variables independientes cuyos efectos se trata de medir Los individuos se asignan, de forma aleatoria, a cada uno de los grupos: el experimental y el de control De esta forma se garantiza la equivalencia inicial en la constitución de ambos tipos de grupos. (Cea, 1988, pág. 101)

El diseño de la investigación a emplearse en el Sistema de Gestión de Calidad para el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad de Otavalo, es la investigación experimental, se define como un proceso sistemático ligada a la investigación científica, donde participan diferentes investigadores a investigar sobre un determinado tema además de utilizar la manipulación y pruebas que van hacer previamente controladas con la finalidad de conocer cuáles son los

procesos causales, por ende se utiliza las variables que pueden ser dependientes o independientes y el investigador tiene la opción de escoger una variable o varias para luego controlar y medir cualquier cambio de las otras variables.

2.2.2. Diseño: investigación exploratoria

Un diseño de investigación exploratorio se lleva a cabo para cubrir alguno o varios de los propósitos que a continuación lo detallaremos.

> Primero hay que conocer cuál es el problema de investigación para deducir (a partir de la información reunida) qué aspectos requieren un análisis pormenorizado en indagaciones posteriores, Verificar la factibilidad de la investigación y documentar los medios que se precisan para hacerla viable, Comprobar qué estrategia (o estrategias) de investigación se adecúa más a su análisis En cada estrategia, seleccionar la técnica (o técnicas) de obtención de datos y de análisis más pertinentes para futuras indagaciones (más formalizadas). (Cea, 1988, pág. 108)

La aplicación de la investigación exploratoria dentro del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera ayudara a partir desde la problemática cuya finalidad es encontrar todas las pruebas relacionadas con las inquietudes del que no se tiene ninguna información ni conocimiento esto hace que aumente la posibilidad de hacer una investigación mucho más completa. Este tipo de investigación también es una técnica muy utilizada ya que es flexible comparada con otros tipos de estudio porque hace que el investigador esté dispuesto a correr alarmas lo que hace que sea más inteligente en captar información que sea necesaria, para finalmente hacer una conclusión permitiendo hacer indagaciones futuras.

2.2.3. Diseño: investigación descriptiva

Para el desarrollo del marco metodológico se ha tomado en cuenta el método descriptivo.

> Esto quiere decir que, se hará una selección y una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las

> otras, con el fin, precisamente, de describirlas buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. (Cazau, 2006, pág. 27)

Este tipo de investigación nos permite puntualizar características de población del que se está investigando en los hechos y acontecimientos que han sucedido centrándose el porqué del sujeto de investigación, durante el transcurso de un tema independiente de investigación se desarrolla de una forma evolutiva y paulatina, según su desempeño por lo tanto como bien lo dice nos permite describir los sucesos como fenómenos no estudiados pero este tipo de investigación no responde de cómo, cuando ocurrieron las características.

2.3. Tipo y metodología de la investigación

2.3.1. Documental

La investigación documental es aquella que extrae toda la información a través de documentos al que se le puede tomar como fuente de referencia. “Esto significa, que es un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Bernal, 2010, pág. 127). Este tipo de metodología de tipo de investigación documental permite obtener información mucho más verídica ya estudiada e investigada es decir a través de documentos escritos como: libros, revistas, conferencias, tratados, etc. Pero, se debe tomar en cuenta el tiempo de antigüedad de la información mientras más actualizada sea mejor lo cual ventajosamente contribuirá con la investigación a que tenga mayor realce y se considere crediticio debido a que aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento real.

2.3.2. De campo

La investigación de campo tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos del tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que se van a usar en la investigación.

> Por lo tanto la observación se utilizara dependiendo del grado en el que el científico se involucre con lo observado, la observación simple no regulada, participante y no participante, pero la mayor parte de los conocimientos se obtendrá de una observación no regulada ya sea con participación o sin ella, mientras que la observación participante es un procedimiento particularmente adecuado para el examen de diversas formas de conducta, donde reviste especial dificultad de establecer una buena información con los sujetos. (Baena, 2014, pág. 13)

La investigación de campo es una investigación interrogante que se refiere a preguntas sobre percepciones, creencias, sentimientos, ideas, es decir todo aquello que no podamos mirar, la información que no se pueda obtener por medio de la observación se adquiere interrogando y se prosigue hacer preguntas que pueden estar contenidas en un sondeo, una entrevista o una encuesta, por medio del trabajo de campo el investigador analiza las conductas de la cual está interesado en investigar.

2.3.3. Método deductivo

El método deductivo consiste en el estudio de lo general a lo particular, porque permite extraer conclusiones lógicas y validas a partir de un conjunto dado de deducciones.

> Esto significa que, este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (César, 2010)

El método deductivo para emplearse en el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera ayudara a deducir de forma más compleja toda la información generalizada permitiendo estudiar las características de forma que todas sus partes sean analizadas y estudiadas para llegar a una plena conclusión a lo particular en secuencias. Este también permite organizar y especificar conocimientos que tengan desde el punto de vista general a lo particular.

2.3.4. Método inductivo

Este método parte de hechos particulares para llegar a conclusiones de carácter general. Esto quiere decir que, se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general." Esto significa que, se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría" (Bernal, 2010, pág. 60).Este método permite tener conclusiones generales sobre un estudio ya realizado a partir de las premisas particulares, las conclusiones generales se extraen por medio de una observación de los hechos para su registro luego de clasificar el estudio de estos hechos se prosigue a la derivación inductiva de la parte de los hechos analizando de forma cuidadosamente para llegar a una generalización lo cual permita solucionar posibles problemas, se debe tomar en cuenta que la conclusión debe ser sobre un tema de la misma clase .

2.3.5. Método analítico-sintético

Este método realiza el estudio de forma individual para luego integrar sus partes y estudiarlas de forma integral. "Es decir que, estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual, y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral" (Bernal, 2010, pág. 60). Este tipo de método consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos más importantes para observar las causas de su naturaleza y efectos después de una elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado lo cual beneficiara al Observatorio de

Comercio Exterior e Inversión Extranjera analizarlo y estudiarlo cuidadosamente con la finalidad de integrar finalmente la información analizada.

2.4 . Entrevista

Según La entrevista es el procedimiento más utilizado por diversos profesionales en muy distintos campos aplicados como el policial, periodístico, médico, psicológico, laboral, y educativo, entre otros. En todos los casos, el propósito u objetivo más frecuente de la entrevista es conseguir información y procurar que ésta responda, con la mayor precisión posible, a lo que necesitamos averiguar. (Marquez, 2006, pág. 12). Vease en anexo 1.

2.5 . Confiabilidad

Es una aplicación repetitiva que produce un resultado confiable siempre y cuando el método que se vaya a escoger sea de gran ayuda para la medición de los resultados.

> La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios, es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible, es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a las siguientes. De acuerdo con los mencionados autores, la pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es: ¿si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición, se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa, se dice que el instrumento es confiable. (César, 2010, pág. 247)

La confiabilidad es un instrumento de recolección de datos esenciales para obtener un resultado confiable de manera que la aplicación se realice varias veces, una vez examinados los cuestionarios aplicados a la primera vez luego a la segunda vez las condiciones y características deben ser las mismas solo que con resultados diferentes

o similares, mientras la aplicación sea más repetitiva se obtendrá un mejor resultado y si finalmente el efecto es positivo entonces se puede decir que es confiable.

En la confiabilidad también existen otras medidas de estabilidad como el coeficiente de correlación de Pearson." Esto significa que, de cierta manera esta estadística es apropiada para variables medidas por intervalos para relaciones lineales, es decir, una mezcla de niveles de medición, o de datos que no necesariamente los disponemos en una tabla de contingencia" (Sanpieri, Hernández, Roberto; Collado, Fernández, Carlos; Baptista, Pilar, Lucia, 2010, pág. 332) .La confiabilidad también está estrechamente relacionada con la correlación de Pearson, una aplicación de la confiabilidad en la entrevista y la encuesta, con respecto a los resultados que ayudará a la medición y veracidad una vez examinado los resultados si estos son positivos o negativos, con ayuda de la medida de estabilidad de Pearson este contribuirá mediante la aplicación de estadísticas mediante las variables dispuestas en la tabla de contingencia.

2.6 . Validez

Es un grado de medición que se busca medir una variable examinándose mediante las diferentes tipologías de validez." Esto significa que, mide aquello para lo cual está destinado. O, como afirman la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace" (Urbina, 1998, pág. 113).La validez indica el grado con que pueden inferirse a medida que los resultados se reflejen de la manera más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada que van de la mano con la confiabilidad mientras que la validez mide las variables y afirma que está bien los resultados al cual se ha destinado.

Validez de contenido: se refiere al juicio sobre el grado en que el instrumento representa la variable objeto de medición, es decir, el grado en que representa el universo de la variable objeto de estudio.

> Por ejemplo, una encuesta sobre las fachadas de los hipermercados XYM y acerca de sus instalaciones no sería la más adecuada para investigar la calidad del servicio. La validez de este instrumento es muy baja, puesto que no se

> pregunta por aspectos como calidad de los alimentos, limpieza en las áreas del almacén y sanitarios, rapidez y cortesía en el servicio, que son componentes importantes de la calidad de un negocio de este tipo. (César, 2010, pág. 247)

Por lo tanto la aplicación en cuanto a la entrevista esta dirigida al juicio de expertos que son el Dr.c: Jesús González, Mg, Soledad De La Torre,Mg.Sc, Johanna Morocho, Mg, Belky Orbes, Mg, Lizandro Perugachi, Mg, LLovanni Sotomator, Mg, Santiago Nuñez ,con el fin de reconocer la variable que se busca medir, a través de la validez de contenido que se va a utilizar.

2.7 . Conclusiones parciales del capítulo II

Se ha seleccionado el paradigma de enfoque cualitativo que contenga información a partir de interrogantes que permitan obtener respuestas analíticas sobre el tema en cuestión. Mediante el diseño experimental se selecciona a docentes de la carrera de Comercio Exterior conocedores del tema a quienes se les ha realizado entrevistas para la recolección de información, el tipo de investigación a realizar fue documental y de campo acompañado del método inductivo, deductivo y analítico sintético, al final se procederá a disponer de la investigación para su posterior análisis en la triangulación de la información obtenida.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 . Triangulación de la información

Según las entrevistas aplicadas al juicio de los expertos, los conocimientos del sistema de Gestión de Calidad son ínfimos debido a que no conocen sobre este tema y su importancia en instituciones educativas u organizaciones, las partes entrevistadas no supieron responder con claridad el fin que tiene implementar este sistema de gestión de calidad para el manejo externo e interno del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera, por lo tanto en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 todos tuvieron concordancia en cuanto a que el Sistema de Gestión de Calidad debe tener una entrada y salida, direccionada a la satisfacción del cliente, los motivos por los que la Universidad de Otavalo debe considerar la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera universidad Otavalo es para mantener el control y prevenir los riesgos, pues en estos están involucrados los docentes que son los investigadores científicos, estudiantes quienes realizaran sus prácticas pre-profesionales los cuales aportaran con investigaciones científicas toda esta documentación servirá en la aplicación de las asesorías como parte de la vinculación con la sociedad, respecto a las certificaciones todo nace a partir de la creación de la norma INEN que entró en vigencia en el año 2010, su finalidad es la normalización de los requerimientos de calidad lo que permite mantener un proceso para la obtención de certificaciones de calidad aplicado a los productos a partir de esto nace la necesidad de certificar instituciones u organizaciones lo cual califica el servicio encaminado a la satisfacción del cliente, para establecer una organización eficiente la norma ISO 9001:2015 propone la creación de un mapa de procesos dentro de las organizaciones la misma que accede mantener un orden de las funciones de la organización y trabajar de forma conjunta, los entrevistados también carecen de conocimiento sobre los enfoques que se deben priorizar para manejar y controlar una buena articulación con los procesos sin embargo se ha logrado resumir una de las respuestas más contundentes como una interacción de trabajo en equipo entre los procesos para que haya una buena comunicación de sus actividades y por ende ayuda a controlar fallas y errores los cuales no deben ser permitidos, por último se dispone de recursos necesarios aparte de información para apoyar y brindar seguimiento a los procesos operativos sus

respuestas si han tenido concordancia debido a que es muy necesario que haya una incentivación para los procesos operativos partiendo desde las necesidades de recursos materiales como equipamiento de equipos de oficina sin embargo con recursos humanos si se cuenta, es decir, los estudiantes que realizan investigaciones científicas y para complementar en su desarrollo es importante mencionar que también se necesita de un recurso económico que se podrá lograr en un plazo no tan lejano.

3.2 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL OBSERVATORIO DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIÓN EXTRANJERA PARA LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO

3.3. Conclusiones parciales del capítulo III

En conclusión, el capítulo III cumple con el tercer objetivo que es presentar los resultados obtenidos de la investigación y validar los mismos, se aplicó la entrevista al docentes conocedores sobre el tema ; Dr.C: Jesús González, Mg, Soledad De La Torre,Mg.Sc, Johanna Morocho , Mg, Belky Orbes , Mg, Lizandro Perugachi, Mg, LLovanni Sotomator, Mg, Santiago Nuñez, quienes supieron responder a que se encuentra direccionado al Manual del Sistema de Gestión de Calidad y cuentan con conocimientos generales sobre la importancia de la normalización en el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera, Universidad de Otavalo.

El resultado de esta investigación culmina con el manual del Sistema de Gestión de Calidad, estrictamente diseñado para dar cumplimiento al funcionamiento interno y externo del Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo, este está direccionado a la planificación de cambios y prevención de riesgos enfocados a la satisfacción del cliente, en el que incurren tiempos establecidos de recepción y despacho de forma eficaz, en donde interactúan todos los procesos de una forma fluida para cumplir con la política de calidad, los roles y las responsabilidades que este manual especifica.

INDICE

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL OBSERVATORIO DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIÓN EXTRANJERA PARA LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO 1
3.4. INTRODUCCIÓN 1
3.5. Servicios comunes 2
3.6. Generalidades 3
3.6.1. Norma 3
3.6.2. Principios científicos de la normalización 4
3.6.3. Evolución de la normalización 6
3.6.4. Importancia de la normalización 6
3.6.5. Normas de referencia 7
3.7. Términos y definiciones 8
3.7.1. Definiciones 8
3.8. Contexto de la organización 12
3.8.1. Comprensión de la organización y de su contexto 12
3.9. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 13
3.9.1. Servicios de la organización 13
3.9.2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas 14
3.10. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 15
3.11. Trazabilidad de las mediciones 15
3.12. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 16
3.13. Liderazgo 18
3.13.1. Liderazgo y compromiso 18
3.13.2. Generalidades 18
3.13.3. Enfoque al cliente 18
3.14. Política 19
3.14.1. Establecimiento de la política de la calidad 19
3.15. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 20
3.15.1. Funciones del coordinador general 20
3.15.2. Funciones de inteligencia comercial 21
3.15.3. Funciones de comercio exterior (exportación e importación) 21
3.15.4. Funciones de inversión extranjera 21
3.15.5. Funciones de relaciones internacionales 22
3.16. Planificación 22

3.16.1. Indicadores y objetivos de calidad 22
3.17. Evaluación de riesgos 23
3.17.1. Gestión comercial 23
3.17.2. Gestión de proyectos 23
3.17.3. Diseño, desarrollo e industrialización 23
3.17.4. Satisfacción de los clientes 24
3.18. Planificación de los cambios 24
3.18.1. Solicitudes de cambio 25
3.18.2. Registro de solicitudes de cambio 25
3.18.3. Evaluar las solicitudes de cambio 26
3.18.4. Implementar el cambio 27
3.18.5. Evaluar la eficiencia conseguida 27
3.18.6. Evaluación de riesgos 27
3.19. No existe un sistema para gestionar riesgos y oportunidades 28

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 2: Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 20
Ilustración 3: Mapa de Procesos del SGC 37

Tabla de Definiciones

Tabla 2: Definiciones 12
Tabla 3: DAFO 16
Tabla / Fuente 4: Elaboración propia a partir de la cláusula 6, planificación ISO 9001:2015 de la Escuela Europea de Excelencia 36

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL OBSERVATORIO DE COMERCIO EXTERIOR E INVERSIÓN EXTRANJERA PARA LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO

3.4. INTRODUCCIÓN

El Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera de la universidad de Otavalo en adelante OCEIE, es una entidad sin ánimo de lucro con el objeto de crear lazos de vinculación con la sociedad sustentado en la investigación y mejorando la calidad del proceso docente con asesoría online en la región norte del país.

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 tiene como objetivo en el presente manual establecer una guía de apoyo del Sistema de Gestión de Calidad para la articulación y organización de las funciones del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera de la Universidad Otavalo, indicando sus procesos y procedimientos que debe seguir ya sea mediante una revisión de veracidad documental acogiéndose a las políticas y lineamientos que dan cumplimiento a esta norma ISO 9001:2015 ya que, estas políticas dan apoyo a su dirección estratégica con el compromiso de mantener una mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo la comunicación también es considerada una política dentro de la calidad ya que este dispone y mantiene una información documentada que para ello necesita comunicarse para entender y aplicarse dentro de la organización para así estar disponible en las partes interesadas pertinentes.

Así mismo se indicará cuáles son los requisitos en sus procesos del SGC, los cuales son esenciales para comprender plenamente el enfoque a través de los requisitos en el cual se debe determinar los insumos necesarios para interactuar con los procesos mediante el desempeño y así garantizar un funcionamiento eficaz del control de la organización para luego asignar responsabilidades y autoridades, mencionando los cuatro servicios operacionales primordiales del observatorio

- **Inteligencia Comercial:** Esta área nos permite aplicar métodos, técnicas y mecanismos para recabar, registrar, analizar y difundir la información estratégica. Su finalidad es permitir que la organización aproveche sus oportunidades y minimice sus riesgos.
- **Comercio Exterior:** se encarga de ejecutar y coordinar los requerimientos de los usuarios tanto en exportaciones como importaciones analizando las mejores opciones en proformas y compradores tomando en cuenta acuerdos comerciales que favorezca su proceso de negociación, este también se encarga de administrar la implementación y seguimiento de los procesos de cada servicio.
- **Inversión Extranjera:** consiste en la transferencia de capital de un país a otro con el fin de obtener una participación de capital social de una empresa. Incluye toda transferencia de un país a otro de financieros a largo plazo, independientemente de que se haga la transferencia con ocasión de un préstamo o con ocasión de la compra de participaciones en el capital social de una empresa.
- **Relaciones Internacionales**: Es la relación entre actores internacionales orientada a la mutua satisfacción de intereses o demandas, mediante la utilización complementaria de sus respectivos poderes en el desarrollo de actuaciones coordinadas y/o solidarias.

3.5 . Servicios comunes

OCEIE está constituido por docentes y estudiantes de la carrera de comercio exterior orientados a brindar servicios on line sin fines de lucro contribuyendo a la vinculación con la sociedad con el objetivo de brindar apoyo en el área documental, investigación científica y prácticas pre-profesionales que ayudara a la región norte del país con información para sus procesos comerciales internacionales.

Nuestro objetivo principal es conseguir la satisfacción de nuestros clientes mediante la entrega de información requerida.

Las oficinas e instalaciones de **OCEIE** están localizadas en: **La Universidad de Otavalo** – Av. De los Sarances y los Pendoneros.
Teléfonos.: (06) 292-0461
e-mail:
mdelatorre@uotavalo.edu.ec
jmorocho@uotavalo.edu.ec
jgonzalez@uotavalo.edu.ec

3.6 . Generalidades

3.6.1 . Norma

La norma es la misma solución que se adopta para resolver un problema repetitivo, es una referencia respecto a la cual se juzgara un producto o una función y, en esencia, es el resultado de una elección colectiva y razonada.

Normalización

Es la actividad conducente a la elaboración, aplicación y mejoramiento de las normas.

Mientras que la ISO, define a la normalización como

El proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad.

- ✓ Se basa en los resultados consolidados de la ciencia, la técnica y la experiencia.

- ✓ Determina no solamente la base para el presente, sino también para el desarrollo futuro y debe mantener su paso acorde con el progreso.

Mientras que la ISO, define a la norma como

El documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido, reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado.

- ✓ Una norma debe ser un documento que contenga especificaciones técnicas, accesibles al público, que haya sido elaborada basando su formulación con el apoyo y consenso de los sectores claves que intervienen en esta actividad y que son fabricantes, consumidores, organismos de investigación científica y tecnológica y asociaciones profesionales.

3.6.2. Principios científicos de la normalización

1. Homogeneidad. Cuando se va a elaborar o adaptar una norma, esta debe integrarse perfectamente a las normas existentes sobre el objeto normalizado, tomando en cuenta la tendencia evolutiva para no obstruir futuras normalizaciones.

2. Equilibrio. La normalización debe lograr un estado de equilibrio entre el avance tecnológico mundial y las posibilidades económicas del país o región.

3. Cooperación. La normalización es un trabajo de conjunto y las normas se deben establecer con el acuerdo y cooperación de todos los factores involucrados, es decir: Interés general, compradores o usuarios y los fabricantes.

Incidencia de la Normalización en el Comercio Exterior

La economía y el comercio internacional actualmente se rigen por diferentes sistemas de normas y principios de carácter general y específico para los productos y servicios que se ofertan en los mercados globalizados.

El crecimiento económico de los países, vía el comercio internacional, se sustenta en un alto porcentaje, asimismo se encuentran en la capacidad de cumplir con los requisitos establecidos en las normas internacionales, desplazando a sus competidores por medio de ofertas de productos y servicios de mejor calidad, menores costos, innovación tecnológica y versatilidad.

El mercado común europeo se rige por un sistema de normas denominado ISO 9001, que contiene diversas nomenclaturas y temas de acuerdo a la naturaleza u objeto que se normaliza: sistemas administrativos, capacitación, sistemas de plantación, productos y servicios, medio ambiente, documentación y aseguramiento de la calidad, etc.

Las normas, producto de esta actividad deben comprender tres aspectos fundamentales:

1. Simplificación. Esta constituye un estudio serio y preciso que consiste en una ordenación racional y sistemática para eliminar todo lo que es fruto de la improvisación, capricho o ignorancia.

2. Unificación. La unificación significa definir las tolerancias de fabricación; unificar es definir las características dimensionales.

3. Especificación. Especificar es definir la calidad por métodos reproducibles y comprobables.

Metodología de la normalización para el comercio exterior

1. Investigación bibliográfica e industrial.
2. Elaboración de un anteproyecto de norma basándose en los datos obtenidos.
3. Confrontación de este anteproyecto con la opinión de los sectores comprador, productor y de interés general; hasta llegar a un acuerdo.

4. Promulgación de la norma.
5. Confrontación con la práctica.

3.6.3. Evolución de la normalización

Surgió la necesidad de contar y medir, y con ello la necesidad de equidad, para la sociedad

- ✓ Solo que para esto se tuvo que hablar de lo mismo, es decir se tuvieron que poner de acuerdo en que cada cosa fuera lo mismo para todos.

Se llevó en París en 1870 una conferencia internacional sobre longitud.

Dieciséis naciones firman el Tratado Internacional de Pesos y Medidas en 1875.

1876 Se fabrican treinta y dos barras de platino (prototipo del metro).

1889 Japón recibe el prototipo veintidós custodiado por el Laboratorio Nacional de Investigaciones Metrológicas del Japón.

3.6.4. Importancia de la normalización

Mediante la normalización se dan las bases para comprender de una forma correcta la interpretación de normas, que se utilizan en los procesos de fabricación, higiene y seguridad industrial, los sistemas de manufactura y la gestión de los sistemas de calidad**.**

Es un proceso que tiende a uniformar aspectos técnicos inherentes a productos, procesos y servicios, que cobran relevancia en el ámbito internacional con la globalización de la economía.

- A través de los instrumentos de medición de mayor aplicación apoyara en la certificación y/o acreditación con las normas vigentes.
- Además, validará los estándares de calidad, para la administración de un sistema de calidad en las organizaciones.
- El grado de aceptación que han tenido los sistemas de calidad a través de estas normas obedece entre otros factores a una respuesta dada al desarrollo de la creciente globalización de los mercados.

✓ **Número de la norma:**

✓ **Título:**

✓ **Objetivos y Alcance:**

3.6.5. Normas de referencia

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en **OCEIE**, está basado en las siguientes normas:

- ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2015 Sistema de gestión
- de la calidad. Requisitos.
- ISO 19011:2012 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

3.7. Términos y definiciones

Los términos y definiciones utilizados en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del **OCEIE**, son los dados en la norma referenciada en el punto 2 del presente Manual.

Para facilitar una mayor comprensión de este Manual y en general del Sistema de Gestión de Calidad, a continuación, se relacionan los términos de uso interno de **OCEIE.**

3.7.1. Definiciones

La calidad, se puede precisar como un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente. (Enrique, 2011, pág. 9)

Gestión de calidad está basada en el cumplimiento de la capacidad para cumplir los requisitos de calidad con el fin de mejorar la organización. “Esto significa, que, es un sistema que dirige y controla una organización con respecto a la calidad” (Cortés, 2017, pág. 52)

López (2016) Afirma que.” Es una norma genérica, aplicable a cualquier organización, sin importar su tipo, tamaño sector que pertenezca sin importar la actividad que lleve a cabo, (…). En cierto sentido la norma cambia según las necesidades de las organizaciones” (pág. 50).

El sistema de gestión de calidad. “se define por ser un conjunto de acciones encaminadas a planificar organizar y controlar la función de calidad en una empresa” (Gonzalez, 2018, pág. 47). Esto permite mantener a las organizaciones o instituciones

tener un orden estructurado de sus funciones con el fin de mantener una fluidez interna y externa de cada proceso que conlleva a brindar en este caso un servicio, “representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior” (AITECO Consultores, SL., 2018)

De acuerdo a los pensadores. Vallejo, Echavarria, & Uribe (2009) afirman que: “El sistema de información que incorpora diferentes metodologías, instrumentos para aplicarlos a un grupo de instituciones o actividades afines en forma sistemática, periódica y objetiva con el fin de controlar la evolución en el tiempo de determinadas estructuras, variables y procesos.” (pág. 1)

“Los observatorios son lugar de encuentro entre personas que comparten su interés por un determinado tema; con frecuencia se conforman como versión acotada y especializada de las comunidades y foros virtuales” (Marcial, 2009, pág. 9).

Términos y definiciones:

1.	OCEIE	Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera; Universidad Otavalo.
2.	SGC	Sistema de Gestión de Calidad
3.	Organización	Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones con lograr sus objetivos
4.	Parte interesada	que puede afectar, ser afectado, o que crean que están afectadas por una decisión o actividad
5.	Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

6. Sistema de gestión	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan de una organización para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.
7. La alta dirección	Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
8. Eficacia	Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados.
9. Política	Intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección.
10. Objetivo	Resultado que deba conseguirse.
11. Riesgo	Efecto de la incertidumbre.
12. Competencias	Capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.
13. Información documentada	Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que es contenida.
14. Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
15. Rendimiento	Resultado medible.
16. Externalizar (verbo)	Crea un arreglo donde una organización externa realiza parte de la función o del proceso de una organización.
17. Monitoreo	Determinar el estado de un sistema, un proceso o una actividad.
18. Medición	Proceso para determinar un valor.

19. Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios.
20. Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
21. Inconformidad	No cumplimiento de un requisito.
22. Correcciones	Acciones para eliminar una inconformidad.
23. Acciones correctivas	Acciones para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.
24. Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar el rendimiento.
25. Mapa de procesos	Es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión, presentados en forma de secuencia lógica.
26. Procesos para la gestión de una organización	Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
27. Procesos para la gestión de recursos	Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.
28. Procesos de realización	Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.
29. Procesos de medición, análisis y mejora	**I**ncluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia

30. Procesos estratégicos	Como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo.
31. Procesos operativos	Como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio.
32. Procesos de apoyo	Como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos.

Tabla 2: Definiciones
Fuente: Elaboración propia

3.8 . Contexto de la organización

3.8.1 . Comprensión de la organización y de su contexto

OCEIE Según el análisis externo e interno es oportuno para su dirección estratégica establece lo siguiente:

MISIÓN:

La misión del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera; Universidad Otavalo es actuar como centro de información, asesoría y coordinación en conjunto con docentes y estudiantes para finalmente otorgar información a los usuarios de la región norte del país.

VISIÓN

En el año 2020 el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera; Universidad Otavalo, permitirá integrarse en la participación de investigaciones científicas y académicas, a docentes y estudiantes, donde dará paso a la atención on line de problemas correspondientes al comercio exterior, brindando soluciones analíticas e inmediatas, de carácter social sin fines de lucro con la finalidad de obtener una experiencia educativa y pedagógica.

OCEIE realiza el seguimiento y la revisión de su Misión y Visión, a través de las reuniones de Dirección General, basándose en los cambios que se producen en su entorno y los resultados obtenidos de sus procesos, así como la evolución de su Plan Estratégico, empleando para ello diferentes herramientas como análisis DAFO, estudios de mercado, análisis de la competencia, etc.

3.9 . Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

3.9.1 . Servicios de la organización

- ¿Ofrecemos un solo servicio?

  No, en esta fase se integran el proceso operativo que son:

  Inteligencia comercial

  Comercio exterior; incluyen los procesos de importación y exportación.

  Inversión extranjera

  Relaciones internacionales
- ¿Ofrecemos servicios postventa?

  Si
- ¿Brindamos nosotros el servicio?

  Si, a partir de las necesidades de los clientes de la región norte del Ecuador.
- ¿Subcontratamos algo en la cadena de suministro?

  No

3.9.2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Clientes

¿Qué esperan los clientes del Observatorio de Comercio Exterior, Inversión Extranjera? ¿Universidad Otavalo?

- Nos exigen una calidad excelente.
- Que cumplamos los plazos de entrega acordados
- Que los requisitos de los servicios se cumplan.
- Servicio de atención al cliente excelente.
- Que seamos capaces de ofrecerles servicios personalizados.

¿Qué espera nuestra empresa de los clientes?

- Qué nos ayuden a difundir una buena imagen de la empresa
- Proyectos en beneficio para la comunidad
- Satisfacer las necesidades de los clientes.

Proveedores

¿Qué esperan los proveedores de nuestra empresa?

- Relaciones a largo plazo
- Exigencias de Calidad coherentes
- Requisitos claramente definidos

Y nuestra empresa, ¿Qué espera de los proveedores?

- **Calidad**: Excelente.
- **Abastecimiento:** Seguro.

Trabajadores

Las expectativas de Trabajadores; nos conformamos con poco

• Queremos un puesto de trabajo seguro.

• Formación continua para desarrollar mejor el trabajo.

• Qué nuestras sugerencias sean estudiadas.

3.10. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

OCEIE ha determinado que el alcance del sistema de gestión de la calidad estipula lo siguiente:

En este manual de sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 intervienen todas las áreas tanto internas como externas que conforman el Observatorio de Comercio Exterior, Inversión Extranjera. Universidad Otavalo. Por lo tanto, toda la información se encuentra disponible, documentada y actualizada.

3.11. Trazabilidad de las mediciones

OCEIE considera que la trazabilidad de las mediciones **NO** es un requisito aplicable, ni la considerada como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de medición.

	Uso de la nuevas tecnologías que permitirán atender a la región norte del país.	Mayor fluidez en la articulacion, eficaz, eficiente y oportuna de los procesos.	Productos identificados para acceder a los mercados internacionales.	Necesidad de promover la inversión extranjera	Intereses de inversionistas por el país Ecuador	Ecuador trabaja con el dólar.	Incumplimiento y de los procesos por parte del personal.	Crisis económica.	Niveles de producción limitados ante los mercados exteriores.	Políticas inestables para la realización de las inversiones.	Productos autóctonos de la región sin certificaciones de calidad.
FORTALEZA	**OPORTUNIDADES**						**AMENAZAS**				
Tecnología apropiada.	x										
Inclusión estudiantil en temas de Investigación, prácticas pre profesionales y vinculación con la sociedad.					x						x
Se establece bajo políticas de calidad.								x		x	
Competencia precisa de los procesos operativos.											
Profesionales capacitados en lo práctico y teórico con la finalidad de retroalimentar la investigación científica.									x		
DEBILIDADES											
Biblioteca, repositorios y artículos científicos virtuales.											
Falta de comunicación entre los investigadores y coordinadores encargados de los proyectos de investigación.								x			
Recursos documentales y salariales limitados.				x			x				
Informalidad documental.			x								
Ineficacia, demora e incumplimiento de los procesos.		x									
Infortunio en la ejecución de los procesos que atrofie todo el sistema.											

Tabla 3: DAFO
Fuente: Elaboración propia

3.12 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad de **OCEIE** se ajusta a lo especificado en la ISO 9001, y queda descrito en el presente Manual de Calidad, que sirve de guía para conocer el funcionamiento de la organización, definiendo el marco de actuación para todas las actividades relevantes para la Calidad del servicio y en definitiva la satisfacción del cliente.

El Manual es de carácter general, por lo que puede ser entregado a los clientes como documento de presentación y descripción del Sistema de Gestión de la Calidad

OCEIE ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

OCEIE ha desarrollado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y ha determinado:

a) las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;

b) la secuencia e interacción de estos procesos;

c) y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;

d) los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;

e) asignando las responsabilidades y autoridades para estos procesos;

f) abordando los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;

g) evaluando estos procesos e implementando cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;

h) mejorando los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Los procesos determinados **OCEIE** por, así como los necesarios para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad.

OCEIE De acuerdo con los requisitos de la norma de referencia y para demostrar la adecuada implantación del Sistema de Gestión de la Calidad:

a) mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

3.13. Liderazgo

3.13.1. Liderazgo y compromiso

3.13.2. Generalidades

• Dr.C: Jesús F. González Alonso
• Mg, Soledad De La Torre
• Mg.Sc, Johanna Morocho.

3.13.3. Enfoque al cliente

La norma Internacional ISO 9001:2015 pretende seguir conservando la aplicabilidad de la norma en cualquier tipo de organización y fomentar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO.

Énfasis en el enfoque basado en procesos en la edición del 2015 este concepto está elevado a su cláusula, ocupando el numeral 4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos”. Este capítulo, contiene diez requisitos que podemos calificar como para comprender plenamente el enfoque. En relación a esto indica que la organización deberá determinar: » Insumos necesarios y resultados esperados de estos procesos. Secuencia e interacción de procesos. » Criterios y métodos, incluyendo mediciones e indicadores de desempeño relacionados, necesarios para garantizar el funcionamiento eficaz y el control de los procesos. » Recursos necesarios y su disponibilidad. » Asignación de las responsabilidades y autoridades para los procesos. » Riesgos y oportunidades en conformidad con el requisito 6.1 y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente. » Métodos de vigilancia, medición y evaluación de procesos y, si es necesario, los cambios en los mismos para asegurar que se alcanzan los resultados previstos. » Oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad. » Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos. » Conservar la información documentada para

tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. (ISOTools, 2016)

3.14. Política

3.14.1. Establecimiento de la política de la calidad

El Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera; Universidad Otavalo, brinda apoyo a la vinculación con la sociedad sustentado en la investigación y mejorando la calidad del proceso docente para otorgar servicios no reembolsables de asesoría online en las áreas de Inteligencia comercial, comercio exterior, inversión extranjera, relaciones internacionales, a la región norte del país. Nuestro compromiso es otorgarles servicios personalizados mediante las nuevas tecnologías de la Información de acuerdo a las necesidades de los clientes, a partir de los conocimientos y habilidades de los investigadores que son elementos claves para la mejora de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Es por ello por lo que la Coordinación general ha decidido implantar en el Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera; Universidad Otavalo, un sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se compromete a cumplir con los requisitos aplicables con el fin de conseguir la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

3.15. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Ilustración 2: Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
Fuente: Elaboración propia

3.15.1. Funciones del coordinador general

1. Apoyar a la ejecución del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera; Universidad Otavalo, para brindar servicio de asesoramiento online principalmente a la zona norte del país respecto a los procesos operativos: Inteligencia comercial, Comercio exterior, Inversión extranjera, Relaciones internacionales.
2. Dar seguimiento y orientaciones a los investigadores del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera; Universidad Otavalo para la elaboración, publicación y difusión de información vía online bajo las necesidades de los clientes.
3. Mantener actualizado los registros y archivos de documentos relacionados con los proyectos de investigación científica.

4. El coordinador general se encarga de interrelacionar los procesos operativos, estratégicos y de apoyo a través de actividades académicas por parte de los
5. docentes investigadores y estudiantes como son en las prácticas pre-profesionales y la vinculación con la sociedad.
6. Evalúa el correcto funcionamiento del Observatorio de Comercio Exterior E Inversión Extranjera; Universidad Otavalo a través de las investigaciones realizadas e información otorgada a los clientes.

3.15.2. Funciones de inteligencia comercial

1. Gestionar el flujo oportuno de información a los usuarios.
2. Identificar o monitorizar clientes actuales y potenciales.
3. Crear y actualizar las herramientas de inteligencia de negocios.
4. Analizar las estrategias de mercado.
5. Generar informes estándar o personalizados.

3.15.3. Funciones de comercio exterior (exportación e importación)

1. Identificación de proveedores y posibles mercados.
2. Optimizar costo y tiempo en los procesos de exportación e importación.
3. Elabora procedimientos e instrucciones del transporte de mercancía.
4. Orienta hacia la proforma de compra y venta de los usuarios.

3.15.4. FUNCIONES DE INVERSIÓN EXTRANJERA

1. Identificar potenciales inversores.
2. Analiza los beneficios y riesgos.
3. Identifica la conveniencia de inversión extranjera directa o indirecta.
4. Efectuar informe de análisis de riesgo.

3.15.5. Funciones de relaciones internacionales

1. Analizar convenios internacionales que posibiliten la ejecución de actividades contempladas en diferentes programas.
2. Identificar posibles nichos de mercado.
3. Diseñar, aplicar y evaluar estrategias de negocio.
4. Aplicar la norma jurídica regulatoria de comercio exterior.
5. Asesorar diferentes actividades de carácter político, económico, comercial, jurídico y cultural.

3.16. Planificación

3.16.1. Indicadores y objetivos de calidad

OBJETIVO

Construir una guía de apoyo al Sistema De Gestión De Calidad a través de los indicadores de calidad para la articulación y organización de las funciones operacionales del Observatorio de Comercio Exterior E Inversión Extranjera; Universidad Otavalo.

Objetivos por áreas funcionales de la empresa de los más comunes:

Recursos Materiales:

Reducir el 2% de horas de paro.
Reducir las horas de espera de reparación en un 2 %

Sistema de información: Actualizar la documentación en un plazo máximo de 15 días.

Actualizar los catálogos de servicios cada 30 días.

3.17. Evaluación de riesgos

Identificar los principales riesgos del Observatorio De Comercio Exterior E Inversión Extranjera; Universidad Otavalo en un 2 %

Disminuir las causas para no alcanzar una zona de riesgo importante en un 2%

3.17.1. Gestión comercial

Incrementar el porcentaje del índice de la gestión comercial en un 1 %

Aumentar el 2 % de clientes que pasan nuevo pedido en un plazo de 3 meses.

Aumentar de la cuota de mercado en un 2 %.
Aumentar los servicios en la comunidad en un 2 %.

Aumentar los clientes satisfechos en un 2 %.

3.17.2. Gestión de proyectos

Superar hasta el 1 % de la gestión operativa de los proyectos aceptados en los datos de partida.
Respetar los plazos de entrega en un lapso de 15 días de plazo solicitado.
Realizar al 100 % de las tareas previstas.
Reducir el 2 % la modificación de la planificación inicial del proyecto en un 1 % del plazo.

Los servicios a la comunidad en un 2 % según las necesidades.

3.17.3. Diseño, desarrollo e industrialización

Materializar los proyectos de desarrollo en los plazos previstos en un lapso de 15 días.

3.17.4. Satisfacción de los clientes

Aumentar la satisfacción del cliente en un 2 %.
Reducir el tiempo de respuesta de las reclamaciones de los clientes en un 2 %.

Aumentar el índice de comparación con las empresas del sector en un 2 %.
Aumentar el índice de fidelización del cliente en un 2 %.

Aumentar el índice de respuesta de las encuestas de los clientes en un 1 %.

Producción:

Reducir los plazos de servicios en un 1 %.
Reducir las no conformidades de los servicios en un 1 %.
Aumentar la rapidez de respuesta al cliente en un 1 %.
Disminuir el 1 % de servicio defectuoso en un 1 %.

Medida del producto:

Aumentar la conformidad de servicios en un 1 %.
Disminuir el 2 % de desviaciones de calidad del producto final en un 1 %.

3.18. Planificación de los cambios

Los requisitos específicos en materia de control de cambios se incluyen en la cláusula 8 (planificación y control operacional):

1.- La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.

2.- La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y las

Oportunidades y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.

Analizar por parte de la dirección, los posibles cambios dentro del SGC:

1. El por qué se debe cambiar.
2. Qué va aportar el cambio, qué se espera de los cambios (indicadores y objetivos)
3. Qué recursos y necesidades se necesitan.
4. Qué riesgos puede comportar.
5. Estudio de viabilidad.
6. Cómo se va a planificar el cambio.
7. Qué mejoras va a proporcionar a la empresa**.**

Referente a la parte documental, seguramente deberemos modificar o añadir información documentada.

Seguramente se deberán modificar algunos procedimientos ya existentes o bien añadiendo algún procedimiento con sus registros pertinentes, modificar el organigrama de la empresa o el mapa de procesos.

3.18.1 . Solicitudes de cambio

Para que se fomente la participación del personal, es muy importante que todas las personas que integran la organización tengan la oportunidad de sugerir todos los cambios que crean oportunos en el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 2015, sin embargo, esto tiene que hacerse siguiendo un orden.

Todos los cambios deben ser clasificados, o deben poder clasificarse.

La organización debe establecer un formato para el registro de las solicitudes y tienen que formar parte del estándar de la información documentada.

3.18.2 . Registro de solicitudes de cambio

Las personas tienen que conocer la forma en la que se deben gestionar los cambios y contar con un instructivo para rellenar la solicitud de cambio según el formato establecido.

Puede definirse a un responsable que lidere la gestión de los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 - 2015, la persona que se encarga de recibir las solicitudes de cambio, verificar el contenido de la información y someterla a un proceso de revisión y evaluación que pueda derivar en una aprobación o rechazo de la solicitud.

Todas las solicitudes de cambio, independiente del resultado que obtengan de la evaluación, deben quedar registradas.

De forma tradicional, los documentos del sistema se deben encontrar en un registro o historial de cambios, en los que se registra de forma particular todos los cambios en el documento causados por los cambios en los procesos.

3.18.3. Evaluar las solicitudes de cambio

Todas las solicitudes de cambio tienen que ser evaluadas, para ellos se tiene que contar con cierta información necesaria y la persona que lleva a cabo la solicitud de cambio tiene que estar disponible para proporcionar la información adicional que sea requerida.

El líder de la gestión de cambios, el líder del proceso que solicita los cambios tiene que mantener una reunión con los responsables para evaluar el cambio solicitado, en los procesos poco conocidos por la persona responsable se puede integrar a un experto técnico que aporte su opinión y conocimiento.

El Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 - 2015 tiene muchas necesidades de cambio, pueden necesitar que unos comités de personas asuman la revisión y evalúe todos los cambios realizados.

Para realizar la evaluación del cambio se debe contar con la siguiente información:

1- Describir de forma clara el cambio, incluyendo el alcance.

2- La finalidad del cambio.

3- Las consecuencias positivas y negativas que puede tener.

4- Controlar la implantación del cambio.

5- Los recursos necesarios.

6- Las personas responsables y las autoridades.

Los cambios revisados y aprobados tienen que implementarse.

3.18.4. Implementar el cambio

La implementación de un cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 - 2015 tiene que realizarse sin afectar la integridad de este.

La persona que lidera la implantación del cambio es quien realiza la solicitud, tiene que estar seguro de tener un plan de implantación del cambio y seguirlo.

Si se realiza un cambio se debe informar al líder de gestión de los cambios para que ponga el cambio al conocimiento de las personas necesarias y programe las acciones de verificación que sean necesarias.

3.18.5. Evaluar la eficiencia conseguida

La situación esperada después de aplicar el cambio tiene que ser el punto de referencia para evaluar si el cambio se produce según el resultado deseado.

Las auditorías internas son el medio adecuado para evaluar si es eficiente el cambio.

3.18.6. Evaluación de riesgos

1- Analizar y priorizar los riesgos y oportunidades: que afectan a tu organización, decidiendo cuáles son aceptables y cuáles no; sobre qué oportunidades deberías actuar (por que sean asequibles, factibles, viables, etc.).

El método deberás elegirlo tú, en función del tipo de organización en la, su tamaño, localización, etc.

2- Define un plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades.

Cómo puedes evitar los riesgos, eliminarlos o mitigarlos; cómo puedes hacer realidad las oportunidades

3- Implementa el plan, pasa a la acción.

4- Revisa la efectividad de las acciones definidas, ¿realmente han funcionado?

5- Aprende de la experiencia, vamos, aplica la mejora continua.

Seis cláusulas de la norma ISO 9001:2015, que requieren una organización para considerar el riesgo:

Cláusula 4: Determinar los riesgos que pueden afectar su capacidad para cumplir con estos objetivos.

Cláusula 5: La alta dirección tienen la obligación de comprometerse a garantizar la cláusula 4.

Cláusula 6: Tomar medidas para abordar los riesgos y oportunidades.

Cláusula 8: Implementar procesos que determinen y riesgo dirección en sus operaciones.

Cláusula 9: Monitorear, medir, analizar y evaluar los riesgos y oportunidades.

Cláusula 10: Mejorar respondiendo a cambios en el riesgo.

3.19. No existe un sistema para gestionar riesgos y oportunidades

De ahora en adelante, en la gestión por procesos tendrás que incluir una determinación de las entradas y salidas esperadas, su seguimiento y medición (indicadores) y la identificación de los riesgos de no obtener los resultados esperados.

Y lo mismo ocurre con las oportunidades, hay que identificarlas en la fase de planificación, con el fin de aumentar su impacto o su posibilidad de ocurrencia)

Lo que debemos hacer es:

1- **Analizar y priorizar los riesgos y oportunidades:** que afectan a tu organización, decidiendo cuáles son aceptables y cuáles no; sobre qué oportunidades deberías actuar (por que sean asequibles, factibles, viables, etc.).

- ✓ El método deberás elegirlo tú, en función del tipo de organización en la, su tamaño, localización, etc.

2- Define un plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades.

- ✓ Cómo puedes evitar los riesgos, eliminarlos o mitigarlos; cómo puedes hacer realidad las oportunidades

3- **Implementa el plan**, pasa a la acción.

4- **Revisa la efectividad** de las acciones definidas, ¿realmente han funcionado?

5- **Aprende de la experiencia**, vamos, aplica la mejora continua.

UNIVERSIDAD DE OTAVALO
Libres y unidos en la diversidad
OCEIE
OBSERVATORIO COMERCIO EXTERIOR E INVERSION EXTRANJERA

Requisitos de la norma ISO 9001:2015 para los sistemas de gestión de calidad	Cumplimiento			Comentarios y observaciones	Nivel de prioridad (alto, medio, bajo)	Plan de acción	Responsable	Recursos	Fecha inicio	Fecha fin
	Cumple	No cumple	No aplica							
Acciones para abordar riesgos y oportunidades										
Generalidades										
¿Al planificar el SGC se han considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que	X			Si se cumple a partir de la ejecución de las labores	ALTO	Que se cumplan los tiempos establecidos	Coordinador general	Horas	10-04-2019	10-04-2020

son necesarias abordar con el fin de asegurar que: ¿El SGC logra los resultados previstos?										
¿Se aumentan los efectos deseables, se previenen los efectos no deseados y se logra la mejora continua?	x			El proyecto aún no se encuentra en marcha no se puede aplicar la mejora continua	ALTO	La mejora continua se llevará a cabo al momento de la ejecución del proyecto	Coordinador de operaciones	Horas Talento humano	-	-
Planificación de acciones										
¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	x			Si, porque mediante la toma de decisiones se toma en cuenta las oportunidades factibles	ALTO	Aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos	Coordinador de operaciones	Talento Humano	-	-
¿Planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del	x			Por el momento solo se cuenta con la	MEDIO	Se analizará a partir de la ejecución	Coordinador general	Horas Talento humano		

SGC? *(Ver 4.4) y evaluar la eficacia de esas acciones.*				planificación por lo tanto no se aplica la mejora continua						
¿Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios?	x			Sí, mediante respuestas inmediatas y minimizando los tiempos de entrega de documentación a los clientes	ALTO	Establecer plazos de entrega dependiendo de la necesidad del cliente	Coordinador de operaciones	Talento humano		
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos										
Establecimiento de objetivos de la calidad										
¿Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC?	x			Cada proceso es responsable de plantear sus objetivos para mantener una correcta gestión en los	ALTO	Los objetivos planificados se lleven a cabo	Coordinador de operaciones	Horas		

				procesos operativos						
¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de la calidad?	x			Sí, porque se basa en los fundamentos de la norma direccionada a la prestación de servicios	ALTO	Comprometerse a cumplir con los requisitos aplicables basado en la norma ISO 900:2015	Coordinador de operaciones	Talento humano		
b) ¿Son medibles?	x			Sí, porque tomamos en cuenta los tiempos de planificación establecidos	ALTO	Cumplir a cabalidad la planificación	Coordinador de operaciones	Talento humano		
c) ¿toma en cuenta los requisitos aplicables?	x			sí, porque la organización ofrece servicios basados en la norma ISO - 9001:2015	ALTO	Mantener presente la política de calidad	Coordinador de operaciones	Horas		

d) Son pertinentes con la conformidad del servicio y el aumento de la satisfacción del cliente?	x			sí, porque el observatorio brinda servicios de atención al cliente	ALTO	Crear planificación seguimiento de servicios pos-entrega de documentación	Coordinador de operaciones	Talento humano Horas		
e) ¿Se les da seguimiento?	x			Sí, es necesario para ejecutar la mejora continua midiendo la satisfacción del cliente	ALTO	Realizar estudios de satisfacción al cliente	Coordinador de operaciones	Talento humano Horas		
f) ¿Son comunicados?	x			sí, puesto que el sistema de gestión de calidad permite la interacción de la comunicación interna	ALTO	medir tiempos de recepción y respuesta de documentación	Coordinador de operaciones	Talento humano		

g) ¿se actualizan según corresponda?	x			Sí, porque cada 3 años se actualiza la certificación	ALTO	Actualización de la certificación	Coordinador general	Horas		
¿Se mantiene información documentada de los objetivos de calidad?	x			Sí, para cumplir con las metas	ALTO	Mantener al tanto de la política de calidad alineada a los objetivos	Coordinador general	Talento humano Horas		
Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad										
¿Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad la organización determina qué hacer, qué recursos se requieren, responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados?	x			Sí, porque es necesario determinar cuáles son los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos	ALTO	Lograr el cumplimiento del objetivo establecido	Coordinador general	Talento humano Horas		
Planificación de los cambios										

¿Cuándo se determinan cambios al SGC, éstos se realizan de manera planificada?	x			Todas las interacciones se encuentran planificadas, por lo tanto, no puede pasarse por alto ninguna actividad	ALTO	Los cambios se ejecutarán en medidas paulatinas para evitar riesgos	Coordinador de operaciones	Talento humano		
La organización considera: ¿el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?	x			Pues mediante la planificación de actividades se coordina la ejecución y posteriormente se evalúa la calidad y /o satisfacción al cliente	ALTO	El propósito principal será el enfoque a la evasión de riesgos	Coordinador de operaciones	Talento humano		

Tabla / Fuente 4: Elaboración propia a partir de la cláusula 6, planificación ISO 9001:2015 de la Escuela Europea de Excelencia

Anexo 1: MAPA DE PROCESOS

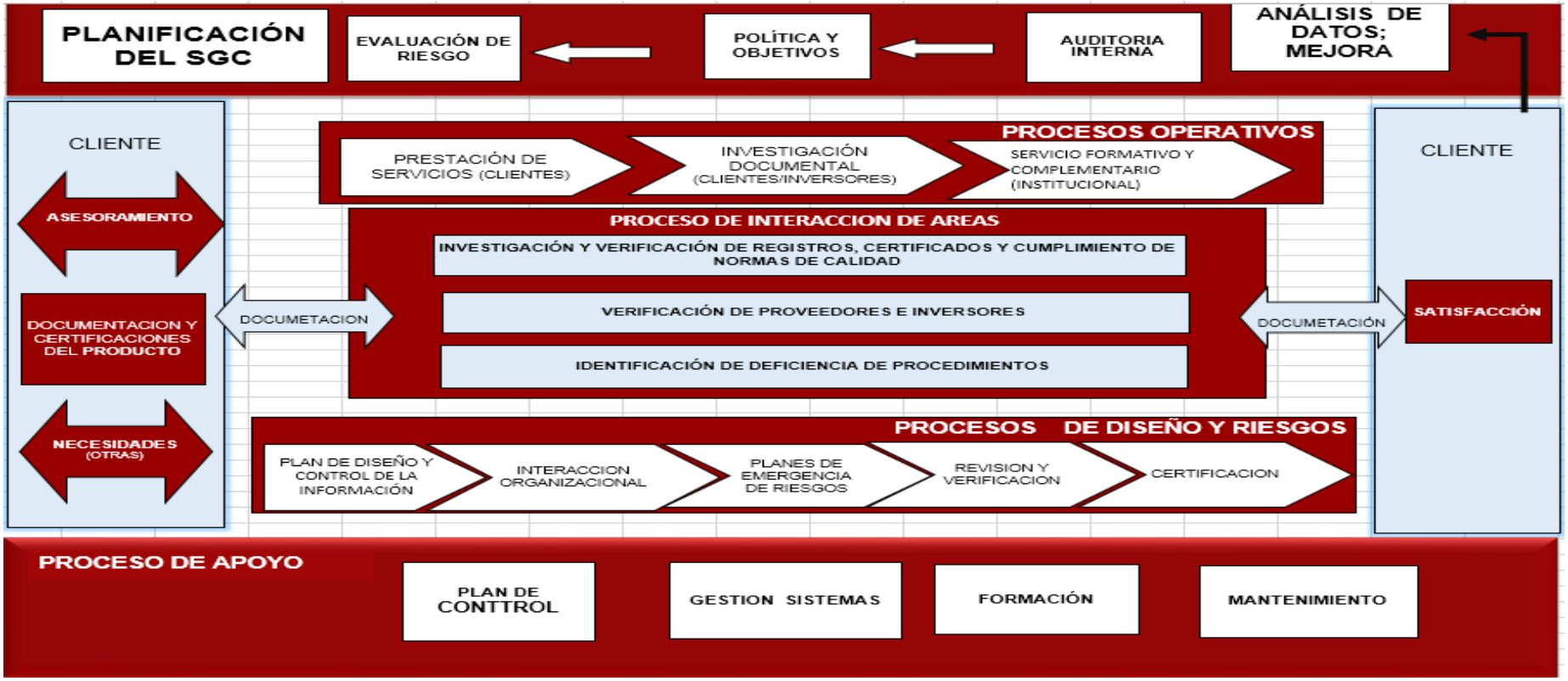

Ilustración 3: Mapa de Procesos del SGC
Fuente: Elaboración Propia.

CONCLUSIONES

Después de la finalización del Manual de Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad Otavalo, se concluye, finalmente con la descripción de los procesos enfocados a la implementación de la norma internacional 9001:2015 así como también políticas, obligaciones y responsabilidades en caminados al correcto funcionamiento de los servicios operacionales, cuya finalidad es la planificación y control de la organización.

Con los resultados obtenidos se determina que, el Manual de Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad Otavalo, es la herramienta ideal que permite el manejo fluido y la interacción eficaz de las áreas, el mismo que gracias a su prevención de riesgos reduce la transferencia tardía de información y permite cumplir con el objetivo primordial de un servicio que es la satisfacción al cliente.

RECOMENDACIONES

Es recomendable fijar obligaciones y responsabilidades diferentes dirigido a los procesos operacionales, para que estos puedan interactuar intercambiando información entre sí con la finalidad de ofrecer un servicio inmediato sin error alguno.

Se recomienda disponer de la información que se encuentra en el Manual de Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de Comercio Exterior e Inversión Extranjera para la Universidad Otavalo, y ejecutarlo tal cual como se encuentra las descritas las directrices para mantener una correcta articulación de las áreas.

Referencias Bibliográficas

Aenor (asociación española de normalización y certificación). (2018). *Guía para la aplicación de une-en iso 13485.* España: aenor internacional, sau.

Aguilar. (1993). *La implemetacion de las politicas publicas.* Mexico: miguel angel porrúa.

Aiteco consultores, sl. (2018). Origen del mapa de procesos. *Aiteco consultores, sl.*, s/n.

Álvarez, l. A. (2001). *Calidad total.* Mexico: panorama.

Andrés, s., & gutiérrez, n. (2005). *Calidad en los servicios educativos.* España: ediciones díaz de santos.

Antonio, g. M. (2015). En g. M. Antonio, *guía para la aplicación de une-en iso 9001:2015* (pág. 10).

Baena, p. G. (2014). *Metodología de la investigación.* México: grupo editorial patria.

Benavides, v. C., & quintana, g. (2003). *Gestión del conocimiento y la calidad total .* España: ediciones díaz de santos.

Bernal, c. (2010). *Metodología de la investigación.* Colombia: pearson educación.

Cazau, p. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales.* Buenos aires: tercera edición.

Cea, d. M. (1988). *Metodología cuantitativa:estrategias y técnicas de investigación social.* Sintesis sociología.

César, b. (2010). *Metodología de la investigación.* Colombia: tercera edición pearson.

Cortés, j. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad (iso 9001:2015).* Magala-españa: icb.

Cpccs. (2017). *Consejo de participación ciudadana y control social.*

Deming, w. E. (1989). *Calidad,productividad y competitividad la salida de la crisis.* Madrid: días de santos.

Enrique, u. M. (2011). *Los sistemas de gestión de calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial.* Ibagué, colombia: sello editorial universidad de tolima.

Excelencia, p. T. (2018). *Sistemas de gestión de calidad.* Isotools.

García, c. F. (2002). *Resumen del libro: el cuestionario.* Sonora: editorial limusa. Sa de cv.

González. (2018). *Sistema de gestión de calidad.* Laer.

González, f. J., mera, a. C., & lacoba, s. R. (2007). *Introduccion a la gestión de calidad .* Madrid: delta; publicaciones universitarias .

González, h. (2013). Principios de la gestion de calidad en iso 9001:2015. *Calidad y gestion*.

González, j. (2018). *Sistema de gestión de calidad.* Laer.

Gonzalez, j. F. (2018).

Inen. (2017). *Certifica su sistema de gestión bajo norma iso 9001/2015.* Quito.

Isotools. (2016). Mapa de procesos según la nueva iso 9001 2015. *Isotools*.

Katayama, o. R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa.* Lima, perú: fondo editorial de la u ig v.

Lemos, p. L. (2016). *Novedades iso 9001:2015.* Madrid: fundacion confemetal.

López, l. P. (2016). *Novedades iso 9001:2015.* España: fundación confemetal.

Marcial, n. A. (2009). ¿que son los observatorios y cuales son sus funciones? *Redalyc.org*, 8.

Marquez, s. M. (2006). *Que es la entrevista.* Biblioteca nueva.

Martínez, j. A. (2015). *Guia para la aplicación de une- en iso 900:2015.* España : aenor.

Normalización, o. I. (2015). Iso 9001:2015 sistema de gestion de calidad - requisitos. *Plataforma de navegacion en linea (obp)*.

Nueva iso 9001:2015. (16 de enero de 2018). *Iso 9001 2015. Codificación de documentos.* Obtenido de iso 9001 2015. Codificación de documentos: https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/01/iso-9001-2015-codificacion-documentos/

Posso, y. M. (2013). *Proyectos tesis y marco lógico, planes e informes de investigación.* Ecuador- quito: first edition.

Ramírez, t. M., & flores, g. A. (2010). *Metrología y normalización.* México, df: instituto plitécnico nacional.

Ruiz, h. (2009). Observatorio de comercio exterior (ocex). *Uned*, 1.

Sanpieri, hernández, roberto; collado, fernández, carlos; baptista, pilar, lucia. (2010). *Metodología de la investigación.* México: mcgraw-hill.

Sarv, s. S. (1997). *Control de calidad total.* México: mcgraw-hill interamericana.

Soler, g. E. (2015). Una aproximación al concepto de observatorio social. *Cultura educación y sociedad*, 96.

Torres, r. D. (2017). Observatorios de la educación superior en américa latina y el caribe y sus desafíos de gestión institucional. *Educación superior y sociedad (ess)*, 10-11.

Urbina, a. A. (1998). *Test psicológicos .* México: prentice hall .

Valadez, h. M., & ayala, r. ,. (2008). *La calidad de la educación superior y la investigación científica.* México: universidad de guadalajara.

Vallejo, m. A., echavarria, m. A., & uribe, l. M. (2009). Observatorios y redes de cooperación. *Internacional. Revista de negocios internacionales.*

Yáñez, l. C. (2008). Sistema de gestion de calidad en base a la norma iso 9001. *Internacional eventos*, 1.

1.17 ANEXOS

ANEXO 1

Universidad de Otavalo

Entrevista

Mg. Sc, Johanna Morocho.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la universidad Otavalo

1. ¿Comprende usted sobre los sistemas de gestión de calidad que se debe implementar en los observatorios?

No, sin embargo, considero que para que se aplique de manera eficiente en el observatorio debe haber sistemas de gestión de calidad

2. ¿Cómo se debe ejecutar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los observatorios?

Si bien esta norma está enfocada en homogeneizar los estándares de calidad de los productos o servicios de las organizaciones deberá cubrir estas expectativas en el observatorio.

3. ¿Cuáles son los motivos por los que la Universidad de Otavalo debe considerar la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

Es indispensable que se aplique esta norma por cuanto es un respaldo de calidad que tendrá el observatorio, como entes de investigación es necesario tener estos respaldos

4. ¿Cuáles son las certificaciones necesarias del sistema de gestión de calidad para el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo al cumplir con la norma ISO 9001:2015?

Desconozco cuales son las certificaciones, pero considero que esta tesis deberá presentar como resultados las certificaciones necesarias a aplicarse

5. ¿Qué representa el mapa de procesos en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

Describe los procesos que se debe cumplir, en una organización es fundamental que se establezca los procesos de esta manera cada área es sujeto a una responsabilidad y buen desarrollo de cada actividad

6. ¿Cuáles son los enfoques que se deben priorizar, para manejar y controlar una buena articulación entre los procesos?

Es importante que cada área conozca sus funciones y las funciones de las demás áreas, de esta manera se evita que se sobrecarguen determinadas personas

7. ¿Se dispone de recursos necesarios aparte de información, que sea utilizada para apoyar y brindar seguimiento a los procesos operativos?

En el POA de la carrera se ha solicitado un presupuesto para el desarrollo del observatorio

Universidad de Otavalo

Entrevista

Msc. Llovanni Sotomayor.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la universidad Otavalo

1. ¿Comprende usted sobre los sistemas de gestión de calidad que se debe implementar en los observatorios?

Si el ISO 9001:2015 o también conocido como Sistema de gestión de Calidad y calidad total es de mucha importancia en la educación y formación.

2. ¿Cómo se debe ejecutar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los observatorios?

Para la implementación de los sistemas de gestión de calidad se implantaron normas las mismas que fueron creadas hace "más de 25 años en el año 1987, la norma ISO 9001 es el estándar de referencia para los sistemas de aseguramiento y gestión de calidad la revisión del año 2015 ha aterrizado con numerosos cambios en el enfoque, la estructura, los requisitos e incluso en los términos y definiciones lo que más le convierte.

3. ¿Cuáles son los motivos por los que la Universidad de Otavalo debe considerar la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

El desarrollo de la implantación del sistema de gestión de calidad es la elaboración de un mapa de procesos el cual es una "representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización.

4. ¿Cuáles son las certificaciones necesarias del sistema de gestión de calidad para el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo al cumplir con la norma ISO 9001:2015?

Se debe tomar en cuenta que la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 en relación con las otras de aspecto normativo básico para los sistemas de gestión de la calidad: la UNE EN ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario: ayuda al usuario a comprender los conceptos, principios y el vocabulario el objetivo es facilitar la implementación de este.

5. ¿Qué representa el mapa de procesos en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

Se refieren fundamentalmente a todos los procesos de planificación y los que se considere que están ligados a los factores clave y estratégicos, los procesos estratégicos guían a los operativos, mediante las pautas de gestión o estratégicas, y los procesos de apoyo le ayudan a su desarrollo.

6. ¿Cuáles son los enfoques que se deben priorizar, para manejar y controlar una buena articulación entre los procesos?

Esta norma internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

7. ¿Se dispone de recursos necesarios aparte de información, que sea utilizada para apoyar y brindar seguimiento a los procesos operativos?

Actualmente se está creando el observatorio de Comercio Exterior sin recursos, solo con el personal humano de la institución y los estudiantes, que, si los valoramos por sus sueldos correspondientes, se tendría ya un monte considerable, mas todo el material de oficina, papelerías u otros.

Universidad de Otavalo

Entrevista

Msc. Belky Orbes

Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la universidad Otavalo

1. ¿Comprende usted sobre los sistemas de gestión de calidad que se debe implementar en los observatorios?

Los sistemas que se debe implementar en la gestión de calidad de los observatorios según mi criterio sería el diagnostico, la planeación, implementación.

2. ¿Cómo se debe ejecutar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los observatorios?

La aplicación de la ISO 9001 dentro del observatorio se debe realizar en cada área responsable analizando cual es la entrada y salida de sus actividades.

3. ¿Cuáles son los motivos por los que la Universidad de Otavalo debe considerar la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

Los motivos para UO serian que todo proceso que tenga el observatorio serio asegurar procesos para lograr los resultados previstos, determinar el manual de procesos que asegure la calidad

4. ¿Cuáles son las certificaciones necesarias del sistema de gestión de calidad para el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo al cumplir con la norma ISO 9001:2015?
5. ¿Qué representa el mapa de procesos en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

El mapa de proceso representa que pasos a seguir debe llevar el cliente donde al final de su salida debe tener un resultado positivo.

6. ¿Cuáles son los enfoques que se deben priorizar, para manejar y controlar una buena articulación entre los procesos?

Los enfoques que debe priorizar son el diagnóstico y la planificación.

7. ¿Se dispone de recursos necesarios aparte de información, que sea utilizada para apoyar y brindar seguimiento a los procesos operativos?

Pienso que momento el observatorio para iniciar sus procesos operativos tiene los recursos humanos. Que son los estudiantes y docentes.

Universidad de Otavalo

Entrevista

Msc. Soledad de la Torre

Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la universidad Otavalo

1. ¿Comprende usted sobre los sistemas de gestión de calidad que se debe implementar en los observatorios?

Sí, obviamente todo observatorio que viene a desarrollar un proceso de asesoramiento procesos de seguimiento de las actividades debe tener una revisión de los registros de calidad en el caso del observatorio de comercio exterior e inversión extranjera que está proponiendo dentro de la universidad de Otavalo y en virtud que aquí también debemos considerar toda la norma de calidad que deberían tener los productos en cierta parte relacionada con esta norma.

2. ¿Cómo se debe ejecutar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los observatorios?

Bueno dentro del observatorio nosotros consideramos que la aplicación de la norma es generar un proceso que nos permita a nosotros que cada una de las actividades que se van desarrollando en el observatorio de comercio exterior e inversión extranjera lleguen a estándares requeridos para que nosotros podemos tener los procesos de manera internacional.

3. ¿Cuáles son los motivos por los que la Universidad de Otavalo debe considerar la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la calidad en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

Bueno nosotros queremos plantear el tema de comercio exterior e inversión extranjera en virtud de que este observatorio servirá para que los estudiantes que podrán desarrollar las acciones con relación a la carrera que han emprendido, pero siempre

y cuando todas las acciones emprendidas que ellos tengan el estándar de calidad que ellos necesitan para los usuarios de servicios entonces debemos tener un estándar especificado porque si no lo tenemos no vamos a poder brindar un servicio de calidad que es el que esperamos dar.

4. ¿Cuáles son las certificaciones necesarias del sistema de gestión de calidad para el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo al cumplir con la norma ISO 9001:2015?

La norma ISO 9001:2015 tiene su propia certificación especifica que se emite cuando nosotros cumplimos con los procesos que están detallados en cada una de las opciones con relación a lo que nosotros vamos a tener dentro de nuestro observatorio entonces es cumplir lo que han establecido dentro de la norma de ahí sí ir calificando cada uno de los procesos para que podamos tener la certificación de la norma ISO 9001:2015.

5. ¿Qué representa el mapa de procesos en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

El mapa de procesos es nuestra guía de acción de cómo vamos a ir implementando cada una de las actividades que se van a implementar dentro del observatorio de comercio exterior el mapa de procesos nos va a permitir que quien sea o cualquiera que sea la persona que esté dentro de un proceso especifico sepa con claridad cuáles son las acciones que debe seguir para poder seguir con ese proceso.

6. ¿Cuáles son los enfoques que se deben priorizar, para manejar y controlar una buena articulación entre los procesos?

Bueno la articulación de procesos es bastante importante que estén bien claros definidos entre ellos para que nosotros podamos identificar en qué momento un proceso se convierte en uno distinto es decir cuando nosotros estamos en comercio exterior y cuando estamos en inversión extranjera y cuando pasamos a un proceso de inteligencia internacional dependiendo de qué tipo de acciones vamos a desarrollar para el cliente porque el cliente no va a requerir una actividad específica sino que va hacer un proceso que viene conjugado y que va a ir uniendo a cada uno de las

Actividades del observatorio entonces el manejo de esto es siempre establecer un procedimiento un diagrama que sería lo más práctico que nos permita visualizar con facilidad en que momento nosotros estamos cambiando los procesos. Para mí lo que deberíamos priorizar es tener este diagrama que nos permita ver lo que tenemos que hacer al llegar a tal punto del proceso.

7. ¿Se dispone de recursos necesarios aparte de información, que sea utilizada para apoyar y brindar seguimiento a los procesos operativos?

Bueno el proyecto de investigación de comercio exterior e inversión extranjera tiene un presupuesto establecido por parte de la institución que es para poder desarrollar este proyecto tanto a nivel de investigación y como a nivel de vinculación que van a desarrollar los estudiantes sin embargo hay procesos operativos que tendremos que ver cómo van a ir desenvolviendo y quizás habrá muchos procesos en los cuales el cliente no va a pagar a la universidad sino que serán responsabilidad del cliente el pagar si es que hay un rubro que pagar por esos procesos operativos.

Universidad de Otavalo

Entrevista

Dr.C, Jesús González.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la universidad Otavalo

1. ¿Comprende usted sobre los sistemas de gestión de calidad que se debe implementar en los observatorios?

Es importante rescatar que no solo los observatorios hoy el sistema de gestión de calidad según establece la norma ISO 9001:2015 se establecen todas las actividades tanto productivas como de servicios incluso hoy por hoy para ser competitivos las ONG han tenido que apropiarse de la norma ISO y se han tenido que aplicar en su propia institución hoy no se puede hablar de competitividad si realmente no se tiene un sistema de calidad implantado en cualquier tipo de institución sea productiva de servicios religiosas, gubernamental no gubernamental como las quieras ver.

2. ¿Cómo se debe ejecutar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los observatorios?

La norma se tiene que aplicar atendiendo a todos el procedimientos que establece como lo dice inicialmente la organización internacional de normalización lo que se conoce como ISO se tiene que aplicar en todas las actividades ahora es importante destacar que la norma ISO 9001:2015 revoluciona la norma anterior por dos aspectos importantes uno porque ponen al centro ya al cliente hoy ninguna organización productiva de servicio puede planificar ningún sistema de gestión de calidad si el cliente no está a la entrada del proceso y la satisfacción de este a la salida del proceso el énfasis en el cliente es el primer aspecto el otro aspecto que es importante que aclaro la norma ISO 90001:2015 e incorpora a su vez es específicamente la administración de riesgos ósea hasta la norma anterior se veían las oportunidades se

veían las amenazas este sigue trabajando en la parte de soporte de la norma pero el riesgo es un problema fundamental en Ecuador le puedo decir que

se avanzó bastante con el control interno con la administración de riesgos, pero hoy por hoy en los sistemas de gestión de calidad todavía no se materializa de que riesgo es predecible ósea hoy tener una agroindustria y no prever un riesgo en cualquiera de sus áreas productivas o no prever un riesgo en sus almacenes en sus bodegas en el despacho de la mercancía y más nosotros en el mundo del comercio exterior hacer

Un documento con factura con paking list, un b/l y esto que de verdad no corresponda a la mercancía a lo del producto bien o servicio que estamos exportando esto es un gran riesgo esos son los riesgos que establece esta norma conjuntamente con el cliente para poder establecer un sistema de gestión de calidad donde la empresa la organización o institución en fin sea competitiva.

3. ¿Cuáles son los motivos por los que la Universidad de Otavalo debe considerar la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

La revolución tecnológica del proceso de la globalización ha hecho que la universidad o las universidades en toda latitud avance y esto le ha permitido desarrollar a partir del marco pedagógico lo que conocemos como el modelo pedagógico , el modelo pedagógico no es más que la articulación entre la docencia la investigación y los beneficios visto desde la sociedad en algunos países lo llaman extraescolar en otros se les llama vinculación con la sociedad pero lo importante es que el impacto de cualquier investigación cualquier proceso innovador, transformador con la academia estén respaldados en la sociedad a partir de estos tres elementos que son los componentes del modelo pedagógico modelo educativo en fin como las quieras llamar son los que hacen posible en el centro la satisfacción del cliente ahora como vemos a partir del modelo educativo la satisfacción del cliente primeramente el cliente es mi estudiante pero el estudiante es el cliente también de la sociedad ósea el estudiante tiene que tener una interactividad una sinergia para poder lograr el modelo educativo y de hecho tener cualquier actividad dentro de la investigación sea un laboratorio un

observatorio como de alcance según la carrera lo importante es que este nazca con un sistema de calidad incluido porque lo contrario no vamos a cortar muchos

Conceptos en el aula sobre el sistema de gestión de calidad, pero realmente no lo transferimos al producto final que es la sociedad.

4. ¿Cuáles son las certificaciones necesarias del sistema de gestión de calidad para el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo al cumplir con la norma ISO 9001:2015?

En Ecuador existe una institución que pienso que desde el 2013 hasta la fecha ha hecho muchas transformaciones para mi es el INEN el instituto nacional de normalización ha hecho muchas transformaciones y muchas adecuaciones de productos y servicios con las normas estándares internacionales hoy por hoy el INEN se ha propuesto el sello de calidad un requisito para que todo el producto que salga del país ósea el producto exportable la oferta exportable tenga esta certificación pienso que es un traspaso avance nosotros la observatorio le vamos a dedicar los productos y servicios específicamente de la región norte del país pienso que es importante trabajar con este productor con este comercializador y llevarlo antes de salir al mercado a una certificación de una norma INEN para que pueda avalar y pueda ser reconocido hoy uno de los grandes problemas de nuestros productos tenemos productos muy buenos muy únicos de la región andina exclusivos con una alta demanda en Europa y todo mundo habla del convenio firmado del 12 de Diciembre del 2017 con Comunidad Europea pero sin embargo hoy por hoy por no tener un estándar de calidad no podemos llegar realmente a estos mercados otra cosa esta dada en el nivel de producción hoy estamos trabajando con muchas medianas y pequeñas empresas porque no podemos dar un salto un poquito más porque para poder exportar tenemos que traer de la mano una inversión extranjera nosotros que tenemos ósea Ecuador para que un negocio funcione tiene que tener estos tres pilares tecnología capital y mercado que tiene ecuador tecnología quizás un poco obsoleta pero tiene un poco de tecnología para algunos productos capitales el que tenemos que urgentemente salir a buscar que es lo otro que tenemos producto y

servicios con altas demandas en los mercados internacionales, pienso que la regionalización que los efectos de la globalización ha llegado el momento de cambiar el paradigma y conocer que Ecuador tiene que estar abierto hacia el mundo y no el mundo abierto hacia Ecuador.

5. ¿Qué representa el mapa de procesos en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

Bueno el mapa de procesos es una secuencia lógica que es un orden en la organización es un elemento del sistema de gestión visto también en el sistema de gestión de calidad en el análisis de procesos que nos permite desde esa persona que se nos acerca a decirme yo quiero hasta que cuando tenga ese producto o servicio me diga que bien me ha ido con el ósea el mapa de procesos es todos los elementos que conforman a una organización organizada de forma lógica de forma de sistema de una forma donde fluya la eficacia la eficiencia en el proceso.

6. ¿Cuáles son los enfoques que se deben priorizar, para manejar y controlar una buena articulación entre los procesos?

El enfoque es un enfoque de sistemas por eso es que la empresa desde las grandes teorías de la administración se han dicho que las empresas es un sistema y lo que ustedes están tratando de desarrollar en el observatorio es un sistema de gestión de la calidad vamos palabra por palabra que es un sistema que todo debe estar articulado que no puede haber entre A y B fallas que no puede haber negación de un proceso con respecto al otro que tiene que tener o que muchos llaman un encadenamiento después hablamos de la segunda palabra gestión que la gestión es aquello que produce el hombre pero aquí el hombre tiene que trabajar con un principio que estable la norma ISO 9001:2015 que es la concientización y por ese porque si vamos a la definición filosófica conciencia no es más que de categorías específicamente de materia para poder ser reflejada fotografiada que existe fuera independiente de la conciencia del hombre por lo tanto que es conciencia es la capacidad de la materia para la mente organizada si yo no tengo un sistema que me agrupe si yo no gestiono mi propio sistema non es que alguien venga y me importe el sistema para la empresa

yo tengo que gestionar como trabajador como cliente interno de la empresa ese sistema nunca poder llegar a la calidad.

7. ¿Se dispone de recursos necesarios aparte de información, que sea utilizada para apoyar y brindar seguimiento a los procesos operativos?

Yo pienso que sí y con los estudiantes que hemos trabajado viene muy bien enmarcados sus procesos específicamente sus mapas de procesos vienen muy bien establecidos su procedimiento y si pienso que vamos a poder brindar en un corto tiempo estos servicios a la comunidad recuerden que hay algo muy importante yo puedo tener la mejor tecnología en un observatorio yo puedo tener los mejores locales pero para que un observatorio que es donde se produce la ciencia funciones lo fundamental es el capital humano si el estudiante de la carrera de comercio exterior aun no siente la necesidad por investigar no siente la necesidad por resolver los problemas básicos que enfrentan la comercialización internacional la inversión extranjera la relaciones internacionales realmente poder tener las mejores recursos pero no tener recursos que cubre las expectativas de un 99,99% de un lugar donde se hace ciencia que es el factor humano pienso que el éxito seria la unión entre profesores y estudiantes para que desde un inicio se experimentó los grupos de ustedes hace tres semestres ya cada uno tenía la identificación de donde estaban y a donde querían llegar a la ciencia para obtener su categoría final.

Universidad de Otavalo

Entrevista

Msc. Lisandro Perugachi

Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la universidad Otavalo

1. ¿Comprende usted sobre los sistemas de gestión de calidad que se debe implementar en los observatorios?

a) Proveer información que sea empujada al requerimiento del cliente.
b) Promover quienes da mejora a las entidades.

2. ¿Cómo se debe ejecutar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los observatorios?

a) Estableciendo la rentrada y salida apropiada y expresadas por algún proceso.
b) Aplicando métodos y criterios apropiados en un determinado proceso.
c) Estableciendo los recursos necesarios para asegurar un proceso.
d) Asignando responsabilidades y autoridades al ejecutar un proceso.
e) Evaluar los procesos que se dispone y realizar cambios para asegurar resultados ejecutados.

3. ¿Cuáles son los motivos por los que la Universidad de Otavalo debe considerar la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

1. Educación superior.
2. Educación continua.
3. Vinculación con la comunidad entre otros.
4. Asesoramiento a actor industrial- comercial y de servicios.

4. ¿Cuáles son las certificaciones necesarias del sistema de gestión de calidad para el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo al cumplir con la norma ISO 9001:2015?

La aplicación de la ISO 9001:2015, identifica a los empresarios a la optimización de sus procesos y reducción de costos, buscando con ello la mejora continua.

5. ¿Qué representa el mapa de procesos en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

Un mapa de procesos representa la interacción entre todos los procesos de entrada y salida (oferta del cliente en servicios que cubra en necesidades).

6. ¿Cuáles son los enfoques que se deben priorizar, para manejar y controlar una buena articulación entre los procesos?

Se debe priorizar con la complejidad de tal o más que el proceso que se está ejecutando, es decir mantener bajo control la veracidad o desviación del resultado final (producto).

7. ¿Se dispone de recursos necesarios aparte de información, que sea utilizada para apoyar y brindar seguimiento a los procesos operativos?

Es necesario contar con todos los recursos necesarios como:

a) R. humanos. - Debe estar representado por profesionales en el área a desempeñar el observatorio.
b) R. económico. - Debe contar con presupuestos que garanticen su permanencia.
c) R. tecnológico. – Debe contar con todas las herramientas necesarias puesta que el observatorio debe mantener una base de datos (información) en él ocupa del comercio exterior (Estadísticas- oferta y demanda, nacional e internacional).

Universidad de Otavalo

Entrevista

Msc. Santiago Núñez

Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera para la universidad Otavalo

1. ¿Comprende usted sobre los sistemas de gestión de calidad que se debe implementar en los observatorios?

Es un sistema de gestión de calidad que se debe implementar en el observatorio para poder medir los errores que puedan existir en el observatorio, en los procesos y de ahí hacer un plan de mejoras para corregir esos errores. Entonces no me parece que debería haber sistemas de calidad sino un sistema de calidad en el observatorio de la universidad.

2. ¿Cómo se debe ejecutar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los observatorios?

La norma ISO 9001:2015 es una norma general para procesos que se pueden aplicar en instituciones comerciales, administrativas, educativas, creería que todos los procesos es decir todas las normas de ISO 9001:2015 tienen que estar basadas en el enfoque educativo, pero da lo mismo que sea un observatorio, a que sea una institución o una empresa comercial porque se encarga de los procesos además que en nuestro caso va a ser los procesos operativos y estratégicos que son los primeros.

3. ¿Cuáles son los motivos por los que la Universidad de Otavalo debe considerar la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

Es necesario corregir errores y un sistema de calidad va a permitir corregirlos, aclarar dudas e identificar los procesos que están teniendo demoras y que no están

cumpliendo los tiempos planificados para esto se deberá desarrollar un plan de mejoras y cambiar los tiempos.

4. ¿Cuáles son las certificaciones necesarias del sistema de gestión de calidad para el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo al cumplir con la norma ISO 9001:2015?

El observatorio debe tener la norma ISO 9001:2015 es la principal, esta se encarga de los procesos, cuando hablamos de comercio exterior los productos tienen sus propias certificaciones, las buenas prácticas de manufactura, existe FDA, aval dependiendo del mercado al que se dirige.

5. ¿Qué representa el mapa de procesos en el Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo?

El mapa de procesos es clave permite tener una hoja de mandos, un balance score card este flujograma nos va a permitir saber qué actividades realiza cada departamento que procesos y permite concatenar tiempos para ustedes tengan una visión desde el proceso de calidad y saber si se está llevando bien esos procedimientos y saber que hacer al respecto.

6. ¿Cuáles son los enfoques que se deben priorizar, para manejar y controlar una buena articulación entre los procesos?

El enfoque educativo, pragmático, además de poder entender que los procesos están destinados a la asesoría en el comercio exterior es decir un enfoque práctico que no sea tan metodológico, ni tan complicado, pero si desde el punto de vista educativo sea aplicable que todo lo que se esté midiendo sea en beneficio de mejorar la asesoría que se da en estos procesos operativos.

7. ¿Se dispone de recursos necesarios aparte de información, que sea utilizada para apoyar y brindar seguimiento a los procesos operativos?

Sobretodo el recurso humano, lo principal en el centro de investigaciones llamado aquí Observatorio de comercio exterior e inversión extranjera; universidad Otavalo es el recurso humano que tenemos de profesores y profesionales adscritos a este observatorio que puedan vincularse a dar su punto de vista u opinión y gestión y

sobretodo los estudiantes que poco a poco que no solamente van a no solamente brindar su aporte desde la elaboración de procesos sino desde prácticas profesionales y su criterio clave para mejorar la gestión del observatorio, primero el recurso humano, tal vez del que carezcamos es el recurso financiero pero como operación internacional la gestión de estos fondos podríamos subsanar este problema y de ahí un recurso clave seria los recursos de infraestructura que la universidad de forma muy abierta y clara nos ayudado con este tema.