

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

**Área de Gestión**

Maestría en Gerencia de la Calidad e Innovación

**Propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado basado en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016**

**Caso empresa Cóndor Publicidad, Quito-Ecuador**

Jaime Roberto Martínez Trejo

Tutor: Ricardo Alexander Romero Zarate

Quito, 2021





## Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Jaime Roberto Martínez Trejo, autor del trabajo intitulado “Propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado basado en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016 caso empresa Cóndor Publicidad, Quito-Ecuador”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magister en gerencia de la calidad e innovación en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentar cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaria General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

14 de febrero de 2021

Firma: \_\_\_\_\_



## Resumen

La Propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado basado en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016 caso empresa Cóndor Publicidad, Quito-Ecuador tiene la intención de implementar, diseñar, planificar, comprender y gestionar de acuerdo a lo estipulado en las normas internacionales, que la empresa cumpla con las necesidades internas y externas de sus clientes y proveedores, buscando siempre la excelencia y la mejora continua.

Los objetivos de la propuesta están basados en incrementar la infraestructura de la calidad y medio ambiente en normalización, la cobertura de servicios metrológicos orientado al aseguramiento de la trazabilidad de las mediciones en el país, así como reglamentación técnica y evaluación de la conformidad orientada al desarrollo de los sectores productivos y servicios, y ser pionera en implementación de SGI en el ámbito de la publicidad.

La propuesta va a dar nuevos retos, ideas, cambios internos y externos, mejorando en todos los aspectos a la empresa, el momento de implementarlos, los cambios generados podrán ser controlados e identificados, al tener sus procesos identificados y los mismos enfocados en la mejora continúan. La información permitirá conocer más a las personas que realizan cada una de sus actividades, conocer del tema de la publicidad más a fondo, donde es un mundo lleno de opciones para generar cambios positivos que permitan mejorar los procesos de producción, diseño y arte, instalación, etc., siempre acompañado de la gerencia, que apoya cualquier idea o cambio que se quiera realizar.

Los resultados arrojaron la mejora de los procesos de planificación de la empresa para fortalecer la gestión de calidad mediante la aplicación de las normas ISO: se propuso que; para la mejora de los procesos de planificación del SGI, es decir la vinculación de la gestión de calidad y la gestión medio ambiental, es necesario monitorear, controlar y aplicar el cumplimiento de tales normativas. De esta forma, en cuanto al establecimiento dentro de los lineamientos de la propuesta, las bases y requisitos de la normativa ISO 14001, se determinó la necesidad de planificar estrategias dirigidas a restablecer la responsabilidad de la empresa ante sus procesos y las regulaciones ambientales, que van desde la contaminación del agua, aire y aguas residuales, en este sentido la propuesta esta inclinada a la mitigación y adaptación del sistema de gestión ambiental a los estándares de la ISO 14001 para el cumplimiento de requisitos.

**Palabras claves:** Sistema de Gestión, Normas técnicas ecuatorianas, ISO 9001, Calidad, ISO 14001, medio ambiente, publicidad.



A mi esposa Carolina Haro, por ser perseverante y apoyarme con mucho amor.

A mi madre Marielena Trejo, por tanto cariño y apoyo incondicional.

A mi hermano Carlos y mi cuñada Gaby, ejemplo de esfuerzo y superación.

A mis tíos Carlos Córdor y Pamela Martínez por permitir realizar esta investigación  
en Córdor Publicidad.

A mi padre Jaime Martínez, por compartir su experiencia y sabiduría.

A toda mi familia.





## Tabla de contenidos

Introducción .....	15
Capítulo primero Sistema integrado de gestión .....	17
1. Gestión de Calidad .....	17
1.1. Ciclo de Deming.....	17
1.2. La Trilogía de Juran .....	19
1.3. Philip B. Crosby .....	20
2. International Organization for Standardization (ISO).....	22
2.1. ISO 9000. Sistema de Gestión de Calidad .....	23
2.2. Ventajas de la ISO 9001:2015.....	24
2.3. Cultura de calidad: Cambiar corazones, mentes y actitudes .....	25
2.4. ISO 9001: El contenido .....	25
2.5. Sistema de gestión – Requisitos .....	27
3. Gestión Ambiental.....	28
3.1. Ley de Gestión Ambiental (TULSMA).....	29
3.1.1. Texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente.....	29
3.1.2. Recurso agua .....	30
3.1.3. Recurso suelo .....	31
3.2. Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental .....	32
3.3. Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria (TULAS).....	33
4. De la Calidad Ambiental .....	33
4.1. Código Orgánico Ambiental .....	34
4.2. Beneficios del Sistema de gestión ambiental .....	34
4.3. ISO 14001: 2015 Sistema de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.	35
4.4. Aspectos e impactos ambientales .....	35
4.5. Ciclo de vida .....	36
4.6. Relación entre la ISO 9001- ISO 14001.....	36
5. INEN .....	37
5.1. Objetivos .....	37
5.2. Definiciones enfocadas en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016.....	38
5.2.1. Calidad: .....	38
5.2.2. Medio Ambiente:.....	38
5.2.3. Sistema de gestión integrado.....	39

6.	ANEXO SL .....	41
5.1.	Auditorías a sistemas de gestión .....	42
6.1.1.	Auditoría Interna .....	43
6.1.2.	Auditoría Externa .....	44
6.1.3.	Beneficios de la Auditoria.....	45
6.1.4.	Metodologías.....	45
	Capítulo segundo El mundo de la publicidad.....	49
1.	Metodología de la investigación .....	49
2.	Análisis del sector publicitario .....	51
3.	La empresa .....	53
4.	Estructura funcional .....	54
5.	La empresa su situación actual.....	55
6.	Diagnóstico del sistema de gestión .....	65
	Capítulo tercero .....	67
1.	Propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016 .....	67
2.	Análisis FODA.....	67
3.	Análisis de los requisitos de las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016.....	70
4.	Hallazgos y propuesta de diseño de sistema de gestión de las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016 .....	70
4.1.	Ejemplos de propuesta de diseño de los requisitos de las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016.....	73
4.	Contexto de la organización .....	73
4.1.	Análisis FODA:.....	73
4.2.	Mapa de Procesos:.....	73
4.3.	Alcance:.....	74
4.4.	Levantamiento de procesos: .....	74
5.	Liderazgo y compromiso:.....	77
6.	Planificación:.....	79
7.	Apoyo:.....	82
8.	Operación: .....	86
9.	Evaluación y desempeño:.....	89
10.	Mejora: .....	91
	Conclusiones y recomendaciones.....	93
	Lista de referencia .....	95

Anexos..... 99



## Índice de figuras

Figura 1 Ciclo de Deming .....	18
Figura 2 Trilogía de Juran de manera gráfica.....	19
Figura 3Etapas de la calidad – Cero defectos.....	21
Figura 4. Estructura del sistema de Gestión de Calidad .....	24
Figura 5. Evolución conceptual de la calidad.....	25
Figura 6 Evolución concepto Mejora continua.....	29
Figura 7: Contaminación .....	32
Figura 8 Medio Ambiente.....	39
Figura 9: Sistema de gestión integrado ISO 9001 – ISO 14001.....	40
Figura 10: Capítulos ANEXO SL.....	42
Figura 11: Comparativos de ANEXO SL.....	42
Figura 12: Estructura de la auditoría .....	43
Figura 13: Metodología para realizar una auditoría basada en la identificación de impacto ambiental .....	47
Figura 14: Cambios naturales de la publicidad .....	52
Figura 15: Anuncio publicitario .....	53
Figura 16: Organigrama funcional .....	54
Figura 17: Diagrama de flujo de orden de trabajo.....	55
Figura 18: Valores de análisis del SGI .....	65
Figura 19: FODA Cóndor Publicidad.....	67
Figura 20: Proceso de Arte y Diseño – PHVA.....	68
Figura 21: Proceso Producción – PHVA.....	69
Figura 22: Proceso Instalación y entrega – PHVA.....	70
Figura 23: Ejemplo de FODA .....	73
Figura 24: Mapa de Procesos de Cóndor Publicidad.....	73
Figura 25: Control de procesos.....	74
Figura 26: Proceso de planificación basado en el riesgo.....	79
Figura 27: Ejemplo de Proceso de diseño de operación.....	86
Figura 28: Ejemplo de Proceso de comentarios de clientes .....	87
Figura 29: Ejemplo de proceso de evaluación y desempeño.....	89
Figura 30: Ejemplo de proceso de mejora continua .....	91

**Índice de tablas**

Tabla 1 Conceptos de calidad y aportes de los gurús de la calidad.....	22
Tabla 2 Límites de descarga al sistema de alcantarillado público.....	31
Tabla 3 Requerimientos.....	56
Tabla 4 Análisis interno de Cóndor Publicidad.....	64

## Introducción

La gestión ambiental en la empresa se encuentra en función de tanto factores internos como de factores externos y está dirigida a la consecución de objetivos predeterminados por la alta dirección de la misma. En un primer momento los objetivos que se desea conseguir con la propuesta es Conocer los numerosos modelos de gestión y la metodología existente para entender un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente. Identificar los diversos pasos y componentes para un modelo de gestión integrado de calidad y medio ambiente para la empresa Cónдор publicidad. Y Proponer un diseño de modelo de sistema de gestión integrado para la realidad de la empresa Cónдор Publicidad. Por lo general, los objetivos planteados se relacionan con la estabilidad laboral y el nivel de remuneraciones, de ahí la importancia de la alta dirección en conocer el punto de equilibrio económico con el objetivo de asegurar la rentabilidad, tener competitividad en relación de la competencia, garantizar a los clientes cantidad, calidad, precios, cumplir con la normativa laboral y la normativa ambiental. Para alcanzar los objetivos indicados en el párrafo anterior es necesario que la alta dirección de la empresa establezca su política en la cual se encuentre especificada una serie de funciones, actividades, investigación, desarrollo, marketing, compras, producción, almacenamiento y distribución de la producción. Consideremos que la empresa para cumplir todas las especificaciones estipuladas en su política requiere una serie de recursos que provienen de su entorno, materias primas, personas, tecnología, capital, información, etc. El entorno de la empresa, es decir, las políticas nacionales, provinciales o locales influyen enormemente en su funcionamiento.

Por otra parte, ciertamente la empresa tiene procesos de producción ya estipulados para la fabricación de la publicidad en materiales metálicos, madera o plástico, por lo que, se considera que la empresa tiene un método de producción empírico o básico, el cual, con el tiempo se ha modificado o adoptado dependiendo de la situación de producción del trabajo, la mayor parte de productos que diseñan y fabrican son en serie dependiendo de la temporada o promociones de producto del cliente, la empresa está compuesta de tres departamentos principales, arte y diseño, producción e instalación o montaje, el área que será investigada para realizar la propuesta de diseño del sistema de gestión es la de producción, y el producto a ser analizado es la rotulación de perchas que se instalan en tiendas y supermercados, se obtendrá datos claros como cantidad de producto, tiempo en

realizarlos, reprocesos, materia prima usada, los desperdicios que se generan, los cuales, servirán como indicadores para mantener o mejorar los procesos de producción, donde, los resultados de la investigación serán expuestos a la alta gerencia para sugerir el adoptar la implementación de un sistema de gestión con la que a futuro se pueda el considerar obtener una certificación ISO.

Teóricamente un Sistema de Gestión entre las normas de Calidad y medio ambiente, puede generar los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes de una organización (NTE INEN-ISO 9001:2016, Item 4), donde se debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión entre calidad y ambiente para establecer un alcance claro de la organización, así, se debe implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema integrado de gestión que incluya los procesos necesarios y sus interacciones. (NTE INEN-ISO 9001:2016 Item 8y10)

Esto posibilita o faculta a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo, e identifica las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios, logrando proporcionar valor a los resultados para emitir hacia las partes interesadas un liderazgo y compromiso. (NTE INEN-ISO 14001:2016, Item 5)

Esta investigación se desarrolla en principio con una fundamentación teórica basadas en los Sistemas Integrados de gestión, gestión de calidad y demás ítems que se dependen de esta. Por otra parte la metodología de trabajo que determina el enfoque del cumplimiento científico de este estudio.

El establecimiento de un SGA conlleva considerable esfuerzo y su éxito depende del compromiso de todos los niveles de la organización particularmente la Alta Dirección, aunque no se define en la norma. Esto es respuesta de la problemática presentada en el diagnóstico que respalda esta propuesta y es que la empresa no cumple con las normativas internacionales ni con la legislación ambiental, lo que no permite una mejora continua y prevenir la contaminación, por lo que es elemental tomar las acciones necesarias.

Por lo que diseñar una propuesta de un sistema de gestión de calidad y medio ambiente para Cándor publicidad, denota que puede ayudar a mejorar el desempeño de los procesos tanto interno como externos y fortalecer la imagen empresarial y posicionar la marca, dando el mejor producto y un servicio de excelencia.



## **Capítulo primero**

### **Sistema integrado de gestión**

#### **1. Gestión de Calidad**

La Gestión de la Calidad Total, se originó entre las décadas de 1950 y 1960, se planteó como una estrategia interna de gestión en las industrias japonesas, a través de las practicas que inicio W. Edwards Deming, impulsor en Japón de los círculos de calidad, también conocidos, en ese país, como «círculos de Deming», y Joseph Juran (Goetsch y Davis 2016, 8).

La TQM (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es la estrategia orientada a crear la costumbre de tener una conciencia de calidad para todos los procesos internos de una organización y se lo ha utilizado ampliamente en todos los sectores empresariales, manufactura, educación, gobierno y las industrias de servicios, por eso se denomina como calidad total, ya que involucra a toda la organización de la empresa considerando a las personas que trabajan en ella (Goetsch y Davis 2016, 4)

La calidad total no es sólo un concepto individual. Es un sistema de procesos que son las estructuras internas de las organizaciones, donde varios conceptos relacionados y unidos sirven para crear un enfoque integral para hacer negocios, conjuntamente con la planificación, los recursos e información documentada se alcanzará los objetivos planteados dentro de la organización. (Goetsch y Davis 2016, 4)

Muchas personas contribuyeron de manera significativa al desarrollo de los diversos conceptos que se conocen colectivamente como calidad total.

Los tres principales contribuyentes son:

- W. Edwards Deming,
- Joseph M. Juran
- Philip B. Crosby

#### **1.1. Ciclo de Deming**

El Ciclo de Deming fue desarrollado para vincular los procesos de producción de un producto, obteniendo con todas las necesidades del consumidor y centrar los recursos de todos los departamentos (investigación, diseño, producción, comercialización) en un esfuerzo cooperativo para satisfacer esas necesidades. (Goetsch y Davis 2016, 9)

El ciclo de Deming continúa de la siguiente manera:

1. Llevar a cabo la investigación del consumidor y utilizarlo en la planificación del producto (Plan).
2. Produzca el producto (Hacer).
3. Compruebe el producto para asegurarse de que se ha producido de acuerdo con el plan (Verificar).
4. Comercializar el producto (Actuar).
5. Analizar cómo se recibe el producto en el mercado en términos de calidad, costo y otros criterios (Analizar).



Figura 1 Ciclo de Deming  
Fuente: Goetsch. D y Stanley. B. (2016)

El ciclo de Deming es la base o el método en el cual se basó la ISO 9001 para poder estandarizar el método del PHVA: planificar, hacer, verificar y actuar, este método nos permite desarrollar, implementar o mejorar un sistema de gestión, por lo que, será el método que se utilizará para poder realizar el diseño de implementación del sistema de gestión integrado en la empresa Cóndor Publicidad. (ISO 9001:2015)

## 1.2. La Trilogía de Juran

Corresponde a bases sólidas de la calidad, muchos investigadores lo consideran la principal teoría que inicio para dar pasó a la calidad, y textualmente dice:

El consultor y experto de la calidad rumano Joseph Juran propuso que una correcta Gestión de la Calidad se logra a través de una trilogía de procesos: *Primero*, la Planificación de la Calidad. La planificación se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo. *Segundo*, el Control de Calidad. Es quien suministra los estándares de calidad que se utilizarán para la inspección. *Tercero*, la Mejora de la Calidad. Generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso. La Trilogía de Juran hoy es una marca registrada y uno de los legados más importantes de su influyente obra. (Sejzer 2015, parr. 1). Énfasis añadido.

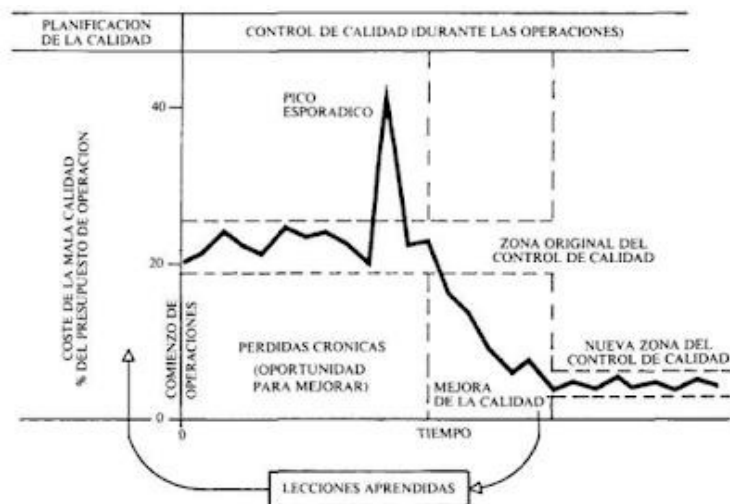


Figura 2 Trilogía de Juran de manera gráfica  
Fuente: Juran, M (1988). Planificación de la Calidad

Los tres pasos de Juran es la propuesta de cómo llevar un sistema de gestión para poder tener un control directo dentro de la producción, servicio, diseño, etc. Esta propuesta fue mejorada se logró la estandarización internacionalmente, este método no será utilizado para esta investigación, pero nos sirve como para entender que la calidad tiene como objetivo buscar la mejora continua dentro de una empresa y que tiene grandes gurús que fomentaron esta ideología en realidad.

### **1.3. Philip B. Crosby**

Dentro de la teoría de Crosby, se basa en la excelencia, la exactitud y fomentar la exclusividad de procesos donde se lo puede determinar cómo labores en blanco.

Crosby hace énfasis en la motivación y la planificación, y no presta atención ni al control estadístico del proceso ni a las diversas técnicas que Deming y Juran proponen para la solución de problemas. Él afirma que la calidad es gratuita porque el modesto costo de la prevención siempre será menor que los costos derivados de la detención, la corrección y el fracaso (Gómez, J. 2017)

Para entender de mejor manera Crosby lo citamos textualmente:

- Hacerlo bien a la primera vez.
- Hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer.
- Promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez.

Su filosofía es cero defectos, se enfoca a elevar las expectativas de la administración y motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad.

#### **Cero defectos**

Textualmente los puntos:

Calidad como conformidad con las especificaciones. Las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente procesos y repitiéndolos. Por lo que para conseguir trabajar sin defectos es preciso; una decisión fuerte de implantación; cambio de cultura o del entorno de trabajo y actitud de apoyo de la dirección (Gómez, J. 2017)

De los cuales se desprenden sus catorce principios: Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad. Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo. Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización. El coste de calidad, es el coste de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera. Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el coste de la no calidad para de esta manera evitarlo. Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder. Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre cómo elaborar y como se llevará a

cabo el programa de mejora. Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización. Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores. Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos. Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas. Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación. Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo. (Gómez, J. 2017)

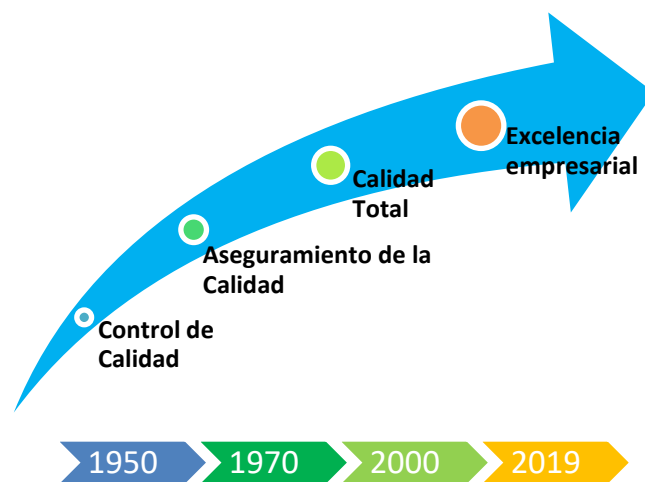


Figura 3 Etapas de la calidad – Cero defectos.  
Elaboración propia

Crosby demuestra que con orden y motivación se puede tener un sistema de control o manejo de procesos con cero defectos, lo que implica el tener un ambiente o entorno laboral competitivo, mejorando profesionalmente su potencial, sin embargo, este método no se lo utilizará para la investigación, pero se demuestra que gran parte de lo propuesto por Crosby es llegar a la excelencia, o buscar la mejora continua.

Tabla 1 Conceptos de calidad y aportes de los gurús de la calidad

Fuente	Concepto	Aporte
Edward Deming	Adecuar la organización para el cumplimiento de metas. Tener menos variaciones a partir de la aplicación del control estadístico de procesos (CEP), para resolver problemas buscando la diferencia entre causas comunes y causas especiales. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio a partir del ciclo PHA.	14 principios de la calidad, seis enfermedades mortales y los cinco obstáculos para el desarrollo de la gestión de la calidad. Sistema profundo de conocimiento.
Philip Crosby	Calidad como cumplimiento de requisitos; el sistema de calidad es prevención, el estándar de realización es cero defectos, y la medida de calidad es el precio del incumplimiento. La calidad responde a la conformidad con los requisitos establecidos por el cliente.	Doce puntos para la calidad. Cero defectos. Cuatro principios absolutos. Mejoramiento continuo
Armand Feigenbaum	La calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente: uso actual y venta del producto. Control total de la calidad: es un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario.	Ciclo industrial, control total de la calidad, Doce acciones para la gestión de la calidad. Concepto de control de calidad.
Kauro Ishikawa	Desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad, que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.	Los seis principios de la calidad, diagrama causa-efecto. Incorporación de la calidad en cada uno de los procesos, Introdujo la famosa frase "el proceso siguiente es su cliente", el trabajo conjunto pero a la vez con responsabilidades específicas en cada uno de los grupos de trabajo como "responsables del funcionamiento de un proceso".
Joseph Juran	Adecuación para el uso, desglosado en cuatro elementos, calidad de diseño (calidad de investigación de mercados, calidad de concepto, calidad de especificación), calidad de conformidad (tecnología), gestión y mano de obra. Disponibilidad (fiabilidad, mantenimiento, soporte logístico). Servicio posventa (rapidez, competencia, integridad).	Trilogía de la calidad; las cinco características de la calidad, cliente interno. Los seis pasos para la resolución de problemas, la creación del consejo de calidad. La espiral de la calidad.
Masaaki Imai	Enfoque del mejoramiento continuo en el gerenciamiento de la rutina del día a día.	Filosofía Kaisen, Gemba Kaisen, mejoramiento en el puesto de trabajo.
Vicente Falconi	Gerenciamiento de la rutina, como el hombre como centro del proceso, para obtener un cambio cultural.	Despliegue de cuatro etapas: conocimiento del trabajo, orden en la casa, estandarización y utilización de flujograma.
Genichi Taguchi	Calidad es entender y visualizar el proceso y reducir la variabilidad del mismo.	Desarrollo del método de mejoramiento de la productividad.
Shigero Mizuno	Calidad es reducir defectos dentro de las actividades de producción, contemplando el concepto más importante, el cual es reconocer que los mismos se originan en el proceso y que las inspecciones solo pueden descubrir esos defectos. La calidad en su interpretación más estricta significa calidad en el producto, y en la más amplia se refiere a la calidad en el trabajo, calidad en el servicio, calidad en la información, calidad en el proceso, calidad de la dirección, calidad en toda la empresa.	Optimización de la producción, crea el sistema <i>Poka Yoke</i> (a prueba de errores). Propone el concepto de inspección en la fuente para detectar a tiempo los errores. Maneja el concepto de los sistemas de control de calidad total a partir del involucramiento de todo el personal de la organización, en la prevención de errores a través de los círculos de calidad con la filosofía cero defectos.

Fuente y elaboración: (Almeida-Guzmán 2017, 17-18)

## 2. International Organization for Standardization (ISO)

La organización internacional de estandarización ISO, establece normativas de estandarización para regular procesos de control de producción, garantizando el producto desde su materia prima, fabricación, comercio y venta, en cualquier área técnica, administrativa, diseño, etc.

ISO es una organización internacional no gubernamental independiente con una membresía de 164 Organismos nacionales de normalización, a través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado que apoyan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales.(ISO, 2020)

Dentro de su extensa lista de normas se encuentran las normas ISO 9001 la cual, guía y estandariza a las organizaciones a mantener un sistema de gestión de calidad y la ISO 14001 que permite mantener un sistema de gestión medio ambiental, integrado las normas se evita el pasar por alto sus responsabilidades en calidad y medio ambiente.

## **2.1. ISO 9000. Sistema de Gestión de Calidad**

El sistema de gestión de la calidad es el resultado de unificar la política, los procedimientos, recursos, procesos, responsabilidades internas y la autoridad de la organización, todo orientado a la obtención de un producto o servicio, de acuerdo con la satisfacción del cliente y los objetivos de la organización.

Cuando esta política, procedimientos, planes, etc. Se unifican en un sistema de gestión de calidad, se define a la organización y cómo se administra la calidad.

El sistema de gestión de la calidad incluirá esta documentación:

- 1. Una política de calidad.** Se describe cómo la organización se acerca a la calidad, o que realiza para mantenerse en altos estándares de calidad.
- 2. Objetivos de calidad.** Estos son los objetivos determinados para la calidad del producto, esto incluye la satisfacción interna y externa de la organización. Los objetivos de calidad asignan responsabilidades internas de producción y son verificados por la alta dirección.
- 3. Procedimientos de calidad.** Describen paso a paso los procesos que la empresa realiza para cumplir con la política de calidad. Debe existir un procedimiento para cada una de las cláusulas ISO 9001 que interfieran en los procesos de producción. También puede haber procedimientos para cualquier proceso que pueda afectar a la calidad.
- 4. Formularios, registros, etc.** Es la información documentada y prueba de actividades para la empresa y para los auditores. Esta documentación se utiliza para garantizar la coherencia necesaria en las operaciones y procesos de la empresa. Los auditores lo utilizan para verificar la conformidad.

Un SGC formal proporciona un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad. El SGC no necesita ser complicado; más bien es necesario que refleje de manera precisa las necesidades de la organización. Al desarrollar el SGC, los conceptos y principios fundamentales dados en esta Norma Internacional pueden proporcionar una valiosa orientación. (ISO 9000:2015)

La definición de sistema de gestión de calidad de Goetsch. D; Stanley. B. (2016) se complementa con la definición de la ISO 9000:2015, donde mantiene un órgano regular basado en la mejora, tomando como referencia el planificar, ejecutar, seguimiento de todas las necesidades internas y externas que tenga la empresa dentro de sus procesos.



Figura 4. Estructura del sistema de Gestión de Calidad  
Fuente: Norma ISO 9001:2015

## 2.2. Ventajas de la ISO 9001:2015

- ❖ La mejora continua del rendimiento de nuestro negocio, de la productividad.
- ❖ La incorporación del liderazgo en el SGC.
- ❖ Visualizar claramente los objetivos internos para la producción del producto.
- ❖ Sugerencias o expectativas para obtener mayor satisfacción de nuestros clientes
- ❖ Alcanzar, mejorar y mantener la calidad de nuestros productos y servicios.
- ❖ Obtener indicadores de calidad para cada producto.
- ❖ Obtener la certificación como un plus para generar confianza con la calidad de nuestro producto hacia nuestros clientes antiguos o potenciales.
- ❖ Abrir oportunidades de mercado nacional e internacional.
- ❖ Generar la oportunidad de competir con organizaciones mucho más grandes que la nuestra Goetsch. D; Stanley. B. (2016)



### 2.3. Cultura de calidad: Cambiar corazones, mentes y actitudes

Dentro de cada empresa existe una cultura de calidad, dependiendo si es un producto o un servicio, estas por lo general no tienen una estandarización al iniciar actividades laborales en la empresa, por lo que, se lo aprende o se toma costumbre de la cultura organizacional, se muestra en cómo se desempeñan los empleados en el trabajo, cuáles son sus necesidades y expectativas de la organización.

En comparación de una empresa que, si tiene un SGC, con el cual, al iniciar actividades laborales con la empresa, el trabajador puede acceder a la información interna de la empresa, saber de la política, misión, visión, procedimientos, y porque no ser fuente de mejoras internas en los procesos de producción (Almeida- Guzmán 2017, 17)

### 2.4. ISO 9001: El contenido

Cuando se combinaron las tres normas ISO originales (9001, 9002, 9003) para crear la ISO 9001:2000, el contenido del nuevo documento también se estandarizó y se fue actualizando dependiendo de la necesidad y comparación de varias propuestas las cuales se aprueban, con lo que la versión hasta la actualidad es la ISO 9001:2015.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad, se basa en realizar una propuesta de cambio estratégico para una organización en la cual no exista un desempeño en base a la mejora de procesos, producto y ambiente laboral esto genera una base sólida para un desarrollo sostenible, para tener la capacidad de proporcionar productos y servicios de buena calidad y que satisfaga las necesidades de los clientes dentro de los parámetros legales (ISO 9001:2015)



Figura 5. Evolución conceptual de la calidad  
Fuente: Internet Doc Player Calidad

### **2.4.1 Importancia de la ISO 9001: 2015**

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se componen de una serie de directrices, recursos y formas de trabajar que la empresa adopta libremente para garantizar que todos sus esfuerzos están siempre orientados a ofrecer un servicio de calidad y a obtener el mayor grado de satisfacción de sus clientes. De entre todas ellas, la norma ISO 9001 es la más reconocida a nivel mundial

A nivel general la norma ISO 9001 tiene una concepción global de la gestión del riesgo y la mejora de la calidad, por eso está enfocada, no solo al cliente final, sino a todas las partes involucradas en nuestra organización.

Su importancia reside en mejorar la forma de gestionar los procesos y recursos internos de una organización poniendo el foco en la calidad de los mismos, se traduce en una mejora de los productos y servicios que ofrecemos y en consecuencia de la satisfacción de los clientes. Además, de este esfuerzo no solo se ve beneficiado el resultado final con unos servicios de mayor calidad, sino que la propia empresa obtiene un retorno muy positivo en muchos aspectos: La empresa adquiere unos canales de comunicación interna más fluidos, en el que cada persona involucrada conoce perfectamente cómo y a quien puede transmitirle cualquier comentario relativo a problemas en algún proceso, o sugerencias de mejora que pudieran implantarse. Al definir los procesos estandarizados, cualquier empleado puede detectar incidencias y, puesto que conoce el protocolo a seguir, puede actuar de manera rápida y eficaz para solucionarlas. De esta manera se eliminan procesos repetitivos y poco eficientes. Al involucrar a todo el personal de la empresa y mantener con ellos una comunicación directa y bidireccional, es mucho más sencillo identificar puntos de mejora, lo que facilita el proceso de mejora continua.

Al formar a los empleados a través de la gestión de la calidad se consigue también un aumento de sus competencias, de su motivación y una sustancial mejora del ambiente de trabajo ya que se reducen los malentendidos y se mejora el ambiente de equipo. Aumenta la confianza de los clientes ya que sus procesos de calidad están avalados y certificados por una entidad externa a nivel internacional.

## 2.5. Sistema de gestión – Requisitos

La nueva norma ISO 9001:2015 es una revisión importante que traerá calidad basada en los aspectos estratégicos de una organización. Por ejemplo, la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad en el SGC tendrán que ser compatibles con la dirección estratégica de la empresa. Una revisión importante será en el área del riesgo. ISO 9001:2015 introduce el concepto de pensamiento basado en el riesgo y requiere que las organizaciones consideren y planifiquen cuatro tipos de riesgo:

**a.- Riesgo organizativo:** Dentro de la empresa se debe determinar y planificar la manera de mostrar a su personal tanto de producción como de convivencia.

Los modelos de organización que existen en el trabajo, pueden provocar en los trabajadores problemas de adaptación, originando un gran número de síntomas tales como insatisfacción y el estrés, la rama de psicología es la encargada de colaborar en los aspectos relacionados a la organización, los factores de riesgos se atribuyen a los siguientes aspectos:(Alasatryey, J; Gómez, M 2019)

- Monotonía
- Comunicación
- Automatización
- Ritmo de trabajo
- Jornada laboral

Así, según (Alasatryey, J; Gómez, M 2019) mencionan en su guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. (pág. 03)

**b.- Riesgo estratégico:** Se define como el impacto que puede causar las decisiones de negocios en la actualidad y a futuro, en los ingresos y el capital que podría surgir, la toma de malas decisiones, o la inexperiencia de capacidad de respuesta a los cambios de la industria. Son puntos a considerar dentro de una entidad para alcanzar los objetivos propuestos, los recursos necesarios y la calidad dentro de la ejecución.

Se analiza el Riesgo Estratégico como un proceso sistemático y continuo que le permite poder identificar, alinear, gestionar, controlar y monitorear en base a los objetivos estratégicos establecidos por la organización, los riesgos que enfrenta la misma. Esta evaluación debe conducir al Comité Gerencial y la Alta Gerencia a una adecuada

planificación y gestión de la organización para asegurar el cumplimiento de los objetivos (Morgan 2016, 2)

**c.- Riesgo de cumplimiento:** Es la actividad empresarial donde se asegura a través de los esfuerzos internos pendientes de garantizar que se cumpla todas las actividades, esto quiere decir que se podría denominar como un “sistema de calidad” en el área administrativa donde se tiene el control o el cumplimiento de las actividades.

**d.- Riesgo operativo:** Dependiendo de la actividad los riesgos pueden ser clasificado como riesgo directos o indirectos y son el resultado de procesos fallidos sea en procesos, personal, o por terceras personas que afecten el desarrollo normal de las actividades, causando potenciales no conformidades y tomar acciones apropiadas para los efectos de la no conformidad. (ISO 900, 2015)

### 3. Gestión Ambiental

El sistema de gestión ambiental aplica para cualquier empresa, se refiere a los procesos, responsabilidades internas, mecanismos, que garanticen las medidas ambientales que le corresponda realizar dentro de una empresa para poder obtener su óptimo uso de recursos naturales, cumplimiento de normas ambientales y la prevención de la contaminación afirmando que el ministerio del ambiente crea nuevas reformas legales para el cuidado del medio ambiente (Pérez 2015, 17)

El sistema de gestión ambiental es una herramienta administrativa interna que registra el desempeño ambiental y el mejoramiento continuo, obteniendo como resultado prevención de accidentes que impacten con el medio ambiente, ahorro de costos, identificar riesgos y la confianza de clientes, proveedores y autoridades ambientales.

Un sistema de gestión ambiental promueve el PHVA, planificar, hacer, verificar, actuar, donde un sistema ambiental se encuentra conformado de la siguiente manera:

- Política ambiental
- Planificación de medidas ambientales
- Implementación de medidas ambientales
- Seguimiento y monitoreo
- Resultados y mejoras para las medidas ambientales

Las temáticas en las que mayor información se genera, se relacionan básicamente con temas de agua, actividades productivas con impacto ambiental, biodiversidad, bosques y políticas y legislación ambiental, mientras que los temas de aire, suelo y manejo de desechos son donde se genera menor información y también donde existe menor demanda de la misma (Rodríguez, 2006)

En todos los aspectos en las funciones de gerencia, participación en la planificación, desarrollo e implementación de mejoras dentro de los procesos y que se mantenga la política ambiental.

La norma ISO 14001 es aplicable a cualquier empresa que desee:

- a) Implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión Ambiental
- b) Verificar que se cumpla con la política ambiental establecida en la empresa
- c) Identificar la necesidad y satisfacción de terceros internos
- d) Solicitar la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental



Figura 6 Evolución concepto Mejora continua  
Elaboración propia

### 3. Marco Legal y Normativo

Con la promulgación de la Constitución Política de la República del Ecuador en 1998, que reconoce a las personas, el derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación; de forma a preservar el medio ambiente y de esta manera garantiza un desarrollo sustentable fue promulgada la Ley de Gestión Ambiental Ley No. 37. Ro/ 245 de 30 de julio de 1999 para cumplir con dichos objetivos.

#### 3.1. Ley de Gestión Ambiental (TULSMA)

##### 3.1.1. Texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente

TULSMA es la guía de las leyes o normas que el ministerio del ambiente propone para precautelar y cuidar los recursos naturales, basándose en que todos los seres vivos

que la componen tengan un ambiente sano durante su existencia, y comprometiendo a todos el mal uso de estos recursos.

### **3.1.2. Recurso agua**

Para precautelar el recurso del agua existen varias leyes o normas con las cuales se controla el uso del agua una vez que esta se encuentra contaminada como, por ejemplo, la norma para descarga de efluentes al alcantarillado público.

En la revisión y actualización de la norma de calidad ambiental y descarga de efluentes, se determina textualmente: se prohíbe descargar fluidos sin un tratamiento en un sistema público de alcantarillado sanitario, combinado o pluvial cualquier sustancia contaminante que pudiera bloquear los colectores o sus accesorios, formar vapores o gases tóxicos, explosivos o de mal olor, o que pudiera deteriorar los materiales de construcción en forma significativa. Esto incluye las siguientes sustancias y materiales, entre otros (TULSMA, 2017)

- a) Fragmentos de piedra, cenizas, vidrios, arenas, basuras, fibras, fragmentos de cuero, textiles, etc. (los sólidos no deben ser descargados ni aún después de haber sido triturados).
- b) Resinas sintéticas, plásticos, cemento, hidróxido de calcio.
- d) Gasolina, petróleo, aceites vegetales y animales, hidrocarburos clorados, ácidos, y álcalis. (Engineers 2017)

La entidad prestadora de servicios de agua potable y saneamiento podrá solicitar a la entidad ambiental de control, la autorización necesaria para que los regulados, de manera parcial o total descarguen al sistema de alcantarillado efluentes, cuya calidad se encuentre por encima de los estándares para descarga a un sistema de alcantarillado, establecidos en la presente norma (Registro Oficial, 2015. Ed. N°387, Item 2.35)

Las descargas al sistema de alcantarillado provenientes de actividades sujetas a regulación, deberán cumplir, al menos, con los valores establecidos en la Tabla 1 de límites de descarga al alcantarillado público (concentraciones medias diarias) (Registro Oficial, 2015. Ed. N°387, Anexo 1)

Tabla 2 Límites de descarga al sistema de alcantarillado público.

Parámetros	Expresado como	Unidad	Límite máximo permisible
Aceites y grasas	Solubles en hexano	mg/l	70,0
Explosivos o inflamables.	Sustancias	mg/l	Cero
Alkil mercurio		mg/l	No detectable
Aluminio	Al	mg/l	5,0
Arsénico total	As	mg/l	0,1
Cadmio	Cd	mg/l	0,02
Cianuro total	CN <sup>-</sup>	mg/l	1,0
Cinc	Zn	mg/l	10,0
Cloro Activo	Cl	mg/l	0,5
Cloroformo	Extracto carbón cloroformo	mg/l	0,1
Cobalto total	Co	mg/l	0,5
Cobre	Cu	mg/l	1,0
Compuestos fenólicos	Expresado como fenol	mg/l	0,2
Compuestos organoclorados	Organoclorados totales	mg/l	0,05
Cromo Hexavalente	Cr <sup>6+</sup>	mg/l	0,5
Demanda Bioquímica de Oxígeno (5 días)	DBO <sub>5</sub>	mg/l	250,0
Demanda Química de Oxígeno	DQO	mg/l	500,0
Dicloroetileno	Dicloroetileno	mg/l	1,0
Fósforo Total	P	mg/l	15,0
Hidrocarburos Totales de Petróleo	TPH	mg/l	20,0
Hierro total	Fe	mg/l	25,0
Manganeso total	Mn	mg/l	10,0
Mercurio (total)	Hg	mg/l	0,01
Níquel	Ni	mg/l	2,0
Nitrógeno Total Kjeldahl	N	mg/l	60,0
Organofosforados	Especies Totales	mg/l	0,1
Plata	Ag	mg/l	0,5
Plomo	Pb	mg/l	0,5
Potencial de hidrógeno	pH		6-9
Selenio	Se	mg/l	0,5
Sólidos Sedimentables		ml/l	20,0
Sólidos Suspendidos Totales		mg/l	220,0
Sólidos totales		mg/l	1600,0
Sulfatos	SO <sub>4</sub> <sup>-2</sup>	mg/l	400,0
Sulfuros	S	mg/l	1,0
Temperatura	°C		< 40,0
Tensoactivos	Sustancias Activas al azul de metileno	mg/l	2,0
Tetracloruro de carbono	Tetracloruro de carbono	mg/l	1,0
Tricloroetileno	Tricloroetileno	mg/l	1,0

Fuente: (Almeida-Guzmán 2017)

### 3.1.3. Recurso suelo

Para precautelar el recurso del suelo existen varias leyes o normas con las cuales se controla el uso del suelo una vez que esta se encuentra contaminado como, por ejemplo, de las actividades que degradan el suelo los talleres mecánicos y lubricadoras, así como estaciones de servicio o cualquier otra actividad industrial, comercial o de servicio que dentro de sus operaciones maneje y utilice hidrocarburos o sus derivados, deberá realizar sus actividades en áreas pavimentadas e impermeabilizadas y por ningún motivo deberán verter los residuos aceitosos o disponer sobre el suelo los recipientes, piezas o partes que hayan estado en contacto con estas sustancias y deberán ser eliminados mediante los métodos establecidos en las Normas Técnicas y Reglamentos Ambientales aplicables y vigentes en el país. Los aceites minerales usados y los hidrocarburos desechados serán

considerados sustancias peligrosas y nunca podrán ser dispuestos directamente sobre el recurso suelo, tal como lo establece la normativa ambiental vigente (Registro Oficial, 2015.)

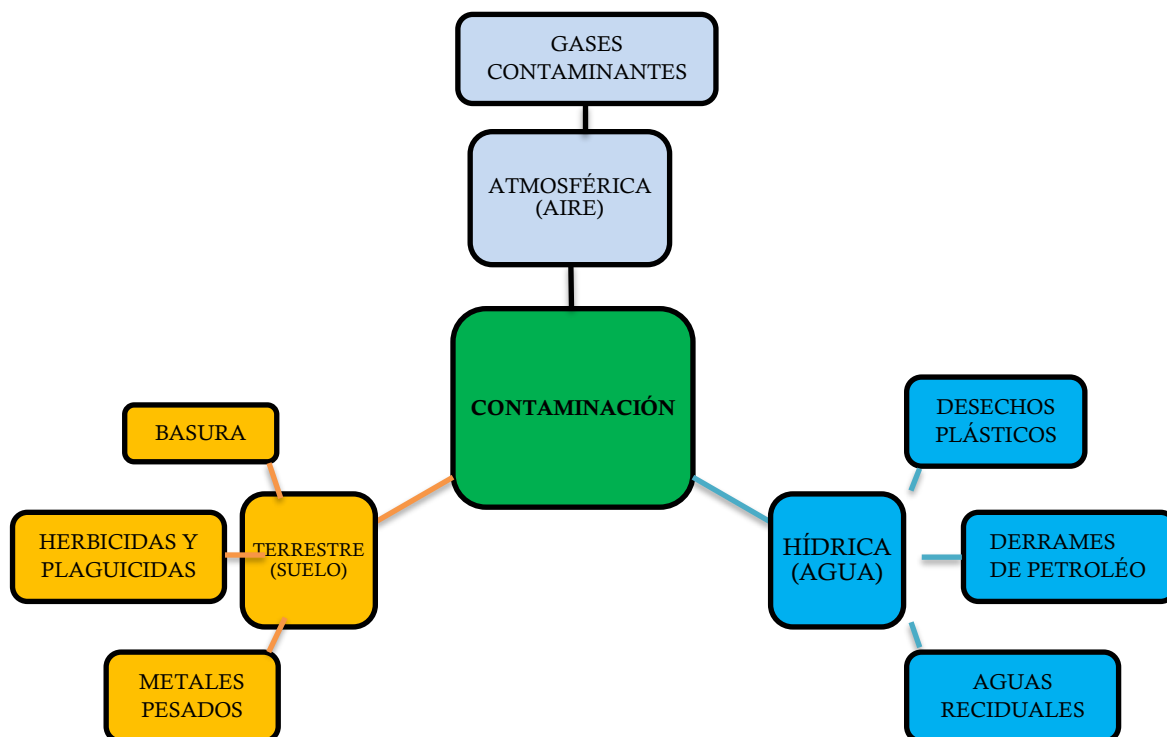


Figura 7: Contaminación  
Fuente: Elaboración propia

### 3.2. Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental

Esta ley tiene como objetivo primordial el de controlar y prevenir la contaminación ambiental de los recursos agua, aire y suelo, emitida su última revisión el 10 de septiembre del 2004, con el decreto de la ley de gestión ambiental, dentro de esta ley existe varias disposiciones o artículos derogados ya que la ley de gestión ambiental decretó expresamente artículos que superan lo decretado hace casi más de veinticinco años, ya que en la práctica no se hizo efectiva la protección medio ambiental (Espín 2015, 233)

En un principio la autoridad pertinente fue el Ministerio de Salud, rigiendo nacionalmente, lamentablemente en esa época todo problema de contaminación se trataba desde el punto de vista de la salud y no del medio ambiente, solo se determinaba las consecuencias en donde afecte la salud de la comunidad mas no se trataba como un problema ambiental en cual califique la contaminación al suelo, aire o agua (Espín 2015, 234)



Dentro de esta ley no se contempla el Código de la Salud, la Ley de Aguas, el Código de Policía Marítima y otras leyes que rijan en materia de aire, agua, suelo, flora y fauna (Espín 2015, 234)

### **3.3. Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria (TULAS)**

En el año de 2003 se publica la primera versión del texto unificado de la legislación secundaria del ministerio del ambiente que unifica la legislación secundaria ambiental, para facilitar e indicar a los ciudadanos el acceso a la normativa requerida, en el 2015 se realiza una nueva versión en la cual constituye un texto reglamentario bastante amplio de la normativa ecuatoriana vigente en la ley de gestión ambiental, pues, es una herramienta legal de desarrollo detallado, en el nivel reglamentario de la legislación relacionada al tema ambiental en general, a los impactos ambientales, al régimen forestal y afines, etc. (TULAS 2003, Decreto N°3.399)

## **4. De la Calidad Ambiental**

Para entender los principios del Sistema Único de Manejo Ambiental se debe considerar el mejoramiento, la agilidad, la eficacia, la eficiencia, así como la planificación o coordinación empresarial interna y externamente, las decisiones a las actividades programadas o proyectos propuestos que pueden tener riesgo u impacto ambiental.

Dentro de este libro se concluye que las normas generales nacionales aplicables a la prevención y control de la contaminación e impactos ambientales negativos de las actividades realizadas y que afecten al medio ambiente, por la Clasificación Ampliada de las Actividades Económicas de la versión vigente de la Clasificación Internacional Industria Uniforme adoptada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC.

Adicional la ley ambiental determina las normas técnicas nacionales en base a cantidades permisibles de descarga, emisión y vertidos en drenajes al ambiente basándose en cantidades o criterios de calidad de los recursos del suelo, aire o agua a nivel nacional.

En sus artículos 49 y 53 define las competencias de la autoridad ambiental nacional y de las Instituciones del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental (SDGA). Le corresponde al MAE el ámbito macro, es decir como rector y regulador de las políticas ambientales en el país, mientras que las competencias locales y regionales son asignadas a las demás autoridades seccionales y sectoriales. Las autoridades competentes aparte del MAE son el Consejo Nacional de Desarrollo Sustentable, el SGDA, clasificado a través de Reguladores Ambientales por recurso natural, Reguladores Ambientales Sectoriales, Municipios y Consejos Provinciales. (MAE Art.49 y Art.53)

#### **4.1. Código Orgánico Ambiental**

El COE en su artículo 15 aprobado por la Asamblea Nacional, el 6 de abril de 2017, resuelve que el estado promoverá, en el sector público y privado, la utilización de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, también prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, contaminantes orgánicos, agroquímicos, biológicos perjudiciales para la salud humana o que atenten a la soberanía alimentaria o al ecosistema dentro de todo el territorio nacional.

Este artículo como el acuerdo ministerial 028, nos indica o permite tener en cuenta que tipo de contaminantes y desechos sólidos o líquidos se produzcan dentro de la producción de la empresa y determinar cómo tratarlos ambientalmente, sustituyendo al libro VI TULSMA.

#### **4.2. Beneficios del Sistema de gestión ambiental**

Los beneficios que se obtienen a través de un SGA para una empresa tenemos: (Pérez, 2018, pág. 11)

- ❖ Demostrar a los clientes el compromiso interno y externo del sistema de gestión ambiental.
- ❖ Obtener y satisfacer con convenios empresariales e inversionistas que se sumen al sistema de gestión ambiental
- ❖ Asegurar que un SGA es conveniente y razonable
- ❖ Mejora la imagen interna y externa de la empresa
- ❖ Obtención de una certificación
- ❖ Crear conciencia de los riesgos que pueden concluir en pérdidas económicas o de responsabilidad legal.
- ❖ Convenios de ahorro de consumo de materiales y energía
- ❖ Facilita la obtención de permisos de funcionamiento y autorizaciones de producción.
- ❖ Mejora las relaciones entre la industria y los gobiernos.

### **4.3. ISO 14001: 2015 Sistema de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.**

ISO 14001 es un acuerdo internacional para estandarizar los procesos y cumplir con los requisitos para un sistema de gestión ambiental. Ayuda a identificar los pros y contra de los procesos dentro de las organizaciones y así mejorar su desempeño ambiental a través de un correcto uso eficiente de los recursos y reducción de desperdicio, obteniendo una ventaja competitiva y la confianza de los interesados. (ISO 14001:2015)

Un sistema de gestión ambiental ayuda a las organizaciones a identificar, gestionar, supervisar y controlar sus inconvenientes, reprocesos y problemas ambientales, una organización debe considerar todas las cuestiones ambientales relevantes para sus operaciones, ya que puede existir contaminación del aire, el agua y las aguas residuales, problemas en gestión de residuos, contaminación del suelo, mitigación y adaptación al cambio climático, y uso de recursos y eficiencia, como todos los estándares del sistema de gestión ISO, ISO 14001 incluye la necesidad de mejora continua de los sistemas de una organización y enfoque de las preocupaciones ambientales, en esta versión dentro de los procesos de planificación estratégica de la organización existe mayor aporte de liderazgo y un mayor compromiso con iniciativas proactivas que impulsen rendimiento ambiental (INEN-ISO 14001 2016)

### **4.4. Aspectos e impactos ambientales**

Los aspectos e impactos ambientales permiten identificar claramente dentro de la organización los aspectos e impactos ambientales que genera cada proceso de producción dentro de una organización, los aspectos se clasifican dependiendo de los potenciales impactos que pueden ser pasados, presentes o futuros, positivos y negativos que involucren la organización con respecto al medio ambiente.

Según la Academia SGS menciona que el aspecto ambiental son los elementos de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente, donde se afirma que toda actividad que involucre un proceso y genere desperdicio sólido, líquido o gaseoso ya se considera un aspecto ambiental ya que depende de su tratamiento para que se convierta en posible impacto ambiental.

Para realizar la identificación de aspectos ambientales SGS Academia determina que se debe realizar los siguientes puntos:

- Elaborar el diagrama de flujo del proceso
- Identificar las entradas y salidas del proceso

- Identificar los elementos que se requieren para el proceso
- Elaborar el listado de aspectos ambientales
- Para cada aspecto identificar los impactos e incluirlos en el listado
- Priorizar los aspectos e impactos

El impacto ambiental se da cuando existe un cambio abrupto en el medio ambiente y puede afectar tanto a los recursos naturales como al bienestar de la salud humana, esto determina si es un impacto no significativo o un impacto significativo.

#### **4.5. Ciclo de vida**

Para tener una definición clara sobre el ciclo de vida de un sistema de gestión ambiental nos basamos en la ISO 14001 donde el único beneficiado es el consumidor final, ya que, la define como un conjunto de procesos consecutivos y relacionados internamente desde la materia prima hasta el momento que el consumidor la adquiera, esto sea un producto o un servicio de cualquier índole.

Para entenderlo mejor si tenemos una empresa de publicidad que produce cabeceras de marcas reconocidas, se debería tomar en cuenta los posibles impactos y todos los riesgos ambientales que se generen durante la producción desde la obtención de la materia prima, esto quiere decir diseño, aprobación, colores, tamaños y en todos sus procesos de transformación (corte, pegado, troquelado) hasta que se instala dentro de los diferentes tiendas del mercado y por medio de ellos llega el producto hacia el consumidor.

#### **4.6. Relación entre la ISO 9001- ISO 14001**

Tanto la ISO 9001 - ISO 14001 son dos normas internacionales que al relacionarlas se convierten en un sistema integrado, quiere decir que se genera una estandarización en los procesos cuidando los términos especificados en cada norma. Esto permite que los estándares pueden ser aplicados: a cualquier empresa, grande o pequeña, cualquiera sea su producto o servicio, mientras se cumplan los requisitos de calidad del cliente o cumplir con objetivos ambientales.

Para que la empresa llegue a ser eficaz y eficiente en un alto porcentaje se debe estandarizar o sistematizar los procesos de producción, donde las partes interesadas deben tener claro la responsabilidad para tomar la decisión correcta. Un sistema de gestión permite a la organización estar actualizado y reconocido por mantener sus procesos calificados o certificados, y siempre contemplando la mejora continua. Todo tipo o clase

de empresa puede operar con un sistema de gestión, la ISO 9001 muestra los requisitos necesarios para que la empresa obtenga procesos claros en calidad para sus bienes o servicios producidos, la ISO 14001 muestra los requisitos necesarios para que la empresa obtenga los procesos claros que generen un impacto ambiental el momento de realizar los procesos de producción.

## **5. INEN**

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, fue creado el 28 de agosto de 1970, mediante Decreto Supremo No. 357 publicado en el Registro Oficial No. 54 del 7 de septiembre de 1970 y desde su inicio ha venido actuando como la entidad nacional su aporte se basa en la formulación de las Normas Técnicas Ecuatorianas para satisfacer las necesidades locales y facilitar el comercio nacional e internacional.

El indicado Decreto Supremo de creación fue reformado con el Artículo 30 de la Ley No. 12 de Comercio Exterior e Inversiones, publicada en el Registro Oficial No. 82 del 9 de junio de 1997 y según el cual el INEN se constituye en una entidad con personería jurídica de derecho privado con finalidad social y pública.

El Congreso Nacional expidió la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 26 del 22 de febrero del 2007; según la cual el INEN se constituye en una entidad técnica de Derecho Público, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera y operativa.

Y mediante Decreto Ejecutivo 195, de 29 de diciembre de 2009, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 111 de 19 de enero de 2010, se emitieron los lineamientos estructurales para organizar las unidades administrativas en los niveles de dirección, asesoría, apoyo y operativo, de los Ministerios de Coordinación y Sectoriales, Secretarías e Institutos Nacionales pertenecientes a la Función Ejecutiva.

### **5.1. Objetivos**

- Incrementar la infraestructura de la calidad y medio ambiente en Normalización, Reglamentación Técnica y Evaluación de la Conformidad orientada al desarrollo de los sectores productivos y servicios
- Cumplir con el 100% de entrega de desechos peligrosos a nuestros gestores
- Incrementar la eficiencia institucional en el INEN con propuestas nuevas en el área de la publicidad.

- Alcanzar el 100% del desarrollo del talento humano
- Obtener un 100% de cumplimiento eficiente del presupuesto de ventas
- Alcanzar la satisfacción de nuestros clientes

## **5.2. Definiciones enfocadas en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016**

### **5.2.1. Calidad:**

El concepto de calidad desde sus inicios ha cambiado en diferentes definiciones y varios autores, por lo que, se considera que es un elemento indispensable en las actividades del hombre.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (NTE INEN-ISO 9001,2016. Pág.06)

### **5.2.2. Medio Ambiente:**

El medio ambiente en la última década se ha convertido en la prioridad de las empresas a nivel mundial desde 1996 primera edición ISO 14001, todo por la alta contaminación que se genera en la producción de todos lo que requiere el hombre, esto ha llegado a que intervengan grandes organizaciones sin fines de lucro, generando un cambio mundial y mejora para el medio ambiente, donde dependiendo del país, se ha llegado a cambiar o modificar constitucionalmente tratados que se normalice los aspectos de contaminación.

Medio ambiente entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. (NTE INEN-ISO 14001, 2016. pág. 11)

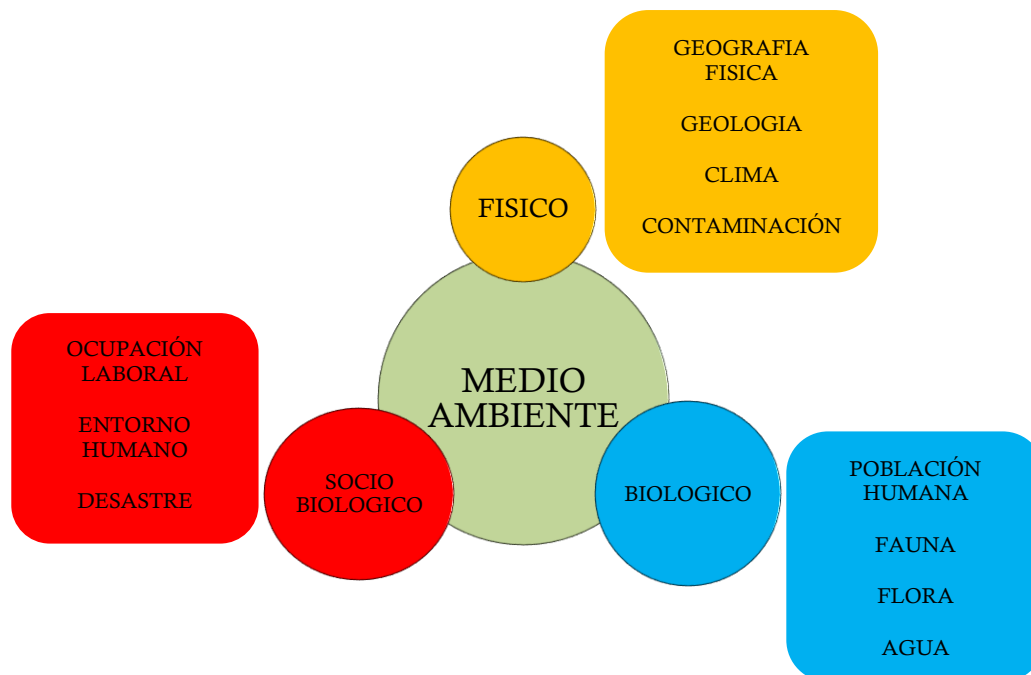


Figura 8 Medio Ambiente  
Fuente: Elaboración propia

### 5.2.3. Sistema de gestión integrado

Para poder generar un sistema de gestión integrado se debe tomar en cuenta una serie de procesos y tareas, que son realizadas por un equipo preparado entre: personas, procedimientos, planificación, recursos, estrategias, etc., para poder obtener un resultado de éxito en una organización.

En un sistema de gestión integrado se puede operar un sistema de gestión único que puede satisfacer los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión simultáneamente (Almeida-Guzmán 2018, 48).

El Sistema de Gestión Integral es el conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la Institución, con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a estándares adoptados.

Es tener la capacidad de satisfacer la necesidad y expectativas de las partes interesadas a corto o largo plazo, de una manera sostenible y equilibrada.

(Almeida-Guzmán 2017) en su estudio en relación a las empresas Ecuatorianas certificadas por la ISO menciona que; en el mundo empresarial ecuatoriano existe un porcentaje muy bajo respecto al sistema de gestión certificado, ya que el costo les parece innecesario, a pesar de cumplir con un sistema de gestión adoptado o desarrollado internamente, pero este sistema solo es de control administrativo, por lo que no llegan a obtener una certificación, las ISO existen en diferentes áreas dependiendo de los requerimientos de las partes interesadas como son ISO 9001: Sistemas de Gestión de

Calidad en la cual dentro del país existen 1270 empresas que tienen esta certificación, y en la ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental dentro del país existe 214 empresas certificadas, la implementación de un sistema de gestión integrado se convierte en un objetivo claro para la obtención de la certificación ISO, esto no interfiere en que en un sistema sin certificación no exista los mismos resultados, ya que con una certificación se logra obtener renombre y obtener más clientes que se sientan respaldados por una certificación. Además, a futuro una certificación abre las puertas para realizar negocios internacionales y la apertura de carteras nuevas y productos nuevos.

Todo sistema de gestión integrado dentro de una organización permite a la alta dirección el controlar, direccionar y evaluar los resultados obtenidos durante un periodo definido, por lo que, un sistema de gestión es aplicable para todas las áreas o departamentos que existan en la organización.

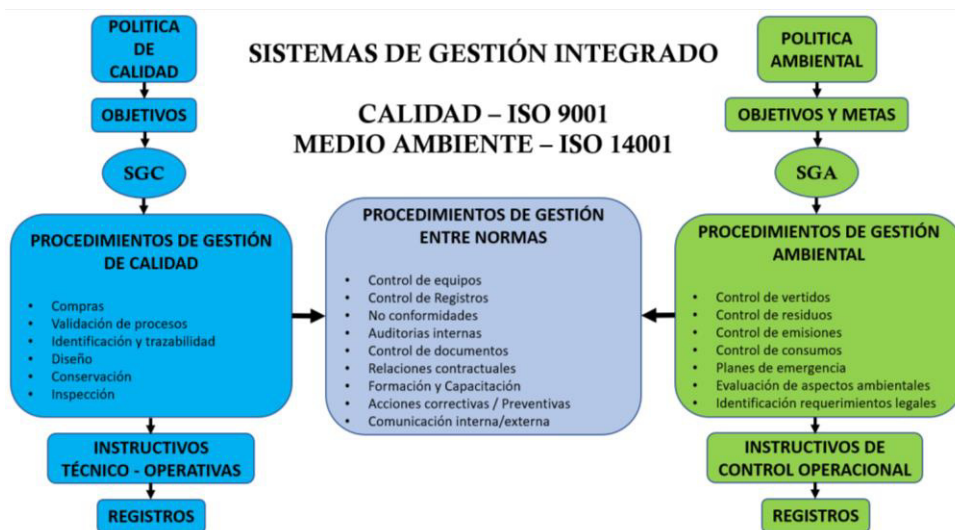


Figura 9: Sistema de gestión integrado ISO 9001 – ISO 14001  
Fuente: Elaboración propia

En la actualidad la adopción de la Estructura de Alto Nivel como elemento normativo para el desarrollo de estándares de sistemas de gestión, facilita a las organizaciones el trabajo de su integración a través de la unificación de su estructura, requisitos genéricos y definiciones comunes (Almeida-Guzmán 2018, 59).

El Sistema de Gestión Integrada. Es una plataforma que logra unificar procesos de áreas diferentes en un solo sistema. En la práctica, lo que pasa hoy es totalmente diferente. Su función es consolidar todos los procesos de negocios en una sola gestión, resultando en un sistema con muchas ventajas, más: Pequeño; Eficaz; Eficiente; Fácil de gestionar que varios sistemas separados.



El SGI atiende mejor a las necesidades de los negocios cuando se habla de la gestión de la operación, simplificando procesos similares para evitar el doble trabajo. No es porque existen patrones diferentes, como ISO 9001, ISO 14001 y muchos otros que cada área tiene que contar con su propio conjunto de sistemas. Las empresas ya pueden contar con soluciones que cumplen estos requisitos diferentes en un ambiente único.

En resumen, el Sistema de Gestión Integrada mantiene toda parte de control y auditorías, que se hace separadamente, en una sola plataforma. Así, se puede compartirlo y utilizarlo en muchas áreas al mismo tiempo. Se puede realizar análisis completo y unificado. Con el SGI, no se hacen más análisis, exportaciones de datos y gráficos diferentes de los diversos sistemas utilizados para cada área. Después de implementarla, es posible unificar todas las informaciones y hacer un análisis completo. Por eso, esta también es una alternativa para estandarizar procesos, ya que todas las áreas pueden seguir la misma dirección en sus auditorías y controles.

## 6. ANEXO SL

La Escuela Europea de excelencia en un artículo técnico titulado Anexo SL: Estructura común de las normas de Sistemas de Gestión determina que el ANEXO SL es el formato o el orden de estandarización en capítulos de las normas ISO, con el cual se logra una mejor interpretación y comprensión para integrar las normas ISO logrando un sistema de gestión empresarial completo, con esta estructura se ha logrado los siguientes beneficios:

- **Integración de Sistemas de Gestión**, facilitando el mantenimiento y las mejoras de ellos.
- **Claridad en la comprensión**, tanto para los auditores como para la organización.
- **Optimización del trabajo** de los coordinadores y los analistas del Sistema de Gestión.
- **Facilitar la eficacia y la interpretación de las normas**, muestra un orden estandarizado para la aplicación de las normas.

El anexo SL, está conformada en una estructura de alto nivel, he involucra a todas las normas ISO en un solo sistema de gestión, facilitando la comprensión y la interpretación esto quiere decir que se beneficia tanto a los implementadores como a los auditores al usar un formato estandarizado dentro del sistema de gestión, el orden en capítulos es:

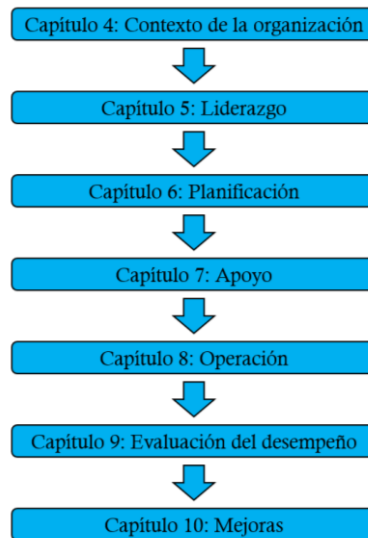


Figura 10: Capítulos ANEXO SL  
Fuente: Elaboración propia

En las normas se muestra que los tres primeros capítulos son una introducción para el manejo de la norma, y desde el cuarto capítulo en adelante, es donde se debe iniciar la implementación de la norma, por lo que el anexo SL nos permite realizar una comparación a las normas a ser implementadas.



Figura 11: Comparativos de ANEXO SL  
Fuente: Elaboración propia

### 5.1. Auditorías a sistemas de gestión

La Auditoría en Gestión se puede definir como una autoevaluación que se hace a una empresa con objetividad e imparcialidad para obtener un resultado de eficacia y eficiencia, aportando un importante valor de madurez y mejora del sistema de gestión,

donde se evidencia todos los recursos que la empresa brinda para obtener los objetivos propuestos internamente

La ISO 19001 (2019) dentro de su desarrollo establece criterios para una auditoría, esto independientemente si es parcial o completa dentro de una empresa, con lo cual debe incluir los requisitos que hayan sido definidos en o las normas que se encuentren implementadas dentro de la empresa, considerando las políticas que hayan sido identificadas por las partes interesadas, basándose en los requisitos legales pertinentes, de esta manera, la auditoria se podrá programar de acuerdo a la necesidad de la empresa.

Auditoría proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (NTE INEN-ISO 19011,2019. pág. 07)



Figura 12: Estructura de la auditoria  
Fuente: Elaboración propia

### 6.1.1. Auditoría Interna

La Escuela Europea de Excelencia determina que una auditoría interna es una herramienta que ayuda a las empresas a identificar posibles fallas pero también identifica oportunidades de mejora de los procesos de un sistema de gestión, en la ISO 9001 y la ISO 14001 (2016) determinan que se debe evaluar la eficacia de los controles internos, el

proceso de mejora del sistema de gestión, comprobar y monitorear el cumplimiento de normas y los procedimientos vigentes, analizando la posibilidad de nuevos riesgos, permitiendo minimizar o neutralizar su impacto.

Dentro de una auditoria al sistema de gestión se debe considerar la planificación del programa que debe estar publicado claramente hacia todos los empleados, para que sepan la hora y fecha a ser auditados, esto no limita para realizar una auditoria sorpresa la cual resulta más transparente o autentica, ya que no genera incertidumbre entre los trabajadores, adicional dentro de la planificación se debe estimar el costo económico, tiempo de auditoria, el método y el proceso de esta planificación, ya que durante el desarrollo de la auditoria se debe solicitar información documentada de auditorías anteriores, revisar los comentarios y prestar especial atención a las no conformidades, con las acciones correctivas que se dieron a las mismas, el equipo auditor y su líder deben recaudar toda la información necesaria para emitir el informe que avala la auditoria

### **6.1.2. Auditoría Externa**

ISOTOOLS (2019) cataloga como evaluación de la conformidad, la Escuela Europea de excelencia la cataloga como auditoría externa de certificación, pero todas llegan a la misma conclusión que se debe delegar un auditor independiente que analice de manera ética y razonable, toda la documentación interna que justifique los procesos realizados para la obtención de sus productos mostrando la realidad de la empresa, el riesgo principal en el que le inspector o auditor independiente es que exista información errónea dentro de la documentación que no justifique los procesos internos.

El auditor tiene que tener en cuenta tres tipos de riesgos el momento de realizar una auditoría externa según el Dr. Julián Laski socio representante de la firma PKF Audisur, en Argentina, en su artículo Administración de riesgos, modernizar la profesión (Laski, 2018)

- **Riesgo inherente:** Se relaciona directamente con el departamento de finanzas dentro de la empresa.
- **Riesgo de control:** Se direcciona hacia los sistemas de control internos en la empresa, estos podrían estar mal detallados o mal documentados esto brinda facilidad de encontrar irregularidades.

- **Riesgo de detección:** Se relaciona expresamente sobre el modo en el que se realiza la auditoría, es la manera de evaluar o dar una calificación positiva o negativa al sistema de gestión.

### **6.1.3. Beneficios de la Auditoría**

La auditoría se realiza para la obtención de criterios a mejorar en uno o varios procesos, la organización debe tener un auditor interno con el cual controlar estos cambios de criterios o de producción, esto proporciona a la empresa:

- Incrementa la reputación de la empresa tanto interna como externamente.
- Genera un alto nivel de satisfacción al cliente
- Incentiva a los involucrados a mejorar el desempeño
- Aumenta la confianza, respeto y moral de los empleados
- Reduce y se puede prevenir errores de producción
- Mejora la comunicación interna y formaliza la comunicación externa
- Información documentada clara y objetiva (Art. Escuela Europea de Excelencia)

### **6.1.4. Metodologías**

Para realizar una auditoría en los sistemas de gestión depende de la planificación de la auditoría, tomando en cuenta como se ejecutará, las razones del porque realizarla, determinar y analizar los objetivos, el diseño de métodos, técnicas y procedimientos necesarios para llevar a cabo la auditoría sea esta interna o externa.

La planificación de la auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global para su administración, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse. El planeamiento también permitirá que el equipo de auditoría pueda hacer uso apropiado del potencial humano disponible.

El proceso de la planificación permite al auditor identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales del examen, tales como la identificación de impacto ambientales evaluar el nivel de riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para examinar los distintos componentes de la entidad auditada.

El auditor planifica para determinar de manera efectiva y eficiente la forma de obtener los datos necesarios e informar acerca de la gestión de la entidad, la naturaleza y alcance de la planificación puede variar según el tamaño de la entidad, el volumen de sus operaciones, la experiencia del auditor y el nivel organizacional.

Para iniciar una auditoría o examen especial que conste en la planificación general o definida a base de una solicitud calificada como imprevista, el jefe de la unidad operativa emitirá la "orden de trabajo" autorizando su ejecución, la cual contendrá: a. Objetivo general de la auditoría. b. Alcance de la auditoría. c. Nómina del personal que inicialmente integra el equipo. d. Tiempo estimado para la ejecución. e. Instrucciones específicas para la ejecución (Determinará si se elaboran la planificación preliminar y específica o una sola que incluya las dos fases).

La instalación del equipo en la entidad, determina de manera oficial el inicio de la auditoría o examen especial, la cual comenzará con la planificación preliminar. Para la planificación preliminar, es preferible que el equipo esté integrado por el supervisor y el jefe de equipo. Posteriormente, dependiendo de la complejidad de las operaciones y del objetivo de la auditoría, se designarán los profesionales requeridos para la planificación específica y la ejecución del trabajo.

El Director de la unidad de auditoría proporcionará al equipo de auditores, la carta de presentación, mediante la cual se iniciará el proceso de comunicación con la administración de la entidad, la que contendrá la nómina de los miembros que inicialmente integren el equipo, los objetivos del examen, el alcance y algún dato adicional que considere pertinente. El auditor planeará sus tareas de manera tal que asegure la realización de una auditoría de alta calidad y que ésta sea obtenida con, eficiencia, eficacia y oportunidad.

La propuesta de identificación de los impactos ambientales, se estructurará en base a los datos e informaciones recopiladas se analizarán con una visión sistémica de la organización o de la gestión a evaluar, para facilitar la visualización de dos grandes tipos de procesos:

Los que conducen directamente a la generación de los bienes o servicios que constituyen el objeto principal de la organización o misión evaluada (procesos esenciales o medulares). Los procesos de apoyo, es decir, los que le dan soporte a la gestión

productiva y que se llevan adelante para la materialización de su misión. Y la categorización de impactos ambientales significativos, tales como el no procesamiento adecuado de desechos y materiales de impresión de publicidad de la empresa (PVC, papel, tela, vinil ,MDF, lona, acrílico etc.), ahorro de energía, la utilización de herramientas sustentable. A su vez vinculados con un plan de gestión que identifique los procesos esenciales o medulares, establecidos los lineamientos y determinada la disposición de recursos para realizar la evaluación, y solventar con medidas los impactos. Estos planes, programas, actividades, proyecto u operación; serán construidos de acuerdo a los objetivos y las estrategias de la actuación.



Figura 13: Metodología para realizar una auditoría basada en la identificación de impacto ambiental

Fuente: Elaboración propia

Si una empresa no cuenta con un Sistema de Gestión primeramente debe realizar una evaluación para conocer su posición ante lo solicitado por las normas, es una auditoría interna el cual el fin debe ser conocer los aspectos en calidad y ambiente que afectan a la organización, así el diagnóstico que se obtenga nos brindara la base para la propuesta de implementación de un sistema de gestión.





## **Capítulo segundo**

### **El mundo de la publicidad**

#### **1. Metodología de la investigación**

Dentro de la investigación realizada a la empresa se utilizó:

##### **- Entrevista a la alta dirección de la empresa y al personal para levantamiento de proceso.**

Es una conversación entre un investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener la información exigida por los objetivos de un estudio. Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación. La entrevista tal y como señala el autor es uno de los procedimientos más usados en la investigación social, aunque como técnica profesional se usa en otras tareas, el psiquiatra, psicólogo, psicoterapeuta, educadores, orientadores, periodista. Las entrevistas implican que una persona calificada aplica el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas. (Sampieri 2016)

##### **- Técnica de checklist de cumplimiento**

Las listas de chequeo o checklist consisten en un formato para realizar acciones repetitivas que hay que verificar. Con la ayuda de esta lista vamos a comprobar de una forma ordenada y sistemática el cumplimiento de los requisitos que contiene la lista que se basó en el sistema de gestión ambiental para la empresa Cóndor Publicidad. Esta técnica de recogida de datos se prepara para que su uso sea fácil e interfiera lo menos posible con la actividad de quien realiza el registro (Arboleda, 2014. pág. 06)

Es un formato construido especialmente para recabar datos de una manera adecuada y sistemática, de tal manera que su registro sea fácil para analizar la manera en que los principales factores que intervienen, influyen en una situación o problema específico.

Cuando se quiere mantener la calidad de los procedimientos de la organización, no es necesario confiar en su memoria para recordar los pasos a tomar. Es necesario que

se invierta en una cartografía inteligente de los procesos que depende de un determinado procedimiento (Arboleda, 2014. pág. 06)

- Método cuantitativo e inductivo para obtener porcentajes del cumplimiento, en síntesis se detalla a continuación:

La metodología empleada para este trabajo, se ha desarrollado en una investigación cualitativa inductiva, basada en la búsqueda y análisis de diversas fuentes, tales como documentos, artículos obtenidos de Cónдор Publicidad, referente a los informes y datos necesario para la construcción de análisis.

Taylor, S.J. y Bogdan R. (1986), sintetizan los criterios definatorios de los estudios cualitativos de la siguiente manera: La investigación cualitativa es inductiva, es decir comprende y desarrolla conceptos partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas. Sigue un diseño de investigación flexible Comienza por un estudio con interrogantes vagamente formulados. Entiende el contexto bajo una perspectiva holística (p.4).

Por otra parte este documento forma parte de la estructura metodológica, para poder evidenciar los elementos necesarios a implementar sobre la planificación de la propuesta con el fin de detallar cada uno de los seguimientos de su construcción:

En primer lugar se realizó una introducción sobre los antecedentes y proyecciones en los que se enfoca el SGI, requerimientos establecidos, definir los objetivos del proyecto. En segundo lugar se visualizan los procesos contractuales a los que tenga lugar el Plan, en esta sección se definen, explicando las necesidades y expectativas de los mismos. En tercer lugar, se estipula la estructura de organización y las funciones que se asignas a quienes participan en la propuesta y las responsabilidades de cada uno. En cuarto lugar, se detalla los aspectos que engloban a las comunicaciones y colaboraciones, herramientas y medios, reuniones y demás elementos pertinentes. En quinto lugar se mencionará todo lo relacionado al aseguramiento de la calidad y gestión.

El objeto de esta metodología es el sentido estricto, la unidad de análisis son las propias interrogantes. Está basado principalmente en la recogida de datos debe ser un proceso sistemático bien definido empleando dos cuestionarios que se aplicaran mediante la técnica de la entrevista con el fin.

## 2. Análisis del sector publicitario

La publicidad nace en el siglo XIX con el crecimiento de la actividad económica y de la prensa, sale a relucir un nuevo medio de comunicación, la publicidad, siendo un nuevo proceso de profesionalización, evolucionando muy rápido y generando un nuevo mercado con la creación de empresas o agencias de publicidad (Giraldo, 2019)

Al principio las noticias, anuncios, informes que se debía dar a conocer de manera urgente o diaria a las personas muchas veces se las delegaba a personas que se centraban en un lugar y promulgaba la noticia que disponía el gobierno. (Giraldo 2019)

La publicidad es un medio de comunicación donde existe muchas maneras de expresión que influye en las actitudes y comportamientos de las personas, se ha considerado el persuadir a las personas a adquirir productos, usar marcas conocidas y hasta promocionar esos productos, esto lo logran con un gran mensaje, con el deportista más conocido, con grandes estrellas de cine, pero siempre pensando en que el producto lo utilicen todos. (Grapsa, 2017)

Tatiana Grapsas en su publicación en el 2017, con su artículo "Demos juntos una vuelta por la historia de la publicidad, ¿estás listo? "; nos cuenta que la publicidad es tan antigua como el comercio de productos, lo que es una teoría correcta ya que existen escritos antiguos con los cuales se hace referencia a la publicidad.

Habiendo huido el esclavo Shem de su patrono Hapu, el tejedor, éste invita a todos los buenos ciudadanos de Tebas a encontrarle. Es un hitita, de cinco pies de alto, de robusta complexión y ojos castaños. Se ofrece media pieza de oro a quien dé información acerca de su paradero. A quien lo devuelva a la tienda de Hapu, el tejedor, donde se tejen las más hermosas telas al gusto de cada uno, se le entregará una pieza de oro (Grapsas, 2017)

La comparación de publicidad que se encuentra dentro de este comunicado o acusación se encuentra la frase, donde se tejen las más hermosas telas al gusto de cada uno, nos muestra una publicidad clara sobre un taller de costura que quiere demostrar que es el mejor y se preocupa por sus clientes, pero en el mismo párrafo o dialogo por más cruel que nos resulte en la actualidad, se confirma el trato que recibían los esclavos en esa época, por lo que se asevera que en esa época ya se tenía indicios de lo que un mensaje produce hacia sus clientes.

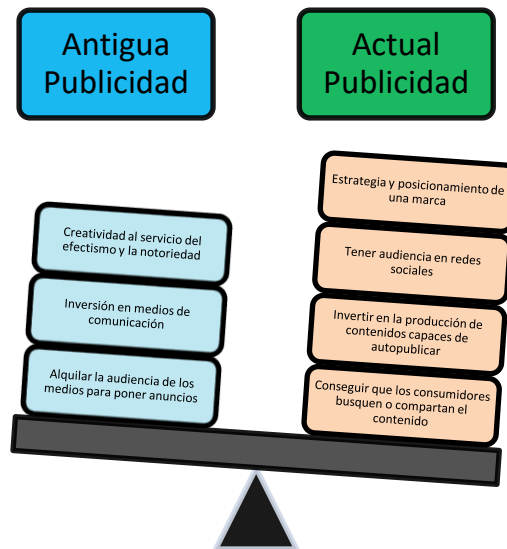


Figura 14: Cambios naturales de la publicidad  
Fuente: Elaboración propia

Existe muchas definiciones del sector publicitario donde se determina si es publicidad buena o mala, por darle un término, ya que existen grandes marcas que al mostrarte algo que no necesitas en tu vida cotidiana, aun así, deseas o logran que tengan impulsos de comprarlo (Giraldo, 2019)

Esto depende del mercadeo que genere la marca, donde su objetivo principal es que por medio de la publicidad logre ingresos altos, por lo que, la publicidad llego a ser mal vista por el mensaje que se receptaba, pero después de establecer normas de seguridad con respecto a este tipo de mensajes, la publicidad puede ser uno de los mejores medios para darse a conocer con sus productos, y que no se debe tomar decisiones que en el futuro pueden cambiar la publicidad (Giraldo 2019, art)

Donde y como saber cuándo la publicidad y el marketing trabajan juntos, es lo que toda empresa debe saber ya que mientras el marketing es un medio estratégico para entender a todo su público o clientes, la publicidad desarrolla una comunicación directa y eficiente. Con la conclusión de que la publicidad engancha al consumidor y el marketing genera la venta o contrato de servicio. (Giraldo 2019, art)

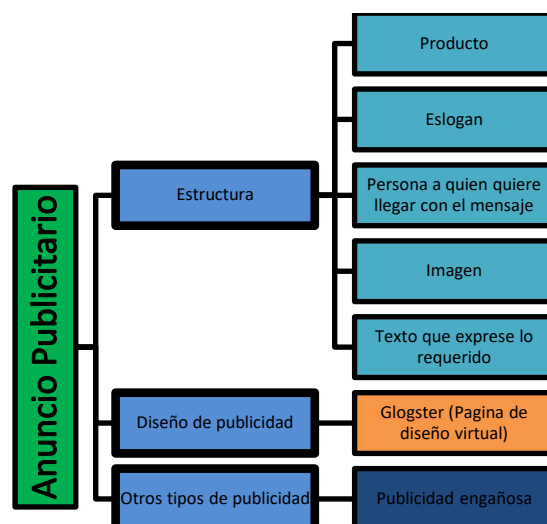


Figura 15: Anuncio publicitario  
Fuente: Elaboración propia

### 3. La empresa

Cóndor Publicidad nace oficialmente y se encuentra registrada legalmente en el año 2007, inicio con un sueño dentro de una gran empresa donde se desempeñaba como Director del departamento de Arte, sueño del Sr. Carlos Córdor en el cual ha tenido cuentas de publicidad muy grandes y se ha mantenido en el mercado por más de 13 años, en los últimos cinco años Córdor Publicidad se propuso por misión brindar productos en todas sus áreas de la mejor calidad, la empresa tiene procesos de fabricación ya estipulados en todos sus productos, mas no lo tienen registrado en un procedimiento con el cual verificar las actividades dentro de una evaluación interna, estos procesos con el tiempo, se han modificado o adoptado dependiendo de la situación de producción del trabajo, la mayor parte de productos que diseñan y fabrican son en serie dependiendo de la temporada o promociones de producto del cliente, la empresa está compuesta de los siguientes departamentos, arte y diseño, producción, instalación o montaje y comercialización o marketing, Córdor Publicidad se dedica a resolver los problemas publicitarios o lanzamiento de productos nuevos de sus clientes generando ideas innovadoras dentro del mercado de la publicidad, entre estos se dedica a stand de publicidad, escenarios completos en ferias o centros de exposiciones, inflables entre otros, el área que será investigada para realizar la propuesta de diseño del sistema de gestión es la de producción, y el producto/servicio que proporciona o brinda la empresa es la rotulación de perchas que se instalan en tiendas y supermercados, se obtendrá datos claros como cantidad de producto, tiempo en realizarlos, reprocesos, materia prima usada, los

desperdicios que se generan, los cuales, servirán como indicadores para mantener o mejorar los procesos de producción, donde, los resultados de la investigación serán expuestos a la alta gerencia para sugerir el adoptar la implementación de un sistema de gestión con la que a futuro se pueda el considerar obtener una certificación ISO.

#### 4. Estructura funcional

Cóndor Publicidad tiene los niveles jerárquicos, responsabilidades y líneas de actuación para los procesos administrativos y de producción dispuestas dentro de la organización.

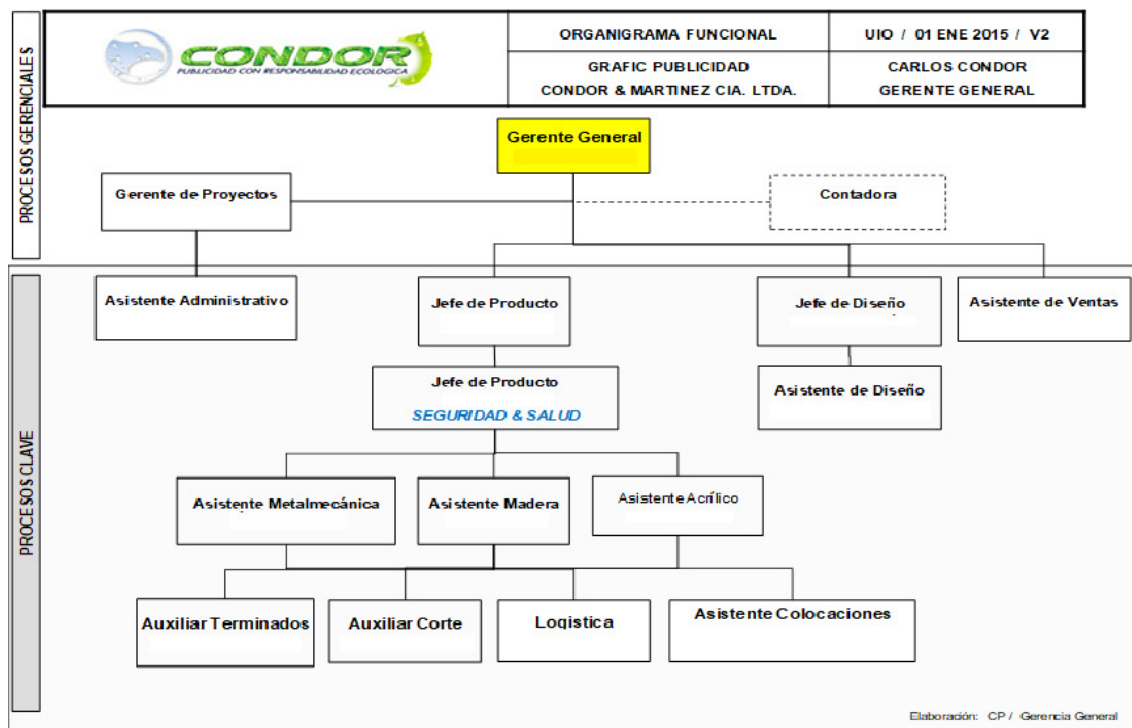


Figura 16: Organigrama funcional  
Fuente: Cónдор Publicidad

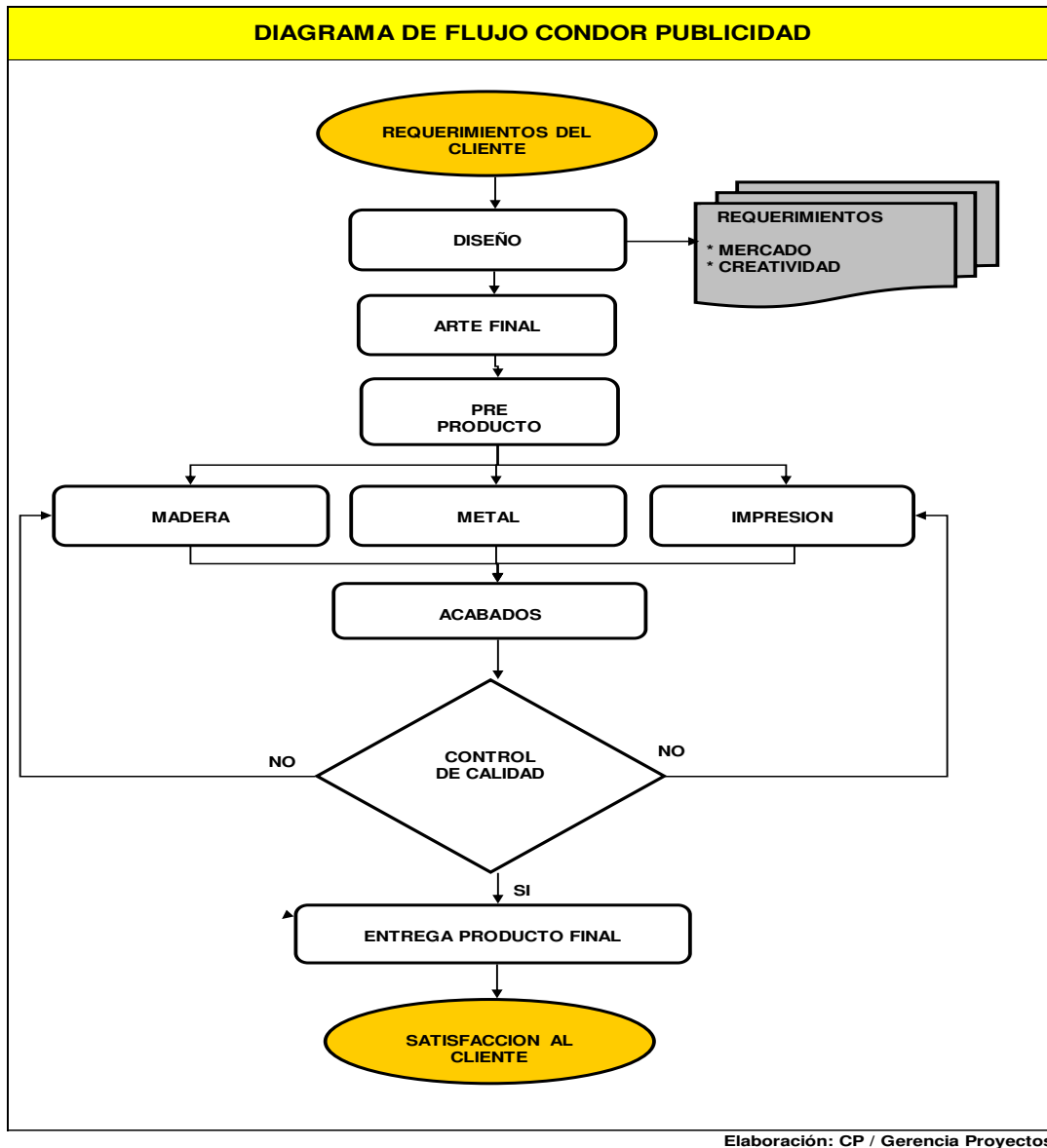


Figura 17: Diagrama de flujo de orden de trabajo  
Fuente: Cónдор Publicidad

## 5. La empresa su situación actual

Se realizó un análisis interno (documentación y observación) a través de la parte administrativa de la empresa y se solicitó su opinión y conclusión relevantes que permita deducir el nivel de cumplimiento en cada ítem, dando un carácter de cumplimiento de cada uno de los ítems de las normas NTE INEN

Tabla 3 **Requerimientos**

ITEM	REQUERIMIENTO DE LA NORMA	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD	COMENTARIOS/OBSERVACIONES
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
4.1	¿La empresa define o determina los propósitos o estrategias tanto internos como externos para obtener resultados positivos?	SI	El gerente tiene la experiencia y el conocimiento de los procesos de producción y realiza el seguimiento y revisión, la empresa no cuenta con un FODA por escrito.
4.2	¿La empresa ha definido quienes intervienen como sus partes interesadas dentro de su sistema de gestión integrado en calidad y ambiente?	SI	Directamente la empresa conoce el entorno total, tiene claro sus partes interesantes, pero los empleados deben mejorar o generar la costumbre y la actitud en calidad y medio ambiente.
4.3	¿La empresa ha determinado el alcance del sistema de gestión integrado en calidad y ambiente?	NO	La empresa no posee de manera formal un sistema de gestión integrado y por lo tanto no ha determinado por completo su alcance.
4.4	¿La empresa tiene establecido o implementado un sistema de gestión integrado en calidad y ambiente?	NO	La empresa ha identificado los procesos principales y sus interacciones con las que se desarrolla sus métodos de operación eficaz y el control de los mismos
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>		
<b>5.1</b>	<b>GENERALIDADES</b>		
5.1.1	¿La alta dirección mantiene el liderazgo y compromiso que aseguren que se establezcan política, objetivo de calidad y medio ambiente para cumplir con lo necesario para un sistema de gestión integrado en calidad y medio ambiente?	SI	La alta dirección por su experiencia mantiene la ideología de mejora continua dentro de las áreas de trabajo, y genera la ideología a sus empleados pero esto se torna como motivación, generando un ambiente laboral correcto, estableciendo políticas de calidad y ambiental, solo verbales.
5.1.1	¿La empresa se asegura de promover el uso de procesos y pensamiento basado en riesgos; y todos los recursos necesarios para comprometer a las personas para contribuir con el sistema de gestión integrado en calidad y medio ambiente; y promover la mejora continua?	NO	Dentro de la empresa se han emitido criterios o instrucciones para cumplir con las expectativas del cliente, existe una política de la empresa con la misión y visión, pero basadas en experiencias, lo que los ha llevado a ser adaptados a las peticiones del cliente.
5.1.2	¿En la empresa se tiene un enfoque claro basado en los requisitos de cliente, legales y reglamentarios aplicables?	SI	La empresa tiene y mantiene todos los recursos necesarios financieros y tecnológicos para desarrollar los procesos de producción, sin embargo no cuenta con un proceso que de seguimiento continuo con evaluación y puntos de mejora.
<b>5.2</b>	<b>POLITICA</b>		



5.2.1	¿Se ha establecido una política de calidad y medio ambiente apropiada al propósito y contexto de la empresa, donde se incluyan los requisitos para cumplir el SGI de calidad y medio ambiente?	SI	Se verifica que si tiene una política de calidad y medio ambiente la cual cumplen generando productos de calidad y sus desechos controlados por gestores, sin embargo, no posee control documental requisito principal de las normas.
5.2.2	¿Se dispone de la política de calidad y medio ambiente debidamente documentada, legalizada, comunicada y comprendida dentro de la empresa?	SI	La empresa mantiene su política de calidad y medio ambiental, todos los empleados tienen conocimiento y comprenden los procesos para que se cumpla
5.3	La administración de la empresa se asegura que se cumpla los roles y responsabilidades conjuntamente con las autoridades designen, comuniquen y sean comprendidas?	SI	Existen roles, responsabilidades y autoridades asignadas, las funciones son definidas en varios años, esto significa la mejora continua y facilita las interrelaciones entre áreas y procesos.
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>		
6.1	¿Se ha definido y tomado decisiones para considerar los riesgos y oportunidades?	NO	La empresa no posee o registra sus posibles riesgos tanto en calidad como medio ambiente, pero considera que todos los clientes son oportunidades
6.2	¿La empresa ha establecido los objetivos en calidad y medio ambiente para los procesos pertinentes y la planificación correcta para lograrlos?	SI	Tienen claros los objetivos para cumplir con lo propuesto, metodológicamente lo cumple tanto en calidad como en medio ambiente, en información documentada y especificaciones solicitadas en las normas no se encuentran registradas.
6.3	¿En su sistema de gestión integrado tiene un tiempo establecido para realizar los cambios, asignaciones o reasignaciones con sus consecuencias?	NO	No cuenta con un sistema de gestión integrado, la planificación es al día y se encuentra en zona de confort
<b>7</b>	<b>APOYO</b>		
<b>7.1</b>	<b>RECURSOS</b>		
7.1.1	La Empresa ha considerado las capacidades y limitaciones que sus recursos internos pueden tener?	SI	Se puede definir que la empresa tiene la capacidad de producción y conoce sus limitaciones de sus recursos existentes, al no contar con un proceso definido no se tiene conocimiento en su totalidad de los recursos necesarios.

7.1.2	<b>La empresa facilita, proporciona o determina el número de personas necesarias para obtener o implementar su SG integrado tanto para la operación y los diferentes controles de sus procesos?</b>	NO	La empresa no cuenta con personal fijo para algunas actividades, esto genera deficiencias en general, y no existe un correcto análisis del número adecuado de personas que deberían intervenir en un proceso.
7.1.3	<b>¿La empresa ha desarrollado, proporcionado y mantenido su infraestructura necesaria para el desarrollo de operación y conformidad de sus productos o servicios?</b>	SI	La empresa tiene un plan de actualización de equipos cada 8 años, por lo que, se mantiene actualizado y brinda seguridad a sus clientes en calidad, el mantenimiento de todos sus equipos es responsabilidad de su proveedor.
7.1.4	<b>La empresa ha proporcionado y mantenido un buen ambiente para y durante la producción?</b>	SI	La empresa posee un ambiente laboral claro, repartido en secciones o departamentos de producción brindando la seguridad necesaria durante la producción, tienen las áreas identificadas para realizar los movimientos del producto, brindando al trabajador un lugar acogedor y satisfacción al realizar las actividades.
7.1.5	<b>La empresa posee indicadores que muestren seguimiento o medición de actividades o producción?</b>	NO	La empresa no posee un proceso constructivo con el cual se pueda mantener el seguimiento dentro de las actividades que se realizan durante la producción.
7.1.6	<b>La empresa demuestra el conocimiento necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de sus productos?</b>	NO	La alta directiva y la empresa maneja una amplia experiencia en el negocio, conoce de sus proveedores y clientes, esto lo comparte con los trabajadores para un trabajo en equipo.
7.2	<b>La empresa se asegura que las personas que realicen los trabajos sean competentes basándose en su educación, experiencia o formación apropiada?</b>	SI	La empresa posee un organigrama claro y posee personal fijo en cada área con experiencia, la cual, ha desarrollado su experiencia dentro de la misma, llegando al punto de ser polifuncional.
7.3	<b>La empresa se asegura que el personal cumpla con sus actividades, tomando conciencia de su política de calidad y ambiente, objetivos de su SGI?</b>	SI	La empresa dentro de sus procesos de producción mantiene un control formal y cumple los objetivos, pero no tiene información documentada que demuestre estas actividades.
7.4	<b>La empresa demuestra o comunica la información de su SGI ya sea interna o externamente?</b>	SI	La empresa no posee un SGI pero demuestra con sus actos el cumplir todas estas actividades, desde su eslogan y el compromiso de sus trabajadores por cumplir los objetivos.
7.5	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>		

7.5.1	Dentro de la empresa se registra o cuenta con toda la información documentada que respalde lo solicitado en las normas de su SGI?	NO	La empresa no tiene la formalidad de registrar o tener información documentada que las normas requieren, no se tiene un control o un seguimiento.
7.5.2	Se ha creado o actualizado la información documentada de manera adecuada?	NO	
7.5.3	La empresa mantiene y asegura la información documentada de su SGI esté disponible y sea idónea para uso, donde y cuando se lo necesite?	NO	
<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>		
8.1	La empresa planifica, mantiene y controla todos los procesos de producción para poder cumplir los requisitos para la provisión de productos?	SI	La empresa tiene procesos de producción implementados de acuerdo a su experiencia, no existe procesos diseñados que estén enfocados al trabajo.
<b>8.2</b>	<b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
8.2.1	Existe la comunicación clara y efectiva con su cliente?	SI	La alta directiva tiene experiencia en el manejo verbal con sus clientes, tiene poder de decisiones efectivas, y le permite manejar la negociación de acuerdo a los trabajos que se pueden realizar, permitiendo cumplir con todas las necesidades de sus clientes.
8.2.2	La empresa ha definido claramente los requisitos para los productos?	NO	La empresa tiene definido los requisitos necesarios para realizar los trabajos que le solicita sus clientes, no se tiene un registro de esta labor, lo hace por experiencias.
8.2.3	La empresa mantiene informado de actualizaciones o revisiones antes de comprometerse con el cliente para brindar el producto?	NO	La empresa utiliza su actualización (Tecnología, diseño, etc.) como un plus de venta mas no como cumplimiento de los requisitos.
8.2.4	Si el producto sufre una actualización o nuevo requisito la empresa se asegura registrar la información documentada?	NO	No posee información documentada
<b>8.3</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
8.3.1	En la empresa se ha desarrollado la implementación de un proceso de diseño y desarrollo que brinde seguridad para la provisión del producto?	SI	La empresa tiene innovación, planificación y desarrollo a través de la alta directiva, esto se da por la gran experiencia en negocios que tiene la alta

8.3.2	Se tiene claro el proceso de planificación del diseño y desarrollo?	SI	directiva generando nuevas oportunidades de trabajo.
8.3.3	Se mantiene requisitos principales para los productos y servicios a diseñar o desarrollar?	SI	
8.3.4	La empresa tiene un control establecido para el diseño y desarrollo?	NO	La empresa no lleva una documentación que avale lo solicitado por la norma.
8.3.5	Las salidas de los procesos de diseño y desarrollo son adecuadas según lo previsto?	NO	La empresa no posee un proceso establecido para dar el control, identificar o modificar las ideas o mejoras que se den dentro de la empresa.
8.3.6	La organización controla, identifica y revisa todos los cambios para el diseño y desarrollo?	NO	
8.4	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>		
8.4.1	La empresa verifica y asegura que sus productos suministrados externamente son conformes a los requisitos?	SI	La empresa asegura que su producto este instalado y que dure el tiempo solicitado por su cliente, pero no tiene información documentada que concuerde con esta actividad.
8.4.2	La empresa se asegura que sus productos suministrados externamente no afectan la capacidad de entregar productos?	NO	
8.4.3	La empresa se comunica con sus proveedores externos indicando los requisitos	NO	La alta dirección se asegura de realizar la compra de los equipos, herramientas y consumibles sean despachados por el mismo proveedor, el cual cubre sus garantías de producción.
8.5	<b>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>		
8.5.1	La empresa ha implementado condiciones controladas para la producción y control de sus desechos	SI	La empresa tiene la costumbre o la educación de materiales sobrantes o materiales desperdicios separarlos por tipo así controla la cantidad de producción, adicional mantiene un orden en los desechos que generan los equipos o herramientas, no posee información documentada que respalde esta actividad pero si un documento de producción con cantidades y entregados a la sección de empaque.
8.5.2	La empresa tiene identificado los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y sus desechos	SI	
8.5.3	La empresa brinda seguridad y protección de la información generada de los productos mientras esta dentro de la empresa	NO	Dentro de la empresa se tiene archivado toda la información de los productos solicitados por sus clientes, tienen un control agendado por producción, pero nadie tiene el control de finalizado del producto. No se tiene información documentada.
8.5.4	La empresa mantiene registrada las salidas durante la producción y control con gestor de sus desechos	NO	

8.5.5	La empresa realiza actividades extra laborales posteriores a la entrega del producto	NO	La empresa no posee un historial o no conoce que actividades posteriores puede realizar el cliente con el producto.
8.5.6	La empresa genera un registro o control de la conformidad de los requisitos del producto y el servicio de desechos controlados	NO	La empresa no posee un SGI con el cual reforzar o respaldar sus controles de conformidad.
8.6	La empresa como realiza o asegura que el producto se encuentra completo de acuerdo a lo planificado	NO	La empresa asegura que su producto este instalado y que dure el tiempo solicitado por su cliente, pero no tiene información documentada que concuerde con esta actividad.
8.7	La empresa como verifica o asegura de que las salidas no conformes se identifican, reparan, rechazan	NO	
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO</b>		
<b>9.1</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN</b>		
9.1.1	La empresa ha determinado o definido que necesita medición y seguimiento, así como los métodos a utilizarse	NO	La empresa no ha sido intervenida o analizada bajo una auditoria de procesos bajo las normas de calidad y medio ambiente, solo ha sido auditada en el área financieras, por lo que, no existe un control en evaluación o medición con el cual comparar los cambios que han surgido con los años, estos cambios se han dado más por visión de la alta gerencia.
9.1.2	La empresa da seguimiento a las solicitudes o peticiones de los clientes	SI	
9.1.3	La empresa analiza y evalúa los datos o información que se reciben gracias al seguimiento y la medición	NO	
9.2	La empresa realiza auditorías internas en intervalos planificados	NO	
<b>9.3</b>	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		
9.3.1	La alta dirección revisa el SGI en intervalos planificados	NO	NO existen auditorías internas
9.3.2	La empresa considera las entradas de la revisión por la dirección para realizar la revisión	NO	
9.3.3	Se revisan las salidas de la revisión por la dirección	NO	
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>		
10.1	La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos	NO	Se determina que la empresa no identifica la mejora, pero la realiza por experiencia de la alta dirección, la cual, invierte en equipos nuevos pero no se tiene un historial que respalde esta actividad, no se evalúa al personal o no se capacita al personal y no existe un registro de respaldo que esta actividad se
10.2	La empresa tiene claro los procedimientos para resolver las no conformidades y acciones correctivas	NO	

10.3	<b>La empresa tiene un sistema de mejora continua la adecuación y eficacia del SGI?</b>	NO	dé, la alta gerencia menciona que la empresa es la mejor en las actividades que hacen pero no existe documentación la cual confirme lo mencionado.
------	---	----	--

Para el análisis del estado interno de la empresa Cónдор Publicidad, se aplicó el modelo de diagnóstico diseñado, analizándose toda la documentación interna y externa establecida en la entidad. Como resultado se determinó que existen problemas de impacto ambiental, basado en que las acciones de la organización son pocas, debido a su falta de cultura de gestión ambiental por lo cual se debe: Redefinir la estrategia empresarial. Capacitar a los trabajadores de la empresa en temas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud del trabajo. Implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud del Trabajo.





























Es necesario que se trabaje en base a la prevención de la contaminación y el cuidado del medio ambiente mediante la implementación de medidas y estrategias de prevención, mitigación, corrección y compensación de los aspectos e impactos ambientales significativos generados por las actividades que se desarrollan. En el marco de la responsabilidad ambiental Cónдор Publicidad, se compromete a cumplir los objetivos y metas ambientales propuestos los requisitos legales vigentes y aplicables, así como otros que la empresa suscriba de manera voluntaria, que promuevan el mejoramiento continuo en el desempeño ambiental de la empresa. En este sentido se evidencia que la empresa no procede en la gestión ambiental, solo se limita al típico reciclaje de desechos. De acuerdo con el resultado de la inspección se programa la fecha en la que se realizará la recolección de los residuos este proceso contará con todos los requerimientos necesarios (vehículo con las especificaciones técnicas según normativa, equipos y herramientas de acuerdo con el material de recolección)

De acuerdo a los procesos que debe implementar la empresa y las políticas de gestión, se encuentran el manejo de los componentes peligrosos que pueden estar presentes en los procesos después del desensamble de material, plástico, madera entre otros y se deben almacenar, embalar, y transportar contemplando la legislación vigente. Por otro lado, el material resultante que no se encuentre contaminado con sustancias peligrosas será clasificado según su tipo en los puntos de acopio de residuos sólidos y finalmente dispuestos por la empresa de aseo de Ecuador que es la encargada de prestar

el servicio de aseo. Por lo general siempre queda una fracción no aprovechable que resulta de las anteriores etapas del manejo. Para la disposición final de los materiales no aprovechables se cuenta con alianzas estratégicas con empresas licenciadas para disponer correctamente estos residuos.

Conforme a la verificación de las actividades que desarrolla Cónдор Publicidad., se realizaron varias listas de chequeo que son concordantes con el numeral 4 de la Norma ISO 14001:2015 para lograr determinar el estado ambiental tanto interno como externo de la compañía, y de este modo conseguir la mayor información real y verídica para el proceso del diseño de un SGA basado en la norma en estudio.

Tabla 4 Análisis interno de Cóndor Publicidad

ANÁLISIS INTERNO DE CONDOR PUBLICIDAD CON LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015		CARÁCTER DE CUMPLIMIENTO		
REQUISITOS		NORMAS ISO		Valor ponderado
		9001	14001	10
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			4,25
4.1	Comprensión de la organización y su contexto.	SI	SI	 6
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	SI	SI	 7
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	NO	NO	 2
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	NO	NO	 2
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>			7,00
5.1	Liderazgo y compromiso.	SI	SI	 7
5.2	Política de la calidad.	SI	SI	 7
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	SI	SI	 7
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>			2,67
6.1	Acciones para dirigir los riesgos y oportunidades	NO	NO	 2
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	SI	NO	 4
6.3	Planificación de cambios.	NO	N/A	 2
<b>7</b>	<b>APOYO</b>			6,60
7.1	Recursos.	SI	SI	 8
7.2	Competencia.	SI	SI	 8
7.3	Toma de conciencia.	SI	SI	 7
7.4	Comunicación.	SI	SI	 8
7.5	Información documentada.	NO	NO	 2
<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>			4,07
8.1	Planificación y control operacional.	SI	SI	 8
8.2	Requisitos de los productos y servicios	NO	NO	 2
8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios.	SI	N/A	 6
8.4	Control de los productos y servicios suministrados externamente.	NO	N/A	 1
8.5	Producción y provisión del servicio.	SI	N/A	 6
8.6	Liberación de productos y servicios	NO	N/A	 2,5
8.7	Control de las salidas no conformes.	NO	N/A	 3
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO</b>			2,57
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	NO	NO	 2,5
9.2	Auditoría interna.	NO	NO	 1,9
9.3	Revisión por la dirección.	NO	NO	 3,3
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>			2,46
10.1	Generalidades.	NO	NO	 2,35
10.2	No conformidad y acción correctiva.	NO	NO	 3,36
10.3	Mejora continua	NO	NO	 1,67



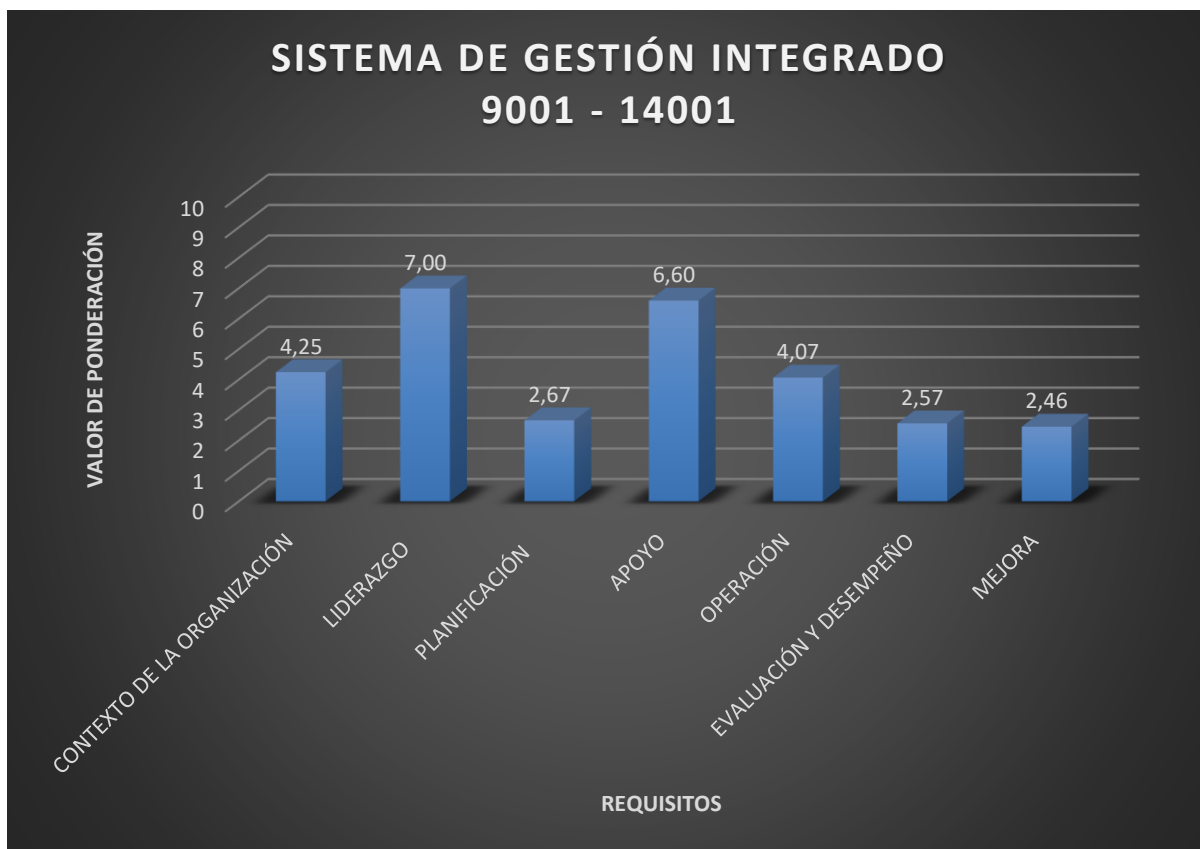


Figura 18: Valores de análisis del SGI

Fuente: Elaboración propia

## 6. Diagnóstico del sistema de gestión

Dentro del análisis realizado en la lista de verificación y un análisis interno con la participación de la parte administrativa de la empresa, se concluye claramente que la empresa no posee un sistema de gestión integrado, por lo que, se debe complementar la mayor parte de los ítems para cumplir con lo solicitado en las normas, así lograr un sistema de gestión integrado en la empresa Cándor Publicidad basado en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE

Se debe realizar un análisis FODA para analizar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con lo cual se podrá identificar los puntos para el control total de las actividades en conceptos de calidad y medio ambiente e interrelacionarlos en un sistema de gestión integrado, generando así el diagnóstico en que se basará la propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado.



## Capítulo tercero

### 1. Propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016

Una vez realizado el análisis interno de la empresa, conjuntamente con el área administrativa y el departamento técnico de producción, para recolectar la información o datos reales de los procesos internos que se manejan, permitiendo describir o cuantificar el estado de los procesos y permitimos conocer los puntos críticos, con esto, observar el nivel de profesionalismo dentro de la organización.

Dentro de la recopilación de la información que se obtuvo en el capítulo anterior se deberá considerar el entorno externo e interno de la organización como historia, política, mercado, estabilidad, personal técnico. Las normas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016 nos servirán de guía para establecer una nueva documentación con la cual poder cumplir los requisitos de las mismas.

Para poder unificar la información recibida de la empresa se realiza un análisis FODA completo:

### 2. Análisis FODA

Es una técnica de análisis interno gráfica para representar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la empresa Cónдор Publicidad dentro de su organización.



Figura 19: FODA Cónдор Publicidad  
Fuente: Elaboración propia

Para obtener datos claros de las actividades o procesos del estado interno de la empresa se realizó un análisis FODA de los procesos de cada una de las áreas que conforman la empresa, así se puede obtener parámetros del estado interno con respecto a las normas y mejoras continuas.

Proceso:	ARTE Y DISEÑO			Tipo de Proceso:	Dirección y creación
Partes interesadas	Entrada	Actividades	Ciclo PHVA	Salidas	Recursos
Clientes Proveedores	Solicitud de cliente sobre arte y diseño de publicidad	Planificar las actividades de arte y diseño, para definir tiempo de aprobación con el cliente.	P	<b>Control de la información documentada.</b> Acceso controlado a los diseños realizados. <b>Registrar</b> o identificar los diseños para garantizar al cliente el uso del mismo.	1. Talento humano: Diseñador, Gerente
		Mostrar opciones de arte para que el cliente seleccione y pueda dar ideas de mejora para su entera satisfacción	H		2. Infraestructura
		Verificar los cambios realizados complacen en su totalidad al cliente	V		3. Tecnológico: Equipo de cómputo MAC
		Generar la autorización para su producción o impresión	A		4. Informático: Logo de producto registrado y legalizado para uso exclusivo del cliente.
<b>Controles</b>					
				Indicador	Tiempo
				Aprobación por parte del cliente. Diseñador registra el arte con fecha y hora de aprobación. <b>Para el registro del arte o diseño se debe tener tiempo de duración del diseño, marca de producto, número de identificación de producto.</b>	Propuesto y solicitado por el cliente

Figura 20: Proceso de Arte y Diseño – PHVA

Fuente: Cóndor Publicidad

En el proceso de Arte y Diseño se identifica que en las funciones que desempeña el personal o diseñadores, es desarrollar la idea del cliente y plasmarla en publicidad, desde que obtiene la solicitud u orden de trabajo del cliente hasta dar la autorización al departamento de producción para ejecutar los trabajos, con este análisis se puede observar que lo marcado en letras rojas son las actividades faltantes para que se encuentre registrado o documentado para cumplir con lo solicitado en las normas.

Para generar los indicadores de mejora se debería tener un documento de todas las ideas que él o los clientes brinden para obtener una base de datos.

Proceso:		PRODUCCIÓN			Tipo de Proceso:		Clave o de realización del producto
Partes interesadas	Entrada	Actividades	Ciclo PHVA	Salidas	Recursos		
Clientes Proveedores	Solicitud aprobada por Gerencia- Diseñador	Planificar las actividades de impresión, vinilizado, pegado en el material base deseado por el cliente	P	Control de la información documentada. Registrar la cantidad de impresiones buenas o malas para tener una referencia en pérdidas. Tener un control dimensional para estandarizar la producción. Registro de cantidades y locaciones a las cuales entregar.	1. Talento humano: Técnico de impresión en vinil, troquelador, empacador		
		Generar el producto bajo el procedimiento de trabajo o construcción de la publicidad	H		2. Infraestructura: zona de impresión, zona de troquelado, zona de empaque.		
		Verificar la impresión, el material base y el troquelado por el diseñador	V		3. Tecnológico: Impresora de vinil, computador		
		Realizar el empaque para realizar la logística de instalación y entrega al cliente	A		4. Producción: Cuchillas, Racla		
			<b>Controles</b>				
			Indicador	Tiempo		Propuesto y solicitado por el cliente	
			Aprobación por parte del diseñador. Técnico de impresión registra la cantidad de impresiones realizadas con fecha y hora. Empacador registra la locación y cantidad de impresiones que se deben instalar.				

Figura 21: Proceso Producción – PHVA  
Fuente: Cóndor Publicidad

Una vez que se tiene la aprobación del departamento de arte y diseño, el personal técnico ejecuta el proceso de producción, donde nos muestra que realizan los trabajos sin ningún tipo de control documental, con el cual, es el punto más claro dentro de la empresa que no forma parte de un sistema de gestión integrado en calidad – ambiental.

El proceso de producción está muy bien establecido para generar un producto de calidad y el manejo de los desechos es clasificado para entregarlo al gestor, pero el inconveniente es el no registrarlo o documentarlo para tener indicadores de producción como: reprocesos, cuanto desecho se generó, cuanta materia prima se usó para la producción, cuantas horas se invirtió para esa orden, estos puntos son los indicadores necesarios dentro de este proceso.

Proceso:			Tipo de Proceso:		Apoyo
Partes interesadas	Entrada	Actividades	Ciclo PHVA	Salidas	Recursos
Clientes	Acta de salida logística y cantidad	Planificar las rutas de entrega e instalación del producto	P	Control de la información documentada. Registrar las rutas de entrega y un registro fotográfico de cada una de las locaciones. Tener un control dimensional de las perchas de las tiendas para disminuir los cambios en la instalación.	1. Talento humano: Instalador de publicidad
		Realizar la instalación de la publicidad de acuerdo a lo estipulado con el cliente	H		2. Infraestructura: movilización
		Indicar a supervisor de supermercado el trabajo realizado y obtener un registro fotográfico	V		3. Tecnológico: Equipo de corte sujeción de la publicidad
		Mencionar si se debe realizar adaptaciones a los trabajos dependiendo del tipo de percha que existe en la tienda.	A		4. Producción: Cuchillas, Cinta doble face
			<b>Controles</b>		
			Indicador	Tiempo	
			Equipos de instalación completos Rutas planificadas Tiempo estimado de instalación en cada locación		Propuesto y solicitado por el cliente

Figura 22: Proceso Instalación y entrega – PHVA

Fuente: Cónдор Publicidad

El proceso de instalación se identifica que las actividades se las realiza sin un control muestra que al realizar las actividades no existe un informe de actividades o fotográfico que muestre o registre que cambios de mejora o corrección se deben hacer para que la instalación sea más rápida o no tenga cambios en los tiempos estipulados.

### 3. Análisis de los requisitos de las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016.

Para poder tener un diseño de sistema de gestión integrado en calidad y medio ambiente, de acuerdo a las etapas que las normas, muestra lo que se requiere para que esta sea adecuada y efectiva donde se puedan desarrollar procesos, documentación, registros, distribución y actividades con sus responsables.

Es indispensable que las partes involucradas y la dirección general se involucren y participen en cada actividad para facilitar la comprensión de los nuevos procesos o mejoras a los procesos.

### 4. Hallazgos y propuesta de diseño de sistema de gestión de las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016

Para definir la propuesta de diseño se analizaron los hallazgos encontrados en la entrevista para lo cual hemos determinado por cada punto las necesidades de la empresa,

esto se propondrá a la alta directiva y tratar de cambiar la mentalidad y ver como una inversión positiva el realizar u obtener una certificación ISO.

	REQUERIMIENTO DE LA NORMA	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD	COMENTARIOS/OBSERVACIONES	PROPUESTA
4	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
4.1	¿La empresa define o determina los propósitos o estrategias tanto internas como externas para obtener resultados positivos?	SI	El gerente tiene la experiencia y el conocimiento de los procesos de producción y realiza el seguimiento y revisión, la empresa no cuenta con un FODA por escrito.	Existe la propuesta de mejora al implementar el SGI, y para iniciar se debe realizar un FODA por escrito, esto ampliaría el mercado basándose en las normativas legales, y anticiparse a posibles cambios, facilitando capacitaciones al personal y comprometerlos a que sean representantes directos de la empresa.
4.2	¿La empresa ha definido quienes intervienen como sus partes interesadas dentro de su sistema de gestión integrado en calidad y ambiente?	SI	Directamente la empresa conoce el entorno total, tiene claro sus partes interesantes, pero los empleados se deben mejorar generar la costumbre y la actitud en calidad y medio ambiente.	Crear una matriz de identificación de departamentos con sus responsables, con los requisitos pertinentes de todas las partes interesadas, creando un ambiente adecuado con incentivos, bonos, capacitaciones dentro de la empresa y así satisfacer las necesidades de sus clientes o posibles clientes.
4.3	¿La empresa ha determinado el alcance del sistema de gestión integrado en calidad y ambiente?	NO	La empresa no posee de manera formal un sistema de gestión integrado y por lo tanto no ha determinado por completo su alcance.	Determinar los límites y la aplicabilidad de las normas por escrito y así formalizar un alcance claro en 9001 y 14001 obteniendo un SGI, aprovechando la experiencia y nombre de marca con su estructura organizacional, el alcance debe estar disponible como información documentada, debe mostrar los tipos de productos que se generan.
4.4	¿La empresa tiene establecido o implementado un sistema de gestión integrado en calidad y ambiente?	NO	La empresa ha identificado los procesos principales y sus interacciones con las que se desarrolla sus métodos de operación eficaz y el control de los mismos	Se debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente tanto en calidad como en medio ambiente, donde existan todos los procesos necesarios y sus interacciones para cumplir con los requisitos de la norma, la alta dirección debe estar comprometida y debe asignar responsabilidades y autoridades para cada proceso basándose en los riesgos y responsabilidades, manteniendo y conservando la información documentada, mostrando el compromiso por los cuales realizan o adoptan estos métodos e informando los resultados del mismo.



### 4.1. Ejemplos de propuesta de diseño de los requisitos de las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016

#### 4. Contexto de la organización

##### 4.1. Análisis FODA:

Se recomienda realizar una evaluación del entorno interno y externo de la empresa para analizar las Fortalezas, Riesgos y Oportunidades, Debilidades y Amenazas para Cóndor Publicidad.

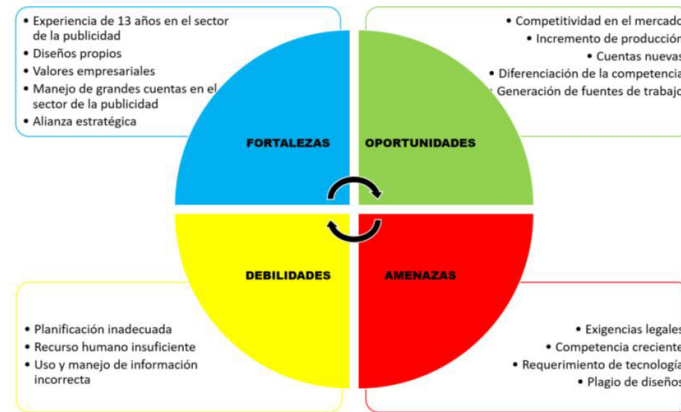


Figura 23: Ejemplo de FODA  
Fuente: Cóndor Publicidad - Elaborado por el autor

##### 4.2. Mapa de Procesos:

Como un ejemplo se debe desarrollar el mapa de procesos de Cóndor Publicidad recopilando o realizando un levantamiento total de los procesos.

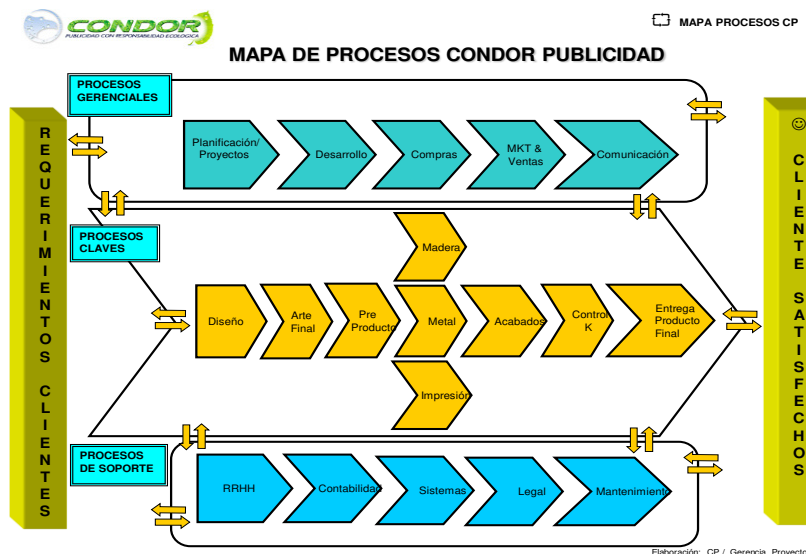


Figura 24: Mapa de Procesos de Cóndor Publicidad  
Fuente: Cóndor Publicidad

### 4.3. Alcance:

Cóndor Publicidad fue creada para ser empresa líder en innovaciones tecnológicas y soluciones creativas de comunicación, ser la solución inmediata, ser la marca mejor posicionada dentro del mercado nacional, ser el socio estratégico de sus clientes, con trabajo constante y cada día buscando la mejora continua.

Prestación de servicios de impresión de publicidad en materiales como: PVC, Papel, Tela, Vinil, MDF, Lona, Acrílico, usando varios de sus puestos de trabajo o procesos: ruteador, sublimación, carpintería, taller mecánico.

### 4.4. Levantamiento de procesos:

Propio ejemplo del proceso interno de producción de Cóndor publicidad, donde se debe realizar el levantamiento de todos los procesos registrados y mantenerlos con información documentada.

CONDOR ALICADO CON RESPONSABILIDAD ESTRATÉGICA		CONTROL DE PROCESOS		Edición: 0
CODIGO:				Fecha: 19-03-2021
PROCESO:				Hoja 1 de 1
<b>Objeto y alcance del proceso</b>				
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>		
<b>Partes interesadas pertinentes al proceso</b>		<b>Recursos (RRHH, económicos e infraestructura)</b>		
<b>Responsabilidad</b>				
<b>Diagrama de flujo / Diagrama de proceso</b>				
<b>Gestión y control del proceso</b>				
<b>Indicadores asociados al proceso</b>				
<b>Información documentada asociada al proceso</b>				
Código		Descripción		
<b>Firmas</b>				
Elaborado por:		Elaborado por:		Elaborado por:
Fecha:		Fecha:		Fecha:

Figura 25: Control de procesos

Fuente: Cóndor Publicidad

5	LIDERAZGO Y COMPROMISO			
5.1	GENERALIDADES			
5.1.1	¿La alta dirección mantiene el liderazgo y compromiso que aseguren que se establezcan política, objetivo de calidad y medio ambiente para cumplir con lo necesario para un sistema de gestión integrado en calidad y medio ambiente?	SI	La alta dirección por su experiencia mantiene la ideología de mejora continua dentro de las áreas de trabajo, y genera la ideología a sus empleados, pero esto se torna como motivación, generando un ambiente laboral correcto, estableciendo políticas de calidad y ambiental, solo verbales.	La alta dirección debe generar una estrategia empresarial de tal forma que los empleados se sientan apoyados cuando exista un cambio dentro de la organización, esto implica el comprometerse a cumplir con la política en calidad y medio ambiental. La alta dirección debe promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en el riesgo, La empresa debe realizar un levantamiento de todos los procesos asegurándose de que existan los recursos necesarios, apoyarse en el personal de experiencia y comprometido, con el cual, identificar todos los procesos y sus elementos.
5.1.1	¿La empresa se asegura de promover el uso de procesos y pensamientos basados en riesgos; y todos los recursos necesarios para comprometer a las personas para contribuir con el sistema de gestión integrado en calidad y medio ambiente; y promover la mejora continua?	NO	Dentro de la empresa se han emitido criterios o instrucciones para cumplir con las expectativas del cliente, existe una política de la empresa con la misión y visión, pero basadas en experiencias, lo que los ha llevado a ser adaptados a las peticiones del cliente.	
5.1.2	¿En la empresa se tiene un enfoque claro basado en los requisitos de cliente, legales y reglamentarios aplicables?	SI	La empresa tiene y mantiene todos los recursos necesarios financieros y tecnológicos para desarrollar los procesos de producción, sin embargo no cuenta con un proceso que dé seguimiento continuo con evaluación y puntos de mejora.	La alta dirección debe asegurarse y comprometerse a que se cumplan los requisitos de los clientes, teniendo un control de todos los recursos asignados a los procesos y esto genere puntos de posibles oportunidades o amenazas, y cumplir con los requisitos que solicita la normativa, estudiando sus términos para anticiparse a los cambios reglamentarios y legales aplicables.
5.2	POLITICA			
5.2.1	¿Se ha establecido una política de calidad y medio ambiente apropiada al propósito y contexto de la empresa, donde se incluyan los requisitos para cumplir el SGI de calidad y medio ambiente?	SI	se verifica que, si tiene una política de calidad y medio ambiente la cual cumplen generando productos de calidad y sus desechos controlados por gestores, sin embargo, no posee control documental requisito principal de las normas.	Se debe proponer a la alta dirección iniciar el sistema de gestión integrado certificado, ya que el tener definido la política de calidad y medio ambiente, es un punto principal que permite iniciar el propósito de cumplir los requisitos de las normas.

5.2.2	<b>¿Se dispone de la política de calidad y medio ambiente debidamente documentada, legalizada, comunicada y comprendida dentro de la empresa?</b>	SI	La empresa mantiene su política de calidad y medio ambiental, todos los empleados tienen conocimiento y comprenden los procesos para que se cumpla	Mantener y generar medios de comunicación que permitan tener una relación laboral clara y fluida que mantenga una misma información documentada.
5.3	<b>La administración de la empresa se asegura que se cumpla los roles y responsabilidades conjuntamente con las autoridades designen, comuniquen y sean comprendidas?</b>	SI	Existen roles, responsabilidades y autoridades asignadas, las funciones son definidas en varios años, esto significa la mejora continua y facilita las interrelaciones entre áreas y procesos.	Crear y definir los roles y responsabilidades cada uno con su nivel de autoridad a través de los manuales de cargos.

## 5. Liderazgo y compromiso:

Cóndor Publicidad determina de la siguiente manera su Política y objetivos en calidad y medio ambiente.

### **POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

Cóndor publicidad con el esfuerzo de todos sus empleados y familias, y el cumplimiento de todos los requisitos del sistema de gestión integrado, manifestamos la práctica de los siguientes principios:

**Liderazgo:** Fomentar, comunicar y encaminar los actos relacionados a un objetivo en común.

**Compromiso:** sentir propio los objetivos de la empresa cumpliendo los requisitos de las normas y lograr clientes satisfechos.

**Eficiencia:** cumplir y hacer cumplir los objetivos de la empresa, cuidando los requisitos en calidad y medio ambiente.

**Honestidad:** las partes interesadas deben respetar y cumplir el compromiso adquirido con el cliente.

La política de la empresa debe estar basada en la planificación estratégica y revisada de manera continua, debe ser aplicada y comprendida por las partes interesadas.

### **OBJETIVO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

- Cóndor publicidad debe generar un control de comentarios de sus clientes en la atención recibida por el equipo de trabajo (calidad), y el destino final de la publicidad fuera de fecha de promoción garantizando su respectivo tratamiento (medio ambiente).
- La alta directiva debe fomentar y cumplir el compromiso adquirido con el cliente,
- Manejar los más altos estándares de calidad y ambiente dentro de la producción, comprometiendo a todas las partes interesadas.
- Mantener los puntos de indicadores que muestren los puntos directos del FODA, para diferenciar las mejoras de los procesos analizados.

6 PLANIFICACIÓN				
6.1	<b>¿Se ha definido y tomado decisiones para considerar los riesgos y oportunidades?</b>	NO	La empresa no posee o registra sus posibles riesgos, pero considera que todos los clientes son oportunidades, nunca se descarta o se prevé que pueda existir un riesgo.	Formalizar y generar un análisis FODA con el cual identificar o conocer el contexto real de la empresa e identificar las necesidades y expectativas de los departamentos y aplicarlo internamente a cada proceso, definiendo en base a los riesgos y oportunidades que enfrentaría, obteniendo o definiendo las acciones que eviten, el tomar una decisión de compartir el riesgo o mantener el riesgo.
6.2	<b>¿La empresa ha establecido los objetivos en calidad y medio ambiente para los procesos pertinentes y la planificación correcta para lograrlos?</b>	SI	Tienen claros los objetivos para cumplir con lo propuesto, pero no se puede comprobar ya que no existe la documentación que avale lo realizado.	La organización debe establecer los objetivos en calidad y medio ambiente, donde deben ser coherentes con la política, deben ser medibles en calidad que el desperdicio sea mínimo y en medio ambiente que los desechos sean separados por tipo de material y registrar el peso, tomando en cuenta el destino final.
6.3	<b>¿En su sistema de gestión integrado tiene un tiempo establecido para realizar los cambios, asignaciones o reasignaciones con sus consecuencias?</b>	NO	No cuenta con un sistema de gestión integrado, la planificación es al día y se encuentra en zona de confort	Se debe tomar en cuenta que el Sistema de gestión Integrado debe ser flexible a cambios futuros, considerando las variables de asignación de recursos y designación de responsabilidades, y si es posible adelantarse a los posibles cambios que se generen.

## 6. Planificación:

Ejemplo de propuesta para la empresa Cóndor publicidad, es el proceso de planificación con el cual la empresa puede controlar, monitorear y revisar los puntos internos o externos que pueden afectar el desarrollo normal del SGI, esto puede demostrar la existencia de riesgos y oportunidades asociados a los puntos y pueden ser administrados dentro del SGI.

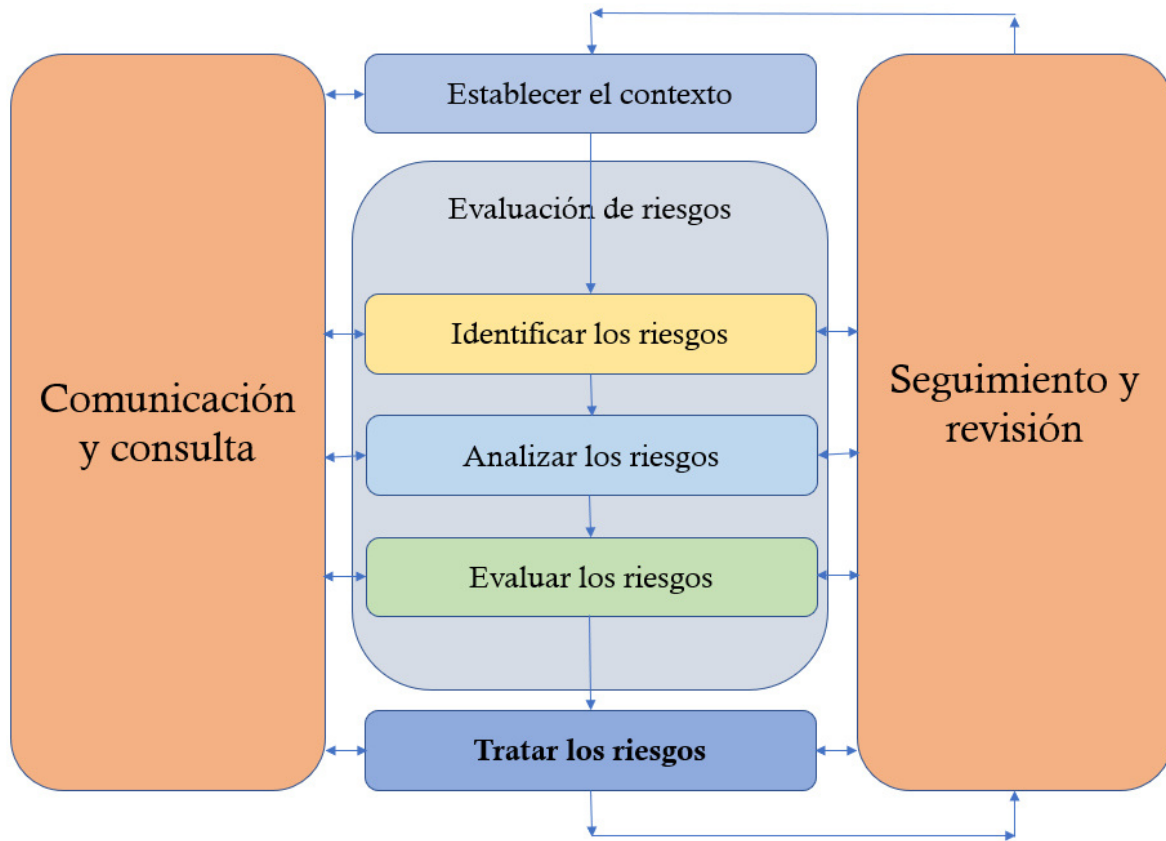


Figura 26: Proceso de planificación basado en el riesgo  
Fuente: Elaboración propia

7	APOYO			
7.1	RECURSOS			
7.1.1	<b>La Empresa ha considerado las capacidades y limitaciones que sus recursos internos pueden tener?</b>	SI	Se puede definir que la empresa tiene la capacidad de producción y conoce sus limitaciones de sus recursos existentes, al no contar con un proceso definido no se tiene conocimiento en su totalidad de los recursos necesarios.	Enlistar y definir la totalidad de recursos para definir el proceso, adicionar registros de control sobre uso de los mismos
7.1.2	<b>La empresa facilita, proporciona o determina el número de personas necesarias para obtener o implementar su SG integrado tanto para la operación y los diferentes controles de sus procesos?</b>	NO	La empresa no cuenta con personal fijo para algunas actividades, esto genera deficiencias en general, y no existe un correcto análisis del número adecuado de personas que deberían intervenir en un proceso.	Registrar y asegurarse el nivel académico de cada uno de los trabajadores, su formación y su experiencia realizando este tipo de actividades, para lograrlo se debe regularizar un proceso en el cual, se incluya capacitaciones, evaluaciones y definir roles y responsabilidades.
7.1.3	<b>La empresa ha desarrollado, proporcionado y mantenido su infraestructura necesaria para el desarrollo de operación y conformidad de sus productos o servicios?</b>	SI	La empresa tiene un plan de actualización de equipos cada 8 años, por lo que, se mantiene actualizado y brinda seguridad a sus clientes en calidad, el mantenimiento de todos sus equipos es responsabilidad de su proveedor.	Definir un proceso claro que permita tener como información documentada, que avale el correcto manejo del cambio de equipos, un registro de historial de mantenimiento y cambio de equipos.
7.1.4	<b>La empresa ha proporcionado y mantenido un buen ambiente para y durante la producción?</b>	SI	La empresa posee un ambiente laboral social, los trabajadores mantienen armonía laboral, cumpliendo con los objetivos internos.	Registrar el cumplimiento o información documentada que muestre el cumplimiento.
7.1.5	<b>La empresa posee indicadores que muestren seguimiento o medición de actividades o producción?</b>	NO	La empresa no posee un proceso constructivo con el cual se pueda mantener el seguimiento dentro de las actividades que se realizan durante la producción.	Obtener y registrar un proceso constructivo especificando las actividades de seguimiento y medición, en cual se identifiquen todos los puntos necesarios para tener la conformidad de los productos con los requisitos.
7.1.6	<b>La empresa de muestra el conocimiento necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad de sus productos?</b>	SI	La alta directiva y la empresa maneja una amplia experiencia en el negocio, esto lo comparte con los trabajadores para un trabajo en equipo.	La empresa debe tener en cuenta que la clave principal en sus procesos es los recursos humanos, motivándolos, y creando una actitud de compromiso.



7.2	<b>La empresa se asegura que las personas que realicen los trabajos sean competentes basándose en su educación, experiencia o formación apropiada?</b>	SI	La empresa tiene personal fijo con experiencia la cual ha desarrollado su experiencia dentro de la misma, llegando al punto de ser multifunciones.	Se debe realizar un organigrama definiendo los roles y responsabilidades, levantando un manual de cargos donde se defina las competencias, basadas en la educación, formación y experiencia, y debe existir un método con el cual la empresa puede evaluar estas competencias y definir si se necesita capacitaciones si cree conveniente para que el personal alcance esta competencia.
7.3	<b>La empresa se asegura que el personal cumpla con sus actividades, tomando conciencia de su política de calidad y ambiente, objetivos de su SGI?</b>	SI	La empresa dentro de sus procesos de producción mantiene un control formal y cumple los objetivos, pero no tiene información documentada que demuestre estas actividades.	Crear registros de las actividades y compromiso de los trabajadores hacia la empresa.
7.4	<b>La empresa demuestra o comunica la información de su SGI ya sea interna o externamente?</b>	SI	La empresa no posee un SGI pero demuestra con sus actos el cumplir todas estas actividades, desde su eslogan y el compromiso de sus trabajadores por cumplir los objetivos.	Optar por certificar o cumplir los requisitos de las normas, y así tener un alto porcentaje de seguridad en calidad y medio ambiente
7.5	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>			
7.5.1	<b>Dentro de la empresa se registra o cuenta con toda la información documentada que respalde lo solicitado en las normas de su SGI?</b>	NO	La empresa no tiene la formalidad de registrar o tener información documentada que las normas requieren, no se tiene un control o un seguimiento.	Crear y diseñar los registros necesarios que validen las actividades que se desarrollan dentro de los procesos, con cual tener el control bajo indicadores de mejora, y se pueda dar un seguimiento por actividad.
7.5.2	<b>Se ha creado o actualizado la información documentada de manera adecuada?</b>	NO		
7.5.3	<b>La empresa mantiene y asegura la información documentada de su SGI esté disponible y sea idónea para uso, donde y cuando se lo necesite?</b>	NO		

**7. Apoyo:**

Dentro de un sistema de gestión integrado se debe determinar y definir la información documentada requerida para cumplir con el sistema de gestión integrado, así en las normas de calidad y medio ambiente existen documentos obligatorios y documentos de evidencia.

**Documentos Obligatorios:**

- Determinación del alcance del SGI
- Documentos de la operación de los procesos
- Documentos que registren la política y objetivos de las normas a integrar
- Registro de cumplimiento de los procesos y la conformidad

**Documentos de evidencia**

- Información sobre las entradas y salidas del diseño y desarrollo
- Información de la trazabilidad de calibración de los equipos de medición
- Información de actualización cuando haya sido modificada
- Información de seguimiento del desempeño y evaluación de los proveedores
- Información de la revisión de los cambios en base al riesgo.
- Información documentada de no conformidades, acciones tomadas, autoridad que decidió la acción con respecto a la no conformidad.
- Información de la implementación del programa de auditoria

8	OPERACIÓN			
8.1	La empresa planifica, mantiene y controla todos los procesos de producción para poder cumplir los requisitos para la provisión de productos?	SI	La empresa tiene procesos de producción implementados de acuerdo a su experiencia, no existe procesos diseñados que estén enfocados al trabajo.	Debe diseñar, planificar, implementar procesos con los cuales se pueda controlar y cumplir los requisitos de las normas: - Requisitos claros tanto en materia prima, tecnología, reglamentos legales - Tener la información documentada necesaria para difundirlos dentro de los trabajadores.
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.2.1	Existe la comunicación clara y efectiva con su cliente?	SI	La alta directiva tiene experiencia en el manejo verbal con sus clientes, tiene poder de decisiones efectivas, y le permite manejar la negociación de acuerdo a los trabajos que se pueden realizar, permitiendo cumplir con todas las necesidades de sus clientes.	Registrar la información documentada que indique cuales son las quejas si existen y cuáles son los cambios que se realizan a lo solicitado por el cliente.
8.2.2	La empresa ha definido claramente los requisitos para los productos?	NO	La empresa tiene definido los requisitos necesarios para realizar los trabajos que le solicita sus clientes, no se tiene un registro de esta labor, lo hace por experiencias.	Diseñar un registro que detalle todos los trabajos para justificarse.
8.2.3	La empresa mantiene informado de actualizaciones o revisiones antes de comprometerse con el cliente para brindar el producto?	NO	La empresa utiliza su actualización (Tecnología, diseño, etc.) como un plus de venta mas no como cumplimiento de los requisitos.	Se debe registrar los cambios internos de la empresa para tener un control y obtener datos claros para contrarrestar con finanzas
8.2.4	Si el producto sufre una actualización o nuevo requisito la empresa se asegura registrar la información documentada?	NO	No posee información documentada	Se debe registrar los cambios internos de la empresa para tener un control documental
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.3.1	En la empresa se ha desarrollado la implementación de un proceso de diseño y desarrollo que brinde	SI	La empresa tiene innovación, planificación y desarrollo a través de la alta directiva, esto se da por la gran experiencia en negocios que	Generar un plan de diseño basado en las acciones de la alta directiva, realizar un procedimiento donde se demuestre claramente

	<b>seguridad para la provisión del producto?</b>		tiene la alta directiva generando nuevas oportunidades de trabajo.	estas acciones, registrar todos estos cambios y mantener esta información documentada para cumplir con los requisitos.
8.3.2	<b>Se tiene claro el proceso de planificación del diseño y desarrollo?</b>	SI		
8.3.3	<b>Se mantiene requisitos principales para los productos y servicios a diseñar o desarrollar?</b>	SI		
8.3.4	<b>La empresa tiene un control establecido para el diseño y desarrollo?</b>	NO	La empresa no lleva una documentación que avale lo solicitado por la norma.	Diseñar un registro que detalle todos los trabajos para justificarse.
8.3.5	<b>Las salidas de los procesos de diseño y desarrollo son adecuadas según lo previsto?</b>	NO	La empresa no posee un proceso establecido para dar el control, identificar o modificar las ideas o mejoras que se den dentro de la empresa.	Diseñar un proceso detallado para tener claro las entradas y salidas que se puede dar dentro de la empresa, con esto se tiene la información documentada que registre los cambios que se brinden dentro de la empresa.
8.3.6	<b>La organización controla, identifica y revisa todos los cambios para el diseño y desarrollo?</b>	NO		
8.4	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>			
8.4.1	<b>La empresa verifica y asegura que sus productos suministrados externamente son conformes a los requisitos?</b>	SI	La empresa asegura que su producto este instalado y que dure el tiempo solicitado por su cliente, pero no tiene información documentada que concuerde con esta actividad.	Crear un registro de entrega que brinde al cliente la tranquilidad de que el producto entregado esta con todos los puntos verificados y controlados.
8.4.2	<b>La empresa se asegura que sus productos suministrados externamente no afectan la capacidad de entregar productos?</b>	NO		
8.4.3	<b>La empresa se comunica con sus proveedores externos indicando los requisitos???</b>	NO	La alta dirección se asegura de realizar la compra de los equipos, herramientas y consumibles sean despachados por el mismo proveedor, el cual cubre sus garantías de producción.	Se debe realizar un registro financiero y administrativo para asegurar este contrato de proveedor.
8.5	<b>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>			

8.5.1	La empresa ha implementado condiciones controladas para la producción y control de sus desechos?	SI	La empresa tiene la costumbre o la educación de materiales sobrantes o materiales desperdicios separarlos por tipo, adicional mantiene un orden en los desechos que generan los equipos o herramientas, no posee información documentada que respalde esta actividad.	Generar un proceso con el cual identificar todas las entradas y salidas de estas actividades y generar información documentada como respaldo.
8.5.2	La empresa tiene identificado los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y sus desechos?	SI		
8.5.3	La empresa brinda seguridad y protección de la información generada de los productos mientras esta dentro de la empresa?	NO	Dentro de la empresa se tiene archivado toda la información de los productos solicitados por sus clientes, tienen un control agendado por producción pero nadie tiene el control de finalizado del producto. No se tiene información documentada.	Generar un archivo de cierre de productos para cumplir con los requisitos de la norma de tener información documentada de respaldo de las actividades.
8.5.4	La empresa mantiene registrada las salidas durante la producción y control con gestor de sus desechos?	NO		
8.5.5	La empresa realiza actividades extra laborales posteriores a la entrega del producto?	NO	La empresa no posee un historial o no conoce que actividades posteriores puede realizar el cliente con el producto.	La empresa debería gestionar el destino final del producto una vez el cliente se encuentre satisfecho con la realización del mismo, registrarlo y sellarlo para tener un respaldo de la actividad realizada.
8.5.6	La empresa genera un registro o control de la conformidad de los requisitos del producto y el servicio de desechos controlados?	NO	La empresa no posee un SGI con el cual reforzar o respaldar sus controles de conformidad.	La empresa debe realizar un levantamiento de los procesos y obtener datos coherentes para empezar levantando todos los puntos y así completar lo requerido por las normas.
8.6	La empresa como realiza o asegura que el producto se encuentra completo de acuerdo a lo planificado?	NO	La empresa asegura que su producto este instalado y que dure el tiempo solicitado por su cliente, pero no tiene información documentada que concuerde con esta actividad.	Crear un registro de entrega que brinde al cliente la tranquilidad de que el producto entregado esta con todos los puntos verificados y controlados.
8.7	La empresa como verifica o asegura de que las salidas no conformes se identifican, reparan, rechazan	NO		

## 8. Operación:

La empresa debe realizar un levantamiento y diseño de procesos de producción basándose en los requisitos solicitados en las normas de calidad y medio ambiente:

- a.- Determinación de requisitos en calidad y medio ambiente
- b.- Establecer criterios para cada proceso, producto o servicio.
- c.- Determinación de recursos en calidad y medio ambiente
- d.- Implementación del control de los procesos
- e.- Determinación, mantenimiento y conservación de información documentada

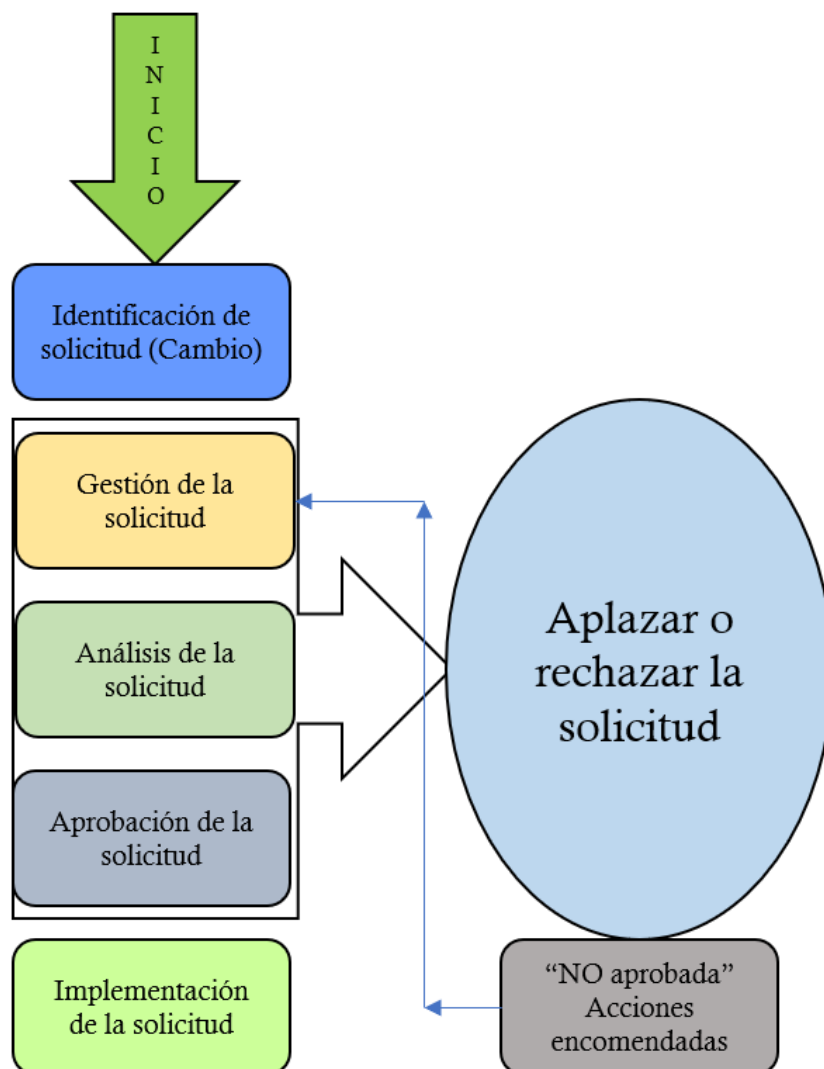


Figura 27: Ejemplo de Proceso de diseño de operación  
Fuente: Cóndor Publicidad

Dentro de la empresa debe existir la comunicación con el cliente en donde se debe incluir:

- a.- Proporcionar la información básica o relativa de los productos, para obtener consultas, cambios, pedidos, por parte de los clientes.
- b.- Con la información brindada por los clientes, retroalimentar como ideas de mejoras del producto.
- c.- Incluir o establecer estos requisitos específicos como acciones de contingencia.



Figura 28: Ejemplo de Proceso de comentarios de clientes  
Fuente: Cóndor Publicidad

<b>9 EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN</b>				
9.1.1	La empresa ha determinado o definido que necesita medición y seguimiento así como los métodos a utilizarse?	NO	La empresa no ha sido intervenida o analizada bajo una auditoria de procesos bajo las normas de calidad y medio ambiente, solo ha sido auditada en el área financieras, por lo que, no existe un control en evaluación o medición con el cual comparar los cambios que han surgido con los años, estos cambios se han dado más por visión de la alta gerencia.	La empresa deberá iniciar o certificarse en las normas ISO para tener un control eficaz que brinde datos de la empresa y pueda generar nuevas ideas y obtener datos reales de la situación de la empresa.
9.1.2	La empresa da seguimiento a las solicitudes o peticiones de los clientes?	SI		
9.1.3	La empresa analiza y evalúa los datos o información que se reciben gracias al seguimiento y la medición?	NO		
9.2	La empresa realiza auditorías internas en intervalos planificados?	NO		
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>				
9.3.1	La alta dirección revisa el SGI en intervalos planificados?	NO	NO existen auditorías internas	
9.3.2	La empresa considera las entradas de la revisión por la dirección para realizar la revisión?	NO		
9.3.3	Se revisan las salidas de la revisión por la dirección?	NO		



### 9. Evaluación y desempeño:

La empresa una vez que establezca lo requerido por las normas y mantenga un manejo interno del sistema de gestión integrado, se debe establecer un procedimiento de auditoría interna que servirá para evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión integrado, así obtendremos los potenciales no conformidades e iniciar o identificar las acciones correctivas con los cuales se cumplan los objetivos, sirve como revisión de la eficacia y la eficiencia de las actividades de soporte de la empresa, para el cumplimiento de los requisitos de las normas.

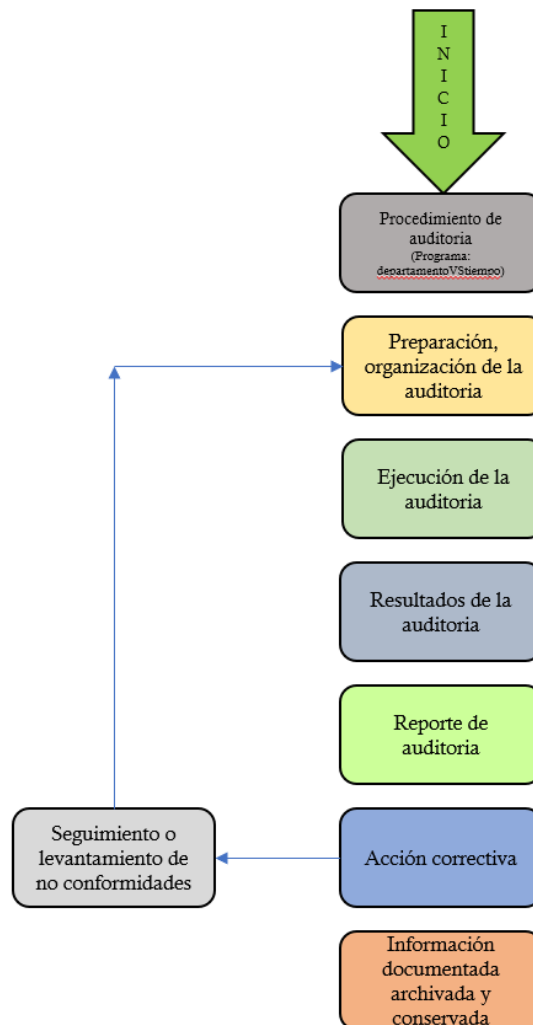


Figura 29: Ejemplo de proceso de evaluación y desempeño  
Fuente: Cóndor Publicidad

10	MEJORA			
10.1	<b>La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos?</b>	NO	Se determina que la empresa no identifica la mejora, pero la realiza por experiencia de la alta dirección, la cual, invierte en equipos nuevos pero no se tiene un historial que respalde esta actividad, no se evalúa al personal o no se capacita al personal y no existe un registro de respaldo que esta actividad se dé, la alta gerencia menciona que la empresa es la mejor en las actividades que hacen pero no existe documentación la cual confirme lo mencionado.	
10.2	<b>La empresa tiene claro los procedimientos para resolver las no conformidades y acciones correctivas?</b>	NO		
10.3	<b>La empresa tiene un sistema de mejora continua la adecuación y eficacia del SGI?</b>	NO		

### 10. Mejora:

La empresa durante todo este proceso de auditoria podrá obtener los resultados del reporte, las No conformidades y las acciones correctivas deben estar documentados para identificar y prevenir errores similares en los productos o el servicio que desee el cliente, adicional para evitar o disminuir el riesgo de falta de control en calidad y medio ambiente se debe diseñar un proceso de administración de riesgo donde este registrado todas las actividades relacionadas con el sistema de gestión integrado en calidad y medio ambiente.

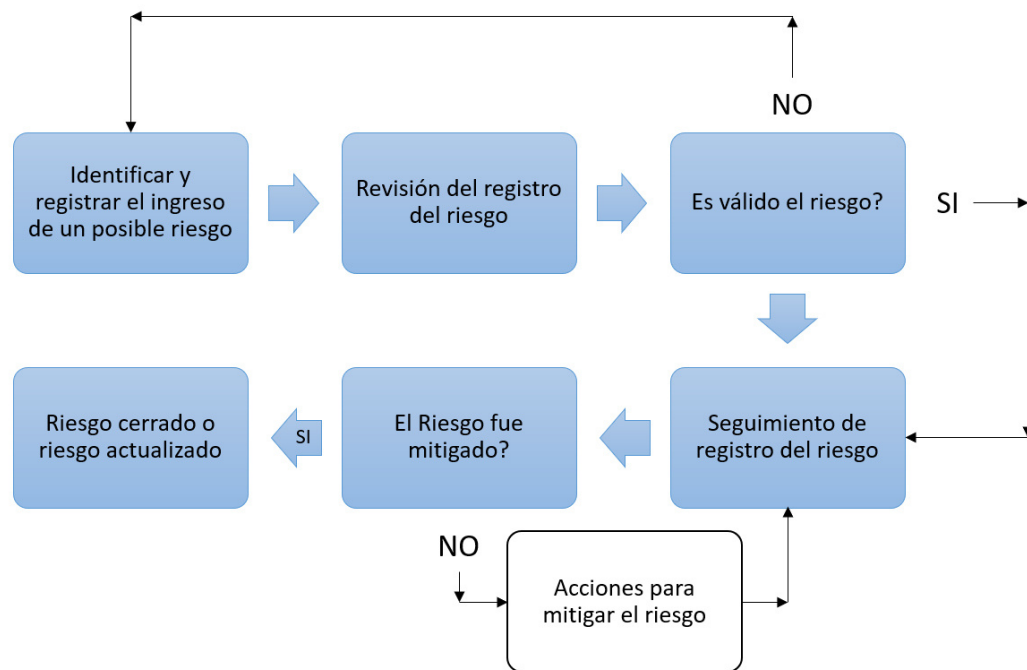


Figura 30: Ejemplo de proceso de mejora continua  
Fuente: Cóndor Publicidad



## Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

La presente investigación residió en la implementación de una propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado, basado en las Normas Técnicas Ecuatorianas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 14001:2016 caso empresa Cóndor Publicidad, ubicado en Quito-Ecuador

En base a la investigación, se determinó que ciertamente existen bases sólidas para llegar a obtener una certificación ISO, o adaptarse a lo solicitado en las normas para obtener procesos claros, que fomenten la mejora continua dentro y fuera de la empresa.

Los objetivos de la propuesta están basados en incrementar la infraestructura de la calidad en normalización, la eficiencia institucional en el INEN, la cobertura de servicios metrológicos orientado al aseguramiento de la trazabilidad de las mediciones en el país, así como reglamentación técnica y evaluación de la Conformidad orientada al desarrollo de los sectores productivos y servicios, incrementar el uso eficiente del presupuesto del INEN y la satisfacción del cliente del INEN.

Se evidenció que con base a mejorar los procesos de planificación de la empresa para fortalecer la gestión de calidad mediante la aplicación de las normas ISO: se propuso que; para la mejora de los procesos de planificación de los sistemas de gestión integrada (SGI), es decir la vinculación de la gestión de calidad y la gestión medio ambiental, es necesario monitorear, controlar y aplicar el cumplimiento de tales normativas.

De esta forma, en cuanto al establecimiento dentro de los lineamientos de la propuesta, las bases y requisitos de la normativa ISO 14001, se determinó la necesidad de planificar estrategias dirigidas a restablecer la responsabilidad de la empresa ante sus procesos y las regulaciones ambientales, que van desde la contaminación del agua, aire y aguas residuales, en este sentido la propuesta esta inclinada a la mitigación y adaptación del sistema de gestión ambiental a los estándares de la ISO 14001 para el cumplimiento de requisitos.

Por otra parte en cuanto a objetivos relacionados con el control y revisión interna y externa que afecta el desarrollo normal de SGI, se llevó a cabo un análisis basado en que los sistemas de gestión integrado, deben tomar en cuenta el fortalecimiento de una serie de procesos, tales como el servicio ofertado, la capacitación del personal, una adecuada infraestructura; para la satisfacción de las necesidades de la empresa y las expectativas de

las partes interesadas. Este objetivo está relacionado a la norma ISO 9001, sobre la gestión de calidad.

Por tal motivo, se implementa la propuesta como un mecanismo de optimización no solo de los procesos ni de los sistemas de gestión integrados de la empresa, sino desde el posicionamiento esta en cuanto a la gestión de calidad de todos sus procesos, siendo una organización planificada de acuerdo a la forma de registrar su producción, desarrollo e innovación y de este aspecto generar la documentación necesaria para cumplir con lo solicitado en las normas.

Finalmente los objetivos se llevaron a cabo mediante la creación de la propuesta tomando en cuenta cada aspecto necesario para la optimización de procesos y de la calidad en Normalización, Reglamentación Técnica y Evaluación de la Conformidad, orientada al desarrollo de los sectores productivos y servicio. Así como políticas dirigidas a incrementar la eficiencia institucional en el INEN, el desarrollo del talento humano, el uso eficiente del presupuesto y la satisfacción del cliente.

### **Recomendaciones**

Se recomienda que la empresa Cónдор Publicidad:

- Acepte la propuesta implementada en este proyecto investigativo para la optimización de sus procesos y su calificación ISO en cuanto a los SGI.
- En corto plazo regule y actualice toda su información documentada.
- Adecue los procesos internos y externos a los objetivos planteados para la mejora de los procedimientos operacionales de la empresa.
- Registre todos sus procesos, y posea un sistema de planificación de producción, basado en el desarrollo de nuevos productos.
- Innove mediante estrategias y métodos de producción la sistematización de sus procesos operacionales para la obtención de la certificación ISO.
- Fomente los cambios descritos en la normativa que generen conceptos de calidad y protección del medio ambiente.

## Lista de referencia

Almeida-Guzmán, Marcia 2017. “Estudio de empresas ecuatorianas que han implementado sistemas de gestión basados en estándares internacionales”. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. 4 de mayo. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5903>

Almeida, Marcia. 2018. *Implicaciones en la gestión estratégica de las empresas de la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, basados en estándares internacionales. El caso de Ecuador*. Tesis Doctoral. Universidad de Oviedo. <https://documat.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=246088>

Alastruey Juan y Gómez Maite, 2013. “Guía de introducción a los Riesgos Psicosociales Organizativos”. Osalan, Instituto Vasco de Seguridad y salud laborales.

Arboleda, y et al. 2014. Checklist como herramienta metodológica <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4023/1/EL%20CHECKLIST%20COMO%20HERRAMIENTA%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20COMPETITIVIDAD%20EN%20LA%20OPERADO.pdf>.

Cóndor publicidad, 2014. “Manual interno de procesos de seguridad”. Quito

Checa Godoy, A 2007. “Historia de la publicidad Editorial Gesbiblo” S.L. Primera Edición

Escuela Europea de excelencia, 2017. “Anexo SL”. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/05/anexo-sl-estructura-comun-normas-sistemas-gestion/>

Engineers, The American Society of Mechanical. ASME B31.3-201. New York: The American Society of Mechanical Engineers, 2017.

Giraldo Valentina, 2020. “Artículo descubre q es la publicidad, para que sirve y cómo influye en la sociedad”. <https://rockcontent.com/es/blog/publicidad/>

Grapsas Tatiana, 2017, “Artículo Demos juntos una vuelta por la Historia de la publicidad, ¿estás listo?”. <https://rockcontent.com/es/blog/historia-de-la-publicidad/>

Jiménez Enrique y Martín José, 2013. “El nuevo acuerdo de Basilea y la gestión el riesgo operacional”. *Universia Business Review*, N°7, 2005, págs, 54-67

Laski, J. 2018. “Administración de riesgos modernizar la profesión”. <https://veritasonline.com.mx/administracion-de-riesgos-modernizar-la-profesion/>

López, Paloma. 2015. *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal

MAD. 2017. “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción”. Caso: CONSTRUECUADOR S.A. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5871>.

NTE INEN-ISO 9001:2016. “Sistema de gestión de calidad”, Normas Técnicas Ecuatorianas

NTE INEN-ISO 14001:2016. “Sistema de gestión de medio ambiente”, Normas Técnicas Ecuatorianas

NTE INEN-ISO 19011:2019. “Directrices para la auditoría de Sistemas de gestión”, Normas Técnicas Ecuatorianas

Pérez Arcos, 2015 “Tungurahua fortalece su gestión ambiental – Ministerio del Ambiente.”.

Pérez Cevallos, Diana. 2014. “Propuesta de Mejora al proceso comercial de Construecuador S.A”. Monografía, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

PETROAMAZONAS. Prefabricación e Instalación de Tubería enterrada y no enterrada. Quito: PAM, 2013.

Quaragroup, 2019. “Auditorías interna y externa”. <http://www.quaragroup.com/es/auditoria/auditoria-interna>



———, 2016. “Auditorías internas al SGI”.  
<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/05/las-auditorias-internas-en-un-sistema-de-gestion-integrado-entre-iso-14001-e-iso-9001/>

Rodríguez, L. 2006. “Aplicación de un Sistema de Gestión Ambiental para las Granjas Agropecuarias”. <http://www.monografia.com/trabjos17/gestión-ambientalgranja/gestión-ambiental-granja.shtml>.

Sampieri. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 2016.  
<https://tauniversity.org/resumen-del-libro-metodologia-de-la-investigacion#:~:text=Roberto%20Hern%C3%A1ndez%20sampieri.,al%20estudio%20de%20un%20fen%C3%B3meno%E2%80%9D.&text=La%20definici%C3%B3n%20de%20investigaci%C3%B3n%20es,cuantitativo%20como%20para%20>

Sejzer Raúl, 2015 calidad total trilogía de juran  
[http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html?fbclid=IwAR0awGW4moOBSLWH1pM22U-CMWqMMvN1j-jcJmute\\_j113EuzxOyAmt8jLBU](http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html?fbclid=IwAR0awGW4moOBSLWH1pM22U-CMWqMMvN1j-jcJmute_j113EuzxOyAmt8jLBU)

Thompson Iván, 2019 “Historia de la publicidad”.  
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/publicidad-historia.html>.

—. Prueba de presión en tubería de proceso. Quito: PAM, 2013.

—. Recubrimiento de tanques y recipientes de presión. Quito: PAM, 2012.



## Anexos

### Anexo 1 Entrevista

**1.- En que rango de tiempo usted es empleado de Cóndor Publicidad?**

Entre 3 a 5 años

Entre 6 a 9 años

Entre 10 a 15 años

**2.- Para usted qué departamento es el más importante dentro de Cóndor publicidad?**

Arte y diseño

Producción e impresión

Logística e instalación

Todos

**3.- En los procesos de producción de la empresa considera usted que lo realizan con buena calidad y tomando en cuenta el medio ambiente?**

SI

NO

**4.- Dentro de los procesos de producción que desempeña, usted genera un documento como respaldo donde conste el trabajo realizado?**

SI

NO

**5.- En las actividades que desempeña, la empresa acepta sus opiniones o mejoras para realizar cambios dentro de la producción?**

SI

NO

## Anexo 2. RESULTADOS DE ENCUESTA

P1

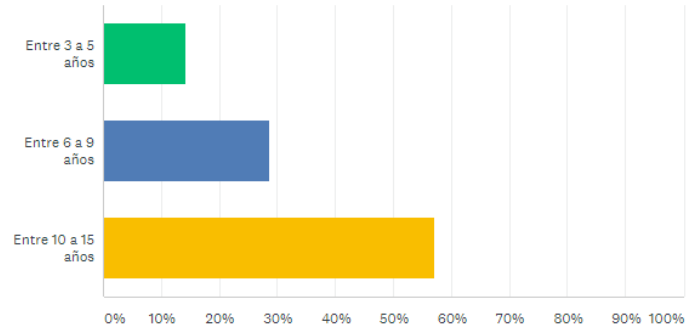


Personalizar

Guardar como ▼

En que rango de tiempo usted es empleado de Cóndor Publicidad?

Respondidas: 7 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Entre 3 a 5 años	14,29 % 1
▼ Entre 6 a 9 años	28,57 % 2
▼ Entre 10 a 15 años	57,14 % 4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

P2

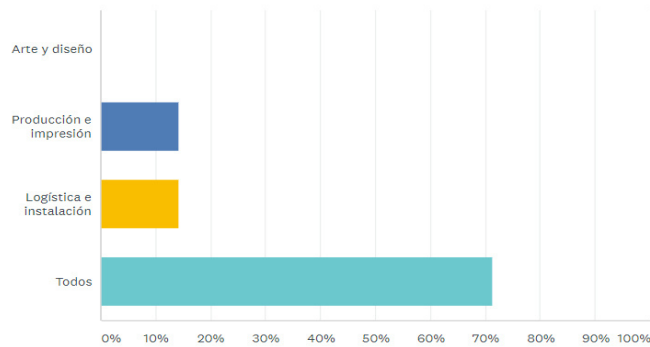


Personalizar

Guardar como ▼

Para usted qué departamento es el más importante dentro de Cóndor publicidad?

Respondidas: 7 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Arte y diseño	0,00 % 0
▼ Producción e impresión	14,29 % 1
▼ Logística e instalación	14,29 % 1
▼ Todos	71,43 % 5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

P3

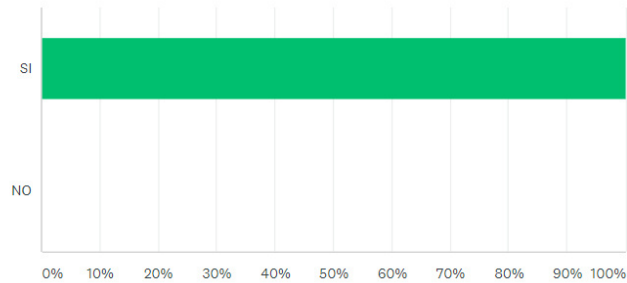


Personalizar

Guardar como ▼

En los procesos de producción de la empresa considera usted que lo realizan con buena calidad y tomando en cuenta el medio ambiente?

Respondidas: 7 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ SI	100,00 %	7
▼ NO	0,00 %	0
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

P4

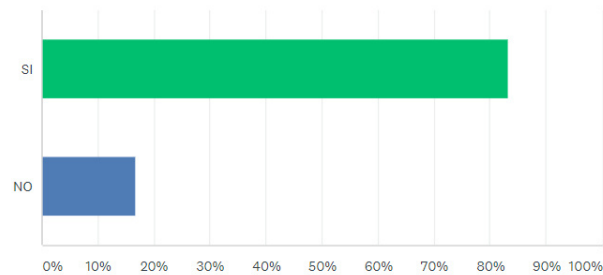


Personalizar

Guardar como ▼

Dentro de los procesos de producción que desempeña, usted genera un documento como respaldo donde conste el trabajo realizado?

Respondidas: 6 Omitidas: 1



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ SI	83,33 %	5
▼ NO	16,67 %	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>

P5

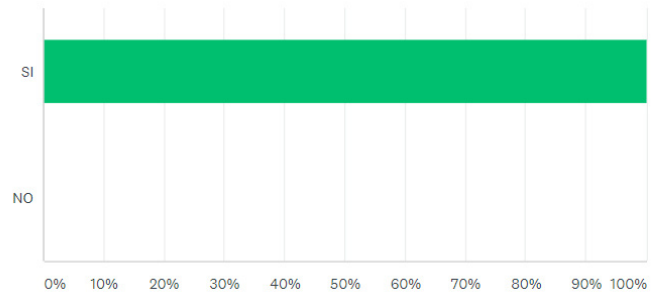


Personalizar

Guardar como ▼

En las actividades que desempeña, la empresa acepta sus opiniones o mejoras para realizar cambios dentro de la producción?

Respondidas: 7 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ SI	100,00 %	7
▼ NO	0,00 %	0
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>