

17

Fecha de presentación: mayo, 2022

Fecha de aceptación: agosto, 2022

Fecha de publicación: octubre, 2022

EMPRESAS ENVASADORAS

DE AGUA Y SU GESTIÓN DE CALIDAD EN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS. ECUADOR

WATER PACKAGING COMPANIES AND THEIR QUALITY MANAGEMENT IN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS. ECUADOR

Óscar Rodrigo Aldaz Bombón¹

E-mail: us.oscaraldaz@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5223-8203>

Fanny Maricela Pozo Hernández¹

E-mail: us.fannypozo@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7551-6878>

Jorge Hernán Almeida Blacio¹

E-mail: us.jorgealmeida@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6716-9113>

¹ Universidad Regional Autónoma de Los Andes Santo Domingo. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Aldaz Bombón, O. R., Pozo Hernández, F. M., & Almeida Blacio, J. H., (2022). Empresas envasadoras de agua y su gestión de calidad en Santo Domingo de los Tsáchilas. Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S5), 158-165.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la gestión que utilizan las empresas envasadoras de agua para brindar una mejor calidad, tomando como referencia lo sugerido por la Norma ISO 9001-2005. Las empresas deben establecer un Sistema de Gestión de Calidad, según las necesidades del negocio. Se utilizó el método mixto e investigación descriptiva bibliográfica, utilizando entrevistas, encuestas y análisis documental, aplicando un alcance descriptivo, el cual demostró que se necesita la implementación de la norma en las empresas envasadoras de agua. Como resultado se conoce que el negocio tiene un nivel promedio en la participación del personal y necesita el cumplimiento de requisitos para la implementación de la norma, mejoras continuas en el enfoque hacia el cliente y lograr liderazgo de parte del personal.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, envasadoras, empresas, liderazgo.

ABSTRACT

The purpose of this research is to evaluate the management used by water bottling companies to provide better quality, taking as a reference what is suggested by the ISO 9001-2005 Standard. Companies should establish a Quality Management System, according to the needs of the business. We used the mixed method and descriptive bibliographic research, using interviews, surveys and documentary analysis, applying a descriptive scope, which showed that the implementation of the standard is needed in water bottling companies. After this, we obtained as a result that the business has an average level of staff participation. In addition, they need to comply with requirements for the implementation of the standard, and continuous improvements in customer focus and leadership of the staff.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2015, packaging companies, companies, leadership.

INTRODUCCIÓN

Para la gestión de la calidad es preciso comprender los principios básicos, reconocer la necesidad de mejorar continuamente, adaptar la cultura personal y empresarial. Apoyarse en ciertas herramientas de ámbito global y hacer partícipes a todos los integrantes de la organización, considerando principios que son un tópico en el entorno; hay que hacer las cosas bien a la primera, tomando en consideración lo manifestado por Hoyer & Hoger (2001) La calidad es gratis, si no se hace nada mal no se necesita inspección de calidad de producto terminado, no hay que volver a hacer las cosas ni hay rechazos de productos que irán a la chatarra.

En el inicio de los años 90, se percibió una inquietud en la sociedad por la calidad de los productos comprados, percibiéndose la calidad como procedimiento de negocio a través de toda la empresa, tomándose a los clientes internos y externos como el eje de la actividad y se observa la necesidad de la implantación de una mejora continua.

ISO, cuyas siglas en español significan Organización Internacional de Normalización, “es una federación mundial de organismos nacionales de normalización”, cuya finalidad es desarrollar normas técnicas de alcance internacional, las cuales se realizan, en su mayoría, por medio de comités técnicos. Cada disciplina tiene su propio comité técnico y para el caso de la ISO 9001 el comité técnico es el ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad (Organización Internacional para la Normalización, 2015)

Se elabora la ISO 9001:1994 donde se introduce el concepto de acciones preventivas para garantizar la calidad de producto previamente a la finalización de este, luego la versión aparecida en 2000 centra su atención en encontrar los requisitos y expectativas de los clientes para el diseño de los procesos fundamentales de la organización y en el 2008 trajo consigo una nueva revisión que introducía requisitos legales y una mayor implicación de la dirección.

La situación actual y las tendencias de futuro, se basan en los Sistemas de Gestión de la Calidad Total, Sistemas Integrados y los modelos de excelencia, que asumen todos los ingredientes del Aseguramiento de Calidad, o Gestión Integral de la Calidad, y los amplía con el fin de lograr esa orientación al cliente para ofrecerle lo que le satisfaga en todo momento, dando al factor humano y a su participación la importancia y relevancia que se merece como condición básica e imprescindible para lograr el mencionado objetivo. (Cortés, 2017)

Para el diseño de un sistema de gestión de calidad acogiéndose a la Norma ISO-9001, la ISO ha dividido dicha norma en cinco apartados o requisitos: Sistema de gestión de la calidad, Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto, y Medición, análisis y mejora. A su vez, cada requisito principal se subdivide en apartados que tratan en detalle dichos requisitos: Objeto y campo de aplicación, Referencias normativas, Términos y definiciones, Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Soporte, Operación, Evaluación del desempeño y Mejora continua. (González & Arciniegas, 2016)

Los componentes que constituyen los requerimientos de la Norma ISO 9001, están determinados considerando la operatividad de cada empresa como lo señala (Oviedo, 2018). La Norma ISO 9001 está orientada hacia un enfoque preventivo que se acentúa con los aspectos referidos a la Gestión de riesgos, que consiste en reconocer los riesgos dentro de una organización y llevar a cabo las actuaciones necesarias para evitar que se produzcan, de este modo se podrá obtener una buena producción y alcanzar la satisfacción de los clientes.

Las empresas se ven enfrentadas a la problemática de cumplir con estándares de calidad, ya sea por exigencias de mercados internos, externos o por demandas de clientes que exigen implementar y certificar un sistema de gestión de la calidad acorde a la norma ISO 9001 considerado los requerimientos de la organización para lograr estandarizar los procesos se vuelve imperioso la implementación de sistemas de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001 que es una oportunidad de estructurarse, ordenarse, enfocarse en las necesidades del cliente, identificar costos de no calidad e iniciar el camino del mejoramiento continuo que le permita llegar a la excelencia operacional, y desde allí a la innovación.

El consumidor es considerado desde la investigación de mercado como la base de inspiración de la creación de bienes y/o servicios. Las empresas descubren sus necesidades a través de un proceso de adaptación constante y mediante estas desarrollar estrategias que procedan para satisfacerlas. Es importante, que al sacar un nuevo producto al mercado se deba hacer un estudio de mercado previo donde se pueda tomar lo que el consumidor espera del bien y/o servicio que se va a vender, se debe también tener en cuenta el comportamiento del consumidor porque influye en la decisión que se tome a la hora de realizar la compra, se logra conocer cómo se comporta el consumidor para decidir sobre la forma de comercializar el bien y/o servicio. (Arredondo et al, 2019)

En la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, cantón Santo Domingo de los colorados, ha sido señalado para la investigación referente a la gestión de la calidad en las empresas envasadoras de agua para el consumo humano, hecho que levantó la alerta de llegar a determinar en qué nivel se ubican éstas con relación a los requerimientos que establecen las normas de calidad para estos productos y de qué manera han ido evolucionando y consecuentemente si el segmento que consume este producto están satisfechos o han optado por un producto sustituto o equipos que lo remplacen para llenar su satisfacción y mantener seguridad del consumo.

Así mismo conociendo que por lo general en la Costa ecuatoriana la calidad del agua potable entra en duda, la mayoría de los habitantes prefieren el consumo de agua embotellada para su alimentación, ya sea está producida en la localidad o externa industrializada y sea por proveedores de grandes marcas como de micro y pequeñas empresas dedicadas a esta labor, lo que abre otra brecha de inquietud de determinar qué tan amplio es la diferencia en calidad con los productos industrializados.

En un estudio realizado por Euro monitor Internacional se ha determinado que en el Ecuador la tendencia de “consumo de agua embotellada” es contraria a la de hace diez años y ahora supera a las bebidas gaseosas, según el último reporte realizado en 2018 indica que el consumo de agua embotellada se ubicó en “41,2 litros per cápita”, frente al de las bebidas gaseosas de 24,6 litros por ciudadano. Esta diferencia entre las dos bebidas empezó a manifestarse levemente, desde el 2014, cuando el consumo anual de agua embotellada se ubicó en 39,7 litros por persona, en comparación de 37,1 litros en bebidas gaseosas. Angélica Tutasi, coordinadora de Nutrición, Seguridad y Soberanía Alimentaria del Ministerio de Salud, esa diferencia coincide con la vigencia del semáforo nutricional, en 2014. (Edición Médica, 2019)

De acuerdo con la base de datos el SRI y del INEC, en Santo Domingo, Ecuador se encuentran registradas 18 empresas dedicadas a envasar agua, de estas 9 son las que tienen mayor infraestructura, capital y presencia en el mercado. La investigación se enfocó en realizar la evaluación de la gestión de la calidad en este tipo de empresas utilizando los preceptos y metodología sugerida por la Norma ISO 9001, con el propósito de establecer un diagnóstico elemental de cumplimiento, para que puedan diseñarse acciones que permitan el fortalecimiento de las envasadoras de agua que operan en Santo Domingo. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2017)

Para contribuir con el análisis se tuvo el soporte de la guía de evolución del control interno que menciona que, en

forma análoga, como un conductor de Fórmula Uno reacciona instintivamente ante una curva, el riego empresarial exige un tratamiento prioritario que le permita priorizar las deficiencias identificadas, con el propósito de ejercer previsiones o correcciones en los procesos que intervienen en el desarrollo operativo empresarial.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación tiene un enfoque mixto, por cuanto se recogieron datos de carácter cuantitativo para ser tabulados y analizados estos, mientras que cualitativamente se destacó los criterios, características y opiniones de las personas involucradas la investigación: directivos, personal ejecutivo, operativo de las empresas envasadoras de agua, los que generan con éxito información óptima con base al desarrollo de estas dos modalidades investigativas. Se obtuvo resultados medibles que respaldan el estudio. El diseño de la investigación es no experimental, ya que tuvo un corte transversal, se estudió un momento específico, es decir la situación actual de las empresas envasadoras de agua; las técnicas de la encuesta y la entrevista permitieron obtener información fundamental de estas y corroborar dichas menciones con la revisión documental a través de su análisis.

Para determinar la población se tuvo que considerar las empresas envasadoras de agua que colectivamente son las más identificadas en este abastecimiento en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados – Ecuador: C-rO2, Antártida, Qué Rica, Máxima 2, Fénix, Capital Water, Siloe S.A., Fombella y Agua Del Jordán, la investigación de campo se enfocó en la aplicación de los instrumentos a los directivos, personal ejecutivo y operativo de las empresas descritas y que permitieron perfilar los resultados objetivamente para sustentar la investigación.

La cuantificación de los datos obtenidos se fundamentó en la ponderación de cada una de las variables establecidas aplicando la metodología aritmética y estadística para su valoración con la finalidad de establecer el nivel de cumplimiento con respecto a los requerimientos de la norma aplicable ISO 9001 y puedan diseñarse acciones que permitan la mejora continua en las empresas envasadoras de agua en Santo Domingo.

La norma aplicable ISO 2001, está constituida por los 8 principios de la gestión de la calidad que requieren ser incorporados en las organizaciones para certificarse, estos son: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y la relación mutuamente beneficiosas con el proveedor, todos estos tienden

a la afluencia de su naturaleza, por sus necesidades, por sus objetivos particulares y por su tamaño entre lo más importante.

RESULTADOS

Los resultados generados de la aplicación de las técnicas de investigación asumen la finalidad generar un estudio de orden analítico que distinguirá de que forma la gestión de la calidad intervienen en las empresas envasadoras de agua en Santo Domingo – Ecuador, con relación a las variables de posicionamiento financiero, los productos que ofrecen, control que ejercen en su producción, participación del personal, mejoramiento continuo y el nivel de cumplimiento de requisitos de la normativa ISO 9001.

Posicionamiento financiero de las empresas envasadoras

Para la determinación del posicionamiento de acuerdo con su estatus financiero se tomó como referencia la situación patrimonial de la última declaración del Impuesto a la Renta, correlacionando ya que todas las empresas son entes obligados a llevar contabilidad.

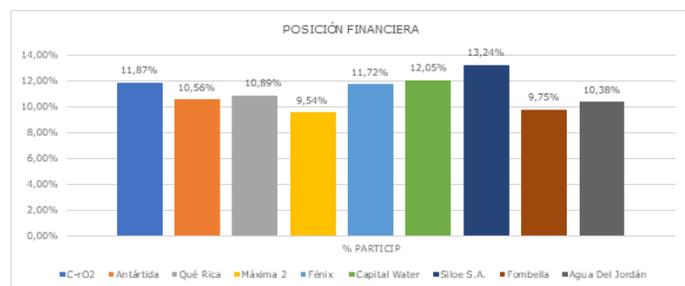


Figura 1. Posicionamiento financiero de las empresas envasadoras de agua de Santo Domingo, investigación, autores (2022):

Fuente: elaboración propia a partir de la Situación patrimonial de la última declaración del Impuesto a la Renta.

Se desprende de la figura 1, que la empresa que se posiciona con el mayor porcentaje 13.24% es Siloe S.A., cabe mencionar que el hecho de tener una estructura de sociedad se podría establecer como la más organizada administrativamente, seguida por la empresa Capital Water con el 12.05% y la empresa C-rO2 con el 11.87% consideradas entre el Top 3 de este variable.

Productos que ofertan las empresas envasadoras

Para identificar el nivel de oferta se tomó como referencia la segregación de presentaciones que las empresas ofertan al mercado consumidor con el sentido de verificación a cada producto y por cada empresa.

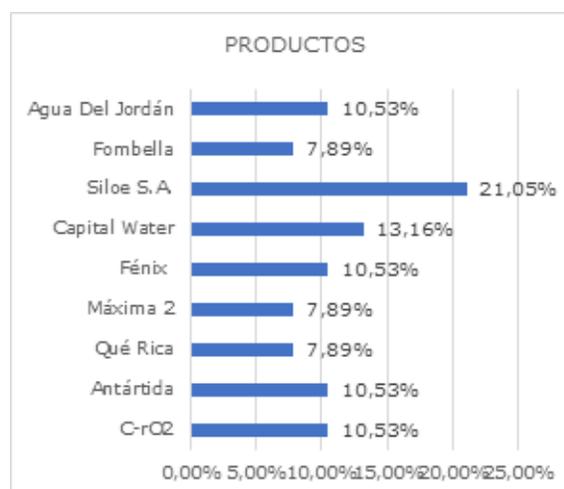


Figura 2. Productos que ofertan al mercado consumidor, investigación, autores (2022)

Fuente: Elaboración propia.

Se ha generado en la figura 2, que la empresa que se oferta más variedad de productos casualmente con el 21.05% es Siloe S.A., seguida por Capital Water con el 13.16%, con el 10.53% las empresas C-rO2, Antártida y Agua Del Jordán, mientras que con el 7.89% se colocan las empresas Qué Rica, Máxima 2 y Fombella, denotando que se ofertan de ocho a tres presentaciones en el mercado.

Control en la producción de las empresas envasadoras

Para determinar el control de las operaciones de producción se tomó como referencia la existencia de manuales de funciones y de procesos en la modalidad que la tengan representada, establecida o empírica, lógicamente con su respectiva descarga de evidencias.

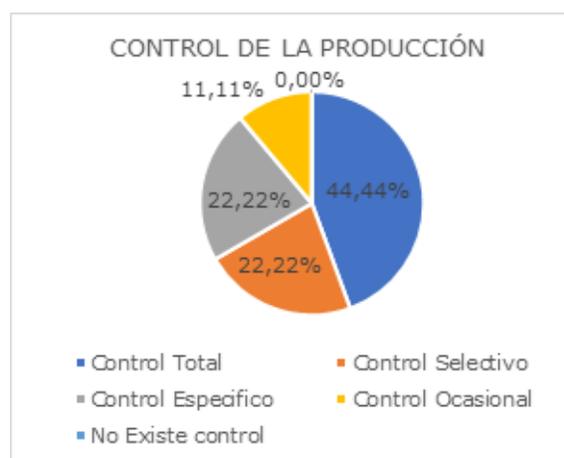


Figura 3. Control de la Producción, investigación, autores (2022)

Fuente: Elaboración propia

En la figura 3, se puede visualizar que el 44.44% de las empresas envasadoras de agua realizan un control total de su producción, mientras que el 22.225 aplican un control selectivo de su producción, así como un control específico de la misma, y el con desacierto el 11.11% refleja que el control lo realizan de manera ocasional.

Participación del personal en la gestión de calidad

Para identificar el grado de participación del personal en la gestión de calidad en la empresa se tomó como referencia los reportes y documentación presentada por los ejecutivos de las empresas, que una vez analizados generaron la participación porcentual siguiente:

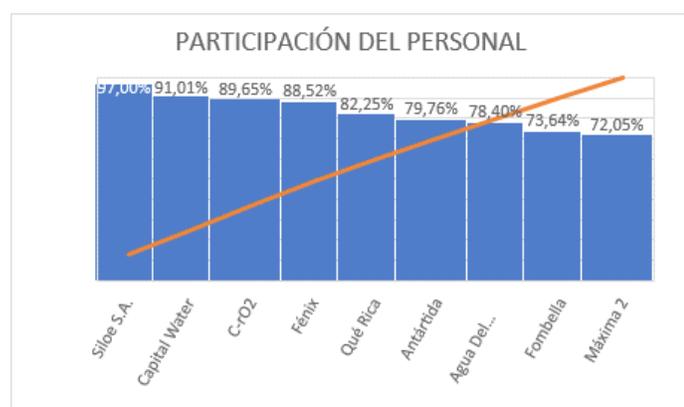


Figura 4. Participación del personal en la gestión de calidad, investigación, autores (2022)

Fuente: Elaboración propia

Analizado los datos se logró obtener lo que refleja la figura 4, que la empresa que de mayor participación del personal con el 97% es Siloe S.A., con el 91.01% Capital Water, con el 89.65% las empresas C-rO2, Fénix con el 88.52%, Que Rica con el 82.25%, Antártida 79.76%, Agua Del Jordán con el 78.40%, Fombella con el 73.64% y Máxima 2 con el 72.05%, revelando que la participación se ubica en el nivel moderado, considerado promedio.

Mejoramiento continuo en la producción

Para la determinación del nivel de mejoramiento continuo aplicado en las empresas valoradas se consideró como referencia la producción en el último semestre con respecto a la capacidad instalada por cada empresa, así como la demanda por cubrir en cada caso, apoyados con la escala de likert.

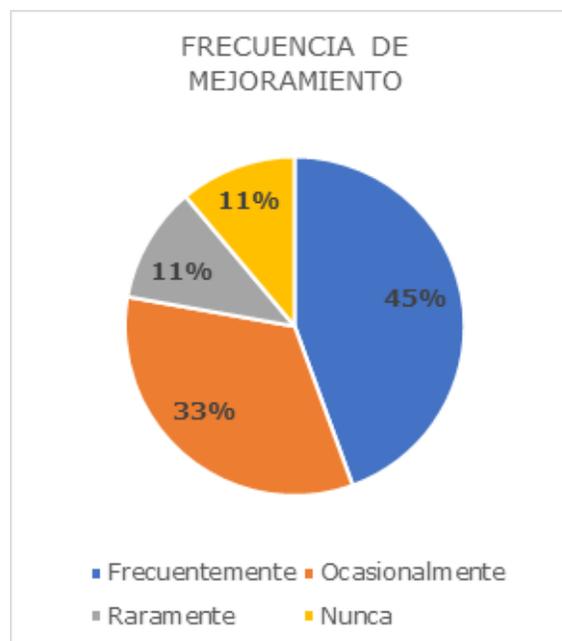


Figura 5. Mejoramiento continuo en la producción, investigación, autores (2022)

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5, se puede visualizar que el 44.44% de las empresas envasadoras de agua frecuentemente aplican mejoras en su proceso de producción, mientras que el 33.33% emplean mejoras ocasionalmente, pero con el 11.11% las empresas raramente y nunca han incorporado mejorar a sus procesos, expresando que no se estaría cumpliendo con un requisito de la normativa.

Cumplimiento de requisitos de la normativa ISO 9001:2015

Para establecer el nivel de cumplimiento de los requisitos de la normativa ISO 9001:2015 se tomó como referencia los principios de la gestión de la calidad y los elementos que conforman la normativa, ordenando como está estructurado el formulario de la normativa.



Figura 6. Cumplimiento de requisitos de la normativa ISO 9001:2015, investigación, autores (2022)

Fuente: Elaboración propia

Resultando lo expresado en la figura 6, que el mayor cumplimiento de las empresas se enfoca al cliente con el 88.89%, seguido del Liderazgo con el 77.78%, luego la Participación del personal con el 66.67%, mientras que el enfoque basado en proceso al igual que el enfoque de sistemas para la gestión con el 55.56%, en tanto que el mejoramiento continuo refleja el 44.44%, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor muestran el 33.33% de la evaluación, considerando en síntesis que la mayoría de las empresas no estarían en las condiciones de optar por una certificación para la gestión de la calidad según la Norma ISO 9001.

DISCUSIÓN

Los resultados expuestos en el inciso anterior sobre las empresas envasadoras de agua en Santo Domingo – Ecuador, ha generado múltiples variables de reflexión y verdaderamente necesario relacionar con el entorno investigativo antecesor que permita el establecimiento de puntos de vista orientadores para la evolución de estas.

Es así como lo relacionado con el posicionamiento financiero de las empresas envasadoras arrojaron un porcentaje considerable de las tres mejores posicionadas, dando una breve idea que se habla del 33% de las empresas evaluadas, dejando una preocupación en cuanto al financiamiento para este sector de la producción, se reconoce

que su retorno es inmediato si es manejado adecuadamente como lo menciona (de Jaime, 2003), la situación de una empresa que aunque disponga de liquidez o suficientes recursos financieros, no pueden generar beneficios en el futuro y entendiendo siempre que hacen referencia a los beneficios reales, beneficio económico y sin dar la posibilidad de que la misma sea manipulada o alterada en beneficio contable, considerando que los bienes o servicios ofrecidos no sean competitivos en el mercado y sean rechazados, así también la empresa no gestione adecuadamente y los costos de los bienes o servicios superen los precios proyectados y no sean aceptados por los consumidores.

El agua potable de la zona de influencia de la investigación no cumple los estándares como niveles de pH, cloro residual, turbiedad, color, etc., han dado paso a que las envasadoras de agua tengan un nicho de mercado donde se pueda comercializar sus productos y es así como la mayoría de las empresas han diversificado sus presentaciones, corroborado esto por la investigación desarrollada por (Arellano & Lindao, 2019), señalando que el consumo de agua embotellada es el resultado de la desconfianza y de la calidad insatisfactoria del agua potable pública, percibida por el usuario. El consumo de bidones de agua depende de la capacidad económica del usuario. Se estableció una relación estadísticamente significativa entre las percepciones organolépticas de los usuarios y el Índice de Gestión y de Calidad del Agua Potable (Ingecap), que lo validaría como una herramienta fácil, barata y rápida para evaluar la gestión, administración y la calidad del agua potable para tomar correctivos inmediatos.

Los resultados obtenidos de los productos y el control en la producción que ejercen las empresas envasadoras de agua, describe claramente que las empresas en la actualidad buscan en su mayoría lograr producir un bien de consumo que sea apreciado por los consumidores y permanezca en el tiempo y siga evolucionando, esto hace referencia a lo establecido por el (Instituto Internacional Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2018), en su programa de fortalecimiento de capacidades, donde señala que la compra y venta de bienes y servicios es fácil de entender, quien compra, busca el producto que mejor cumple con sus expectativas y satisface sus necesidades, teniendo en consideración aspectos como su calidad, cantidad, durabilidad y disponibilidad, precio y valores intangibles, la calidad del bien o servicio, modos de entrega, financiación, sellos de certificación, garantías, etc. A la vez, quien vende quiere obtener el máximo beneficio posible de su producto, lo que puede lograrse al fijar un buen precio, pero también puede abarcar

consideraciones como la continuidad de las compras y, por lo tanto, de los ingresos a través de la fidelización de los clientes, o la venta al por mayor para evitar costos de almacenamiento, entre otros aspectos.

La referencia descrita sobre la participación del personal en la gestión de la calidad notándose que hay una escala de participación del 72.05% al 97% de las empresas evaluadas, revelando que la participación se ubica en el nivel moderado, considerando lo que concluyen (Murrieta et al., 2020), Se recomienda a los interesados del éxito de las empresas realizar un análisis exhaustivo de las características de la misma, en cuanto a situación actual de recursos financieros y humanos, los objetivos y metas de la organización, quiénes son sus clientes y a quien dirigen su bien o servicio, antes de decidir la implementación de un SGC, para posteriormente reflexionar si es necesario aplicar el sistema o si existe otro método para gestionar la organización en torno a otros elementos, como el recurso humano o los clientes.

Se reconoce que el 44.44% de las empresas envasadoras de agua frecuentemente aplican mejoras en su proceso de producción, tienen implicaciones importantes, ya que la mejora continua debe considerar no solo el beneficio económico, sino también el humano. Entonces, en términos específicos, se abre la necesidad de estudiar las prácticas de gestión de mejora continua considerando el ámbito económico y social, debido a que la transferencia de prácticas operacionales es compleja y requiere un análisis profundo en el contexto analizado. (Brunet & New, 2003) También, las variantes apuntan a trabajar temas desde la perspectiva humana como la motivación y el aprendizaje continuo de la fuerza de trabajo, ya que al ser los empleados el soporte clave para la mejora continua se hace necesario comprender el desempeño organizacional mediante la inversión del esfuerzo individual y grupal.

Finalmente, y como factor primordial de la investigación se obtuvo como resultado el nivel de cumplimiento de requisitos de la normativa ISO 9001, donde se refleja que el mayor cumplimiento de las empresas se enfoca al cliente, seguido del Liderazgo y Participación del personal. Se señala que en la mayoría de los componentes se observa la masificación del desempeño del ser humano como ícono de funcionalidad tanto en la planificación, operación y toma de decisiones. Todo ello completa los requisitos que requiere la Norma ISO 9001 pudiendo lograr establecer e implementar la gestión de la calidad. Como lo señala (Carriel et al, 2018), hoy en día se torna indispensable que la organización posea las condiciones de competir en ese medio, siendo entonces un factor diferencial ofertar un bien que contenga la calidad y a su vez logre

satisfacer las necesidades del cliente, para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. En aras de lograr establecer un criterio unificado de aceptación de calidad, surge como respuesta las normas ISO, que se propone como objetivo principal la búsqueda de la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización. La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus bienes o servicios.

CONCLUSIONES

Siendo la información financiera dato esencial para las empresas, el posicionamiento financiero de las empresas envasadoras manifiesta la inquietud en cuanto al manejo adecuado de las cuentas, deberían estar en constante revisión para que combinada con la oportunidad de cubrir la demanda insatisfecha de consumo identificada por el segmento de mercado para comercializar sus productos y puedan diversificar sus presentaciones.

Con referencia al control en la producción que ejercen las empresas envasadoras de agua, en la actualidad buscan producir más y que su producto sea apreciado por los consumidores y permanezca en el tiempo. Para ello deben organizarse y hacer política empresarial la participación del personal en la gestión de la calidad enfocada al cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización, así como mejorar la productividad y la rentabilidad para su evolución.

El nivel de cumplimiento de requisitos de la normativa ISO 9001, refleja que el mayor cumplimiento de las empresas se enfoca al cliente, el Liderazgo y Participación del personal, señalan que en la mayoría de los componentes de esta norma la colaboración de las personas complementa su funcionalidad, desarrollan un escenario en el cual se podría desarrollar la implementación de la Norma ISO 9001, y lograr conseguir gestión en la calidad de los productos.

El llegar a la obtención de una certificación ISO e implementada de forma adecuada, enfocada a un Sistema de Gestión de Calidad, hace que las sinergias entre los colaboradores de una organización aumenten, los clientes se sientan mejor atendidos y en síntesis los beneficios de la empresa se fortifiquen, prevaleciendo la calidad como el factor medular y motor de la gestión para alcanzar el éxito, en donde estarán profundamente involucrados

quienes forma parte de la empresa tanto interno como externos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, A., & Lindao, V. (2019). Efectos de la gestión y la calidad del agua potable en el consumo del agua embotellada. *Revista Digital Novasinergia*, 2(1), 15-23. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rns/v2n1/2631-2654-rns-2-01-00015.pdf>
- Arredondo, R., Villalta, B., Martínez, E., Aldaz, O., & Gómez, R. (2019). El Impacto de los grupos focales como una herramienta de investigación de Mercado. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 53, 1-18. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1387/1700>
- Brunet, A., & New, S. (2003). Kaizen in Japan: An empirical study. *International Journal of Operations & Production Management*, 23(12), 1426-1446. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.318.1829&rep=rep1&type=pdf>
- Carriel, R., Barros, C., & Fernández, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6732908.pdf>
- Cortés, J. (2017). Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). ICB Editores.
- De Jaime, J. (2003). *Análisis económico-financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Esic editorial. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=G782j28CNo8C&oi=fnd&pg=PA15&dq=Eslava,+J.+\(2003\).+An%C3%A1lisis+econ%C3%B3mico+financiero+de+las+decisiones+de+gesti%C3%B3n+empresarial.+Madrid:+Dehon.&ots=0hyEY7OLI6&sig=BFFa5330I3DKnAVISo-Qot200hQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=G782j28CNo8C&oi=fnd&pg=PA15&dq=Eslava,+J.+(2003).+An%C3%A1lisis+econ%C3%B3mico+financiero+de+las+decisiones+de+gesti%C3%B3n+empresarial.+Madrid:+Dehon.&ots=0hyEY7OLI6&sig=BFFa5330I3DKnAVISo-Qot200hQ#v=onepage&q&f=false)
- Edición Médica. (2019). *En Ecuador el consumo de agua embotellada supera el de bebidas gaseosas*. Según la estadística, hace diez años era lo contrario, (sitio web Edición Médica) Obtenido de: <https://www.edicionmedica.ec/secciones/salud-publica/en-ecuador-el-consumo-de-agua-embotellada-supera-el-de-bebidas-gaseosas--94577>
- González, Ó. & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=baUwDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad.+Bogot%C3%A1:+ECO+Ediciones.&ots=bnxzgYaVoF&sig=5pdYlejs6BIbPTRQPdmCakNY6C4#v=onepage&q=Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad.%20Bogot%C3%A1%3A%20ECO+Ediciones.&f=false>
- Hoyer, R.W., & Hoyer, B. (2001). ¿Qué es calidad? *Quality Progress*, 34(2), 1-12.
- Instituto Internacional Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2018). *El plan de negocios y la gestión operativa*. IICA. <https://gestionparticipativa.pe.iica.int/getattachment/326bb94b-496a-4fbc-9602-b1b6c82b0a72/Planes-de-negocios-y-la-gestion-operativa.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Programa Nacional de Estadística 2017 – 2021*. INEC. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Normativas%20Estadisticas/Planificacion%20Estadistica/Programa_Nacional_de_Estadistica-2017.pdf
- Murrieta, Y., Ochoa, E., & Carballo, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista En-contexto*, 8(12), 115-132. <https://fucsalud-ojs3.metabiblioteca.com.co/index.php/encontexto/article/view/668/816>
- Organización Internacional para la Normalización. (2015). ISO 9001. *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Oviedo, A. (2018). Análisis e Interpretación de la ISO 9001: 2015: Sistema de Gestión de Calidad. *Educa Digital*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ffdTdWAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Oviedo,+A.+\(2018\).+An%C3%A1lisis+para+la+interpretaci%C3%B3n+de+la+NOM+ISO+9001:2015.+M%C3%A9xico:+Educa+Digital.&ots=FbvqQIKcR6&sig=z-auDxu1TzXv8EdQ0VNOmYN6g#v=onepage&q=Oviedo%20C%20A.%20\(2018\).%20An%C3%A1lisis%20para%20la%20interpretaci%C3%B3n%20de%20la%20NOM%20ISO%209001%3A2015.%20M%C3%A9xico%3A%20Educa%20Digital.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ffdTdWAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Oviedo,+A.+(2018).+An%C3%A1lisis+para+la+interpretaci%C3%B3n+de+la+NOM+ISO+9001:2015.+M%C3%A9xico:+Educa+Digital.&ots=FbvqQIKcR6&sig=z-auDxu1TzXv8EdQ0VNOmYN6g#v=onepage&q=Oviedo%20C%20A.%20(2018).%20An%C3%A1lisis%20para%20la%20interpretaci%C3%B3n%20de%20la%20NOM%20ISO%209001%3A2015.%20M%C3%A9xico%3A%20Educa%20Digital.&f=false)