



TRABAJO DE GRADO

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y
COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS COSMÉTICOS EN VENEZUELA**

Presentado por:
Avila Genes, Adriana Carolina

Para optar al título de
Magíster en Sistema de la Calidad

Tutor
López, Emmanuel

Caracas, noviembre de 2017

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

TRABAJO DE GRADO

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y
COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS COSMÉTICOS EN VENEZUELA**

Presentado por:
Avila Genes, Adriana Carolina

Para optar al título de
Magíster en Sistema de la Calidad

Tutor
López, Emmanuel

Caracas, noviembre de 2017

Caracas, 24 de noviembre de 2014

Señores
Director y demás integrantes
Consejo de Área de Ingeniería,
Dirección General de los Estudios de Postgrado,
Universidad Católica Andrés Bello,
Presentes.

Referencia: **Aprobación de Tutor**

Tengo a bien dirigirme a Ustedes a fin de informarles que he leído y revisado el Trabajo de Grado titulado **“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS COSMÉTICOS EN VENEZUELA”**, presentado por la Ing Adriana Carolina Avila Genes, titular de la cédula de identidad N° 19.274.156, como parte de los requisitos para optar al Título de **Magíster en Sistemas de la Calidad**.

A partir de dicha revisión, considero que el mencionado Trabajo de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a evaluación y posterior exposición y defensa oral ante el distinguido Jurado que tenga(n) a bien designar.

Atentamente,

Ing. Emmanuel López C.
C. I. N° 3.189.576



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE INGENIERIA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LOS REQUISITOS DE LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA EMPRESAS DISTRIBUIDORAS Y
COMERCIALIZADORAS DE PRODUCTOS COSMÉTICOS EN VENEZUELA

Autor: Avila Genes, Adriana Carolina
Tutor: López, Emmanuel
Año: 2017

RESUMEN

Los productos de consumo masivo, específicamente los productos cosméticos para el cuidado personal son abastecidos por empresas distribuidoras y comercializadoras, las cuales deben cumplir los requisitos legales y regulatorios vigentes en el país. En Venezuela existen distintas empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos, lo que genera una alta competitividad, en tal sentido un objetivo de dichas empresas es establecer un Sistema de Gestión de la Calidad para agregar valor a sus productos y servicios, satisfacer a sus clientes y con ello desarrollar y mantener ventajas competitivas, que las diferencien de sus competidores. El presente trabajo estuvo enmarcado en un diseño de campo, no experimental de nivel descriptivo con entrevistas estructuradas, donde se consideraron 3 empresas intencionales de las 12 principales en la red, como parte de un muestreo no probabilístico, se definieron los procesos medulares de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos. El estudio fue profundizado al determinar el nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad de las empresas, lo cual permitió confirmar y establecer oportunidades de mejora para el logro y sostenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad. En el análisis de los resultados resalta la necesidad de implementar un enfoque sistemático en la gestión de los procesos, por lo que se propone un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Palabras Clave: Sistema de gestión, calidad, productos cosméticos,

Línea de Investigación: Sistemas de la calidad

INDICE GENERAL

	Pág.
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
RESUMEN	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1. Formulación del problema	13
1.1.2. Sistematización del problema	13
1.2. Objetivos de la investigación	13
1.2.1. Objetivo general	13
1.2.1. Objetivos específicos	13
1.3. Justificación de la investigación	14
1.4. Alcance y delimitaciones de la investigación	14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Fundamentos teóricos	19
2.2.1. Mapa conceptual de las bases teóricas	19
2.2.2. Antecedentes de la calidad	20
2.2.3. Evolución del concepto de calidad	22
2.2.4. Concepto de calidad	23
2.2.5. Precursores de la calidad	24
2.2.6. Sistemas de la gestión de la calidad	28
2.2.7. Modelos de gestión de la calidad	29
2.2.8. Normas ISO 9000	34
2.2.9. Modelo actual de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela	40
2.3. Marco referencial	41
2.4. Bases legales	42

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. Tipo de investigación	45
3.2. Diseño de investigación	46
3.3. Población y muestra	46
3.4. Técnicas de recolección de datos	48
3.5. Fases de la investigación	49
3.6. Procedimiento por objetivos	50
3.7. Variables, definición conceptual y operacional e indicadores	51
3.8. Aspectos éticos	53
3.9. Cronograma	54
3.10. Recursos	56
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	59
4.1. Caracterización de los procesos de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela.	60
4.1.1. Procesos estratégicos.	60
4.1.2. Procesos medulares.	62
4.1.3. Procesos de apoyo	66
4.2. Mapa de procesos	71
4.3. Nivel de madurez de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos.	73
CAPÍTULO V: LA PROPUESTA	78
5.1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad para los procesos de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela	78
5.2. Justificación de la propuesta	78
5.3. Objetivos de la propuesta	79
5.4. Estructura de la propuesta	79
5.5. Factibilidad de la propuesta	81

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
Conclusiones	82
Recomendaciones	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84

INDICE DE FIGURAS

Nro.	Título Figura	Pág.
1.	Valoración por parte de los clientes de los atributos del producto.	11
2.	Ventajas de las empresas tras la certificación de calidad.	12
3.	Mapa conceptual de las bases teóricas.	20
4.	Estructura del contenido de la Norma ISO 9001:2015.	40
5.	Mapa de procesos de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela.	72
6.	Nivel de madurez de la empresa 1.	74
7.	Nivel de madurez de la empresa 2.	75
8.	Nivel de madurez de la empresa 3.	76
9.	Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad para las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela	80
10.	Operacionalización de los 7 principios de la calidad según la norma ISO 9001: 2015	81

INDICE DE TABLAS

Nro.	Título Tabla	Pág.
1.	Relación entre el sistema ISO 9001:2000 y los resultados en las empresas.	7
2.	Evolución del concepto de calidad.	23
3.	Síntesis de los precursores de la calidad.	25
4.	Definición del sistema de variables de la investigación.	52
5.	Operacionalización de las variables de la investigación.	53
6.	Cronograma de actividades	55
7.	Matriz de recursos	56
8.	Descripción del proceso de la Dirección Comercial (Marketing)	60
9.	Descripción del proceso de la Dirección General	61
10.	Descripción del proceso de Operación logística	62
11.	Descripción del proceso de Compras	63
12.	Descripción del proceso de producción	64
13.	Proceso de Ventas	65
14.	Descripción del proceso Capital Humano	66
15.	Descripción del proceso de Sistemas	67
16.	Descripción del proceso de Aseguramiento de la Calidad	68
17.	Descripción del proceso de Auditoría Interna	69
18.	Proceso de Administración y Finanzas	70

INTRODUCCIÓN

Los productos de consumo masivo como los cosméticos, son aquellos productos que consumen todos los estratos sociales, lo que genera una alta competencia en las empresas que los distribuyen y comercializan y que a su vez se dedican a este sector cosmético, dichas empresas intentan diferenciarse a través de alternativas para posicionarse en el mercado.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de sus clientes y otras partes interesadas. Para ello se debe planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Celis (2012) indica que:

Los modelos de Gestión de la Calidad se han desarrollado como una herramienta que permite en las organizaciones el diseño y la implantación Sistemas de la Gestión de la Calidad, los cuales contribuyen con el control, gestión, la mejora continua de la calidad y el desarrollo de su competitividad en el mercado. Son modelos ampliamente reconocidos y originan, en su mayoría, los diferentes premios internacionales a la calidad. (p. 1).

Camisón (2006) señala, a su vez: "la implantación de un sistema de gestión de la calidad puede seguir criterios propios de la organización o atenerse a las directrices por un enfoque de gestión de calidad" (p.345).

Este documento que describe el proyecto a realizar se presenta como un aporte a la calidad de los productos y servicios de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos; para ello se propone un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de aumentar la competitividad en el mercado.

Este documento se encuentra estructurado en seis (6) capítulos:

- Capítulo I, "**El Problema**" el cual contiene el planteamiento y formulación del problema, sistematización del problema, los objetivos, justificación y alcance de la investigación.
- Capítulo II, "**Marco Teórico**" que contempla los antecedentes, bases teóricas, marco referencial y bases legales.
- Capítulo III, "**Marco Metodológico**" que señala el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, fases de la investigación, procedimiento por objetivos, variables, definición conceptual y operacional e indicadores, aspectos éticos, cronogramas y recursos.
- Capítulo IV, "**Presentación y análisis de los resultados**" donde se contemplan los resultados y análisis del desarrollo de cada objetivo específico.
- Capítulo V, "**La propuesta**", el cual presenta el Sistema de Gestión de la Calidad presentado como respuesta al problema planteado en el estudio.
- Capítulo VI, "**Conclusiones y recomendaciones**", finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos, donde se resumen los hallazgos encontrados y se establecen consideraciones para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad para las empresas Distribuidoras y Comercializadoras de Productos Cosméticos en Venezuela.

Posteriormente se presentan las referencias bibliográficas de los documentos que fueron consultados en la investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

En el presente capítulo se plantea el desarrollo del problema de la investigación y sistematización del mismo, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación, alcance y limitaciones de la investigación.

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las empresas venezolanas se preocupan por mejorar sus procesos y procedimientos tanto a nivel industrial como comercial, a fin de ser más competitivos en los mercados nacionales e internacionales.

Para el caso de las empresas que se dedican a distribuir y comercializar productos cosméticos, este es un factor aun más determinante, ya que la innovación y calidad de los productos, es uno de los principales elementos que interfieren a la hora de elegir el producto por parte de los consumidores.

Como producto de la globalización de la economía las organizaciones se ven enfrentadas a una fuerte competencia, por ello las empresas deben poseer las estructuras necesarias con las que puedan competir en los diferentes mercados, en este sentido los sistemas de gestión de calidad se constituyen en una herramienta con la cual las empresas pueden competir, en la medida que diseñen un Sistema de Gestión de Calidad que pueda pronunciar la estrategia de la empresa con los procesos de ésta y lograr así traducir lo anterior en una ventaja competitiva para generar preferencia en los productos y servicios que la organización ofrece a sus clientes.

Las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos son responsables de las fórmulas y componentes (activos) de los productos que comercializan, razón por la cual se preocupan por brindar calidad de vida a través de la investigación y desarrollo continuo de sus productos, al igual que el cumplimiento de las normas sanitarias establecidas por el gobierno nacional, ya que a pesar de no manufacturar sus propios productos deben velar por que las

empresas contratadas para realizar dicha manufactura cumplan con las normas sanitarias correspondientes. Sin embargo, es importante establecer valores agregados que le generen una mayor participación en los mercados nacionales y una expansión a los mercados internacionales, haciéndolo competitivo con empresas de reconocimiento. Para lograrlo se cree que es necesario contar un Sistema de Gestión de Calidad con base en el mejoramiento de los procesos productivos, que le permita obtener un producto terminado bajo los estándares requeridos a nivel internacional.

En relación a lo anterior Tarí (2009) señala:

Que el reto de las empresas es adquirir una competitividad a través de productos de alta calidad a bajo coste. Aunque no resulta sencillo, un camino para conseguirlo es la implantación de programas de mejora de la calidad que pueden proporcionar respuestas válidas a las necesidades de los clientes, y por otro lado disminuir el tiempo empleado en corregir errores, permitiendo a la organización alcanzar una posición inmejorable para conseguir ventajas competitivas (p.8).

Actualmente las empresas en vía de crecimiento han optado por crear sistemas de gestión de calidad el cual les va a permitir ser más competitivas en cualquier ámbito tanto a nivel nacional como internacional, la competitividad es uno de los factores críticos para que las organizaciones se preocupen más acerca de optimizar sus procesos y para esto se cuenta con herramientas como las Normas Internacionales ISO las cuales guían de cómo deben funcionar en conjunto todos los elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la empresa.

ISO 9000 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Estas normas pueden aplicarse a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, y los métodos de auditoría.

Entre el conjunto de normas ISO es importante mencionar la ISO 9001, la cual detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, dicha norma tiene como propósito aumentar la satisfacción del consumidor cumpliendo con los requerimientos de los clientes y los aspectos reglamentarios aplicables.

La ISO 9001 realizó una actualización a la última versión del 2008 en septiembre del 2015 (nueva versión ISO 9001:2015), entre los cambios y beneficio significativos se encuentran:

1. Enfoque basado en riesgos: Donde las organizaciones deben tener en cuenta los riesgos, ya que se incluye como requisito en las cláusulas de la norma, en particular se hace énfasis en los procesos, liderazgo y planificación. De igual modo, la documentación del sistema debe ser adecuada a los riesgos existentes para la conformidad de productos o servicios y la satisfacción del cliente.

Lizarzaburu, E. (2015) indica que:

“La gestión del riesgo supone un diseño preventivo del sistema de gestión, con lo que desaparece el apartado específico de “acción preventiva”. Se pide a las organizaciones que identifiquen el contexto en donde operan y localicen los riesgos y las oportunidades que deben tratarse” (p.48).

2. Partes interesadas: En la versión del 2015 de la norma, no sólo se habla de los clientes, sino que también se incluyen las partes interesadas, ya que se expresa que las organizaciones deben tomar en cuenta a sus proveedores, a la sociedad, accionistas y a todo su grupo de interés.
3. Información documentada: En éste apartado todos los documentos, registros y procedimientos son considerados en un solo término como “*información documentada*”.
4. Bienes y servicio: Otro concepto modificado en la nueva versión es el de “*producto*” con el fin de ampliar el espectro de la norma y adaptar su aplicación a las necesidades del mercado, en este sentido se

utiliza el nuevo término de “*bienes y servicios*” para dar claridad a las empresas dedicadas a la prestación de servicios.

5. Gestión del conocimiento y gestión de las competencias: “la nueva versión 2015 da importancia a la gestión del conocimiento como activo intangible” (Bustanza, 2014, p. 30).
6. Principios de gestión de la calidad: Hasta la versión 2008 la ISO 9001 se basó en ocho principios de gestión de la calidad, sin embargo, en la actualización del 2015 se redujeron a 7 principios, de tal modo se realizaron 2 cambios básicos, donde desaparece el cuarto principio “*enfoque del sistema para la gestión*”. Lizarzaburu, E. (2015) expresa que:

“Se considera que la interrelación, por sí misma, transforma la totalidad de los elementos en un sistema de gestión, lo que convierte a este principio en algo redundante” (p. 51).

Por otro lado, el octavo principio de “*relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor*” se transforma en el nuevo principio de “*gestión de las relaciones*” debido a que la nueva versión 2015 considera a las partes interesadas y no sólo a los clientes y proveedores.

A nivel internacional se han realizado estudios sobre la incidencia de la implementación y certificación de la norma ISO 9000. Uno de los estudios fue realizado en Colombia para la revista Ciencias Estratégicas, por Rodríguez en el 2011 sobre la “*Incidencia de la norma ISO 9000 en Colombia y en algunas empresas del mundo*”.

Rodríguez (2011) indica que:

“La metodología para la recopilación de datos y análisis de la información varía de un estudio a otro, en cuanto a sus objetivos, sectores e impacto (ver tabla 1); en general, se realizó una buena aproximación a través de todos estos estudios para establecer el impacto de la norma”. (p. 153).

Tabla N° 1. Relación entre el sistema ISO 9001:2000 y los resultados en las empresas.

Referencia	Ámbito del estudio y metodología	Objetivos de la investigación	Conclusiones
Prabhu Vas, Appleby Alex, Yarrow David, 2000	Norte del Reino Unido. Se realizó una encuesta con 60 preguntas a 700 firmas	Evidenciar como el impacto del sistema de calidad mejora la productividad.	El impacto de la ISO ha contribuido a elevar su competitividad del sector manufacturero.
Morris Abraham, Crawford John, Carter David, Mazotta Frank, 2000	Australia. Se aplica un cuestionario a 114 empresas.	Establecer si la certificación proporciona garantía de resultados de desempeño, o si esos resultados dependen de la forma en que el proceso de acreditación se introduce en las organizaciones.	Los resultados indicaron que la certificación en sí parece ofrecer poca garantía de los resultados de desempeño efectivo.
Gavin P.M. Dick, 2000	Estados Unidos y del Reino Unido. Revisión de la literatura en la tabla de registros de acreditación de EU y en la NQA del reino Unido.	Encontrar la relación de la certificación con el mejoramiento del desempeño del negocio.	La certificación de calidad de las normas ISO 9000 no es consistentemente asociado con la calidad sistema de garantía.
Escanciano Carmen, Fernández Esteban, Vázquez Camilo, 2001	España. Se realizaron encuestas por correo en 3.864 organizaciones certificadas	Realizar una investigación empírica de la eficacia y alcance de la ISO.	La certificación ayuda en términos de ser un instrumento de gestión, una fuente de ventajas competitivas.

Referencia	Ámbito del estudio y metodología	Objetivos de la investigación	Conclusiones
González Torre, Pilar, Díaz, Belarmino Adenso, González. Beatriz A, 2001.	Asturias. Se plantean hipótesis dirigidas a determinar la influencia de los procesos de certificación con respecto a los recursos humanos y de algunas características gerenciales.	Medir la influencia de la certificación en los recursos humanos.	El estudio arrojó una mejora en la imagen, el producto, comunicaciones de los empleados de las empresas.
Withers Barbara E, Maling Ebrahimpour, 2001	Europa. Se aplicaron encuestas en once firmas europeas.	Determinar el impacto del registro de la norma.	Los resultados sugieren que en firmas de diferentes tamaños, industrias y países, se tienen similares experiencias con respecto a obstáculos, beneficios y esfuerzos.
McAdam Rodney, Frances Fulton, 2002	Irlanda y Gran Bretaña. Industrias del software. Múltiples estudios de caso, aplicando una encuesta.	Evaluar las prácticas de gestión de calidad en pequeñas empresas.	Aumenta la eficiencia operacional y mejora las expectativas de alcanzar mercados internacionales
Quazi, Haan A., Hong, Chang Wing and Meng, Chan Tuck, 2002	Singapur. Se aplica una encuesta en la industria manufacturera, de servicios y de la construcción. Tanto las empresas certificadas y no registradas como certificadas, tanto pequeñas y medianas.	Examinar la relación entre las empresas certificadas con ISO 9000 y las no certificadas.	El resultado reveló que la certificación no afecta los resultados y prácticas de gestión de calidad.

Referencia	Ámbito del estudio y metodología	Objetivos de la investigación	Conclusiones
Saizarbitoria Inaki Heras, Arana German Landin, Marti Casadesus Fa, 2006	Europa. Los resultados se triangularon con estudios anteriores con entrevistas por el método Delphi.	Mostar la influencia del rendimiento de las empresas europeas por el sistema de gestión de calidad.	La influencia es positiva en los resultados de la empresa, principalmente a través de la mejora de las operaciones, la eficiencia y los costos de las actividades internas de las empresas.
Martínez, Micaela - Costa, Angel R. Martínez-Lorente, 2007)	Estados Unidos, China, Australia, Reino Unido, Italia, Francia, Korea. Se realizó un estudio a 713 empresas, comparando las certificadas y las no certificadas.	Clarificar efectos de la implementación de ISO 9000.	Los datos sugieren que no sólo es la norma ISO 9000 positiva para las empresas, sino también, de hecho, puede reducir los beneficios y la rentabilidad.
Sistema integrado de información sobre investigación científica y tecnología, 2007)	México. Se realizó un estudio para los años 2000 a 2006 en algunas empresas tanto públicas privadas.	Revisar la evolución de empresas certificadas.	El sistema de gestión de calidad contribuye a la mejora de sus procesos y elevar su competitividad
Mei Feng, Mile Terziovski, Danny Samson, 2008	Nueva Zelanda. Se empleó un encuesta en empresa manufactureras y de servicio recolectando datos cuantitativo: con una escala de Liker posteriormente se realizó un regresión múltiple para probar la hipótesis.	Explorar la relación entre la certificación ISO 9000 y el rendimiento de la organización.	Los resultados fueron positivos con el compromiso de la organización, la planificación y el rendimiento operativo.

Fuente: Rodríguez (2011)

Para el caso de Colombia el estudio se realizó en 563 empresas de pequeñas, medianas y grandes; de servicios, industria, comercio, entre otros, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga. Según el estudio, un 95 % de los empresarios manifestó que la certificación ha sido positiva para sus empresas. Menos del 1 % expresó que el impacto de la certificación fue negativo. El puntaje más alto manifestado en contra es el costo-beneficio de administrar y mantener la certificación. (Rodríguez, 2011).

En el estudio se concluye que al revisar los resultados de las investigaciones en empresas a nivel mundial y de diferentes sectores, se puede afirmar que de manera general la implementación y certificación de la norma ISO 9000 ayuda a las empresas a lograr sus objetivos en materia de marketing, finanzas, competitividad, eficiencia productiva y de satisfacción de clientes. (Rodríguez, 2011).

En este mismo orden de ideas, es importante señalar el estudio realizado por Juan José Tarí Guilló del 2009, sobre la Calidad Total como fuente competitiva, donde se reconocen los beneficios que aporta la filosofía de la dirección de la calidad:

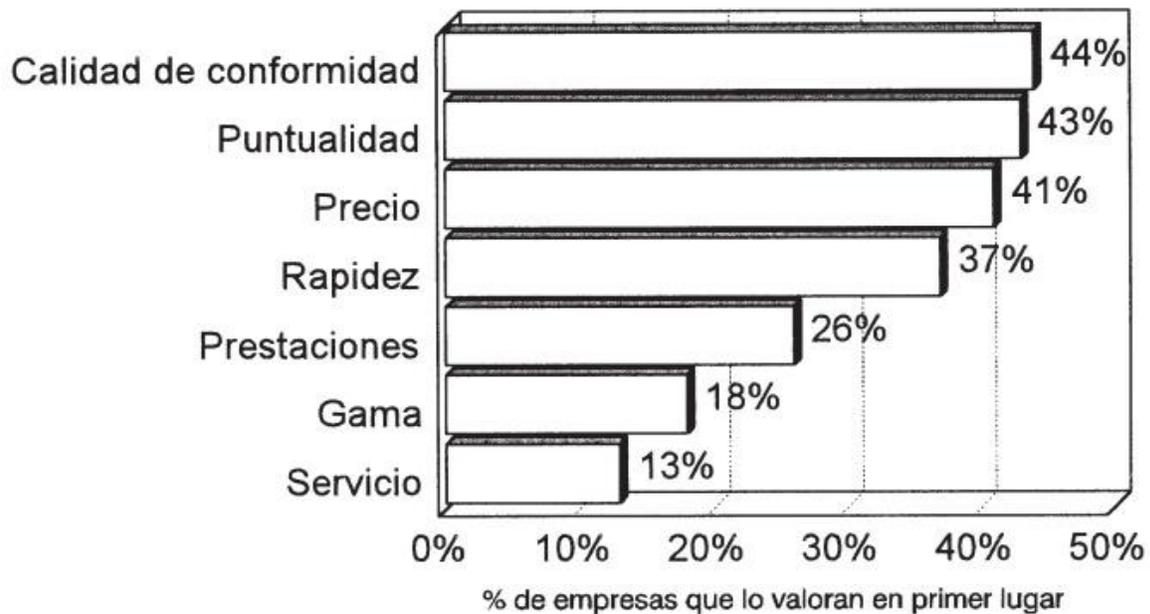
“las ventajas principales: a) mayor rentabilidad y competitividad de la empresa al elaborar productos y servicios que satisfacen realmente al cliente que los usa, b) mayor efectividad y eficiencia organizacional consecuencia, principalmente, de la mejora continua y de los procesos, y c) mayor satisfacción del cliente” (p. 251).

De igual modo Tarí J muestra los resultados de encuestas realizadas a un grupo de empresas sobre los atributos de los productos más valorados por sus clientes, dichos resultados se muestran en la figura N° 1. Es importante señalar que el estudio realizado según Conca (1998):

“se basa en una muestra de 79 empresas manufactureras alicantinas (pequeñas y medianas empresas en su mayoría), de cualquier sector industrial, excepto la construcción de edificios y obras públicas, cuyo

volumen de ventas superó la cifra de 900 millones de pesetas en al menos un año dentro del período comprendido entre 1992 y 1995”.

Figura N ° 1. Valoración por parte de los clientes, de los atributos del producto.



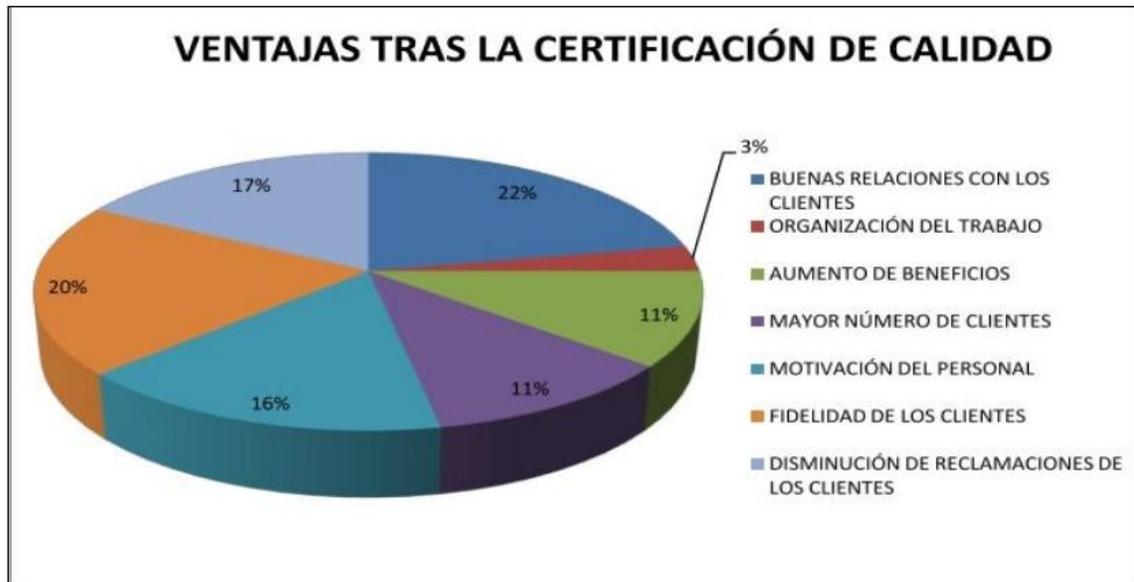
Fuente: Conca (1998).

Tarí (2009) señala que:

“aunque el precio sigue siendo uno de los atributos preferidos por el cliente, otros aspectos como la calidad de conformidad, la puntualidad y rapidez en las entregas, se sitúan en posiciones de cabeza, superando algunas al factor precio. En la figura 1 se observa la importancia tanto del precio como de la calidad, donde la calidad ha ido adquiriendo mayor interés y, por otro lado, la menor trascendencia del precio revela la necesaria adecuación calidad-precio a los ojos del cliente como forma de competir de las empresas y, en algunos casos sobrevivir, en un entorno tan competitivo como el actual, pues si bien es cierto que el precio es menos importante, no por ofrecer mayor calidad la empresa debe olvidarlo. (p. 252).

Por otro lado, Bermúdez (2011) señala que: de forma cuantitativa, en algunas empresas, los beneficios tras la certificación del sistema de gestión de la calidad pueden ascender hasta un 11 % (ver figura N° 2).

Figura N° 2. Ventajas de las empresas tras la certificación de calidad



Fuente: Bermúdez (2011).

Por las consideraciones anteriores, se ha visto la necesidad de establecer un sistema de gestión de la calidad para las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela, con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015, incorporando las regulaciones vigentes de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), ya que para comercializar los productos cosméticos en Venezuela éstas empresas deben poseer un permiso de instalación y funcionamiento emitido por el Ministerio del Poder Popular Para la Salud (MPPPS) en las plantas contratadas para fabricar sus productos, el cual está asociado de manera directa con las BPM y Buenas Prácticas de Distribución (BPD), para detectar de manera oportuna los puntos de mejora, cumplir con las expectativas de las partes interesadas, y así lograr el posicionamiento del mercado para aumentar la rentabilidad y competitividad.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo establecer un sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela?

1.1.2 Sistematización del Problema

Para dar respuesta a la pregunta antes formulada es necesario dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los procesos medulares de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos?

¿Cuál es el grado de madurez del sistema de gestión de las empresas distribuidoras de productos cosméticos?

¿Cómo se estructura un SGC bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos?

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Definir los procesos de empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos.
- Diagnosticar el nivel de madurez de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos utilizando como instrumento el

anexo A de la norma ISO 9004:2009 *“Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”*

- Formular un SGC basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para las empresas distribuidoras de productos cosméticos.

1.3. Justificación de la Investigación

La competitividad de las empresas es el principal argumento de garantía de su permanencia en el mercado, y ésta será mayor en la medida que las estrategias aplicadas apunten a fortalecer la efectividad en el logro de resultados. La metodología propuesta para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) garantiza una opción válida para aplicar la estrategia basada en calidad, con el objeto de alcanzar el nivel de competitividad que un mercado globalizado le impone a las organizaciones.

Ante la situación planteada, un SGC permitirá que la organización posea mayor ventaja competitiva en su entorno socioeconómico, planificación, organización y control a fin de lograr los objetivos establecidos por la alta dirección de la misma.

Por las consideraciones anteriores, se plantea el diseño de un SGC para empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, realizando una definición de los procesos medulares de las empresas y un diagnóstico del nivel de madurez de la organización, abarcando su liderazgo, estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos, para identificar áreas de fortalezas, debilidades y oportunidades tanto para la mejora, como para la innovación, así como introducir un pensamiento basado en riesgos y por consiguiente estrategias para mitigarlos o eliminarlos.

1.4. Alcance y Delimitaciones de la Investigación

La presente investigación contempla la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela, considerando los requisitos de la norma ISO 9001:2015 *“Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”*.

El sistema de gestión de la calidad y el levantamiento de todos los datos necesarios para su desarrollo, se delimitaron a los procesos de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela.

La presente investigación no contempla la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que ello dependerá de la directiva de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos.

No existen limitaciones u obstáculos para el logro de los objetivos.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

Sabino (1992) señala: una vez precisado el objeto de trabajo habrá que abocarse a la tarea de construir un referente teórico para el problema en estudio. Ello significa asimilar el bagaje conceptual y las teorías ya elaboradas respecto al tema. Implica por lo tanto la revisión y organización de los conocimientos previos disponibles sobre el tema, en lo que se refieren particularmente al problema que se ha planteado y al punto de vista que se ha asumido acerca del mismo.

El marco teórico del presente estudio indica los aspectos relacionados a los antecedentes de la investigación, fundamentos teóricos, marco referencial y bases legales.

2.1 Antecedentes

Bermúdez (2011), *Diseño de un sistema de Gestión de la Calidad para Petroecuador Distrito Sur, bajo estándares ISO 9001:2008*. Para optar al título de Magister en Auditoría de Gestión de la Calidad en la Universidad Técnica Particular de Loja. El objetivo de esta investigación fue estructurar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la empresa Petroecuador Distrito Sur, basado en la norma ISO 9001:2008 que permita un progreso continuo de toda la organización, para satisfacer en mayor medida los requisitos de los clientes. Como metodología se utilizó la modalidad investigativa de campo y bibliográfica, cuyas técnicas principales para la determinación del diagnóstico de la situación actual de la empresa, hacen referencia al análisis FODA y a una auditoría de la calidad, con lo que se logró elaborar la evaluación del SGC de la Calidad de la empresa y los documentos del SGC que cubren el 90% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008. Por último, se recomendó difundir a todas las personas de la organización las necesidades de los clientes externos e internos y los medios necesarios para interactuar con estos, de forma que se orienten las acciones de la dirección hacia la satisfacción de sus clientes con los servicios.

Aporte: El principal aporte del trabajo de Bermúdez al presente trabajo radica en las técnicas utilizadas para realizar el diagnóstico de la organización, lo

cual es fundamental para conocer el punto de partida y conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la empresa y el modelo de gestión propuesto por ISO 9001:2015.

Palabras clave: Sistema, Gestión, estándares, auditoría.

Herrera (2008), *Diseño de un sistema de Gestión de la Calidad para una microempresa*. Para optar al título de Magister en Gestión de la Calidad en la Universidad Veracruzana. El objetivo de esta investigación fue mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Mastermotor, a través de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con base en la norma ISO 9001:2000. Como metodología se utilizó la técnica documental y de campo. Mediante la técnica documental se revisaron textos de consulta general y específicos, teorías de calidad, libros, tesis, páginas de Internet y documentos internos de la organización, con esto se logró desarrollar el sustento teórico de la investigación. En cuanto a la técnica de campo, se utilizaron diversas herramientas, las cuales son: análisis estadístico para conocer el descenso de ventas, así como el impacto del decremento en la utilidad neta, los datos fueron tratados con el software Minitab versión 14.1. En este análisis se tomó al año 2004, como año de referencia, es decir al 100%, pues es a partir de este año que se observa, una tendencia decreciente, posteriormente la disminución se determinó, mediante un comparativo de los años 2005, 2006 y 2007, con lo que se logró realizar el diagnóstico de la empresa y diseñar un SGC. Aporte: El aporte del trabajo de Herrera se centra en las descripciones de los beneficios que se obtienen al establecer un SGC con base a la norma ISO, como estrategia para mejorar el funcionamiento interno y aumentar las ventas en la organización.

Odelín, Mediacejas y Díaz (2009), *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Dirección de Diagnóstico Microbiológico del Centro Nacional de Investigaciones Científicas*. Es un artículo de la revista CENIC Ciencias Biológicas que explica la necesidad de crear Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en

una Industria Médico Farmacéutica que permitan un mejor control del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Producción y, a su vez, lograr un nivel superior de organización y eficiencia como fundamento para la satisfacción de los clientes y para la competitividad de la organización. Como resultado fundamental del trabajo realizado se logró diseñar el SGC de la Dirección bajo las tendencias internacionales más actuales de la gestión de la calidad y las aplicables en el sector de los equipos médicos.

Aporte: El principal aporte está en la determinación de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, así como en la identificación de los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.

Palabras Clave: Sistema de Gestión de la Calidad, clientes, buenas prácticas.

Coca, I. y González, M. (2012), *Diseño de un Sistema de gestión de calidad en una Fábrica de ron*. Es un artículo técnico del Centro Azúcar que explica que la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Normas Internacionales, asegura armonización y reconocimiento internacional, además de constituir un lenguaje común que facilita el comercio, crear confianza y demostrar competencia. El trabajo se basó en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la NC ISO 9001:2008 en una Fábrica de Ron con el objetivo de lograr que sus producciones sean más competitivas, así como satisfacer a los clientes. Para ello se elaborará una metodología teniendo en cuenta los requisitos exigidos por la norma y las características específicas de cada organización. Aportes: La contribución del estudio a la presente investigación se enfoca en demostrar que para elaborar y mantener un Sistema de Gestión de calidad hay que tener en cuenta los siguientes aspectos: extensión, estructuración, documentación, Auditoria, Revisiones por la Dirección y Mejoramiento. En este mismo sentido las personas a todos los niveles de la organización deben ser tenidas en cuenta desde el principio, así como una capacitación continua.

Palabras clave: Sistema de Gestión, normas.

García, E., Baldoquín, A., Aurora, O., & Carmenates, M. (2013), *Plan de acción para diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa azucarera Panamá del Municipio de vertientes*. El presente trabajo investigativo de la revista Centro Azúcar, se desarrolló en la Empresa Azucarera Panamá. La entidad que trabaja por incrementar la calidad en las producciones y los servicios; por lo que el objetivo de este trabajo es elaborar un plan de acción que contribuya al diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Azucarera Panamá, teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001: 2008. Para el diseño de este sistema se hizo necesario un análisis preliminar, el cual partió de una caracterización de la Empresa Azucarera Panamá, con el objetivo de conocer su misión, su visión, su política de calidad, así como sus objetivos de calidad, su objeto social y estructura organizativa. Posteriormente se analizaron sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades quedando reflejados los resultados de dicho análisis en una Matriz DAFO, ya que esta es una herramienta de gran utilidad para la toma de decisiones. Se aplicó un cuestionario elaborado por especialistas del Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET) atendiendo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, a fin de realizar un diagnóstico para determinar cuáles de los requisitos que se cumplen y se incumplen. Finalmente se elaboró un plan de acción, que garantice el diseño y la posterior implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Azucarera Panamá. Aporte: La contribución de este estudio con la presente investigación se centra en el método utilizado (DAFO) para el análisis preliminar y caracterización de la empresa.

Palabras claves: Calidad, Sistema de Gestión de la Calidad.

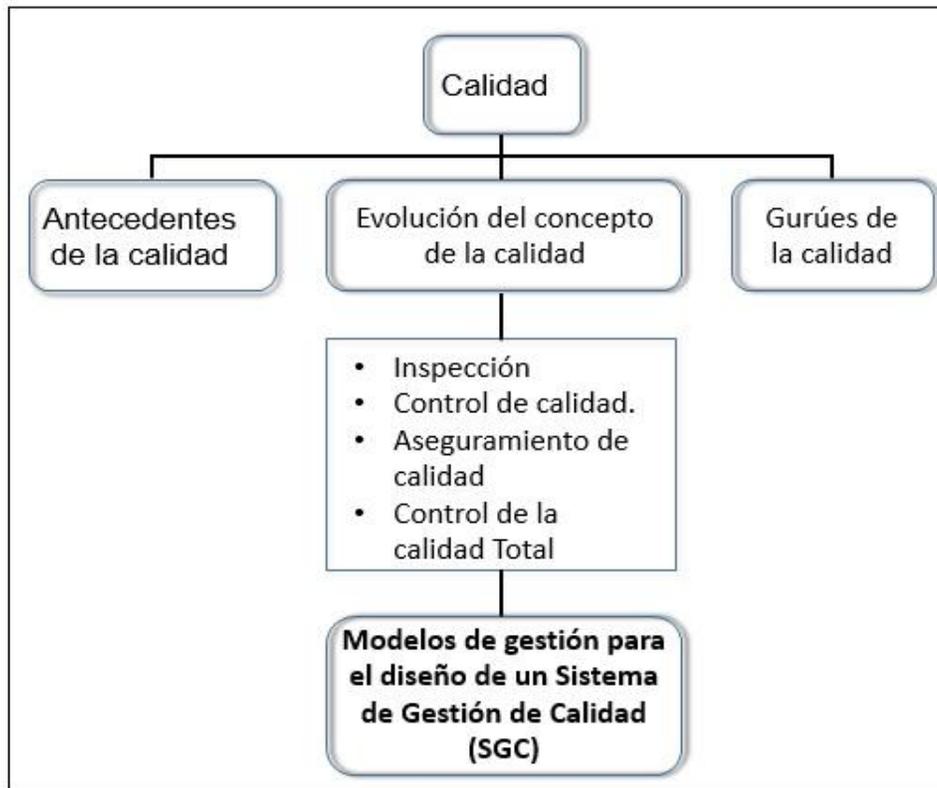
2.2. Fundamentos Teóricos

2.2.1. Mapa conceptual de las bases teóricas

El mapa conceptual representa el resumen esquemático de los conceptos desarrollados en los fundamentos teóricos, con el fin de establecer la relación de cada uno de los elementos que conforman el estudio de la investigación.

El mapa conceptual para la investigación se presenta a continuación en la figura N° 3:

Figura N° 3. Mapa conceptual de las bases teóricas.



Fuente: Avila (2016)

2.2.2. Antecedentes de la calidad

Durante el desarrollo de la historia los seres humanos han buscado la calidad, la mejora continua y la perfección en todas sus actividades, lo cual se ha visto reflejado en los adelantos que se han desarrollado a lo largo de la historia de la civilización; las grandes culturas han logrado construir maravillas, han desarrollado máquinas y han logrado grandes avances en todas las áreas, siempre en busca de satisfacer las necesidades de las personas.

La práctica de la verificación de la calidad se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo. En el año 2150 A.C., la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi.

Durante la edad media surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación (las sedas de

damasco, la porcelana china, etc.). Dado lo artesanal del proceso, la inspección del producto terminado es responsabilidad del productor que es el mismo artesano. Con el advenimiento de la era industrial esta situación cambió, el taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción. La era de la revolución industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo. Como consecuencia del alta demanda aparejada con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos, la función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y es realizada por el mismo operario (el objeto de la inspección simplemente señalaba los productos que no se ajustaban a los estándares deseados.). Pérez, (2004).

A fines del siglo XIX y durante las tres primeras décadas del siglo XX el objetivo es producción. Con las aportaciones de Taylor, la función de inspección se separa de la producción; los productos se caracterizan por sus partes o componentes intercambiables, el mercado se vuelve más exigente y todo converge a producir. El cambio en el proceso de producción trajo consigo cambios en la organización de la empresa. Como ya no era el caso de un operario que se dedicara a la elaboración de un artículo, fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva.

Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, donde la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevará, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shewhart, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

Cuando en 1939 estalló la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico del proceso se convirtió poco a poco y paulatinamente en un arma secreta de la industria, fue así como los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad bajo el método moderno consistente en el control estadístico del proceso llevó a los norteamericanos a crear el primer sistema de aseguramiento de la calidad vigente en el mundo. El objetivo fundamental de esta creación era el establecer con absoluta claridad que a través de un sistema novedoso era posible garantizar los estándares de calidad.

Esta necesidad llevó al control total de la calidad. Solo cuando las empresas empezaron a establecer una estructura operativa y de toma de decisiones para la calidad del producto que fuera lo suficiente eficaz como para tomar acciones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos. Este marco de calidad total hizo posible revisar las decisiones regularmente, en lugar de ocasionalmente, analizar resultados durante el proceso y tomar la acción de control en la fuente de manufactura o de abastecimientos, y, finalmente, detener la producción cuando fuera necesario. Además, proporcionó la estructura en la que las primeras herramientas del control (estadísticas de calidad) pudieron ser reunidas con las otras muchas técnicas adicionales como medición, confiabilidad, equipo de información de la calidad, motivación para la calidad, y otras numerosas técnicas relacionadas ahora con el campo del control moderno de calidad y con el marco general funcional de calidad de un negocio. Pérez, (2004).

2.2.3. Evolución del concepto de la calidad

A lo largo de la historia se encuentran múltiples manifestaciones que demuestran que el hombre ha conseguido satisfacer sus necesidades adquiriendo aquello que le reportaba mayor utilidad. Así, de una forma u otra, se preocupaba por la calidad de lo que adquiere. Como consecuencia, para comprender el significado actual del término resulta conveniente analizar el proceso histórico que lo ha desarrollado hasta alcanzar el actual enfoque integral o sistémico (ver tabla N° 2).

Tabla Nº 2. Evolución del concepto de la calidad

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho • Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer una gran demanda de bienes. • Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar costes mediante la Calidad • Satisfacer al cliente • Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Prevenir errores. • Reducir costes. • Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer tanto al cliente externo como interno. • Ser altamente competitivo. • Mejora Continua

Fuente: Pérez (2004)

El conocimiento de esta evolución ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se le proporciona al cliente, y en definitiva a la sociedad, y cómo poco a poco se ha involucrado toda la organización en la consecución de este fin.

2.2.4. Concepto de la calidad.

Los precursores de la calidad han adoptado diferentes conceptos en cuanto a la definición de la calidad, entre las cuales se destacan:

J. M. Juran: Adecuación al uso.

Westinghouse: Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer.

Stanley Marus: Se logra satisfacer al cliente al vender productos que no se devuelven a un cliente que vuelve.

Lawrence Abbott: Las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado.

Harold L. Gilmore: Es la medida que un producto se adapta a un diseño especificado.

Philip Crosby: Es el grado de cumplimiento de las especificaciones de un producto.

La norma ISO 9000: 2015 “*Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*” establece el concepto de calidad como: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

De acuerdo a todas las definiciones, se puede decir que el concepto de calidad ha evolucionado de la misma manera que ha evolucionado las prácticas de verificación de la calidad, desde la etapa artesanal hasta la actualidad con el desarrollo del concepto de Calidad Total.

Por otra parte, aunque el concepto de calidad ha sido ampliamente estudiado, analizado y desarrollado, el cual varía dependiendo el punto de vista que se quiere resaltar, la época histórica, las personas, sus ideas e intenciones, se puede observar la existencia de dos afirmaciones comunes:

- Cumplimiento de especificaciones.
- Satisfacción del cliente.

2.2.5. Precursores de la calidad

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los más importantes de precursores de la calidad:

Tabla N° 3. Síntesis de los precursores de la calidad.

Precusores de la calidad	Biografía	Aportes	Enfoque
Genichi Taguchi	Nació en Japón el 1 de enero de 1924. Se graduó como ingeniero mecánico en la Universidad de Kiryu. En 1962 obtuvo el doctorado en Ciencias (estadística y matemática) en la Universidad de Kyushu.	Propuso interesantes y efectivas metodologías para reducir la variabilidad y el crecimiento en la habilidad de los procesos productivos, con la consecuente disminución en el porcentaje de artículos defectuosos.	Se basa en dos conceptos fundamentales: 1. Productos atractivos al cliente; 2. Ofrecer mejores productos que la competencia: Los productos deben ser mejores que los de la competencia en cuanto a diseño y precio. Estos conceptos se concretan a través de la función de pérdida, mejora continua, variabilidad, diseño del producto, optimización del diseño del producto, optimización del diseño del proceso e ingeniería de la calidad.
Kaoru Ishikawa	Nació el 13 de julio de 1915. Teórico de la administración de empresas japonés, experto en el control de calidad. Educado en una familia con extensa tradición industrial, Ishikawa se licenció en Químicas por la Universidad de Tokio en 1939. De 1939 a 1947 trabajó en la industria y en el ejército.	Realizó aportes en distintos métodos tales como: método del flujo de proceso, método de 6M o análisis de dispersión y método de estratificación. En los círculos de calidad se aplican las siete herramientas de Ishikawa las cuales son: Diagrama de Pareto, Los diagramas de causa-efecto (diagramas “espinas de pescado” o Ishikawa), Los histogramas, Las hojas de control, Los diagramas de dispersión, Los flujogramas y Las gráficas de control	Su visión se apoya en el control de aseguramiento de la calidad, por lo que podría considerarse tradicionalista y básica. Señala que la calidad total es una nueva filosofía de la administración que se debe convertir en uno de los principales objetivos de la compañía, y para ello se deben fijar las metas a largo plazo y anteponer la calidad en todas las decisiones empezado por el área de compras.
Edwards Deming	Nació el 14 de octubre de 1900 en Sioux City, estado de Iowa. Con sus ahorros en mano se fue a la edad de 17 hacia Laraman, a la Universidad de Wyoming donde obtuvo la licenciatura en física en la Universidad en 1921. En el año 1929 obtuvo el grado de doctor en física matemática en Yale.	Su aporte se basa en el ciclo PDCA de mejora continua, conocido hoy en día como ciclo Deming: planificar (P), hacer lo que se planifica (D), medir y controlar lo que se hace (C), y actuar en consecuencia para mejorar los resultados (A).	Planteó que la calidad se lograba cuando los costos disminuían al producirse menos errores, menos reprocesos, mejor utilización de la maquinaria, del equipo y de los materiales, y menos demora en la fabricación y en la entrega. Su estrategia se basaba en 14 puntos y 7 enfermedades mortales.

Precusores de la calidad	Biografía	Aportes	Enfoque
Armand Feigenbaum	Nació en 1922, en Berkshires, Massachusetts, Estados Unidos. Obtuvo el grado doctoral en Massachussets Institute of Technology, en 1951.	Creo la filosofía "Control de calidad total". La cual está basada en un modelo de vida corporativa, un modo de administrar una organización. Inicia los estudios relacionados a los costos de la calidad en: costos de prevención, costos evitables y costos inevitables.	Su filosofía se sustenta en los principios de Liderazgo de calidad, Tecnología de calidad moderna y Compromiso organizacional. Señala que todos los departamentos intervienen en la calidad, de acuerdo con el grado de participación que tengan en el proceso.
Philip b. Crosby	Nació el 18 de junio 1926 en Wheeling, Virginia, Estados Unidos. Graduado en pediatría (carrera que no era de su agrado). Su carrera comenzó en una planta de fabricación en línea, donde decidió que su meta sería enseñar administración en la cual previniendo problemas sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos.	Introdujo un movimiento muy importante para la calidad, conocido como CERO DEFECTOS, que se enfocaba a elevar las expectativas de la administración y a motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad.	Crosby no creía que los empleados debían ser los primeros responsables por los errores que ocasiona una calidad débil. La acción ideal es el control preventivo de la calidad. Su fundamento se resume en una de sus frases más famosas "hacer las cosas correctamente la primera vez". Por ello, la alta gerencia debe comprometerse a educar y motivar a los empleados hacia el logro de este objetivo.
Joseph Juran	Nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, que ahora forma parte de Rumania. Se traslada a Minnesota en 1912. En el año de 1924 se graduó en Ingeniería Eléctrica en la Universidad de Minnesota, e inició su trabajo con Western Electric en Hawthorne Works, Chicago.	Definió la calidad como "adecuación al uso", es decir, la forma de adecuar las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor. Propuso una triología de calidad basada en: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de calidad.	Las ideas más importantes de Juran, se resumen en cinco principios: Espiral de progreso en calidad. Secuencia de descubrimiento. Acercamiento "proyecto por proyecto" a la mejora de calidad. Principio de "poco vital y mucho trivial".

Precusores de la calidad	Biografía	Aportes	Enfoque
Shigeo Shingo	Nació en Saga, Japón, el 8 de enero de 1909. En 1930, se graduó de Ingeniero Mecánico, en el Colegio Técnico Yamanashi, y comienza a trabajar en Taipéi Railway Factory. Ahí, observa las operaciones de los trabajadores y siente la obligación de mejorarlas	Invento: el Sistema Just in Time con Taichi, El sistema maestro de la empresa Toyota con Ohno, El Sistema de manufactura esbelta y El Cambio rápido de instrumento (SMED) el cual funciona de manera óptima, si se cuenta con un proceso de Cero Defectos, para lo cual propone la creación del Sistema Poka – Yoke (a prueba de errores).	Es uno de los líderes en prácticas de manufactura en el Sistema de Producción de Toyota. Se le acredita haber creado y formalizado el Cero Control de Calidad, que resalta mucho la aplicación de las Poka Yoke.

Fuente: Avila (2016)

2.2.6. Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)

Feigenbaum (1998), define un SGC como:

La estructura funcional de trabajo acordada en toda la organización, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la organización de las formas mejores y más prácticas para asegurarla satisfacción del cliente con la calidad y costos económicos de la calidad.

El propósito de un sistema de calidad es conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma.

El sistema de calidad es una herramienta y, como cualquier herramienta, puede ser un activo valioso (o puede ser maltratada, abandonada o mal empleada). Dependiendo de la estrategia, los sistemas de calidad le permiten alcanzar todas las metas de calidad. Tienen un propósito similar a los sistemas de control financiero, sistemas de tecnología de información, sistemas de control de inventarios y sistemas de dirección de personal. Estos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que, si se siguen y mantienen, proporcionarán los resultados deseados. Ya se trate de gestionar costos, inventarios, personal o calidad, se necesitan sistemas para enfocar el pensamiento y el esfuerzo de las personas hacia los objetivos prescritos.

Los sistemas de calidad se enfocan en la calidad de lo que la organización produce, no considerando a los individuos que la componen, sino a la organización como un todo. Los sistemas de calidad pueden dirigirse a una de las metas de calidad o a todas ellas, y pueden ser tan pequeños o tan grandes como se desee. Pueden ser específicos de un proyecto, o pueden estar limitados al control de calidad, es decir, mantener los estándares más que mejorarlos. Pueden incluir programas de mejoramiento de la calidad (Quality Improvement

Programmes, QIPs), o abarcar lo que se llama Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management, TQM).

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Celis, (2012) indica los siguientes beneficios del SGC (p. 60):

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicio que ofrece.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en cumplimiento con las leyes y normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo enfocado a procesos.
- Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.
- Potenciación de la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar continuamente su nivel de satisfacción.
- Aumento de la confianza en las relaciones cliente – proveedor siendo fuente de generación de nuevos ingresos.
- Asegurar la calidad en las relaciones comerciales.

2.2.7. Modelos de gestión para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Álvarez y Santos (2007) señalan:

Durante las últimas décadas la preocupación por la gestión de la calidad ha sido y es una constante a nivel internacional, la cual se ha hecho extensiva a todos los sectores económicos. Fruto de este interés se han elaborado diversos modelos normalizados de sistemas de calidad con la finalidad tanto de establecer un lenguaje común, como de uniformizar los criterios en cuanto a cómo conseguir la calidad. (p. 78).

Los modelos de gestión de calidad total más difundidos son el modelo Deming creado en 1951, el modelo Malcolm Baldrige en 1987, el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, EFQM en 1992 y el enfoque a procesos.

- **El ciclo de mejora PHVA**

La metodología PHVA fue desarrollada inicialmente en el año 1920 por Walter Shewhart, y popularizada a partir de los años cincuenta por Edwars Deming, por lo que es frecuentemente conocido como *el ciclo de Deming*. (Celis, (2012), p. 58).

Consiste en una serie de cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente:

P.- PLANEAR: establecer los planes. Se realiza la definición de la red de procesos, de los requerimientos del cliente, la política de calidad y los objetivos, así como también, la definición de las estrategias y el establecimiento de recursos que se van a necesitar para el logro de los objetivos.

H.- HACER: llevar a cabo los planes. Se implementa lo definido en la planeación, se conforman los equipos de trabajo para que documenten los procesos con el enfoque de PHVA y se identifican las oportunidades de mejora.

V.- VERIFICAR: verificar si los resultados concuerdan con lo planeado. Se realizan las revisiones de la gerencia y las auditorías internas de calidad.

A.- ACTUAR: actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar. Se aplican las acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento como consecuencia de los informes de auditorías.

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las organizaciones una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos y aumentando la rentabilidad de la empresa.

- **El modelo Malcolm Baldrige**

El modelo Malcolm Baldrige establece que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes. También deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los resultados. Las medidas y los indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo deben ser la base sobre las que construir las estrategias clave. Estas estrategias deben estar relacionadas con los procesos clave y con la alineación de los recursos. De este modo, se conseguirá una mejora en el desempeño general de la organización y la satisfacción de los consumidores y de los grupos de interés. (Camisón, 2009)

El modelo está elaborado en torno a 11 valores que representan su fundamento e integran el conjunto de variables y criterios de Calidad.

El modelo que se utiliza para la autoevaluación tiene siete grandes criterios:

1. **Liderazgo:** El concepto de Liderazgo está referido a la medida en que la Alta Dirección establece y comunica al personal las estrategias y la dirección empresarial y busca oportunidades. Incluye el comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultados y el enfoque en el aprendizaje y la innovación.

2. **Planificación Estratégica:** como la organización plantea la dirección estratégica del negocio y como esto determina proyectos de acción claves, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo y resultados

3. **Enfoque al Cliente:** como la organización conoce las exigencias y expectativas de sus clientes y su mercado. Asimismo, en qué proporción todos, pero absolutamente todos los procesos de la empresa están enfocados a brindar satisfacción al cliente.

4. Información y Análisis: examina la gestión, el empleo eficaz, el análisis de datos e información que apoya los procesos claves de la organización y el rendimiento de la organización.

5. Enfoque al Recurso Humano: examinan como la organización permite a su mano de obra desarrollar su potencial y como el recurso humano está alineado con los objetivos de la organización.

6. Proceso Administrativo: examina aspectos como factores claves de producción, entrega y procesos de soporte. Cómo son diseñados estos procesos, cómo se administran y se mejoran.

7. Resultados del negocio: Examina el rendimiento de la organización y la mejora de sus áreas claves de negocio: satisfacción del cliente, desempeño financiero y rendimiento de mercado, recursos humanos, proveedor y rendimiento operacional. La categoría también examina como la organización funciona en relación con sus competidores. (López, (s.f.), p. 4).

Beneficios de la aplicación

Los beneficios que las organizaciones pueden extraer de la aplicación de este modelo van más allá de la consecución de un premio. La aplicación de los *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* se traduce generalmente en una mejora en las relaciones de los empleados, en una mayor productividad, en una mayor satisfacción de los clientes, en un incremento en la cuota de mercado y en una mejora en la rentabilidad. Además, muchas organizaciones deciden participar con la finalidad de conseguir una valoración crítica de su organización que les permita identificar sus fortalezas y sus oportunidades de mejora. (Camisón, 2006)

- **El modelo europeo de excelencia EFQM**

Las siglas EFQM hacen referencia a European Foundation for Quality Management, una organización sin ánimo de lucro creada en 1988 por 14

empresas europeas, con la misión de desarrollar un modelo de excelencia europeo.

López, (s.f.) señala que:

El modelo EFQM surge en la década de los 80, en el ámbito de las empresas, ante la necesidad de ofrecer a los clientes, productos y servicios de mayor calidad, como única forma de supervivencia ante la competencia internacional, procedentes sobre todo de Japón y Estados Unidos. (p. 4).

El modelo europeo o modelo EFQM se caracteriza porque un equipo (liderazgo) actúa sobre unos agentes facilitadores para generar unos procesos cuyos resultados se reflejarán en las personas de la organización, en los clientes y en la sociedad en general. (p.5).

Estructura del Modelo EFQM

EFQM se estructura en nueve criterios. Cinco de ellos son "Agentes facilitadores" y tratan sobre lo que la organización hace, y los otros cuatro que son "Resultados" tratan sobre los logros de la organización. (LRQA, s.f.) Los nueve criterios son:

- Liderazgo
- Política y Estrategia
- Personas
- Alianzas y Recursos
- Procesos
- Resultados en los clientes
- Resultados en las personas
- Resultados en la sociedad
- Resultados clave

Beneficios del modelo EFQM

La aplicación del modelo EFQM permite a cualquier tipo de organización realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de la actividad y los resultados de una organización, y establecer un diagnóstico de su situación. Además, este modelo es en sí mismo una herramienta de mejora porque, después de aplicarlo, la organización puede establecer líneas de mejora continua que pueden integrarse en el plan de calidad del centro. (Martínez, 2008).

2.2.8. Normas ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 funciona como una guía para las organizaciones que tomen la decisión de gestionarse desde el punto de vista de calidad, proporciona un lenguaje común y dan lineamientos para la implementación, seguimiento y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Celis, (2012) señala que:

La familia de normas ISO 9000 constituye un conjunto de normas internacionales que hacen referencia a las mejores prácticas de gestión con respecto a la calidad; las cuales se han establecido para asistir a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) eficaces. (p. 62).

Las normas que la conforman son las siguientes:

- ISO 9000 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario”. Proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).
- ISO 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”. Indica los requisitos para los SGC aplicables a toda la organización para obtener productos que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios aplicables. Es importante señalar que la norma ISO 9001 es

una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en los requisitos para 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 productos o servicios.

- ISO 9004 “Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad”. Proporciona orientación para ayudar a conseguir el éxito sostenido para cualquier organización mediante un enfoque de gestión de la calidad.
- ISO 19011 “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión”. Proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría, sobre la planificación y realización de una auditoría de sistema de gestión, así como sobre la competencia y evaluación de un auditor y un equipo auditor.

Todas estas normas forman un conjunto global y coherente de normas para el SGC, las cuales forman la base para la mejora continua y la excelencia empresarial, además de facilitar una mutua comprensión en el comercio nacional e internacional de las organizaciones

La norma ISO 9000: 2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario” indica que:

Su objetivo es incrementar la conciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios. (p. 3).

De igual forma la norma ISO 9001: 2015 hace referencia a 7 principios de gestión de la calidad que apoyan sus conceptos fundamentales, sus beneficios y acciones que conducen a la mejora del desempeño de las organizaciones, dichos principios son los siguientes:

1. Enfoque en el cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Camisón (2006) señala:

“La satisfacción de las expectativas del cliente contempla al consumidor como alguien que trata de satisfacer una necesidad, buscando el producto que más beneficio le proporcione. Los clientes se convierten así en el eje central del sistema de calidad, al ser su percepción la medida definitiva de la calidad”. (p. 246).

2. Establecer un verdadero y sostenible liderazgo:

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal:

Tal como lo indica el Anexo B de la Norma ISO 9004:2009:

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la consecución de los mismos, así como un intercambio de ideas, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización pueda conseguir el compromiso del personal.

Es importante señalar que, al existir reconocimiento y motivación de los miembros de la organización, los mismos se esforzarán para mejorar sus resultados, de igual modo el empoderamiento ayudará a eliminar las condiciones

que causen molestias y al mismo tiempo mejora los sentimientos de eficacia personal de los empleados.

La Norma ISO 9004:2009 enuncia los beneficios que obtienen las organizaciones al aplicar este principio:

- personas motivadas, comprometidas e implicadas en la organización,
- Innovación y creatividad al promover los objetivos de la organización,
- personas que son responsables de su propio desempeño,
- personas que desean participar y contribuir en la mejora continua.

4. *Enfoque basado en procesos:*

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Ishikawa (1981) describe este principio como: “*El proceso siguiente a su cliente*” (p. 101 – 103), lo que indica que cada proceso debe satisfacer las necesidades del proceso siguiente para garantizar que se involucren todos los departamentos y áreas de la organización.

El modelo del enfoque basado en procesos presenta el cómo deben interactuar todos los elementos del sistema de gestión para la implementación y sostenimiento de la calidad y establece requisitos específicos para la evaluación y seguimiento de estos elementos.

La ventaja principal del enfoque basado en procesos está en la gestión y control de cada una de las interacciones ente los procesos y las jerarquías funcionales de la organización.

Los procesos deben servir para aportar valor a una organización, además deben estar alineados con los objetivos, alcance y grado de complejidad de la organización.

La Norma ISO 9004:2009 enuncia los beneficios que obtienen las organizaciones al aplicar este principio:

- Costos más bajos y periodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos,
- Resultados mejorados, coherentes y predecibles,
- Oportunidades de mejoras centradas y priorizadas.

5. Mejora continua:

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

Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PHVA del Dr. E. Deming: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar, para mejorar.

6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

Celis (2012), señala que:

La toma de decisiones debe estar basada en el análisis de los datos y la información, más que en intuiciones, deseos y esperanza. En base a esto, se resalta la importancia de que la observación de los hechos debe realizarse de manera cuidadosa, para luego utilizar métodos estadísticos en el análisis de los hechos a fin de transformarlos en datos e interpretarlos adecuadamente. (p. 67).

7. Relaciones mutuamente beneficiosas

La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización.

Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad. (Qualired, 2015).

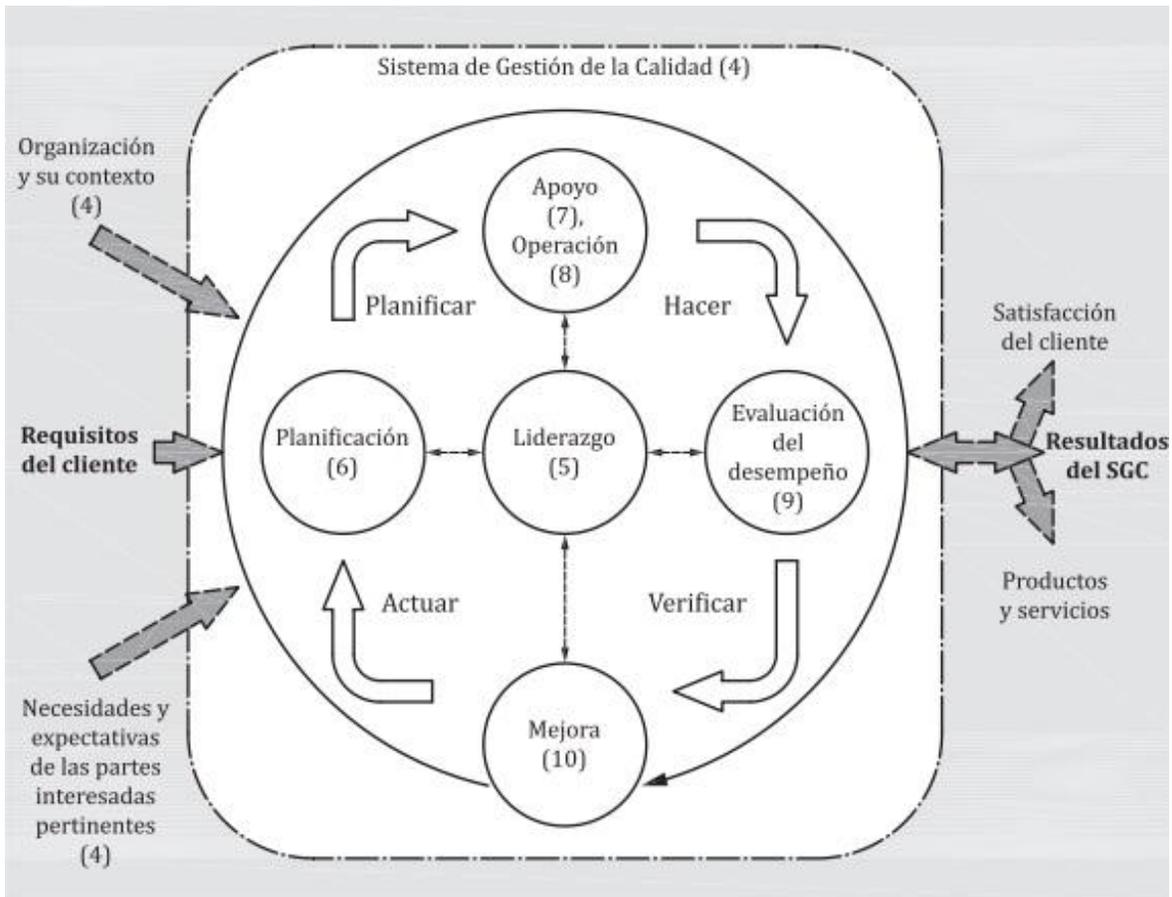
Los 7 principios de gestión de la calidad reflejan la base para el diseño e implementación de un SGC, y a su vez, representan las directrices para que la dirección conduzca a la organización al mejoramiento continuo de sus procesos interrelacionados y considerando las necesidades de todas las partes interesadas.

En este mismo orden de ideas, la norma ISO 9001: 2015 describe los beneficios potenciales para una organización al implementar un SGC basado en los requisitos de dicha norma internacional:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Es importante mencionar que la norma ISO 9001: 2015 como guía de requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, se basa en el ciclo PHVA, el cual proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. La figura N° 4 ilustra como los capítulos 4 al 10 de esta norma internacional se agrupan en relación con el ciclo PHVA.

Figura N° 4. Estructura del contenido de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: ISO 9001:2015

2.2.9. Modelo actual de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela.

La distribución y comercialización de productos cosméticos es tan importante como su producción, donde el punto de partida es el productor y el punto final es el consumidor.

La razón fundamental de comercializar es tener a la disposición los productos/marcas y los medios idóneos para hacer llegar el producto al consumidor final, es decir, distribuidor mayorista, distribuidor minorista, cadena de supermercados, casas importadoras, almacenes minoristas, etc.

Las decisiones sobre el canal de distribución o comercialización se encuentran entre las más importantes que debe tomar la administración, pues afectan de manera directa todas las demás decisiones de mercadotecnia

En la actualidad se utiliza como estrategia la tercerización u outsourcing, la cual consiste en la cesión a un tercero de la producción de un artículo o a la prestación de un servicio en nombre de la organización.

En Venezuela ya se aplica esta estrategia de tercerización, donde las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos tercerizan dos procesos fundamentales como lo son:

1. Proceso de maquila o producción: Este proceso es elemental ya que en el mismo se fabrican los productos que se desean comercializar, en este sentido se buscan empresas manufactureras que cumplan con los requisitos mínimos requeridos para la fabricación de productos cosméticos. Actualmente para que las empresas manufactureras puedan fabricar productos cosméticos el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS) debe otorgar un permiso de instalación y funcionamiento, el cual es emitido a su vez por el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria (SACS), donde dicho permiso considera aspectos fundamentales de las Buenas Prácticas de Manufactura de Productos Cosméticos (BPPC).
2. Proceso de distribución y logística.

2.3 Marco Referencial

La presente investigación está enmarcada en el sector de distribución y comercialización de productos cosméticos.

Los distribuidores son compañías que compran/producen bienes o servicios y los comercializan a otras compañías para obtener ganancias. Dichas compañías a veces son llamadas mayoristas. Algunos distribuidores además venden a individuales una cantidad mínima de productos por cada pedido.

Los distribuidores además deben conocer bien el nicho para satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores finales. Aunque los distribuidores pocas veces les venden a los consumidores, ellos son los que manejan la demanda de un producto. Los pequeños negocios compran a los distribuidores debido a estos consumidores. Escoger un producto que tenga mucha demanda es difícil, y más difícil aun es mantener esa demanda. Es por eso que es importante diversificar los productos o elegir productos que sean de necesidad primaria para que su negocio se mantenga.

En este mismo orden de ideas, las empresas distribuidoras de productos de consumo masivo específicamente productos cosméticos, deben hacer estudios de mercados para conocer las necesidades y expectativas de sus clientes o consumidores finales y dar a conocer sus marcas mediante técnicas de mercadeo para aumentar y mantener su portafolio de clientes.

Estos principios son especialmente válidos cuando se aplican a las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos, ya que afectan un área sensible como lo es el uso y acceso de productos de consumo masivo (cosméticos), lo que hace a este sector una industria estratégica para Venezuela.

2.4. Bases Legales

Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2002)

Publicada el 23 de octubre del 2002 con el número 37555, en su capítulo II De los Deberes, Derechos y Garantías, los siguientes artículos

Artículo 1: Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas, y diseñar el marco legal que regule el Sistema Nacional para la Calidad, asimismo establecer los mecanismos

necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

Artículo 2: Los objetivos generales de la presente Ley son:

Conformar y establecer el Consejo Nacional para la Calidad que asesore al Ejecutivo Nacional en la elaboración de políticas y directrices en materia de calidad.

Establecer las disposiciones rectoras para el Sistema Nacional de la Calidad, con miras a sentar las bases para que todos sus integrantes desarrollen sus actividades en pro de la competitividad nacional e internacional de la industria, el comercio y la prestación de bienes y servicios, así como de la satisfacción de consumidores y usuarios.

Establecer el alcance y los lineamientos de los Subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos a los efectos de asegurar las actividades que estos realizan y el óptimo funcionamiento del Sistema para la gestión de la calidad en el país.

Estimular la calidad y la competitividad del Estado y de las empresas en cuanto a los servicios y los bienes que éstos proveen.

Promover y asegurar la participación de todos los interesados en el funcionamiento del Sistema, como mecanismo para la mejora continua.

Regular y controlar las actividades del Sistema Nacional para la Calidad, que se realizan en el campo obligatorio referidas a la salud, seguridad, ambiente y prácticas que puedan inducir a error al consumidor o usuario y que por su naturaleza son de competencias del Poder Público Nacional.

Establecer, coordinar y promover las actividades del Sistema Nacional para la Calidad, que se realizan en el ámbito voluntario.

Fomentar la cooperación en materia de normas, reglamentaciones técnicas y procedimientos de evaluación de la conformidad con miras a facilitar el acceso a los mercados nacionales e internacionales y fortalecer los lazos de confianza entre las partes involucradas.

Artículo 3: De acuerdo con esta ley la acción del Estado en materia de calidad estará dirigida a:

- Elaboración e intercambio de bienes
- Prestación de servicios
- Importación, distribución y expendio de bienes
- Exportación de bienes y servicios nacionales
- Educación y promoción de la calidad

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 117: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico según Arias (2006) “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "como" se realizará el estudio para responder el problema planteado.” (p. 110).

El marco metodológico del presente estudio plantea los siguientes aspectos: tipos de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, fases de la investigación y procedimientos, los cuales fueron pasos importantes para la consecución de los objetivos planteados.

3.1. Tipo de Investigación

Hernández R, Fernández C y Baptista M (2006), establecen:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se requiere, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas’. (p. 80).

De acuerdo al objetivo general planteado en el capítulo I, la presente investigación es del tipo descriptiva; debido a que durante el desarrollo se caracterizará el sistema de gestión de la calidad para las industrias distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos (tal como se describe en los objetivos específicos), además se encuentra enmarcada como tipo de investigación Proyectiva modalidad de proyecto factible, debido a que se establecerá una propuesta (con un diseño de un SGC) que puede originar cambios y resolución de problemas luego del diagnóstico de la situación actual.

3.2. Diseño de la Investigación

Arias (2006) indica que “el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder el problema planteado” (p. 23).

En este sentido, el diseño de la investigación es no experimental, debido a que se describirá y se realizará el diagnóstico del nivel de madurez o situación actual del caso de estudio, sin alterar ni manipular algún tipo de variables.

Es importante señalar que, para el diseño de un SGC para las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos, se realizará una revisión bibliográfica de la norma técnica que se relaciona con el estudio (Norma ISO 9001: 2015), para profundizar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

3.3 Población y Muestra

Hernández R, Fernández C y Baptista M (2006), definen a la población como:
“conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 239).

Por lo indicado anteriormente, la población seleccionada para el desarrollo de la presente investigación, contempla las siguientes características:

- Pertener al sector de empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos.
- Contar con certificación por parte del Ministerio del Poder Popular para la Salud de instalación y funcionamiento, para distribuir productos cosméticos.

La población en el presente trabajo estuvo conformada por el número de empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela, las cuales se mencionan a continuación:

1. C.A. Vita.
2. Farmatodo.
3. Unilever.
4. Amen.
5. Ancor Cosmetics S.A.
6. Valmy.
7. Arnamar.
8. Cosméticos Meiba S.A.
9. Tomi Tipi.
10. Rolda.
11. Jordan Cosmetics.
12. Vichy.

Por otra parte, Arias (2006) define a la muestra como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p. 83).

En este mismo orden de ideas, Hernández R, Fernández C y Baptista M (2006), definen el muestreo “cualitativo” en dos tipos:

- a) Probabilístico, CUAN (implica seleccionar al azar casos o unidades de una población que sean estadísticamente representativos de ésta y cuya probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra se pueda determinar).
- b) No probabilístico o propositivo, CUAL (guiado por uno o varios fines más que por técnicas estadísticas que buscan representatividad). (p. 580)

En este sentido, la muestra se conformó por 3 empresas que representan el 80% de venta o importancia en el mercado nacional de su sector (productos cosméticos para cuidados de la piel e higiene), con un tipo de muestreo será probabilístico, donde se trabajará con un muestreo intencional u opinático, el cual Arias (2006) indica que es cuando “los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador” (p. 85).

En relación a lo anterior, las empresas seleccionadas poseen condiciones de operación deseadas para el diagnóstico del nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), motivado a que pueden suministrar información suficiente sobre su SGC, participación en el mercado e interés en la competitividad y posicionamiento en el mercado.

3.4 Técnicas de Recolección de Datos

Arias (2006) indica que:

“Una vez realizada la operacionalización de las variables y definidos los indicadores, es hora de seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos pertinentes para verificar las hipótesis o responder las interrogantes formuladas. Todo en correspondencia con el problema, los objetivos y el diseño de la investigación”. (p.67).

Para efectos de la presente investigación, se utilizarán como técnicas e instrumentos:

Técnica: **La entrevista tipo estructurada o formalizada.**

Instrumento: **Cuestionario**

Sabino (1992), expresa que:

“La entrevista, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones” (p. 122).

“La entrevista formalizada o estructurada, se centra en la aplicación a un gran número de personas de un listado invariable de preguntas que se conoce con el nombre de cuestionario. La entrevista tendrá mayor o menor grado de estructuración, dependiendo del carácter abierto o cerrado de las preguntas”. (p.126).

En este mismo orden de ideas Arias (2006), define un instrumento de recolección de datos como: “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 69).

Esta técnica será utilizada para el desarrollo de dos de los objetivos planteados. Por una parte, para describir los procesos medulares de empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos y por otra para el diagnóstico del nivel de madurez de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos utilizando como instrumento un cuestionario basado en el anexo A de la norma ISO 9004:2009 *“Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”*

Para complementar el logro de los objetivos se utilizará en conjunto con la técnica mencionada anteriormente la siguiente:

Técnica: **La observación.**

Instrumento: **Listas de chequeo**

Donde Sabino (1992), indica que:

La observación, consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar. (p.116).

3.5 Fases de la Investigación

Obtención de la muestra: con un muestreo No probabilístico se seleccionarán 3 empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos las cuales representan un 80% de importancia en el mercado

Recolección de datos: se procederá a realizar la encuesta y observación, utilizando los instrumentos correspondientes, a las personas que laboren en las empresas seleccionadas.

Ordenamiento y procesamiento de datos: Para el análisis y procesamiento de datos se utilizarán diversas herramientas para el estudio de problemas relacionados al tema de la calidad.

Más específicamente, para el objetivo de describir los procesos medulares de la organización, se evaluará la cadena de suministro para lograr definir cada proceso e identificar el nivel de importancia de cada uno.

En relación a diagnóstico del nivel de madurez del Sistema de Gestión de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos, para el análisis de los resultados se utilizará distintas herramientas, tales como: diagrama de Ishikawa, tablas de comparación, entre otras.

Análisis y diseño del SGC: De acuerdo al diagnóstico realizado se procederá a realizar el diseño del sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

3.6 Procedimiento por Objetivos

En base a los instrumentos de recolección de datos que se mencionan en el apartado anterior, el análisis y procesamiento de datos se realizarán objetivo por objetivo y de la siguiente manera:

Objetivo específico N° 1: Definir los procesos medulares de empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos.

Para el desarrollo de este objetivo se realizará un análisis y caracterización de las empresas, con el fin de conocer e identificar los procesos medulares y de apoyo, en este sentido se logrará obtener la definición de los procesos de las empresas.

Entregable: mapa de procesos de la empresa.

Objetivo específico N° 2: Diagnosticar el nivel de madurez de empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en lo concerniente a SGC utilizando como referencia el anexo A de la norma ISO 9004:2009 *“Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”*

Para el desarrollo de este objetivo se analizarán los resultados de las entrevistas realizadas para conocer la situación actual de cada empresa, entre los

elementos clave a evaluar se encuentran: gestión, políticas, procesos, mejoras, recursos, medición, entre otros.

En relación a lo anterior, al desarrollar este objetivo se obtendrá la brecha o distancia que existe entre el SGC actual de las empresas y el SGC propuesto por la norma ISO 9001:2015.

Entregable: informe con el nivel de madurez del SGC de la empresa.

Objetivo específico N° 3: Diseñar un SGC basado en la norma ISO 9001:2015, como caso de estudio.

Para el desarrollo del presente objetivo se realizará un análisis de contenido de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 como guía para un Sistema de Gestión de la Calidad, y se diseñará dicho modelo de Gestión para la empresa distribuidora y comercializadora de productos cosméticos.

Como entregable del presente objetivo se obtendrá el diseño de un SGC para la empresa distribuidora y comercializadora de productos cosméticos basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Entregable: informe con el diseño del sistema de gestión de la calidad de la empresa distribuidora y comercializadora de productos cosméticos.

3.7. Variables, Definición Conceptual y Operacional e Indicadores

Sistema de variables.

Para Arias (2006) "un sistema de variables consiste, por lo tanto, en una serie de características por estudiar". (p.17).

Definición conceptual

Hernández R, Fernández C y Baptista M (2006), argumentan que cuando se refiere a la definición conceptual o constitutiva de las variables "se trata de definiciones de diccionarios o libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales". (p. 145).

Definición operacional

Hernández R, Fernández C y Baptista M (2006), indican sobre la definición operacional que "especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable". (p. 146).

En la investigación se consideran 3 variables, por lo tanto, se formularon el mismo número de definiciones conceptuales y operacionales, que se presentan en la tabla N° 4.

Tabla N° 4. Definición del sistema de variables de la investigación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Procesos	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.	Caracterización de los procesos de las empresas, donde se identificarán los procesos medulares y los de apoyo.
Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad	El diagnóstico del SGC es un análisis que puede ser realizado a través de herramientas, que tiene como propósito identificar las áreas deficientes de los procesos de la empresa. Es un elemento que permite conocer a la organización, a identificar las necesidades y proponer recomendaciones.	Al realizar la entrevista y caracterización de las empresas se identificarán y conocerá la situación actual de la empresa, donde se tomará en cuenta la sumatoria total de los puntos indicados en el instrumento de recolección de datos.
Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar el desempeño.	Al realizar la encuesta y caracterización de las empresas se identificarán los procesos que establecen objetivos y que encuentran oportunidades para la mejora mediante el uso de hallazgos de la auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios.

Indicadores

Para los indicadores se utiliza la operacionalización donde Méndez (2009) explica que:

“equivale a descender el nivel de abstracción de las variables y en esta forma hacer referencia empírica de las mismas; implica desglosar la variable en indicadores por medio de un proceso de deducción lógica”.

De esta manera, en la tabla N° 5 se presenta la operacionalización de las variables de esta investigación.

Tabla N° 5. Operacionalización de las variables de la investigación

Objetivo específico	Variable	Indicadores
1) Definir los procesos medulares de empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos	Caracterización de los procesos	Indicadores claves de desempeño (de eficiencia)
		De eficacia
		De cumplimiento
		De productividad
		De mejora continua
2) Diagnosticar el nivel de madurez de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos utilizando como instrumento el anexo A de la norma ISO 9004:2009 “ <i>Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad</i> ”	Diagnóstico y desempeño del SGC	Nivel de madurez del SGC según anexo A de la ISO 9004:2009
3) Diseñar un SGC basado en la norma ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de la Calidad	Indicadores para los objetivos del SGC
		Cumplimiento de requisitos

3.8 Aspectos Éticos

Alvarado (2008) explica que "las consideraciones éticas no deben faltar en ningún estudio de investigación ya que afectan los derechos de los individuos y la calidad de los datos obtenidos del proceso de investigación".

En la investigación están presentes las siguientes conductas éticas:

Ética en la explotación de investigaciones anteriores

En esta investigación se mencionarán los créditos correspondientes a los autores consultados respetando el derecho de autor. Se colocará la debida referencia bibliográfica en donde el autor publicó su obra

Ética en el caso de estudio

El caso de estudio se llevará a cabo con previa autorización del presidente de la empresa, donde los datos se manejarán de manera confidencial y responsable, de igual modo se resguardará la identidad de la empresa donde la misma será mencionada a lo largo del estudio como "empresa distribuidora y comercializadora de productos cosméticos".

Ética en la recolección de datos

Se le comunicará de manera anticipada a las personas involucradas en la investigación, todos los aspectos importantes que podrían influir en su deseo de participar o no en la misma esto con el fin de asegurar la participación voluntaria de los entrevistados, así como la confiabilidad en el manejo de los datos obtenidos.

Ética en la publicación de los datos

Se garantizará a la organización objeto de estudio, la confidencialidad de los datos obtenidos y la comunicación de los resultados, donde toda la información obtenida durante el proceso de investigación será adaptada para uso estrictamente académico y se manejará de manera responsable.

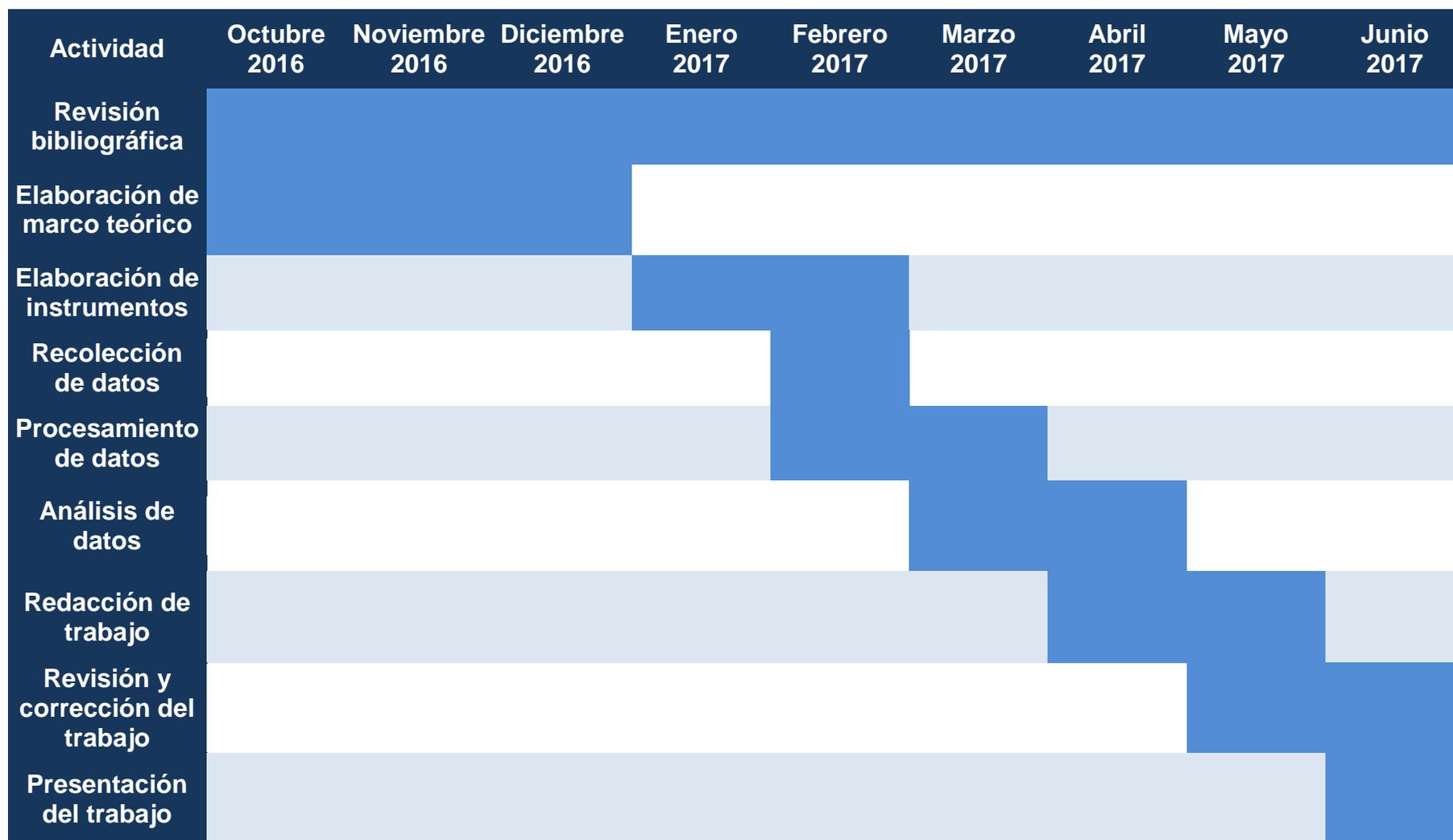
De igual manera para la presente investigación se tomará en cuenta los códigos de ética del Colegio de Ingenieros de Venezuela y el código de ética de la empresa distribuidora y comercializadora de productos cosméticos tomada como caso de estudio.

3.9 Cronograma

Arias (2006) señala que el cronograma de actividades: “se expresa mediante un gráfico en el cual se especifican las actividades en función del tiempo de ejecución”. (p. 112).

Según lo descrito anteriormente, se estableció un cronograma para la realización de las actividades inherentes a la investigación:

Tabla N° 6. Cronograma de actividades



3.10. Recursos

Los recursos necesarios para elaborar la presente investigación se mencionan en la tabla N° 6:

Tabla N° 7. Matriz de los recursos

Actividad	Recursos	Costos
Revisión bibliográfica, Elaboración de marco teórico, Elaboración de instrumentos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigador: para hacer la revisión e investigación. - Tutor académico: Para orientar al investigador en la elaboración y preparación de la investigación. <p>Bibliografía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Textos electrónicos para hacer la revisión. - Normas asociadas (ISO 9001:2015) para hacer la revisión. - Internet: para hacer consultas de distintas fuentes. <p>Medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PC: Para elaborar y redactar el trabajo e instrumento. <p>Conocimientos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para interpretar y asociar la monografía con el tema de investigación. 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigador: 60.120 BsF lo que representa el 30% (48 horas) de la jornada laboral de un ingeniero en Venezuela durante 1 mes. - Tutor académico: 35.700 BsF lo que representa el 10% (16 horas) de la jornada laboral de un ingeniero en Venezuela durante 1 mes. <p>Bibliografía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet: 500 BsF, lo que representa el costo del servicio de internet en un mes.
Recolección de datos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigador: para hacer la recolección de los datos. - Entrevistados: para la recolección de datos. <p>Medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos impresos: para realizar la encuesta y recolección de datos. 	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigador: 120.240 BsF lo que representa el 30% (96 horas) de la jornada laboral de un ingeniero en Venezuela durante 2 meses. - Entrevistados: 4.500 BsF, correspondiente aproximadamente al 10% del salario mínimo. <p>Medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos impresos: 10.000 BsF.
Procesamiento de datos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigador: para hacer la recolección de los datos. <p>Medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PC: para interpretar y procesar los datos recolectados. 	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigador: 120.240 BsF lo que representa el 30% (96 horas) de la jornada laboral de un ingeniero en Venezuela durante 2 meses.
Análisis de datos	<p>Recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigador: para realizar el 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigador: 120.240 BsF lo que representa el 30%

Actividad	Recursos	Costos
	análisis de los datos. Medios: - PC: para redactar el análisis de datos.	(96 horas) de la jornada laboral de un ingeniero en Venezuela durante 2 meses.
Redacción de trabajo, Revisión y corrección del trabajo	Recursos humanos: - Investigador: para hacer redacción del trabajo. - Tutor académico: Para orientar al investigador en la elaboración y preparación de la investigación. Bibliografía: - Textos electrónicos para hacer la revisión. - Normas asociadas (ISO 9001:2015) para hacer la revisión. - Internet: para hacer consultas de distintas fuentes. Medios: PC: Para elaborar y redactar el trabajo e instrumento.	Recursos Humanos: - Investigador: 120.240 BsF lo que representa el 30% (96 horas) de la jornada laboral de un ingeniero en Venezuela durante 2 meses. - Tutor académico: 71.400 BsF lo que representa el 10% (32 horas) de la jornada laboral de un ingeniero en Venezuela durante 2 meses. Bibliografía: - Internet: 500 BsF, lo que representa el costo del servicio de internet en un mes.
Presentación del trabajo	Recursos humanos: - Investigador: para realizar la presentación del trabajo. - Tutor académico: Para orientar al investigador en la elaboración presentación de la investigación. Medios: - PC: el cual contendrá la presentación de la investigación. - Retroproyector: para proyectar la presentación de la investigación. Espacio físico: - Auditorio: para realizar la presentación.	Recursos Humanos: Investigador: 2.000 BsF lo que representa alrededor de 1% (2 horas) de la jornada laboral de un ingeniero en Venezuela durante 1 mes

Fuente: Avila (2016)

Una vez descritas las actividades, los recursos y los costos asociados a la investigación se obtiene el presupuesto estimado para la elaboración de la misma, donde para determinar los costos de los recursos humanos se tomó como referencia el tabulador de salarios del Colegio de Ingenieros de Venezuela para el

2017, estableciendo para el investigador un estándar de un ingeniero de 1 – 2 años de experiencia, y para el tutor académico de 10 – 11 años de experiencia.

En este sentido se obtiene un presupuesto estimado de 665.680 BsF.

Es importante resaltar que no se tomaron en cuenta los costos referentes a los medios electrónicos (computadoras) y conocimientos técnicos, ya que para realizar la investigación se deben contener los medios (computadora) y conocimientos adquiridos en la cátedra relacionada en el área (Maestría en Sistemas de la Calidad).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta de manera ordenada y procesada los resultados de la presente investigación, con el análisis de cada uno de los datos, los cuales fueron recogidos con los instrumentos y técnicas referidos en el marco metodológico.

Sabino, C (1992) indica que:

“En la recolección de datos se aplicarán los instrumentos a los objetos de estudio, lo que nos proporcionará las informaciones que necesitamos, se completarán las lecturas, se procederá a realizar efectivamente los experimentos, encuestas o estudios que sea menester” (p 136)

“Finalizadas las tareas de recolección el investigador quedará en posesión de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios del trabajo. Pero esa masa de datos, por sí sola, no nos dirá en principio nada, no nos permitirá alcanzar ninguna conclusión si, previamente, no ejercemos sobre ella una serie de actividades tendientes a organizarla, a poner orden en todo ese multiforme conjunto. Estas acciones son las que integran el llamado procesamiento de los datos” (p 136).

Los datos del presente estudio se obtuvieron de las tres empresas seleccionadas, las entrevistas se realizaron a las personas encargadas de administrar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de cada organización, la idea es lograr caracterizar los procesos de las empresas, diagnosticar el nivel de madurez del SGC de la organización y así formular un SGC basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para dar respuesta a los objetivos específicos planteados en la investigación.

El análisis de los resultados, contiene la presentación y clasificación de los datos obtenidos durante el proceso de investigación, los cuales permitieron desarrollar las conclusiones y recomendaciones asociadas a los objetivos específicos planteados.

4.1. Caracterización de los procesos de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela.

Para dar respuesta al objetivo específico N° 1 “*Definir los procesos de empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos*”, se realizó una entrevista como se menciona anteriormente, obteniendo como resultado similitud en el desglose y descripción de los procesos en las empresas entrevistadas, ya que dichas empresas funcionan con la misma estrategia de negocio, la cual es distribuir y comercializar productos cosméticos en Venezuela.

4.1.1. Procesos estratégicos:

Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la alta dirección y definen la operación del negocio, la manera de crear valor para los clientes y/o usuarios y la organización, dichos procesos se corresponden a mercadeo y planeación estratégica.

a. Mercadeo

Tabla N° 8. Descripción del proceso de Mercadeo

Nombre del proceso	Mercadeo
Descripción	Monitorear y revisar las estrategias de mercado, estudios de mercado y todo lo relacionado para el posicionamiento de las marcas y productos de la organización, por consiguiente, establece según la demanda del mercado la cantidad de unidades que debería vender la organización a nivel nacional (estimado de ventas)
Misión/Objetivo	Indicar la cantidad de unidades que debe disponer la organización para ventas (estimados de ventas) y dictar los lineamientos para el posicionamiento de las marcas y productos de la organización
Responsable	Director Comercial

Destinatario	Procesos medulares: Producción/Planificación
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios de mercado. - Reportes de ventas de los productos
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias y actividades para lograr el posicionamiento de los productos en el mercado (minuta de reuniones) Cantidad de producto requerido para la venta, según estudio de mercado.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos por ventas. - Costos por lead. - Valor del cliente. - Retorno de la inversión.
Registros	Estudios de mercado, minutas de reuniones, reportes de cierre de ventas

Fuente: Avila 2017

b. Planeación estratégica

Tabla N° 9. Descripción del proceso de la Dirección General

Nombre del proceso	Planeación estratégica
Descripción	Establece, revisa y monitorea todos los lineamientos estratégicos de la organización, así como también el Sistema de Gestión.
Misión/Objetivo	Establecer y hacer seguimiento a los objetivos estratégicos de la organización
Responsable	Director General
Destinatario	Gerentes de cada proceso
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de evaluaciones de los objetivos estratégicos (indicadores de gestión). - Minutas de reuniones.

Salidas	- Lineamientos y actividades relacionadas a los objetivos estratégicos de la organización (minutas de reuniones)
Indicadores	% de cumplimiento de los objetivos estratégicos
Registros	- Minutas de revisiones de la Dirección General - Resultados de evaluaciones/indicadores de los objetivos estratégicos

Fuente: Avila 2017

4.1.2. Procesos medulares

Se corresponden a los procesos relacionados directamente a la operación de la organización y a los servicios que se prestan, en tal sentido estos procesos constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes hasta la prestación del servicio. Estos procesos son: Operación logística (almacenes y despacho), compras, producción y ventas.

a. Operación logística (almacenes y despacho)

Tabla N° 10. Descripción del proceso de Operación logística

Nombre del proceso	Operación logística
Descripción	Este proceso está relacionado con todas las actividades de los almacenes encargados de recibir y resguardar los insumos necesarios para las producciones, así como también los almacenes encargados de recibir, resguardar y distribuir los productos elaborados en las producciones (punto de partida) hasta los clientes de la organización (punto final).
Misión/Objetivo	Implementar y controlar el flujo y almacenamiento de

	bienes de la organización.
Responsable	Gerente de logística
Destinatario	1. Producción (insumos) 2. Clientes (productos terminados)
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de insumos según planificaciones y órdenes de compras. - Solicitudes de inventarios de producción. - Recepción de productos elaborados según planificaciones y producción. - Facturas de clientes (para despacho y entregas de productos)
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> - Entregas de insumos en buenas condiciones. - Entregas de productos en buenas condiciones.
Indicadores	% pérdidas de inventarios. % de retrasos en despachos de productos
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de insumos y productos. - Despacho de insumos y productos - Registros de temperaturas y humedad de los almacenes para garantizar la integridad de los insumos y productos.

Fuente: Avila 2017

b. Proceso de compras

Tabla N° 11. Descripción del proceso de Compras

Nombre del proceso	Compras
Descripción	Mantener el inventario necesario de insumos para el área de producción, mediante; búsquedas de proveedores (en conjunto con aseguramiento de la calidad para la aprobación de los proveedores), comparación de precios

	de insumos, importación de insumos, emisiones de órdenes de compra, etc.
Misión/Objetivo	Garantizar el inventario de insumos requeridos para el área de producción
Responsable	Comprador
Destinatario	Producción
Entradas	Planificación de producción, con el fin de conocer la cantidad de insumos necesarios para realizar las producciones y su compra.
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> - Órdenes de compras de insumos realizadas a los proveedores. - Inventario de insumos recibidos en almacén
Indicadores	Tiempo total del proceso Cantidad de pedidos rechazados
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Órdenes de compras - Notas de entregas de los insumos adquiridos

Fuente: Avila 2017

c. Proceso de producción

Tabla N° 12. Descripción del proceso de producción

Nombre del proceso	Producción
Descripción	Fabricar los productos necesarios para la comercialización de la organización, para ello se realiza previamente una planificación de producción alimentada del estimado de ventas dictado por la Dirección Comercial.
Misión/Objetivo	Fabricar productos de calidad necesarios para la comercialización de la organización.
Responsable	Gerente de producción
Destinatario	Ventas

Entradas	Estimado de ventas para posterior planificación de producción. Insumos para producciones.
Salidas	Entrega de unidades fabricadas a almacenes u operadores logísticos.
Indicadores	% de cumplimiento del programa de producción. % de rendimiento de producción.
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de manufacturas de productos. - Recepción de insumos para producciones. - Controles de producción (muestreos y verificaciones)

Fuente: Avila 2017

d. Proceso de Ventas

Tabla N° 13. Descripción del proceso de ventas

Nombre del proceso	Ventas
Descripción	Realizar un conjunto de actividades secuenciales para ofrecer los productos de la organización a los clientes. Es importante resaltar que las actividades post-ventas también son tratadas en este proceso, tales como devoluciones, quejas y satisfacción de los clientes.
Misión/Objetivo	Entregar a los clientes los productos de la organización a través de una transacción comercial.
Responsable	Gerente de ventas
Destinatario	Clientes
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> - Órdenes de pedidos de clientes. - Unidades fabricadas por producción según el estimado de ventas.

Salidas	<ul style="list-style-type: none"> - Facturas. - Unidades despachadas con apoyo de almacén u operadores logísticos
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Ventas totales Ventas por línea de producto Ventas por zona geográfica Pedidos de nuevos clientes vs clientes actuales
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Órdenes de pedido de clientes - Facturas

Fuente: Avila 2017

4.1.3. Procesos de apoyo

Estos procesos sirven de soporte a los procesos medulares. Se corresponden a: Capital humano, sistemas, aseguramiento de la calidad y auditoría interna.

a. Proceso de capital humano

Tabla N° 14. Descripción del proceso Capital Humano

Nombre del proceso	Capital Humano
Descripción	Administrar las actividades referentes a la selección, contratación, formación, retención (sueldo y salarios) y salida del personal de la organización.
Misión/Objetivo	Alinear el capital humano con la estrategia organizacional
Responsable	Gerente de capital humano
Destinatario	Todos los procesos de la organización
Entradas	Necesidades de los distintos procesos de la organización en cuanto a reclutamiento, selección e inducción.

Salidas	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevos ingresos en la organización. - Retención del personal de la organización (nómina y actividades referentes al ambiente laboral). - Capacitación del personal. - Salidas del personal (liquidaciones, prestaciones, etc.)
Indicadores	<p>Capacitación</p> <p>Rotación de personal</p> <p>Accidentabilidad laboral</p> <p>Ausentismo laboral</p> <p>Tiempo promedio de vacantes no cubiertas</p>
Registros	<p>Asistencias de personal a los adiestramientos.</p> <p>Nóminas</p> <p>Evaluaciones</p>

Fuente: Avila 2017

b. Proceso de Sistemas

Tabla N° 15. Descripción del proceso de Sistemas

Nombre del proceso	Sistemas
Descripción	Conjunto de actividades para velar por la adecuada comunicación en los distintos procesos de la organización con los equipos informáticos, internet y distintos medios electrónicos. De igual modo se encarga del soporte técnico y mantenimiento de los equipos y de preservar la información digital de la organización.
Misión/Objetivo	Garantizar el buen funcionamiento de todos los equipos que conforman la plataforma tecnológica de la organización (internet, sistemas operativos, comunicaciones)
Responsable	Gerente de sistemas
Destinatario	Todos los procesos de la organización

Entradas	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevos ingresos en la organización para suministrar equipos electrónicos. - Fallas en los equipos electrónicos
Salidas	Funcionamiento efectivo de los equipos electrónicos
Indicadores	Paradas del sistema vs tiempo total de trabajo
Registros	Transacciones electrónicas

Fuente: Avila 2017

c. Proceso de Aseguramiento de la Calidad

Tabla N° 16. Descripción del proceso de Aseguramiento de la Calidad

Nombre del proceso	Aseguramiento de la Calidad
Descripción	Verificar que los insumos cuenten con las condiciones necesarias para las producciones y realizar los controles necesarios para obtener productos de calidad (documentación, inspecciones, análisis, etc.)
Misión/Objetivo	Garantizar que los insumos se encuentren aptos para las producciones y que el producto cumpla con los requisitos establecidos
Responsable	Gerente de Aseguramiento de la Calidad
Destinatario	Producción y ventas
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de insumos - Planificación de producción
Salidas	Insumos conformes y aprobados Productos conformes y aprobados
Indicadores	% de rechazos de productos Tiempos de respuestas de aprobaciones

Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Inspecciones de calidad - Reportes de aprobaciones
------------------	---

Fuente: Avila 2017

d. Proceso de Auditoría interna

Tabla N° 17. Descripción del proceso de Auditoría interna

Nombre del proceso	Auditoría interna
Descripción	Conjunto de actividades destinadas para monitorear el desempeño de los procesos de la organización, bajo los requisitos y normas específicas
Misión/Objetivo	Evaluar y detectar oportunidades de mejora en los procesos de la organización bajo normas específicas para lograr el objetivo estratégico de la organización y la mejora continua.
Responsable	Auditor de calidad
Destinatario	Dirección General
Entradas	Peticiones de auditorías según programas de auditorías
Salidas	Informes de auditorías. Planes de acción
Indicadores	Eficacia de acciones correctivas
Registros	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de auditorías - Planes de acción

Fuente: Avila 2017

e. Proceso de Administración y finanzas

Tabla N° 18. Descripción del proceso de Administración y finanzas

Nombre del proceso	Administración y finanzas
Descripción	Conjunto de actividades para administrar el flujo de caja de la organización mediante pago a proveedores y cobranzas
Misión/Objetivo	Garantizar el flujo de caja de la organización mediante el pago a proveedores y cobranza de clientes
Responsable	Administrador
Destinatario	Todos los procesos
Entradas	Órdenes de compra (para pagos) Facturas (para cobros a clientes)
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos para la recepción de los servicios e insumos requeridos. - Dinero procedente de cobros de clientes para garantizar flujo de caja de la organización.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad sobre ventas. - Rentabilidad sobre activos. - Retrasos en pago a proveedores.
Registros	Transacciones administrativas (facturas, ordenes de compras, transacciones bancarias)

Fuente: Avila 2017

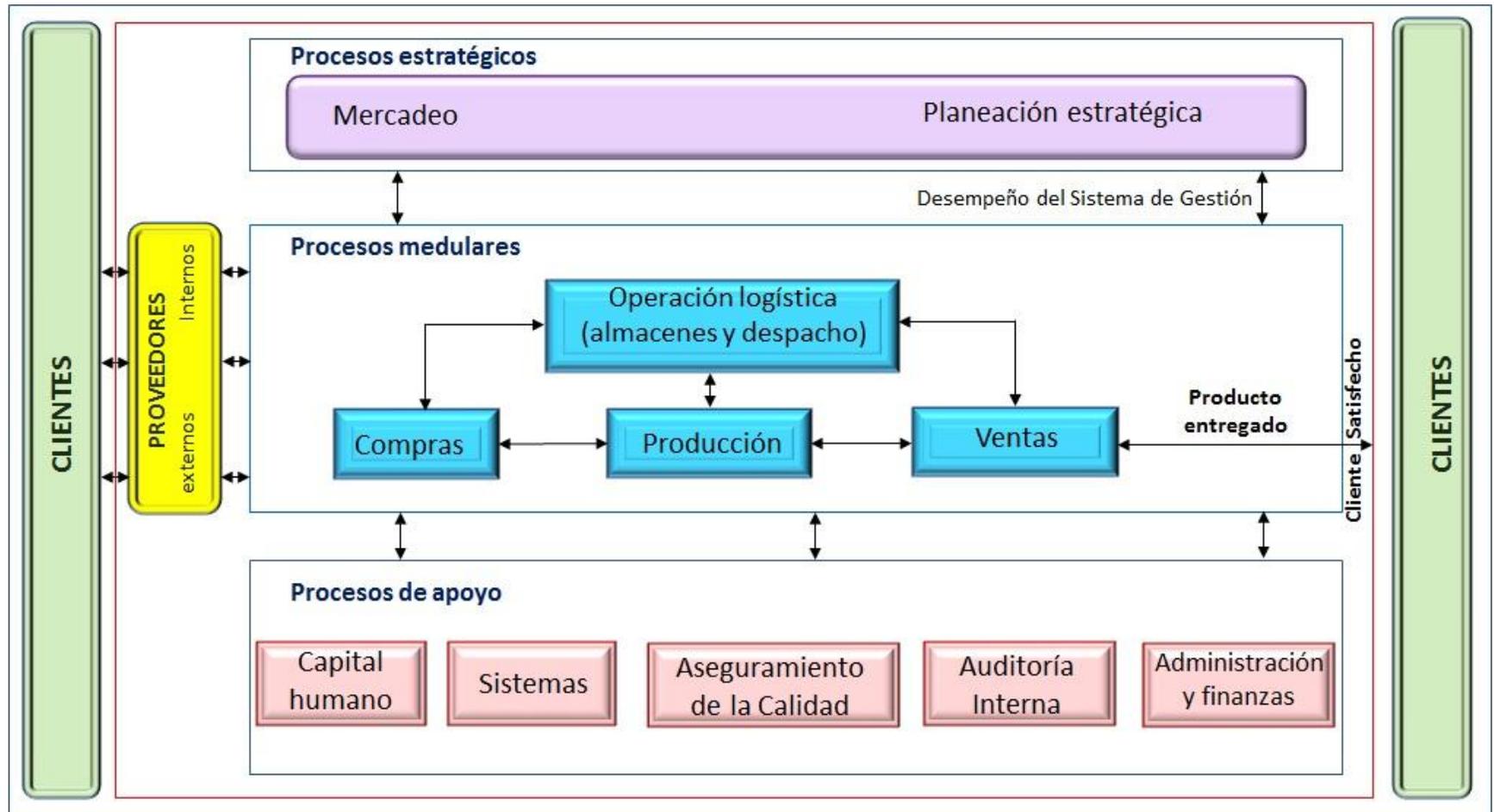
4.2. Mapa de procesos

Los procesos identificados en las empresas entrevistadas y descritos en el apartado anterior (punto 4.1) son plasmados en un mapa de procesos, el cual indica gráficamente la interrelación de los mismos.

El mapa de procesos de una empresa se define gráficamente, en lo que se conoce como diagramas de valor, combinando la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo en el que se inscribe cada proceso. Su desarrollo, por lo tanto, debe tratar de consensuar la posición local y el desempeño concreto de dichos procesos con los propósitos estratégicos corporativos, por lo que resulta imprescindible identificarlos y jerarquizarlos en función de su definición específica (Retos en supply chain, 2017).

Para presentar los resultados de la caracterización de los procesos, se realizó un mapa de procesos (ver figura 5).

Figura 5. Mapa de procesos de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela



Fuente: Avila 2017

4.3. Nivel de madurez de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos.

Para desarrollar el objetivo específico N° 2: *Diagnosticar el nivel de madurez de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos utilizando como instrumento el anexo A de la norma ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”*, se realizó de igual modo las entrevistas a las empresas seleccionadas.

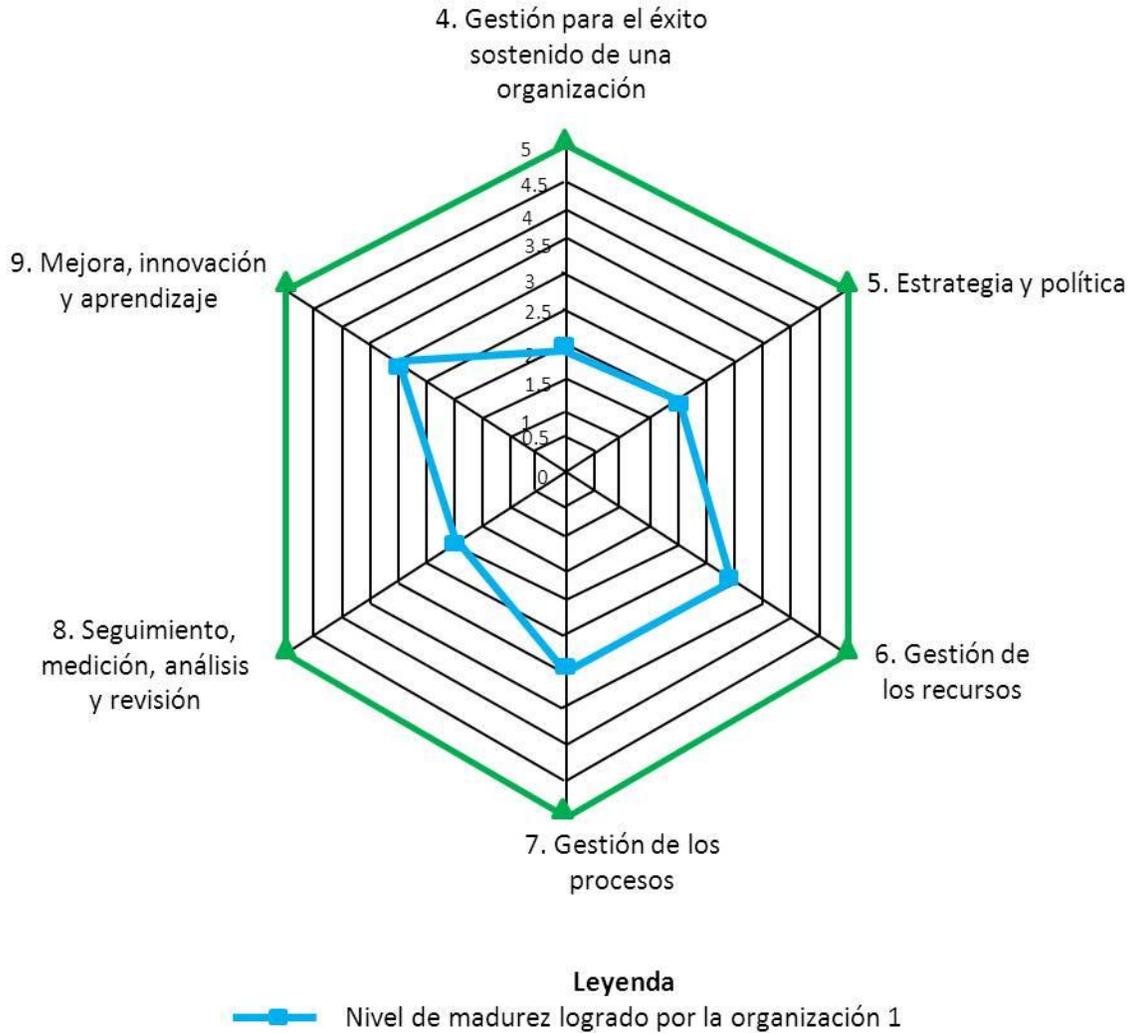
El anexo A de la norma ISO 9004:2009 *“Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”*, establece que:

“La autoevaluación es una revisión exhaustiva y sistemática de las actividades y de los resultados de una organización con respecto a un nivel seleccionado.

La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de una organización y del grado de madurez del sistema de gestión. También puede ayudar a identificar áreas para la mejora y/o la innovación y a determinar prioridades para acciones subsiguientes”. (p, 20)

Los resultados de la medición del nivel de madurez de las empresas evaluadas utilizando la norma ISO 9004:2009 *“Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”*, se presentan gráficamente a continuación:

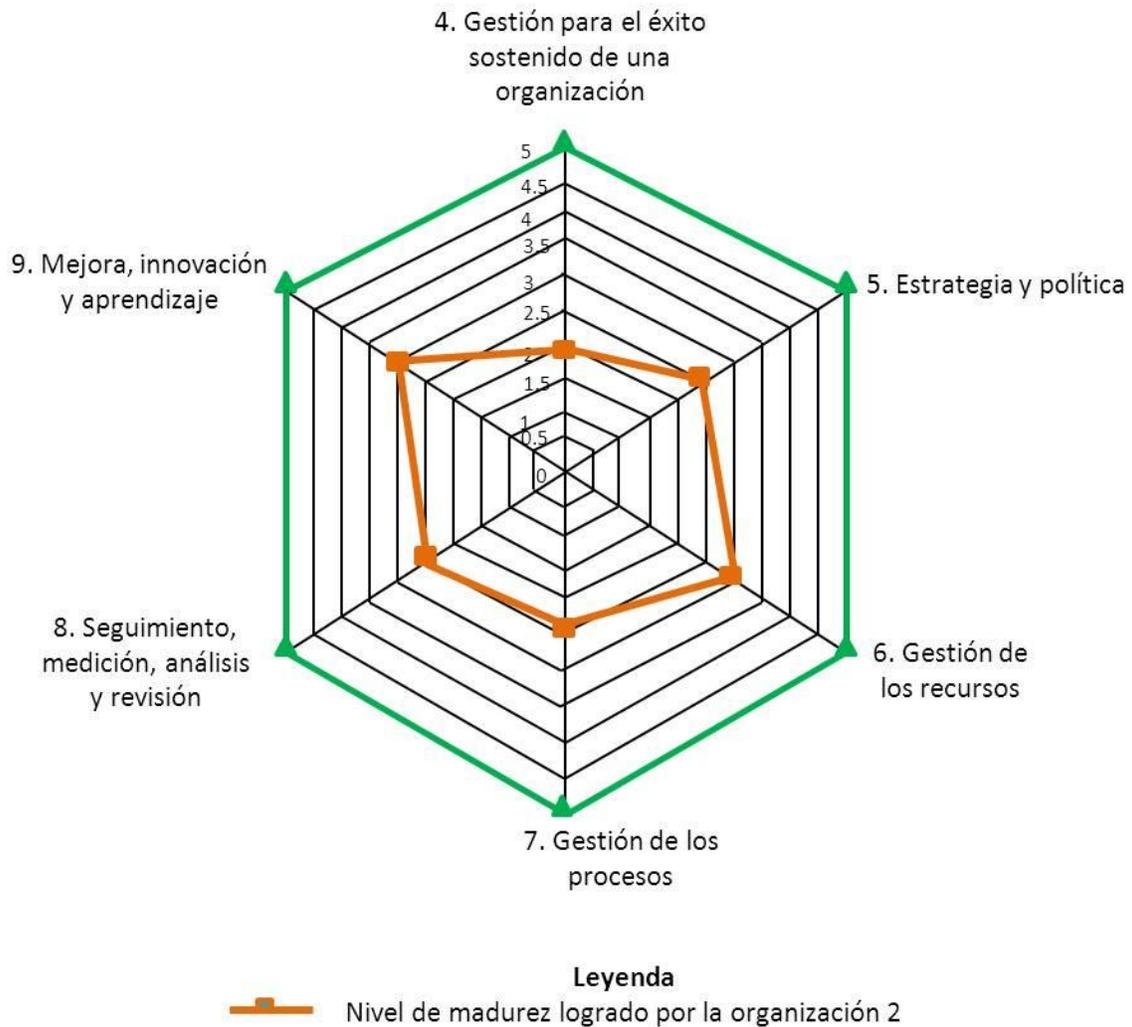
Figura 6. Nivel de madurez de la empresa 1.



Fuente: ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”.

Diseño: Avila 2017

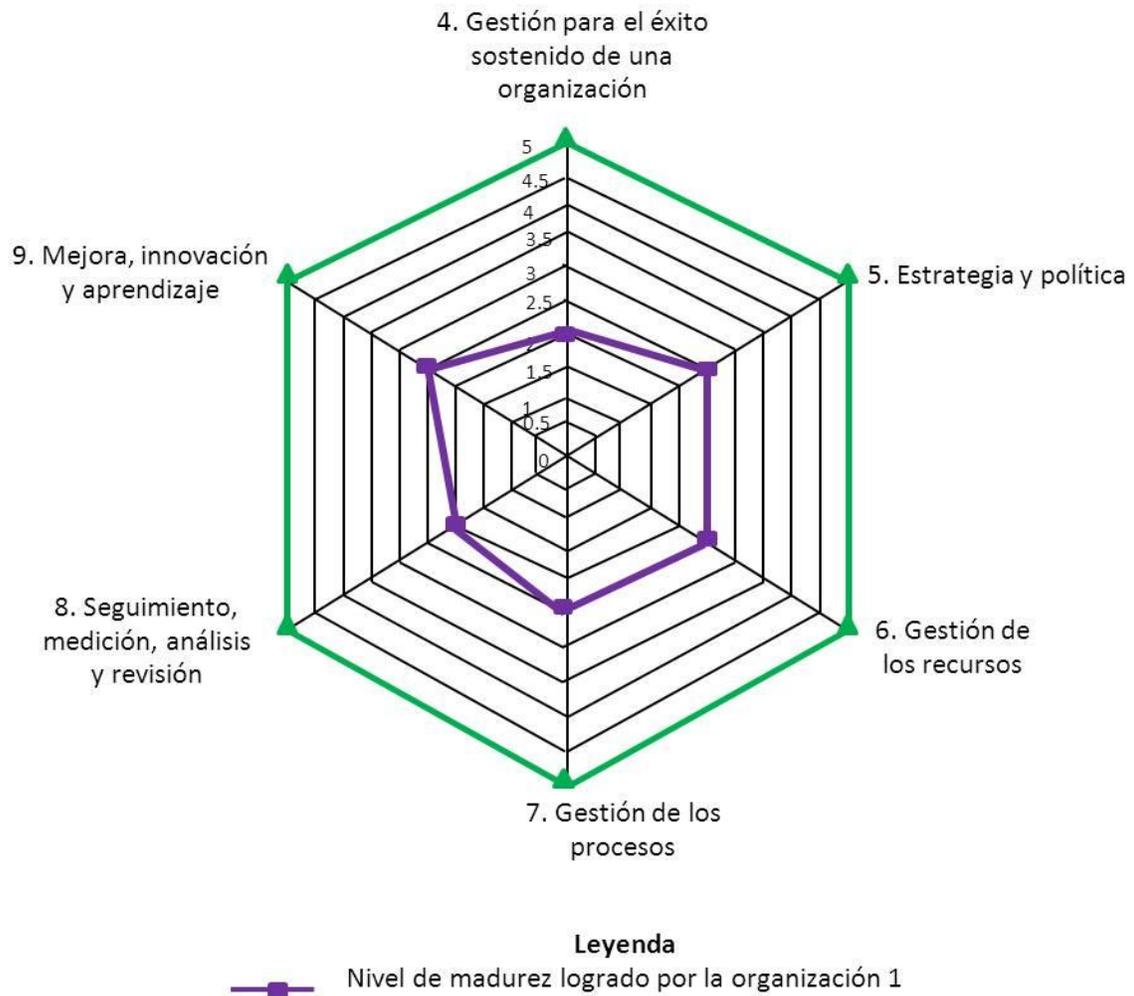
Figura 7. Nivel de madurez de la empresa 2.



Fuente: ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”.

Diseño: Avila 2017

Figura 8. Nivel de madurez de la empresa 3



Fuente: ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”.

Diseño: Avila 2017

Para calcular el nivel de madurez, se utilizó aplicando la siguiente fórmula

$$\text{Nivel de Madurez: } \frac{\sum \text{Nivel de madurez de cada elemento detallado}}{\text{N}^\circ \text{ de elementos detallados}}$$

En este sentido se obtuvieron los siguientes niveles de madurez en las empresas evaluadas:

- Empresa 1: 3
- Empresa 2: 3
- Empresa 3: 2

Según los resultados obtenidos se observa que:

1. Los elementos *“Gestión para el éxito sostenido de una organización”* y *“Seguimiento, medición, análisis y revisión”* presentaron el puntaje más bajo, siendo puntos de mejora importantes, razón por la cual se deben establecer planes de acción para aumentar el nivel de madurez del sistema de gestión.
2. Los elementos *“Mejora, innovación y aprendizaje”* y *“Gestión de los recursos”* presentaron el puntaje más alto, por lo que se deben establecer planes de acción para mantener y gestionar su éxito sostenido.

CAPÍTULO V: LA PROPUESTA

En el presente capítulo se presenta la propuesta del diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela, con lo que se da cumplimiento al objetivo general de este trabajo de investigación.

5.1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad para los procesos de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela

En este modelo se utiliza el enfoque de gestión basado en procesos de la norma ISO 9001: 2015, que propone la gestión sistemática y continua de la calidad como la más adecuada para obtener operaciones rentables y capaces de cubrir los requerimientos y expectativas de los clientes.

García, C (2016) indica que:

La gestión de los procesos y del sistema se realiza por medio del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar, actuar), en el cual se maneja de manera global teniendo en cuenta los posibles riesgos previniendo resultados no deseados y aprovechando las oportunidades. La aplicación del enfoque basado en procesos permite: la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos; la consideración de los procesos en términos de valor agregado; el logro del desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (p. 18).

5.2. Justificación de la propuesta

Las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos representan un papel importante en la economía del país venezolano, ya que son las encargadas de la distribución y comercialización de estos productos de consumo masivo. En este sentido el cumplimiento de requisitos en términos de calidad es cada vez más exigente, por lo que las organizaciones se ven en la

necesidad de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad para dirigir, controlar y mejorar su gestión; además de cumplir con los requisitos legales.

Adicionalmente esta propuesta encuentra su justificación en los resultados del nivel de madurez de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos, ya que se obtuvo un nivel bajo, en especial de los elementos relacionados a *“Gestión para el éxito sostenido de una organización”* y *“Seguimiento, medición, análisis y revisión”*, por lo que el modelo se fundamenta en una gestión basada en la atención de éstas necesidades a través de la integración de elementos fundamentales para la operación.

Por otra parte, representa un marco de referencia para la mejora continua de sus procesos, mantener el sistema de gestión en constante retroalimentación, para dar cumplimiento a los requisitos, aumentar las expectativas de todas las partes interesadas y aumentar la competitividad y rentabilidad en el mercado.

5.3. Objetivos de la propuesta

El objetivo de la propuesta es mejorar la gestión de la calidad de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela, basado en el cumplimiento los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Específicamente el modelo tiene el siguiente objetivo:

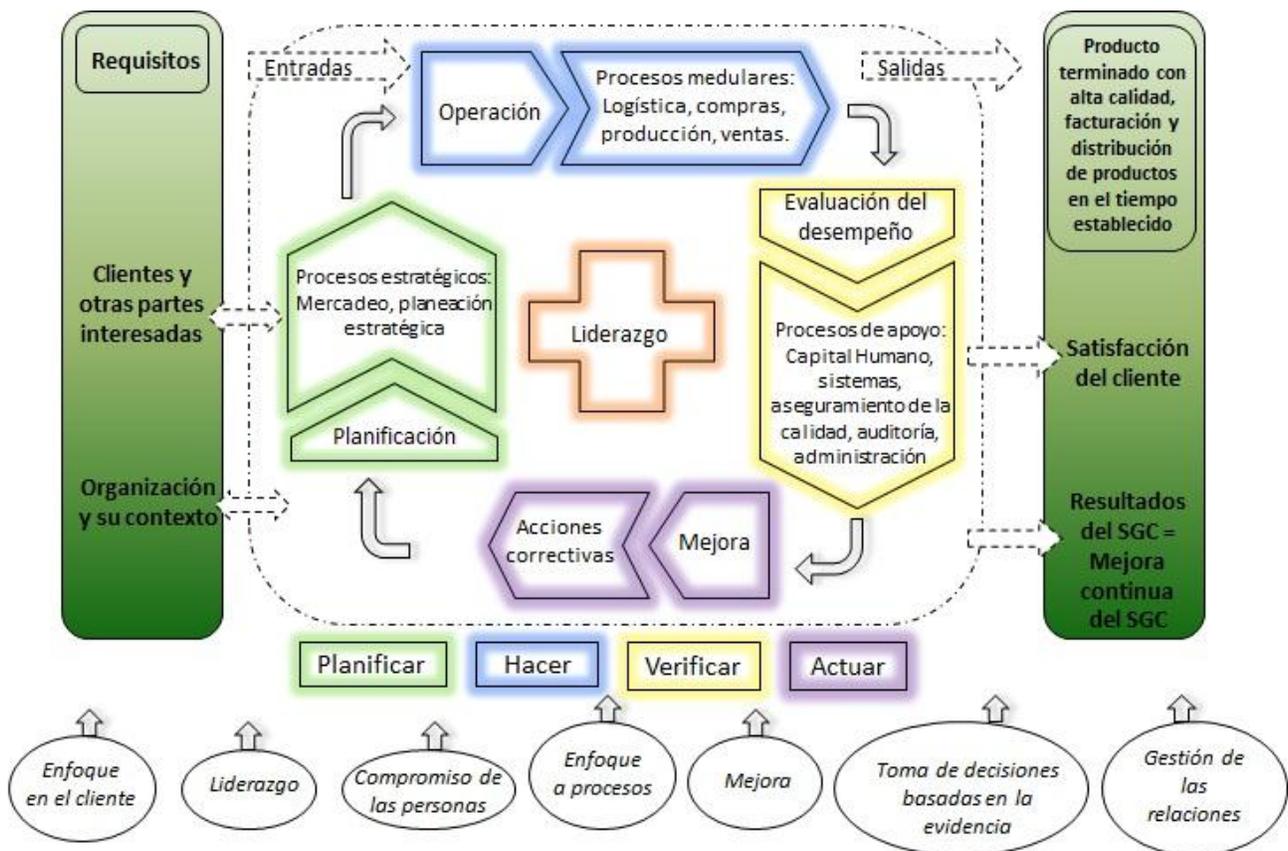
- Introducir en el sistema un enfoque basado en procesos, el cual permite que la responsabilidad y el aporte de las partes que intervienen en cada proceso sean definidos para el logro de la calidad.

5.4. Estructura de la propuesta

La propuesta se basa en el ciclo de mejora continua, iniciando con los procesos estratégicos de las organizaciones (Planificación) donde se origina la creación, formulación de estrategias y la toma de decisiones para su implementación desde el nivel directivo, seguidamente los procesos medulares (hacer) para materializar las directrices, evaluación del desempeño (verificar) y

finalmente realizar las acciones correctivas pertinentes (Actuar), esto con el fin de la asociación del Sistema de Gestión de la Calidad y que al evaluarse se logre la eficiencia de mejora. A continuación, se presenta el modelo propuesto en la figura 9.

Figura N° 9. Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad para las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela



Fuente: ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos"

Diseño: Avila 2017

El modelo se sustenta, teóricamente, en los 7 principios de la Gestión de la Calidad, los cuales deben prevalecer como pilares para construir el Sistema de Gestión.

Figura 10. Operacionalización de los 7 principios de la calidad según la norma ISO 9001: 2015



Fuente: ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos”

Diseño: Avila 2017

5.5. Factibilidad de la propuesta

Las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos se han visto en la necesidad de implementar y adoptar Sistemas de Gestión de la Calidad que permitan controlar, evaluar y mejorar sus procesos, para aumentar su competitividad y rentabilidad en el mercado, por lo que dicha implementación se ha convertido en una necesidad de primer orden para el sostenimiento de las actividades comerciales.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la presente investigación.

Conclusiones

La necesidad de las empresas venezolanas de mejorar su calidad y productividad, como condición para sobrevivir en el mercado. Ha llevado a que éstas busquen la implementación de sistemas de gestión de la calidad que permitan la mejora continua de sus procesos y satisfacción de los clientes.

La herramienta de las normas ISO, permitió establecer un marco de referencia para los sistemas de gestión en el sector industrial de distribución y comercialización de productos cosméticos en Venezuela.

La presente investigación propuso el diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que permitan cumplir con las regulaciones vigentes y a su vez, mejorar sus procesos internos trabajando con el ciclo PHVA.

Con el instrumento de autoevaluación de elementos claves descrita en el anexo A de la norma ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad”, se realizó el diagnóstico del nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad de las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos cosméticos en Venezuela, donde se detectaron las oportunidades de mejoras (elementos claves con menor puntuación) que se deben aplicar para aumentar dicho nivel.

La presente investigación aporta a la Universidad Católica Andrés Bello conocimientos en el área de Sistemas de Gestión de la Calidad y deja el tema abierto en la universidad para futuras investigaciones.

Recomendaciones

Tomando en consideración los resultados obtenidos en el presente estudio, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Para la implementación e implantación de un sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, se deben conocer y caracterizar los procesos de la organización, para poder establecer un enfoque basado en procesos y lograr obtener los resultados deseados.
- Para la autoevaluación de los elementos claves propuestos en el sistema de gestión de la calidad, se recomienda utilizar las herramientas de autoevaluación de la norma ISO 9004: 2009, la cual permitirá identificar fortalezas y puntos de mejora cuyo progreso es objeto de seguimiento y conduce hacia la excelencia empresarial.
- Exponer a la alta dirección de la organización la importancia y el balance beneficios versus recursos para diseñar e implantar un sistema de gestión de la calidad, ya que la alta dirección es la encargada de asignar los recursos y de demostrar el compromiso y liderazgo en todo el proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarado, E (2008). La fidelidad del cliente del cliente del sector bancario en función de la calidad de servicio, la satisfacción y la imagen. Trabajo de Grado de Maestría, UCAB

Álvarez y Santos (2007). Gestión de la calidad total de acuerdos con el modelo EFQM: Evidencias sobre sus efectivos en el rendimiento empresarial. Recuperado en octubre 2016 de: <http://www.redalyc.org/pdf/433/43301306.pdf>.

Arias, F (2006). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Quinta edición, editorial Episteme.

Bermúdez, P. (27 de Julio de 2011). *Universidad Técnica particular de Loja*. Recuperado en octubre de 2016, de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6077/1/TESIS%20DE%20MAGISTER%20AUDITORIA%20CALIDAD.pdf>

Bustanza, S. (2014). *La ISO 9001 y el camino a su nueva versión*. Mercados & Regiones, 2, 30. Recuperado de <http://issuu.com/mercadosyregion>

Camison, C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España

Celis, C. (2012) *Sistema integrado de gestión de la calidad e higiene y salud ocupacional para la industria farmacéutica venezolana*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Magíster en Sistemas de la Calidad. Universidad Católica Andrés Bello. Núcleo Montalbán. Venezuela

Coca, I. y González, M. (2012), *Diseño de un Sistema de gestión de calidad en una Fábrica de ron*. Recuperado en octubre de 2016 de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=b4085985-e1ff-4693-9bc4-e296fa78ff25%40sessionmgr102&hid=124&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=108893923&db=a9h>

Conca, F. (1998) *Administración de la producción en las empresas manufactureras alicantinas*. Publicaciones de la Universidad de Alicante, Universidad de Alicante.

Feigenbaum (1998), *Administración de la calidad total*. Recuperado en octubre 2016 de: <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/tema-2-sistema-de-calidad-total.pdf>

García, E., Baldoquín, A., Aurora, O., & Carmenates, M. (septiembre de 2013). *EBSCO*. Recuperado en octubre de 2016, de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=9cd1eddf-404f-4882-ba1dec57a4e313be%40sessionmgr1&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=108893952&db=fua>

García, E. (2016), *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la NTC 9001: 2015 en el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad distrital Francisco José Caldas con fines de acreditación*. Recuperado en julio de 2017, de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3346/1/Garc%C3%ADaAvenida%C3%B1oCatherineLizeth2016.pdf>

Hernández R, Fernández C y Baptista M (2006), *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México Mc Graw Hill/ Interamericana editores S.A. de C.V.

Herrera, M. (mayo de 2008). *Universidad Veracruzana*. Recuperado en octubre de 2016, de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Ishikawa (1981). Consideraciones teóricas sobre aspectos culturales en la gestión de la calidad total. Recuperado en octubre del 2016 de: <http://200.0.187.30/index.php/Revista/article/viewFile/1127/1068>

ISO 9001:2015 (traducción certificada). Ginebra, Suiza. Secretaría central de ISO.

ISO 9004:2009 (traducción certificada). Ginebra, Suiza. Secretaría central de ISO.

ISO 9000:2015 (traducción certificada). Ginebra, Suiza. Secretaría central de ISO.

Ley del Sistema Venezolano para la Calidad. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.555. Octubre 23, 2002.

López, R (s.f.), *Modelos de Gestión de Calidad*. Recuperado en noviembre de 2016, de: <http://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>

LRQA (s.f.), *EFQM Modelo Europeo de Excelencia Empresarial*. Recuperado en enero del 2017, de: <http://www.lrqa.es/certificaciones/efqm-excelencia-empresarial/>

Lizarzaburu, E (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*.

Recuperado en Junio del 2016, de:
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ed383e8d-2a46-4f29-939b-57341a50227b%40sessionmgr4010&vid=6&hid=4107>

Martínez, B (2008), *Calidad. ¿Qué es el Modelo European Foundation for Quality Management?* Revista de programa de formación continua en pediatría. Volumen: 6. Número 5.

Méndez, C (2009). *Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Cuarta edición. Editorial Limusa, S.A. México.

Odelín, Mediacejas y Díaz (2009), *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Dirección de Diagnóstico Microbiológico del Centro Nacional de Investigaciones Científicas*. Revista CENIC Ciencias Biológicas. Volumen: 41. Pág. 2.

Pérez, M (2004), *Calidad Total*. Recuperado en octubre de 2016 de:
http://digeset.ucol.mx/iso9001/iso_archivos/materialsens/Calidad%20Total%20ISO%20U%20de%20C%20280605.pdf

Retos en Supply Chain (2017), *Mapa de procesos: Tipos, definición y desarrollo*. Recuperado en Junio de 2017 de: http://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/#disqus_thread.

Rodríguez, F. (2011), *Incidencia de la norma ISO 9000 en Colombia y en algunas empresas del mundo*. Recuperado en junio de 2017 de:
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=df636181-b233-4dd6-bec5-6b5a543c9d98%40sessionmgr4006&vid=6&hid=4106>

Sabino, C (1992) *El proceso de investigación*. Venezuela: editorial Panapo. Caracas.

Tarí, J (2009) *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Edición electrónica Espagrafic.

Qualired (s.f.). *Los 7 principios de gestión de la calidad según ISO 9001:2015*. Recuperado en enero del 2017 de: http://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662