



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO  
9001:2015, PARA UNA EMPRESA FAMILIAR DEDICADA AL  
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTROMECAÓNICOS (MOTORES  
Y GENERADORES) ENFOCADO AL AUMENTO DE LA  
RENTABILIDAD**

AUTOR: Ing. Cristian David Ayala Zurita

DIRECTOR: Ing. Santiago Jácome, Msc

ABRIL, 2019

QUITO, ECUADOR

## RESUMEN

La empresa “ABC” es una empresa familiar dedicada al servicio de mantenimiento, reparación y monitoreo de equipos electromecánicos (motores y generadores eléctricos), su creador y gerente ha guiado estratégicamente a la empresa logrando un posicionamiento considerable a nivel nacional, junto con la ayuda de su familia cada día se enfocan por un crecimiento constante y con miras a un aumento de utilidad. Se puede decir que la empresa ha logrado mantener su participación en el mercado, ha podido tener la liquidez necesaria para cubrir temas legales como responsabilidades con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), costos fijos y proveedores.

La empresa cuenta con procedimientos para cada una de las actividades y un modelo de sistema de gestión de calidad, pero lamentablemente aún se pueden evidenciar fallas en los procesos productivos, reclamos por parte de los clientes, inconsistencias en la consecución de actividades tanto administrativas como productivas, me permito mencionar que este tipo de negocio es muy variable, debido a que día a día ingresan equipos electromecánicos de diferentes características, lo que a su vez complica la aplicación de métodos para una producción en serie. También se pudo observar otros problemas como la inexistencia de una evaluación al personal y tampoco se evidencia un perfil de crecimiento profesional, un problema que es muy típico en las empresas familiares es la informalidad, esto dificulta la fluctuación correcta de los procesos, pero también se generan muchos reprocesos en las actividades. Finalmente existen áreas administrativas que no realizan las actividades eficientemente por lo que genera problemas y malestar al cliente final. Por estos motivos se propone un plan en el cual se analice la situación inicial en la que se encuentra la empresa, para poder generar una propuesta que permita llevar correctamente los procesos y como deben controlarse todas las áreas, con el objetivo de que la empresa pueda aumentar su rentabilidad.

**Palabras Claves:** Equipos eléctricos; empresa familiar; diagnóstico situacional; Norma ISO 9001:2015.

## ABSTRACT

The company “ABC” is a family company dedicated to maintenance, repair and monitoring of electrical equipment, Ing. Ernesto Ayala, the creator of the company, has carried out a very good job, positioning the company as one of the best on a national level, together with the help of his family every day, focusing on having more part of the Ecuadorian market. Thanks to the technical and technical knowledge possessed by Mr. Ernesto Ayala, the company has taken constant growth steps year after year, however, in recent years it has not recorded the expected growth.

The company has procedures for each of the activities and a model of quality management system, but unfortunately you can still see flaws in the production processes, claims by customers, inconsistencies in the achievement of administrative activities as productive. There is no personal evaluation nor is there a profile of professional growth, a problem that may be typical in family businesses at work with children, siblings, uncles, etc. do not fulfill their activities as a worker in the company. Finally, there are administrative areas that do not carry out activities efficiently, which generates problems and discomfort for the final client. For these reasons, a plan is proposed in which the initial situation in which the company is located is analyzed, in order to generate a proposal in which the processes must be carried out and how all the areas should be controlled, with the aim that The company can increase its profitability.

**Keywords:** Family business, situational diagnosis, ISO 9001: 2015.