

OBSERVATORIO DE LAS CIENCIAS SOCIALES EN IBEROAMÉRICA

OCSI/ ISSN 2660-5554

DEONTOLOGIA APLICADA EN LA PRODUCCION DE CORTINAS DE LA EMPRESA DOOPLER CIA. LTDA. QUITO DENTRO LA PANDEMIA

Gabriel Agustin Vera Enriquez¹

MSc. Jeverson Santiago Quishpe Gaibor²

RESUMEN

El presente análisis tuvo como objetivo identificar los principios éticos y responsabilidad social en la empresa Doopler Cia. Ltda. frente las dificultades de la pandemia, se planteó, relacionar la importancia de la ética profesional llevada de la mano de conciencia social de la situación presente en la recesión económica, enfocado en datos estadísticos de cada departamento. La base de información obtenida busca dar a conocer la historia e importancia de la dirección de la empresa, además de sus jefes departamentales para mantener una estructura profesional y humana con principios deontológicos. Tomando como punto de enfoque el control de calidad y su postura frente a la crisis económica que se presentó por la pandemia del Covid-19, evitando despidos masivos con estrategias llenas de principios profesionales y éticos.

Palabras clave: Automatización, ingeniería, deontología, ética, profesional.

DEONTOLOGY APPLIED IN THE PRODUCTION OF CURTAINS OF THE COMPANY DOOPLER CIA. LTDA. QUITO WITHIN THE PANDEMIC

ABSTRACT

The objective of this analysis was to identify the ethical principles and social responsibility in the company Doopler Cia Ltda in the face of the difficulties of the pandemic, it was proposed to relate the importance of professional ethics carried out by the hand of social awareness of the present situation in the recession economic, focused on statistical data for each department. The information base obtained seeks to publicize the history and importance of the company's management, as well as its departmental heads to maintain a professional and human structure with deontological principles. Taking quality control as a focus point and its position in the face of the economic crisis that arose from the Covid-19 pandemic, avoiding massive layoffs with strategies full of professional and ethical principles.

Keywords: Automation, engineering, deontology, ethics, professional.

¹Estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana, Carrera Ingeniería Mecánica gverae@est.ups.edu.ec

² Docente Investigador del grupo GIT de la Universidad Politécnica Salesiana. jquishpe@ups.edu.ec

1. INTRODUCCIÓN

La pandemia producida por el Covid-19 mermo de manera significativa la generación y conservación de empleos a nivel mundial esto dado a que la recesión económica impacto de forma directa a la industria en general, es así, que pocas empresas lograron mantener un estatus de producción y constancia en ventas para poder seguir en el mercado competitivo. Entorno a estos antecedentes, ¿cómo la empresa Doopler logro tener un equilibrio para mantener a todos sus empleados?, es aquí donde un correcto trabajo ético y profesional de la empresa logro fidelizar su cartera de clientes los mismo que en meses críticos continuaron con su compra y uso de servicios.(Delia and Gustavo, n.d.) Este documento establece la relación estrecha entre ser una empresa profesional y sus principios éticos para mantener una terna de empleados completa, con trabajo constante y producción en aumento mes a mes. Delimitando las acciones de cada departamento y su labor al mantener el profesionalismo sin perder la parte humana debido a los riesgos eminentes presentados por un mercado golpeado en la pandemia.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la empresa

En el año 2005 bajo la dirección de Ángel Chicaiza, actual propietario y gerente, dio sus inicios como distribuidora de repuestos y accesorios para un tipo de cortina del mercado, con una inversión y en un espacio no tan adecuado comenzó la fabricación de diferentes tipos de cortinas que hasta la actualidad tiene un auge en el mercado por su calidad y garantía.

En los primeros años a la empresa era conocida como American Cort, con la cual gano una gran popularidad al ser de las primeras empresas en Ecuador en otorgar un plus con la automatización de cortinas y sistemas.

A la fecha es la empresa con mayores ventas de cortinas en Ecuador, ya que su catálogo de servicios en la actualidad da facilidades de fabricación, automatización y personalización de cortinas en pequeña o gran escala.

En el transcurso de los años la empresa ha sido seleccionada para varios proyectos de gran envergadura, en los cuales la exigencia de los estándares, la calidad de producción se ha visto reflejada en productos de calidad con durabilidad larga.

2.2. Misión

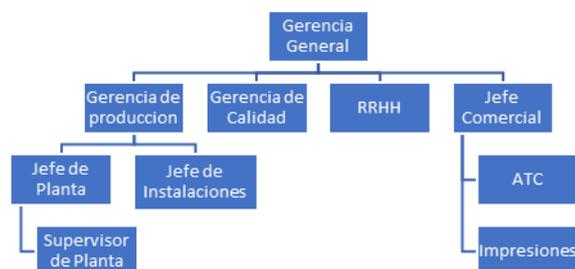
Brindar servicios de fabricación, instalación, personalización y mantenimiento de todo tipo de cortinas automáticas o manuales para el sector doméstico, comercial e industrial; nuestros servicios se han ampliado a brindar la automatización integra de sistemas eléctricos y electrónicos mediante domótica.

Todo esto basado en principios de responsabilidad, cumplimiento e integridad, procurado al máximo la satisfacción del cliente para retribuir la confianza brindada.

2.3. Visión

Ser la empresa líder de ventar con reconocimiento a nivel nacional por brindar soluciones eficientes y eficaces a todos sus clientes; con un enfoque en abrir mercado en el extranjero llegando a ser líder en ventas regionales.

2.4. Organigrama



2.5. Gerencia general

La gerencia de la empresa está compuesta por dos cabezas, el gerente general y la presidenta; es netamente una empresa familiar dado que los dos directivos son hermanos.

Frente a la problemática actual dada por la pandemia, las decisiones fueron cruciales dado que la economía actual que enfrenta nuestro país ha dejado sin empleos a mucha población, pero la empresa Doopler mantuvo su planilla de empleados constantemente, aunque sus ventas en el periodo más crítico de la pandemia fueran bajas al promedio habitual.

Afrontar el capital necesario para cubrir la demanda de sueldos, costos operativos y logísticos de un proceso de producción completo dependido de alianzas estratégicas y fundamentales para la permanencia de la empresa en el mercado.

Todo esto de la mano del carácter humano el cual da a denotar la responsabilidad de tener familias bajo su dependencia; el cargar con una decisión tan importante de mantener a su personal o despedir a los necesarios para poder sostener una empresa que sin su producción y venta podría llegar a la quiebra.

2.6. Gerencia de producción.

Direccionada a cumplir metas de producción, generar procesos de fabricación nuevos y disminuir errores; la gerencia de producción a logrado tener una producción constante llena de estándares, así brindado un producto de calidad a todos sus clientes.

En toda la pandemia gracias a una gran labor del departamento comercial la producción se pudo mantener regular, es así que se tenía la posibilidad de seguir teniendo personal en las dependencias de la empresa realizando el trabajo de producción, calidad y despacho.

Directamente esta encargada de generar un esquema de proceso donde el cargo está delimitado a sus capacidades, dichos cargos se ven limitados a la cantidad de producción existentes, es decir, si existe una producción muy disminuida el personal llamado será bajo únicamente para lograr cumplir la meta.

Aun así, con una producción baja el personal llamado a planta dentro de la pandemia fue completo; exceptuando departamento comercial; donde se realizaron actividades extras para poder cubrir el gasto en personal presentado, dichas actividades fueron desde el mantenimiento de la plata hasta limpieza y desinfección de áreas.

Así Doopler logro evitar despidos que perjudicarían su prestigio y su responsabilidad social con sus empleados, siendo una empresa empática con valores y principios que busco tanto el bienestar económico de su dirigencia, así como de sus empleados.

2.7. Gerencia de calidad

Su departamento regulador de calidad está enfocado en minimizar errores tanto de producción como de instalación dado que sus productos al tener materia prima delicada tienden a sufrir daños en cualquier proceso, tanto en la fabricación como en el transporte o instalación de este.

El proceso completo de fabricación de una cortina manual normal tiene 5 procesos

1. Corte de tela
2. Cuadre de tela
3. Armado de cortina
4. Probado de cortina
5. Empaquetado de cortina

En todos los procesos se lleva un estricto control de calidad dado que tanto la tela como los accesorios que conforman una cortina deben tener una funcionalidad en conjunto, es decir, el cuadre

de tela es primordial para asegurar que una cortina tenga una caída correcta y así evitar daños de los accesorios en el funcionamiento.(Tangarife-Pedraza 2008)

Los errores en un periodo mensual generalmente son mayormente producidos por distribuidores que realizan sus propias instalaciones o realizan compras con envíos los cuales las empresas responsables realizan un mal manejo de la mercadería y así se realizan daños en su transporte.

Actualmente la empresa posee la calificación ISO 9001. 2008 donde los lineamientos establecidos dan un proceso de calidad para poder dar calidad y respuesta optima a toda novedad que se presente.

Todos los estándares permitieron que Doopler mantenga una clientela fiel y constante dentro del periodo grave de la pandemia, donde todo el trabajo de exigencia a la producción permitió dar un sello de profesionalismos que marco al momento de mantener un mercado bajo pero constante de ventas.

2.8.Recursos Humanos

Siendo la cabeza de selección del personal entrante, siempre ha enfocado sus esfuerzos en contratar personal apto y con capacidades necesarias de profesionalismo, responsabilidad y entrega para lograr llenar plazas de trabajo con un rol y labor especifica.

Es así como el personal actual tiene un conocimiento amplio dado que cada personal tiene un mínimo de 4 años trabajando en su labor a cargo.

Es así como la fidelidad y entrega de cada empleado fue retribuida, se dieron los beneficios necesarios para poder mantener sus empleos dentro de un periodo difícil para diversas industrias las cuales optaron por la eliminación de plazas de trabajo como medida desesperada de supervivencia en el mercado.

Cuán importante es tener un equipo leal el cual se enfrente a contratiempos y retos que el mercado, la vida y las circunstancias ponga en frente.

2.9.Departamento Comercial

Principal encargado de generar las ventas, asesorías y planificación para el cliente final o distribuidor que dependiendo sus exigencias buscar tener el producto de calidad y el servicio de excelencia para su adquisición.

Responsable de generar todo el pedido para la producción, es un pilar fundamental en la cadena de producción, dado que al generar ventas permite que la planta producción mantenga su personal y genere las metas y números necesarios de ventas.

Frente a esto en el periodo crítico el departamento por medio de estrategias direccionadas a la venta por redes logro mantener un numero de producción regular, el mismo que reflejo un beneficio laborar para todos los departamentos.

Cargar con una responsabilidad esencial del cual depende el empleo de compañeros, hace que la empatía y el profesionalismo del servicio que otorgar un asesor o vendedor será crucial para contener una cartera de clientes amplia y fiel; generar el dinero necesario para cubrir plazas de trabajo denotara la responsabilidad y entrega de cada asesor hacia su grupo de trabajo.

2.10. Sistema de calidad Doopler Cia. Ltda.

Siendo la principal virtud para mantener una clientela fiel y constante es necesario tener un sistema de calidad apto y de estándares claros, es así como se interiorizará en la importancia de este departamento y sus políticas para poder haber mantenido una clientela constante que segura de la calidad del producto se mantuvo en el periodo crítico de la pandemia por covid 19.

2.10.1. Garantías y calidad

Según datos entregados por medio del departamento encargado de la calidad y garantía de la producción, se tiene que en el periodo del mes de mayo los errores presentados en comparación a la producción sin retorno, fue más dado por error de los clientes al momento de su manipulación o instalación.

Dado que la mayoría de los clientes son empresas minoristas que disponen de su propio personal para instalación y servicio, muchas veces el proceso que llevan estas empresas hace que el producto por su delicadeza sufra desperfectos.

CONCLUSION	
TOTAL CORTINAS	184
COSTO ASUME DOOPLER	1102,34
COSTO ASUME CLIENTE	6244,38
GANANCIAS AREA ARREGLOS	5142,04

Fig. 1 Valores Monetarios de errores corregidos por tema de garantía y errores del cliente. ("Garantía Febrero 2020," n.d.)

Frente a estos valores y a los errores presentados siempre el departamento de calidad realiza una inspección previa para saber si se otorga o no la garantía. La empresa al tener todas las

herramientas para poder solventar dichos errores encuentra un ingreso extra al dar solución y asistencia profesional a todas estas novedades.

Para entender estos sistemas se interioriza en conceptos, terminologías, y fundamentos para un correcto sistema de calidad.

2.11. Inicios del control de calidad en producción de empresas.

Los primeros datos disponibles sobre el control de calidad se remontan a 1924, cuando Walter A. Shewhart, aplicó por primera vez un gráfico estadístico de control de calidad a un producto manufacturado en el trabajo “Control económico de calidad de productos manufacturados”, publicado en 1931(Gutiérrez 2014)

El Dr. Shewhart utiliza los gráficos de control para identificar los problemas que ocurren durante el proceso, que pueden ser por causas asignables o por causas no asignables; su identificación daba como resultados la reducción de la variabilidad y la mejora del proceso.(Gutiérrez 2014)

2.12. Control de calidad y sus tipos

El control de calidad de los procesos de producción en diferentes empresas dedicadas tanto a ramas de ingeniería, proyectos, compras, o personal busca transmitir la calidad de sus productos los cuales superaron sus estándares en el momento de fabricación.(Carriel, Barros, and Fernández 2018)

Dependiendo el mercado de cada empresa enfocada se tendrán los tipos de control de calidad y las exigencias que en las que cada una se basara.

Alta dirección.	Control de calidad	Contabilidad	Investigación	Ventas y marketing
Apoyo desde el nivel más alto y estímulo al esfuerzo para lograr calidad.	Garantía de calidad, más promoción, coordinación y control del esfuerzo total para lograr calidad.	Medida de los costos de calidad y del esfuerzo dedicado a lograr la calidad.	Calidad de investigación-proyecto adecuado y análisis de datos experimentales.	Venta de un producto de calidad y suministro de información sobre el funcionamiento sobre el terreno.
Ingeniería del proyecto	Ingeniería de utillaje	Ingeniería de producción	Compras	Fabricación
Proyectar un producto de calidad y cambiar el proyecto para lograr condiciones óptimas de calidad.	Proporcionar herramientas, plantillas y accesorios de calidad.	Proporcionar un proceso para la producción de calidad.	Calidad de concurrencia de los productos adquiridos; realimentación de información sobre calidad.	Concordancia de calidad en la fabricación, productos terminados y semiterminados; realimentación de información sobre calidad.

Fig. 2 Funciones de las empresas y responsabilidades en el campo de la calidad.(Gutiérrez 2014)

2.13. Sistemas de control de calidad según normalizaciones

Existen un gran número de sistemas de control de calidad tales como los sistemas ISO, los mismo que según su alcance y direccionamiento darán lineamientos establecidos para poder controlar diferentes ámbitos, englobados tanto en control documental, control de procesos, controles medioambientales, etc.(Carlos and Schmalbach 2010)

Es así como el enfoque de la norma 9001. 2008 contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que el talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y así permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.(Carlos and Schmalbach 2010)

Con todas estas facilidades es óptimo un proceso continuo de mejoramiento para optimizar la prestación de servicios, gestión de recursos, responsabilidades de dirección y medición de análisis y mejoras.

2.14. Beneficios de poseer un sistema de gestión de calidad

Presenta un apoyo en ayudar a mejorar el control de cada proceso interno. Es así que es una herramienta útil si se combina con la necesidad de ofrecer una respuesta a los clientes sobre sus productos obtenidos.(Herrera 2012)

Estas respuestas vienen a ser garantías ofrecidas en el productor que el consumidor o cliente está obteniendo, es así como el éxito de una empresa depende de tener una calidad muy alta en su producción y evitar tener un porcentaje elevado de errores en la misma, los cuales harán tener reprocesos y pérdidas de dinero en los mismo.(Gámez Peláez 2011)

Es así que muchas empresas disponen de garantías extraordinarias las mismas que enfocan a la empresa a obligarse a entregar una calidad de excelencia y así compartir el sentido de misión de focalizar el retener la lealtad de sus clientes y lograr transformar cada insatisfacción del cliente en una retroalimentación para un proceso de mejora continua en calidad.(Ortecho, n.d.)

2.15. Ética empresarial

Es el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista (valores que componen la ética cívica) al ámbito particular de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario.(Crespo 2010)

2.15.1. Responsabilidad Social

Tiene que ver con el manejo de las relaciones externas o internas que tienen las empresas con sectores de interés e igualmente con el medio ambiente, sin embargo, solamente la denominación será de acuerdo con las preferencias de cada empresa. (García 2016)

Dentro de esta responsabilidad siempre se enfoca en dar impartir la ética a la empresa mas no al empresario el cual es el encargado de llevar los lineamientos en acción, pero no es así en realidad los empresarios no realizan la acción, las empresas con una ética ya establecida dan los lineamientos que manejan completamente para completar sus procesos dentro de los valores socialmente aceptados.(Guillén 2004)

Esta responsabilidad social fue más allá de únicamente como industria, sino mostro la empatía con su sociedad de empleados los mismo que no perdieron su trabajo, mantuvieron su familia y lograron asegurar plazas de trabajo que poder recuperarlas en un futuro pueden haber generado problemas a la empresa.

2.16. Deontología presente en la responsabilidad de la empresa

Frente a estas novedades la empresa muestra un profesionalismo y ética donde el otorgar soluciones rápidas y efectivas a problemas presentados tanto en producción como en daños por el cliente.

Demuestra una calidad de vida profesional como empresa en donde al transcurso de los 16 años de vida, los errores cada vez son menos y con soluciones cada vez más rápidas.

Esto logrado por misión y compromiso del personal que en búsqueda de un bien común de excelencia en su labor, pero todo esto depende de factores profesionales tales como el ambiente físico y laboral al cual el personal estar sometido para obtener el compromiso de ser excelentes en todo momento.(Paredes and Gaibor 2019)

Todos estos valores son impartidos muchas veces empíricamente, pero el tener claro en las cabezas de una organización dan un camino enfocado en dar una excelencia a sus trabajadores que serán fuente principal para lograr el profesionalismo y los valores necesarios de su vida.

2.17. Vida profesional enfocada en la industria.

La vida profesional en toda industria delimitara el tener un crecimiento lleno de conceptos claros con avances fijos dentro de un mercado el cual en la actualidad da una mayor importancia a la responsabilidad, a la atención y a la excelencia para permitirle crecer o dejarla hundirla.(PENACHO 2000)

El ser profesional o a la empresa profesional demuestra su importancia frente a todos inconvenientes que se puedan venir al frente dado que, con su moral clara, su ética determinada y su profesionalismo de la mano dará las soluciones necesarias para solventar dichas novedades.(Kliksberg 2006)

Todo el personal vigente demuestra el profesionalismo necesario que al ser demostrado dio la pauta para mantener plazas de trabajo que en empresas de la competencia no se tuvo la empatía y responsabilidad de ser ético con sus trabajadores siendo así eliminadas muchas plazas de trabajo que actualmente a junio del 2021 dichas plazas que otras empresas eliminaron obtuvieron varios empleos en Doopler.

2.18. Doopler frente a la pandemia covid 19

Pocas empresas lograron mantener una planilla de empleados constante dado que, dependiendo el giro de negocio, las exigencias del mercado, la fidelidad de los clientes y las políticas éticas de cada empresa cada una vio por el bienestar de la industria mas no del empleado.

Así Doopler se destacó por tener una empatía directa basada en principios cristianos que son presentes en sus directores, responsabilidad empresarial y social con sus empleados; y compromiso directo con sus clientes los mismo que con su fidelidad lograron generar una matriz constante de producción y profesionalismo que pese a las dificultades sociales, logro cumplir metas y otorgar empleos dentro de un mercado en crisis.

CONCLUSIONES

- Es fundamental tomar en cuenta las circunstancias actuales en ámbitos económicos y sociales, dado que los cambios presentados debido a la pandemia cambiaron el panorama haciendo que empleos se pierdan, empresas desaparezcan y en general se genere una recesión a gran escala.
- La deontología denota que en la empresa el sentido de la honestidad y la responsabilidad frente a cualquier contratiempo debe ser crucial para obtener la fidelización del cliente y el crecimiento de su cartera de distribuidores.
- El poseer una calidad de alto nivel asegura una retención de clientela, que en situaciones apremiantes se podrá contar y ser respaldado por dichos clientes que preferirán su confianza puesta en la empresa.

REFERENCIAS

- Carlos, Juan, and Vergara Schmalbach. 2010. "Iso 9001:2008."
- Carriel, Ronald, Carmen Barros, and Fatima Fernández. 2018. "Sistema de Gestión y Control de La Calidad: Norma ISO 9001:2015." *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento* 2 (1): 625–44. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>.

- Crespo, Miguel Francisco. 2010. "Lo Ético de La Ética Empresarial." *Revista Venezolana de Gerencia* 8 (22). <https://doi.org/10.31876/revista.v8i22.9572>.
- Delia, and Gustavo. n.d. *Como Hacer Indicadores de Calidad y Productividad En La Empresa*. <https://books.google.com/books?id=Sqw91Sn9NksC&pgis=1>.
- Gámez Peláez, Isabel María. 2011. "Análisis Comparativo de Los Sistemas de Control Interno y de Calidad." *Auditoría Pública* 54: 11–31.
- "Garantía Febrero 2020." n.d.
- García, Rodrigo. 2016. "Ganar Ganar," no. marzo-abril. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AZ3FAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=%22ética+empresarial%22&ots=vIb09k49Yv&sig=vakG5eAXY7gtvy0XJLz7A0PxG_U.
- Guillén, Manuel. 2004. "La Ética Empresarial: Una Aproximación Al Fenómeno." *REDES: Revista Hispana Para El Análisis de Redes Sociales* Primero (14): 215–425.
- Gutiérrez, Saúl. 2014. "Control de Calidad En La Producción Industrial." *Escuela de Ingenierías Industriales*, 172. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/13153/TFG-I-174.pdf;jsessionid=FDB73E60607B25E7B1A4D0FFFE8655CB?sequence=1%0Ahttps://www.mendeley.com/viewer/?fileId=27fe7ce1-57a0-f355-4a04-79b872c52092&documentId=f3882a49-b98e-3f38-bd69-fd9ab53c56f7>.
- Herrera, Mario Mauricio. 2012. "218-Texto Del Artículo-678-1-10-20150311," 81–99.
- Kliksberg, Bernardo. 2006. "Ética Empresarial: ¿Moda o Demanda Imparable?" *Boletín Bimestral De La Fundación Carolina* 4: 1–5.
- Ortecho, Florencia. n.d. "Las Garantías Como Valor Agregado Para La Empresa y Consumidor."
- Paredes, Rodney, and Jeverson Gaibor. 2019. "La Deontología En La Calidad de Vida Profesional de La Ingeniería Eléctrica." *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, no. 2019–05.
- PENACHO, José Luis. 2000. "Evolución Histórica de La Calidad En El Contexto Del Mundo de La Empresa y Del Trabajo." *Forum Calidad* 12 (117): 59–64.
- Tangarife-Pedraza, Mónica. 2008. "De La Responsabilidad De La Empresa Y Los Derechos Humanos." *International Law*, no. 12: 145–81.