



Noviembre 2019 - ISSN: 1696-8352

LA DEONTOLOGÍA EN LA EMPRESA “SOLUCIONES INDUSTRIALES EGAS” DEONTOLOGY IN THE COMPANY “SOLUCIONES INDUSTRIALES EGAS”

Gustavo Alejandro Egas Vizcaino.

Universidad Politécnica Salesiana. gustavoeye@hotmail.com

McS Jeverson Santiago Quishpe Gaibor.

Docente Universidad Politécnica Salesiana. jquishpe@ups.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Gustavo Alejandro Egas Vizcaino y Jeverson Santiago Quishpe Gaibor (2019): “La deontología en la empresa “Soluciones Industriales EGAS””, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (noviembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/deontologia-empresa-egas.html>

Resumen

El siguiente artículo trata sobre el emprendimiento de la empresa cuyo nombre es “Soluciones Industriales Egas” donde se presenta la misión, visión, historia y a su vez da a conocer su proceso de manufactura de muebles modulares y lavamanos portátiles, así como su evolución y como al igual que muchas empresas de gran renombre sus inicios fueron muy diferentes a los planificados por su fundador. Todo esto sin dejar de lado el tema deontológico el cual está expuesto en todo el artículo dando a conocer sus más fuertes valores y fundamentos como la puntualidad y calidad los cuales son pilares base del emprendimiento y gracias a eso ha logrado darse a conocer dentro de la ciudad de Quito y sus alrededores teniendo clientes con una alta satisfacción quienes siempre recomiendan sus productos y gracias a su carácter humano siempre ayuda a sus empleados y a la comunidad en medida de sus posibilidades.

Palabras clave

Emprendimiento, lavamanos portátiles, muebles

Abstract

The following article is about the enterprise of the company whose name is "Egas Industrial Solutions" where the mission, vision, history and experience of the manufacturing process of modular furniture and portable sinks is presented, as well as its evolution and as like many big-name companies. All this without leaving aside the deontological issue which is in the same place in which the knowledge and the foundation is given as the punctuality, the quality of the pillars base of the entrepreneurship and thanks to that that has been achieved. Quito city and its surroundings have a high satisfaction who always have their products and thanks to their human nature always helps their employees and the community as far as possible.

Key words

Entrepreneurship, portable sinks, furniture

Introducción

La empresa Soluciones Industriales Egas tiene sus inicios en la ciudad de Quito Ecuador, con el propósito de brindar soporte técnico especializado en el área del mantenimiento mecánico, debido a diferentes circunstancias dicha empresa toma la decisión de dedicarse al diseño y fabricación de lavamanos portátiles y muebles modulares lo cual luego se vuelve en el giro central de negocio el cual gracias al esfuerzo de sus colaboradores y socios se logró salir adelante logrando entrar en un mercado con un producto sustituto desplazando los lavamanos fijos a un nuevo producto como son los lavamanos portátiles.

Misión

Satisfacer al cliente brindando muebles modulares personalizados de excelente calidad, comodidad y elegancia que optimizan espacios dentro del hogar, y lavamanos portátiles brindando una solución para consultorios médicos que requieren de este producto, en conjunto con nuestro personal comprometido y capacitado con el medio ambiente los mismos que se preocupan por la reducción de desperdicios y a su vez generando un vínculo de entregas a tiempo con responsabilidad y amabilidad.

Visión

Satisfacer el 15% de la demanda de muebles personalizados de alta calidad en ciudad de Quito y el 90% de la demanda de lavamanos portátiles a nivel nacional.

Historia

La empresa **Soluciones Industriales Egas (SIE)** tiene como origen la necesidad de crear un sistema de circulación de agua en un mueble de aglomerado melánico en la Fundación Cemoplaf centro número 25 ubicado en el sector Comité del Pueblo, en cumplimiento de la normativa de la Agencia de aseguramiento de la calidad de los servicios de salud y medicina prepagada (ACCESS) (Presidencia de la República del Ecuador, 2015) la cual exige un lavamanos en cada consultorio médico, para la emisión de certificación de funcionamiento de dicho centro de salud.

Una vez culminado dicho requerimiento, surge la necesidad de crear un mueble que este diseñado para un mejorar el funcionamiento del sistema de circulación de agua antes mencionado. Por lo cual se procedió a la fabricación del modelo número 1 de lavamanos portátiles.

Al ver la necesidad se procede a la fabricación bajo pedido de dicho artículo el cual es bien acogido dentro la comunidad médica, por lo cual posteriormente la empresa se formaliza el 24 de mayo del 2018 al registrarse en el SRI como una empresa de fabricación de muebles de madera bajo el nombre de Soluciones Industriales Egas.

Al pasar el tiempo se amplía la gama de modelos de lavamanos portátiles y se abre una nueva sección de muebles modulares a medida las cuales son las 2 ramas que hoy en día maneja la empresa.

Proceso de fabricación de lavamanos portátiles

Para el proceso de fabricación de un lavamanos portátil existe varias fases a cumplirse las cuales son

1. Cotización de lavamanos
2. Pago de 50% de adelanto
3. Compra de materia prima
4. Fabricación
5. Coordinación de transporte
6. Entrega y cobro de saldo restante

Estado del arte

Muchas empresas que ahora en día forman parte de las grandes cadenas industriales de distribución de alimentos, fabricación de ropa, automóviles, tecnología etc. Tuvieron inicios muy diferentes a los que ahora conocemos.

Tal es el caso de Samsung una empresa que tubo orígenes muy diferente a lo que hora se conoce. Ejemplo de ello está la empresa Samsung la cual tiene sus inicios en la industria pesquera la cual fue evolucionando a través de los años la cual más adelante se amplía en la fabricación de barcos, como

dato se tiene que “Entre los 10 principales astilleros, que concentran la mayor cartera de pedidos, destacan 6 empresas surcoreanas (Samsung Heavy Industries, Daewoo Shipbuilding & Marine Engineering, Hyundai Heavy Industries, STX Offshore & Shipbuilding, Hyundai Mipo, Hyundai Samho),”(Revista del sector marítimo: ingeniería naval, 2012).”(Gao & Zare, 2017) y así fue evolucionando dicha empresa que ahora en día forma parte del área de telecomunicaciones, electrodomésticos, telefonía, elementos médicos y demás ramas de la empresa (Jang, Hong, Bock, & Kim, 2007)

Así a esta manera de ejemplo la empresa de Soluciones Industriales Egas (SIE) es un emprendimiento.

“La palabra emprendedor proviene del francés entrepreneur (pionero), siendo utilizada inicialmente para referirse a estos aventureros como Colón que se venían al Nuevo Mundo sin saber con certeza que esperar. Hoy en día, es esta misma actitud hacia la incertidumbre lo que caracteriza al emprendedor.” (Castillo H., 2002)

Como se sabe todo lo que se refiere a la ética de una empresa viene desde sus inicios o fundamentos este el caso de la empresa SIE la cual tuvo su primer trabajo en buscar solución a problemas sin recibir beneficio alguno mas que el reconocimiento de un trabajo bien hecho, he ahí el fundamento puesto aun ahora la cual es mas comercial nunca ha perdido su esencia de colaboración con la sociedad ayudando a doctores y centros de salud a poder cumplir con las normativas de salud, siempre tratando de ajustarse a sus necesidades económicas, plazos de entrega debido que muchos de los inspectores del MSP no entienden razón de plazo de entrega, debido a ello la empresa a trabajado en un régimen muy laborioso de ser necesario para poder satisfacer al cliente, y de esta manera este no tenga inconveniente con las autoridades.

Como antes se mencionó las bases estuvieron fundadas en la necesidad de solucionar problemas de todo tipo de índole técnico debido que su fundador Gustavo Egas estaba inmerso en el mundo de la ingeniería mecánica de aquí su nombre industrial, siempre con el afán de enfocarlo en la rama técnica. Pese a ello si bien su primer trabajo se basó en la creación y adecuación de un sistema hídrico a baja escala para satisfacer las necesidad de flujo continuo de agua sin que este conectado a la red hídrica, dando como primer producto de la empresa la trasformación de nubes regulares en lavamanos portátiles, si bien esta idea no es nueva por completo, puesto que dichos artículos ya habían sido creados tanto a nivel nacional(Galeano, 2017) como internacional (Mora & Pinilla, 2017).

Tiempo después surge la necesidad de creación ya no solo de dicho sistema sino de un artículo completo el cual pueda ser creado fuera del área de localización final y ser movilizado sin problemas de un lugar a otro, de esta manera empieza la creación y comercialización de muebles con sistemas hídricos portátiles (lavamanos portátil) a nivel de quito los cuales en un principio se vendieron sin ningún tipo de facturación lo cual implicaría un problema ético debido al conjunto de normas a saber, principio y razones que se deben cumplir (*DIFERENCIA ENTRE ÉTICA Y MORAL*, n.d.) en cuanto a declaración de impuestos, ya que era una nueva iniciativa y no se sabia la acogida que este producto tendría en el mercado.

Si bien al principio el tema de declaración de impuesto no es de gran trascendencia, gracias a la alta acogida del producto se vuelve una obligación para la empresa para poder seguir comercializando dichos productos es así que el 24 de mayo del 2018 bajo el nombre de Soluciones Industriales Egas la empresa toma otro giro de negocio enfocado al diseño creación venta y distribución de muebles modulares bajo pedido.

Como antes se mencionó no siempre una empresa sigue los lineamientos para la que fue creada como en este caso.

Poco a poco la empresa se consolido con pedios los cuales al principio rodaban una producción de 3 lavamanos al mes y una de las mas grandes característica por la cual la empresa se diferencia de cualquier otra empresa en general es su puntualidad en entrega de producto a tal nivel que la empresa en su historia no ha tenido **ni un solo caso de impuntualidad** de entrega, tanto en fecha como en horario, el incremento de puntualidad de entrega de materiales para la operación de la empresa, por parte de los proveedores de tableros traduce en mayor productividad para la empresa ayudando a reducir el número de días necesarios para la elaboración de un mueble lo cual eventualmente se traduce

en la satisfacción del cliente y un tiempo de retorno de inversión más corto.(William & Guillen, 2017) todo esto no es cuestión de azar, mas bien es por la calidad de socios estratégicos con los que la empresa ha logrado aliarse, entre los más importantes son el socio estratégico de transporte el cual al no ser empleado sabe que sus comisiones dependerán del crecimiento de la empresa por lo cual su servicio tendrá que ser servicial con los clientes. Otro socio estratégico para la producción es el proveedor de materia prima (aglomerado) puesto que de este depende la producción del producto final (mueble modulares), si bien con este ultimo se ha tenido problemas de horarios y fechas de entrega, gracias a la previsión del área de producción siempre se ha tenido un tiempo prudente para poder lidiar con estos inconvenientes de entrega y poder sacar las entregas justo a tiempo, al punto de enviar productos directos desde fabrica al transporte de entrega sin pasar ni un minuto por bodega

Otra cualidad de la empresa es su **alto nivel de calidad de atención al cliente** debido que la empresa es proveedor directo del consumidor final del producto por lo que el cliente esta directamente relacionado con la fabricación de sus muebles o servicio de instalación derivado de estos, se puede apreciar el nivel de satisfacción de los clientes en diferentes indicadores, tales como las recomendaciones hacia otras personas y su fidelidad al volver a pedir más productos de la empresa. Todo lo antes mencionado es complementado con su calidad,

“La calidad es una estrategia empresarial a largo plazo, dirigida a proporcionar bienes y servicios para satisfacer plenamente tanto a clientes externos como internos para adaptarse a sus expectativas explícitas e implícitas, empleando el conocimiento y habilidades de todos los empleados para conseguir el beneficio de la organización en una sociedad particular y proporcionar ingresos financieros positivos a los accionistas o propietarios.” (Hurtado, Rodríguez, Fuentes, & Galleguillos, 2009)

si bien aún no está normalizado bajo ninguna norma de calidad nacional o internacional, la empresa tiene estándares propios muy altos al punto de **ofrecer garantía de ensamblaje** a diferencia de los muebles que se pueden comprar en las grandes cadenas los cuales una vez salido del establecimiento es completa responsabilidad del comprador.

Todo esto ocurre gracias a la ética propia de la empresa de un trabajo bien hecho puesto que nadie obliga a cumplir estándares de calidad, pero peso a ello un mueble no sale de la empresa sin antes estar aprobado para su entrega.

De esta manera cuando las metas y acciones de la organización son éticas, es más probable que se alcancen los objetivos individuales, organizacionales y sociales. Tales como brindar muebles de calidad al consumidor final. De esta manera la organización también es más exitosa porque opera con mayor eficacia. La calidad se eleva, el servicio es mejor y los costos se reducen. (John W. Newstrom, 2011) Después de la entrega de un producto se tiene la fase de control de satisfacción del cliente el cual consiste en una llamada al cliente y se hace una pequeña encuesta con las siguientes preguntas:

1. ¿Le llego bien el producto?
2. ¿Tuvo algún problema con la entrega?
3. ¿Le informaron de los demás productos disponibles?

“el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas” (Thompson, 2005)

Todo esto influye en la precepción del cliente acerca de la empresa, se podría decir que les da más seguridad al sentir la preocupación por su bienestar y su satisfacción. Conforme avanzó el tiempo la empresa se diversifico en tres grandes secciones la que ahora en día aun conserva.

1. La primera es el armado y distribución de lavamanos portátiles dedicados a la rama medica en la cual la empresa ofrece una gama de colores de nivel medio a elección del cliente Esta es la sección mas grande de la empresa y la más representativa debido que es un producto de necesidad antes que de lujo para sus clientes finales lo cuales son los consultorios médicos,

por lo cual se tiene precios, medidas y costos de producción ya establecidos para brindar un mejor servicio

2. La segunda sección son los muebles de cocina y baño hechos bajo pedido los cuales:
 - Se miden en sitio y se realiza una cotización dependiendo modelo y características del material
 - El cliente envía medidas deseadas y modelo para su fabricación el cual se cotiza.

Esta sección si bien esta menos desarrollada y su producción es mucho menos seguida, dependiendo de la cantidad de muebles pedidos puede alcanzar o superar las ventas de lavamos portátiles

3. La tercera sección son servicios derivados de los productos anteriores tales como instalación de puntos de agua y desagüe y transporte de productos
Por último, pero no menos importante esta la sección de servicios varios la cual destaca por la sección de entrega de mercadería la cual es por servicios prestados y gracias a ello representa un costo dependiendo de la producción lo cual lo hace un gasto variable a la igual manera que la instalación de muebles fijos y puntos de agua y desagüe

Si bien la empresa SIE está en constante crecimiento es gracias al apoyo brindado por parte del personal interno quienes conforman la empresa los cuales son proveedores de transporte de materia prima y quienes ayudan al ensamblaje en los casos que la demanda excede a la producción.

Si bien la fabricación de muebles es un trabajo arduo de constancia y mas aun cuando se trate de sacar una empresa desconocida ante el público, todo esto es gracias a la satisfacción que existe de crear algo nuevo y materializar ideas, pues es un gran orgullo para todo personal que conforma la empresa ver la satisfacción de los clientes al ver plasmado su diseño y saber que se hizo un gran trabajo

“el trabajo es un modo de realizarnos, de aproximarnos a la vida lograda. Si el trabajo constituye para nosotros un deber en el que no encontramos ninguna satisfacción personal, deberíamos revisar con cuidado y seriedad si estamos trabajando en el lugar adecuado.”(Junger Ernst, 2003)

Si bien todo lo que se refiere a la creación de nuevas ideas y temas de emprendimiento da satisfacción, todo esto finaliza o es plasmado con la rentabilidad que se puede obtener de dichas ideas, y el crecimiento de la empresa puede ser medido conforme al crecimiento de capital de esta.

La empresa SIE si bien no es rival para las grandes empresas de creación de muebles, debido posiblemente a la falta de inversión de capital, la empresa tiene competidores más directos, los cuales tienen la ventaja posiblemente de tener local físico, pues mucha gente prefiere ver y tocar un producto ya terminado y poder llevarlo ese mismo instante, que tener que esperarlo para su creación pues los clientes entregan dinero solo con la promesa de entrega, lo cual para muchos genera desconfianza, pero para la empresa SIE la promesa de entrega es algo mas firme que un contrato pues se juega la credibilidad y deshonor de la empresa, gracias a este pensamiento se logra ser una empresa más competitiva en comparación de las otras que cuentan con un local físico.

Para llegar a ser una empresa de éxito de debe distinguir de sus competidoras por una clara orientación al mercado y, sobre todo, por presentar una clara orientación de satisfacer al cliente.(Bañón & Sánchez, 2002) cosas la empresa SIE es lo mejor sabe hacer, no por ser una empresa pequeña deja de lado los principios básicos para poder sobresalir sobre otras empresas mas grandes

A diferencia de muchas grandes empresas la empresa SIE hace labor social en medida de sus posibilidades de una manera voluntaria tanto en el personal interno como en la comunidad

1. En primera estancia hace reconocimiento a sus trabajadores los cuales son el fundamento de la empresa, a ellos siempre son premiados a su ardua labor al final de un contrato grande, por medio de comidas en el lugar deseado. Esto motiva al trabajador y da a conocer que su esfuerzo valió la pena y es reconocido de una manera verbal
2. El segundo caso es el de donaciones en una escuela en particular (Unidad Educativa Hogar Cristo Rey) en la cual el socio fundador fue parte de la nómina. En esta institución en la época de navidad se brinda fundas de caramelo a todos los alumnos del plantel lo cual no genera ninguna

rentabilidad para la empresa, ni descuentos en el pago de impuestos, todo esto se hace solo por la pura satisfacción que provoca dar felicidad a los alumnos en esta época

3. Como ultimo la empresa brinda a sus colaboradores prestamos de cero interés de manera inmediata para pagos de deudas universitarias, confiando ciegamente en el empleado el cual acuerda un pago de manera verbal sin garante ni ningún otro requisito debido a la mentalidad del gerente general “La palabra de un hombre vale más que un contrato”

NOTA 1: La empresa SIE tiene como norma no dar reconocimiento o donaciones financieras a sus ayudantes o la comunidad. La empresa brinda alimentos y la ayuda necesaria que el empleado o comunidad necesite

Conclusiones

Un emprendimiento siempre conlleva una gran responsabilidad y sacrificio para la persona quien quiera iniciar dicho proyecto debido que siempre al inicio se requiere de una inversión la cual si bien en este caso no es demasiado grande sigue siendo representativa para una sola persona

Una empresa con fundamentos morales tal como la empresa de Soluciones Industriales Egas siempre será una empresa que vela por sus empleados debido que su fin no es de carácter únicamente económico, sino que también de carácter humano por lo cual los empleados son parte fundamental de la empresa y la preocupación por su bienestar siempre será prioridad

Referencia

- Bañón, A. R., & Sánchez, A. A. (2002). Factores explicativos del éxito competitivo. Un estudio empírico en la pyme. *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 49–63.
- Castillo H., A. (2002). Estado del Arte en la Enseñanza del Emprendimiento. *Intec-Chile* 2, (10), 34–36. Retrieved from <http://recursos.ccb.org.co/bogotaemprende/portalninos/contenido/doc2estadodelarteenlaensenanza delemprendimiento.pdf>
- DIFERENCIA ENTRE ÉTICA Y MORAL*. (n.d.). 2. Retrieved from http://virtual.ups.edu.ec/presencial54/pluginfile.php/150240/mod_resource/content/1/LECTURA_1_Diferencia_ETICA_MORAL.pdf
- Galeano, L. (2017). I Taller De Innovación Y Emprendimiento De La Jornada Unan Innova 2014. *Revista Humanismo y Cambio Social*, 5, 128–130. <https://doi.org/10.5377/hcs.v0i3.4914>
- Gao, B., & Zare, H. (2017). *El transporte marino internacional*. (December).
- Hurtado, R., Rodríguez, W., Fuentes, H., & Galleguillos, C. (2009). *IMPACTO EN LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9000 EN LAS EMPRESAS*. 23, 17–26.
- Jang, S., Hong, K., Bock, G. W., & Kim, I. (2007). Seungkwon Jang, Kilpyo Hong, Gee Woo Bock and Ilhwan Kim. *Journal of Knowledge Management*, 479–485. <https://doi.org/10.1108/13673270210454582>
- John W. Newstrom. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13th ed.; M. P. G. Brito, ed.). Retrieved from file:///C:/Users/egas/Downloads/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Junger Ernst. (2003). *Ética, Responsabilidad Social Y Transparencia*. 13. Retrieved from http://virtual.ups.edu.ec/presencial53/pluginfile.php/189957/mod_resource/content/1/Ética_y Responsabilidad Social.pdf
- Mora, M., & Pinilla, D. (2017). *Implementación De Un Sistema De Tratamiento De Aguas Residuales Para Recirculación En Un Baño Portátil Fabricado Por La Empresa Quimerk.Ltda*. Retrieved from http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/22425/41121115_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Presidencia de la República del Ecuador. (2015). Agencia De Aseguramiento De La Calidad Servicios De Salud Prepagada. *Decreto Ejecutivo 703*, 1–6. Retrieved from www.lexis.com.ec
- Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. *Promonegocios.Net*, 6. Retrieved from https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf%0Ahttps://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html
- William, B., & Guillen, D. (2017). *Implementación de un modelo de mejora continua en el PHVA en el proceso de suministros para incrementar la puntualidad en la entrega de los materiales en una*

Empresa Siderúrgica de Ancash en Perú Tesis.