



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA INGENIERÍA DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA DE EMPRESAS

TEMA:

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, A TRAVÉS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA "SUSYTEX" DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2011-2012.

PAOLA DEL ROCÍO GUANGA CUADRADO

RIOBAMBA – ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Homero Eudoro Suárez Navarrete
DIRECTOR DE LA TESIS

Ing. Marcelo Antonio VillalbaGuanga
MIEMBRO DEL TRIBUNAL.

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

“Yo, Paola del Rocío Guanga Cuadrado, soy la responsable de las ideas, doctrinas y resultados en esta Tesis, y el patrimonio intelectual de la misma pertenecen a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”

.....

Nombre y Firma del Autor

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a Dios por haberme brindado la salud y la fortaleza para superar las adversidades de la vida, para hoy llegar un cumplir uno de mis más grandes sueños.

Agradezco también a mi mamita Manuela quien ha sabido ser siempre mi compañía fiel en cada una de las noches de insomnio, velando siempre por mi bienestar y brindándome sus sabios consejos y paciencia, por haber sabido ser un pilar fundamental en mi vida. Un agradecimiento especial a mi novio y mejor amigo Diego, quien ha sido un apoyo incondicional y ejemplo; ya que sin su ayuda no habría podido llegar a cumplir esta meta.

A los docentes de la Escuela de Ingeniería de Empresas, los mismos que supieron impartir sus conocimientos de manera acertada para permitirme formarme como profesional y sobre todo como ser humano.

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado especialmente y con mucho cariño para mis Abuelitos Rosita, Segundo y Humberto; y para un ángel especial que supo cobijarme también en sus alas Laurita, angelitos que desde el cielo han sabido iluminarme y guiarme en cada uno de mis pasos para hoy consolidar este sueño en una hermosa realidad.

También dedico este esfuerzo a mis padres, quienes de una u otra forma siempre estuvieron cuando más los necesité, brindándome el respaldo necesario en todos los aspectos de mi vida. Dios les pague Papis. Y también a mis hermanas, quienes con sus locuras y consejos han sabido ser mi compañía fiel y han llenado mi vida de felicidad.

Finalmente le dedico mi trabajo a la persona que es mi apoyo, mi fuerza, y principalmente mi mejor amigo al amor de mi vida Diegui, ya que con sus consejos, ánimos, paciencia y sobretodo con amor ha llegado a convertirse en lo que hoy es en mi vida.

ÍNDICE GENERAL

Portada	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificación de Autoría.....	III
Agradecimiento	IV
Dedicatoria.....	V
Índice general	VI
Índice de tablas.....	IX
Índice de gráficos.....	X
Índice de ilustraciones	X
Índice de procedimientos	XI
Índice de anexos.....	XI
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	2
1.La calidad y su evolución	2
1.1Calidad.....	2
1.1.1 Definición desde la perspectiva del producto, usuario, producción, tecnología, valor.....	2
1.1.2. Parámetros de la calidad	3
1.1.3. El servicio de atención al cliente	3
1.1.4 Necesidades básicas del cliente	5
1.1.5 Importancia de la gestión de calidad.....	6
1.2. Evolución	7
1.3 Concepto de calidad	8
1.3.1 Aportaciones de Eduards Deming	8
1.3.2 Aportaciones de Joseph M. Juran.....	13
1.3.3 Aportaciones de Armand V. Feigenbaum	16
1.3.4 Aportaciones de Kaoru Ishikawa.....	17
1.3.5 Aportaciones de Philip B. Crosby.....	20

1.4 Estándares.....	22
1.4.1 ¿Qué es un estándar?	22
1.4.2 ¿Qué es un estándar de calidad?	22
1.4.3 Normas	22
1.4.4 Objetivos de la normalización	23
1.4.5 Campos aplicables de la normalización.....	23
1.5 ISO (Organización Internacional de Estandarización)	24
1.5.1 Norma ISO 9001	24
1.5.2 Requerimientos de la ISO 9001	24
1.6. Norma ISO 9001:2008	25
1.6.1. Partes de ISO 9001:2008.....	25
1.7 Sistemas de calidad (SC).....	25
1.7.1 ¿Qué es un sistema de calidad (SC)?	26
1.7.2 Objetivos de un sistema de calidad	26
1.8 Sistema de gestión de calidad SGC	26
1.8.1 Desde de punto de vista de la ISO	26
1.8.2 Beneficios de trabajar con un sistema de gestión de calidad.....	26
CAPÍTULO II.....	28
2. Diagnóstico organizacional de la empresa “Susytex”	28
2.1 Identificación de la empresa	28
2.1.1 Reseña histórica	29
2.1.2 Datos de la empresa.....	29
2.2 Análisis administrativo	30
2.3. Análisis tecnológico	32
2.4 Análisis financiero	32
2.5 Análisis de producción	32
2.5.1 Flujograma de producción.....	33
2.6 Análisis de la calidad	34
2.6.1 Análisis de calidad basado en requerimiento de la norma ISO 9001: 2008. 34	
CAPÍTULO III.....	37

3. Diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa “Susytex” a través de la norma iso 9001:2008.	37
3.1. Objeto y campo de aplicación.	37
3.1.1. Generalidades.....	37
3.1.2. Alcance.	37
3.2. Referencias normativas.	37
3.3. Términos y definiciones	37
3.4. Sistema de gestión de calidad.	39
3.4.1. Requisitos generales.	39
3.4.2. Requisitos de la documentación.	40
3.5. Responsabilidad de la dirección.	45
3.5.1. Compromiso de la dirección.....	45
3.5.2. Enfoque al cliente.	47
3.5.3. Política de calidad.....	48
3.5.4. Planificación.....	49
3.5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	51
3.5.6. Revisión por la dirección.	54
3.6. Gestión de los recursos.	56
3.6.1. Provisión de recursos.....	57
3.6.2. Recursos humanos	58
3.6.3. Infraestructura.....	72
3.6.4. Ambiente de trabajo.....	73
3.7. Realización del producto.....	74
3.7.1. Planificación de la realización del producto.	74
3.7.2. Procesos relacionados con el cliente.....	74
3.7.3. Diseño y desarrollo.	75
3.7.4. Compras.	76
3.7.5. Producción.....	77
3.8. Medición, análisis y mejora.....	81
3.8.1. Generalidades.....	81
3.8.2. Seguimiento y medición.....	81
3.8.3. Control del producto no conforme.....	87

3.8.4. Análisis de datos.....	87
3.8.5. Mejora.....	88
3.8.6. Proceso de mejora continua.....	89
CAPÍTULO IV.....	106
4. Conclusiones y recomendaciones.....	106
4.1. Conclusiones.....	106
4.2 Recomendaciones.....	107
Resumen.....	108
Summary.....	109
Bibliografía.....	110
Anexos.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

No.	TÍTULO	PÁG.
1.	Procesos de la Trilogía de Jurán	15
2.	Análisis de calidad basado en requerimiento de la norma ISO 9001: 2008	34
3.	Tipos de documentación	40
4.	Registros de calidad No. 1	44
5.	Registros de calidad No. 2	46
6.	Registros de calidad No. 3	48
7.	Registros de calidad No. 4	49
8.	Registros de calidad No. 5	50
9.	Registros de calidad No. 6	52
10.	Registros de calidad No. 7	53
11.	Registros de calidad No. 8	54
12.	Descripción de funciones de gerente general	58

13. Descripción de funciones de administrador	61
14. Descripción de funciones de almacenista	64
15. Descripción de funciones de vendedor	67
16. Curso capacitación gestión de calidad	70
17. Curso manejo adecuado de maquinaria	71
18. Curso relaciones interpersonales	71
19. Registros de calidad No. 9	83
20. Registros de calidad No. 10	84
21. Registros de calidad No. 11	86
22. Registros de calidad No. 12	88
23. Identificación de problemas	95
24. Plan de mejoramiento	99
25. Plan de mejoramientos (Días)	100
26. Implementación	101
27. Gastos que ocasionaban el desperdicio	102
28. El cambio se dio con la mejora	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	PÁG.
1.	Diagrama de Pareto	96
2.	Selección de causas vitales	97

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

No.	TÍTULO	PÁG.
1.	Organigrama de Susytex	31

2. Mapa de procesos	42
3. Infraestructura	73
4. Flujograma de compras	76
5. Flujograma de producción	78
6. Diagrama causa y efecto	93
7. Diagrama del ¿por qué?	94
8. Diagrama del ¿cómo?	98

ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

No.	TÍTULO	PÁG.
1.	Reclutamiento, selección y contratación	69
2.	Formación y capacitación	69
3.	Diseño del producto	75

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	TÍTULO	PÁG.
1.	Encuesta dirigida al gerente de la empresa	112
2.	Filosofía de la organización	115
3.	Registro de materia prima	117
4.	Recepción de materia prima	118
5.	Registro de control de material prima	119
6.	Registro de control diario	120
7.	Identificación y trazabilidad	121

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realiza con el propósito de proponer el Diseño de Gestión de Calidad, permitiendo a las personas tener mayores conocimientos en temas como: calidad, cliente, proveedor, organización, proceso, mejora continua con el fin de cumplir con los objetivos especificados de la misma.

El Sistema de Gestión de Calidad permite lograr la calidad de los productos que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la empresa.

Susytex es una Empresa textil dedicada a la producción sábanas, trajes uniformes, edredones, camisas, chompas, ropa deportiva, la misma que abarca los mercados locales y nacionales, siendo esta una de las razones por la que propongo un sistema de gestión basado en todos los reglamentos específicos.

El papel de la calidad hoy adquiere una condición relevante si tenemos en cuenta la globalización de la economía y el comercio internacional, en el cual el cliente ha pasado a ser el principal sujeto de todo cuanto hacemos, sin dudas, la tendencia cada vez más creciente a la globalización de la economía junto a los logros científico técnicos alcanzados, han elevado considerablemente el papel de la calidad como factor determinante en los procesos de producción.

CAPÍTULO I

1. LA CALIDAD Y SU EVOLUCIÓN

1.1 Calidad

1.1.1 Definición desde la perspectiva del producto, usuario, producción, tecnología, valor.

1.1.1.1 Desde la perspectiva del producto.

La calidad es diferenciarse cualitativa y cuantitativamente respecto de algún atributo requerido, esto incluye la cantidad de un atributo no cuantificable en forma monetaria que contiene cada unidad de un atributo.

1.1.1.2 Desde la perspectiva del usuario.

La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso

1.1.1.3 Desde la perspectiva de producción.

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad.

1.1.1.4 Desde la perspectiva de la tecnología.

La calidad de datos implica que los datos capturados, procesados, almacenados y entregados son un fiel reflejo de la realidad que se desea tratar mediante sistemas informáticos. Esto supone que los datos contengan errores sean veraces y estén actualizados.

1.1.1.5 Desde la perspectiva de valor.

La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

1.1.2. Parámetros de la calidad

1.1.2.1 Calidad de diseño

Es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.

1.1.2.2 Calidad de conformidad

Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.

1.1.2.3 Calidad de uso

El producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.

1.1.2.4 El cliente es el nuevo objetivo

Las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente.

La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos sino incluyendo las opiniones de un cliente que usa determinado producto o servicio.

1.1.3. El servicio de atención al cliente

El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.

1.1.3.1 Concepto

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas organizacionales.

- **Servicio al Cliente es** “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la

forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

- **Servicio al Cliente es** la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

1.1.3.2 Importancia del servicio al cliente

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

1.1.3.3 Los diez mandamientos de la atención al cliente.

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

1. El cliente por encima de todo

Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

2. No hay nada imposibles cuando se quiere

A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que él desea.

3. Cumple todo lo que prometas

Son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.

Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5. Para el cliente tú marcas la diferencia

Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

6. Fallar en un punto significa fallar en todo

Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.

7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos

Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente

La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar

Si se logró alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

1.1.4 Necesidades básicas del cliente

Las principales necesidades básicas de un cliente son:

- Ser comprendido.
- Sentirse bienvenido.
- Sentirse importante.
- Sentir comodidad.
- Sentir confianza.
- Sentirse escuchado.

1.1.5 Importancia de la gestión de calidad

La implementación de un sistema de gestión empresarial en una empresa es importante e indispensable en la actualidad, ya que la sociedad exige a las empresas u organizaciones competitividad, para poder mantenerse en el mercado, diferenciándose de sus competidores siendo eficaces y eficientes, además se debe asegurar que todos, en la organización, trabajan para cumplir los requisitos del cliente, por ello un sistema de gestión de calidad debe ser flexible, es decir el éxito de la implementación de este sistema, depende en alto grado de la aceptación del cambio, debido al cambio acelerado y la competitividad global y la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, promoviendo la creatividad e innovación, despertando nuevas necesidades en los clientes.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente ,que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

“Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.”

“Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.”

“Despertar nuevas necesidades del cliente.”

“Lograr productos y servicios con cero defectos.”

“Hacer bien las cosas desde la primera vez.”

“Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.”

“Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.”

“Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.”

“Sonreír a pesar de las adversidades.”

“Una categoría tendiente siempre a la excelencia.”

“Calidad no es un problema, es una solución.”

“Lo cierto, que el Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes

1.2.Evolución

La gente piensa que la calidad es un fenómeno actual, y que las empresas han descubierto lo que significa ya en el siglo XX. Esto no es en absoluto cierto. Ya en la edad media existe constancia de artesanos que fueron condenados a ser puestos en la picota por vender un alimento en mal estado. Y es que la calidad era un tema muy importante en aquella época, dada la escasez de productos que existía. Los alimentos serán escasos, y los bienes de consumo muy caros, al tener que ser fabricados de forma totalmente artesanal. Por tanto, desperdiciar alguno de estos recursos era considerado un delito grave.

Si bien, es cierto que es a partir de principios del siglo XX cuando se empieza a formar lo que hoy conocemos por gestión de la calidad, sobre todo a raíz del desarrollo de la fabricación en serie.

A comienzos de siglo, Frederick W. Taylor (1856-1915), desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, en los que se consideraba a los trabajadores poco más que como máquinas con manos. Esta forma de gestión, conocida como Taylorismo, ha estado vigente durante gran parte de este siglo, y aunque está muy alejada de las ideas actuales sobre calidad, fue una primera aproximación a la mejora del proceso productivo.

En 1931, Walter E. Shewartsaca a la luz su trabajo Economic Control of Quality of Manufactured Products, precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. Este trabajo es aprovechado por otros estudiosos de la época como base de ulteriores desarrollos en el mundo de la gestión de la calidad.

El cliente es consciente de que la calidad es un importante factor diferenciador, y cada vez exige más a los fabricantes.

1.3 Concepto de calidad

El concepto del término **CALIDAD**, así como su desarrollo ha sufrido un proceso variable a lo largo del tiempo. Antiguamente existía únicamente la “*idea*” de calidad, conocida tanto por el vendedor como por el cliente. Con el paso del tiempo la “*idea*” se ha comenzado a cuantificar, convirtiéndose en algo “ponderable” a través de diferentes sistemas de gestión de calidad.

Calidad es una forma diferente de pensar y dirigir. El fin de la verdadera calidad no es conseguir una puntuación o certificado, sino establecer un proceso de mejora continua.

La calidad es una cultura, una forma de ser, una forma de actuar, existe cuando los miembros de la organización poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades de las personas.

1.3.1 Aportaciones de Eduards Deming

1.3.1.1 Los catorce puntos para la gestión de la calidad

Estos puntos sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación, sirven para un departamento o para toda la organización.

Las teorías de Deming se obtienen de observaciones directas, de ahí la certeza de su conocimiento.

1. Crear constancia en el propósito.

Esto es para mejorar productos o servicios.

Esto significa crear un plan para permanecer dentro del negocio ya sea a corto; mediano o largo plazo, mediante:

a. Innovación

- Crear nuevos productos y/o servicios
- Crear nuevas tecnologías
- Desarrollar nuevos procesos materiales

b. La investigación y educación

c. La mejora del diseño de los productos y servicios pero con un enfoque dirigido al cliente

d. Mantener las instalaciones y el equipo en buen estado.

2. Adoptar la nueva filosofía

El mercado globalizado actual no permite que las empresas no sean competitivas, no se puede tolerar que los productos tengan niveles corrientes aceptando errores, defectos, materiales no adecuados, personal que no este comprometido con su trabajo, que tienen daños en la manipulación, a transportes con retrasos o cancelados porque el conductor no apareció.

3. Dejar de depender de la inspección.

Cuando la inspección o supervisión rutinaria es del 100% de la producción es porque se está aceptando la posibilidad de los defectos, esta es costosa e ineficiente. La calidad no se hace con la supervisión se hace mejorando el proceso de producción, ya que la supervisión, los desechos y el reproceso son acciones correctoras del proceso.

4. Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios.

No se puede permitir que la competitividad de un producto este basada únicamente en su precio, menos ahora que las necesidades del cliente se basan en la confiabilidad de los productos.

No vale la pena el precio de un producto, sino cumple con la calidad por la que se está comprando. Pero si continuamos con la costumbre de comprar productos por

su precio, muchas veces nos encontraremos con productos de muy baja calidad y alto costo como dicen lo barato sale caro.

5. Mejorar el sistema de producción y de servicios.

Esto debe hacerse de forma constante y permanente para poder mejorar la calidad y productividad; y así mismo reducir los costos y de la misma manera reducir los errores y desperdicios de los productos.

Cada producto debería ser considerado como si fuese el único; sólo hay una oportunidad de lograr el éxito óptimo. La calidad debe incorporarse desde el diseño, desde el inicio debe haber mejora continua.

6. Entrenamiento del trabajo.

Actualmente es muy común encontrarse con colaboradores entrenados de manera empobrecida o peor aun sin entrenamiento alguno. Así que para adoptar la nueva filosofía se deben hacer cambios muy amplios, para empezar apoyando el entrenamiento en métodos estadísticos que permitan decidir cuándo es completo y cuando no.

La dirección necesita formación para aprender todo lo relacionado con la organización, desde los materiales en recepción hasta el cliente.

7. Adoptar e implantar el liderazgo.

La labor de la dirección no consiste en supervisar, sino en el liderazgo. La dirección debe trabajar en las fuentes de mejora, la idea de la calidad del producto y del servicio, y en la traducción desde la idea al diseño y al producto real.

La supervisión es responsabilidad de la administración y debe de eliminar barreras que impidan al colaborador desarrollar sus actividades con orgullo.

8. Eliminar temores.

Nadie puede dar lo mejor de sí a menos que se sienta seguro.

Seguro significa sin miedo, no tener miedo de expresar las ideas, no tener miedo de hacer preguntas.

Existe una resistencia generalizada al saber. Todas las tecnologías nuevas y avances crean un temor y una resistencia en las personas, es un miedo a lo desconocido, pero poco a poco con su conocimiento este miedo desaparece.

9. Romper las barreras entre los departamentos.

Existe desconocimiento entre departamentos como:

- Cada departamento hace las cosas muy bien para sí mismo.
- La prioridad para producir más nos hace omitir detalles que otros deberán resolver.
- La administración complica las cosas cuando hace cambios de último momento.

Al derribar las barreras se consigue un trabajo en equipo, el cual es necesario en todas las compañías y hace que la persona compense con su fuerza la debilidad de otra y que entre todo el equipo se resuelvan los problemas.

10. Eliminar los slogans.

La mayoría de estos avisos no están dirigidos a las personas adecuadas, se desvía el mensaje y puede crear reacción en las personas a quien no va dirigido. No deben ser sólo para los operarios de producción, ya que para lograr los cero defectos depende de todo el sistema, es decir de toda la organización.

El proponer metas, sin un método para llegar a ellas, va a producir más efectos negativos que positivos.

11. Eliminar estándares.

Los estándares de trabajo, los índices, los incentivos y el trabajo a destajo son manifestaciones de la incapacidad de comprender y proporcionar una supervisión adecuada.

Normalmente estos estándares y metas numéricas vienen a sustituir el liderazgo.

12. Eliminar las barreras que impidan alcanzar el orgullo del colaborador.

Un colaborador no podrá sentirse orgulloso de su trabajo, sino está enterado cuando está bien y cuando no.

Las causas pueden ser:

- Los inspectores no saben cuándo el trabajo hizo bien sus actividades y cuando no.
- Material defectuoso
- Corregir errores de pasos anteriores
- Se cumplen con las cuotas establecidas
- Y pueden ser máquinas descompuestas o algún desajuste.

Estas pueden ser barreras que impidan al colaborador sentirse orgulloso de su trabajo. Tan solo está en manos de la administración corregirlas.

13. Instituir un activo programa de educación.

Las organizaciones no sólo necesitan gente buena sino gente que se prepare y actualice permanentemente. Hay un miedo extendido al saber, pero la competitividad está en el saber.

La dirección tiene que aprender, las personas necesitan oportunidades cada vez mayores para añadir y aportar algo ya sea material o espiritual a la sociedad.

14. Implicar a todo el personal en la transformación.

La administración debe estar de acuerdo en sacar adelante la nueva filosofía "La Calidad", romper con los antiguos esquemas, y deben explicar por medio de seminarios, capacitaciones a todo el personal por qué es necesario el cambio y su papel o función dentro de este.

Cualquier actividad, cualquier trabajo, hace parte del proceso, debe comenzarse lo más pronto posible, con rapidez. Además todo el mundo puede formar parte de un equipo, el objetivo del equipo es mejorar las entradas y salidas de cualquier etapa, puede conformarse con personas de diferentes áreas de staff.

1.3.1.2 Los siete pecados mortales

1. Carencia de constancia en los propósitos
2. Enfatizar ganancias a corto plazo y dividendos inmediatos
3. Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual
4. Movilidad de la administración principal
5. Manejar una compañía basado solamente en las figuras visibles
6. Costos médicos excesivos
7. Costos de garantía excesiva

1.3.1.3 Deming& TQM

La abreviación TQM (Total Quality Management) es ampliamente conocido y comúnmente utilizado a través de la América corporativa. ¿Es el mundo un mejor lugar gracias a Deming? Corporaciones e industrias quienes sus productos mejoran las vidas de las personas han encontrado que lo siguiente es cierto: si los principios de Deming están en su sitio y funcionan con su negocio, "la calidad aumenta, los costos bajan y los ahorros se le pueden pasar al consumidor". Los clientes obtienen productos de calidad, las compañías obtienen mayores ingresos y la economía crece. En un plano material, económico, el mundo es ciertamente un mejor lugar gracias a las ideas y enseñanzas de Ed Deming.

1.3.2Aportaciones de Joseph M. Juran

1.3.2.1. Calidad según Juran tiene múltiples significados.

1.3.2.1.1 Calidad

Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

1.3.2.1.2. **Calidad**

Es " adecuación al uso".Esta adecuación siempre será determinada por el usuario o comprador, y nunca por el vendedor o fabricante.

1.3.2.2 **La trilogía de juran**

- Planear
- Mejorar
- Controlar

La planificación de la calidad es uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad. Los tres procesos (la trilogía de Juran) están interrelacionados.

El mejoramiento de la **calidad** se compone de tres tipos de acciones, según Juran:

- Control de calidad.
- Mejora de nivel o cambio significativo
- Planeación de la calidad.

Cuando ya existe un proceso se empieza con acciones de control y cuando el proceso es nuevo, con las de planeación.

- **Acciones de control:** Para poder mejorar un proceso necesitamos primero tenerlo bajo control.

Los procesos que no están bajo control pueden presentar influencias de causas especiales de variación, y sus efectos son tan grandes que no nos permiten ver las partes del proceso que se deben cambiar.

- **Acciones de mejora de nivel:** Estas van encaminadas a cambiar el proceso para que nos permita alcanzar mejores niveles promedio de

calidad, y para esto se deben de atacar las causas comunes más importantes.

- **Acciones de planeación de calidad:** aquí se trabaja para integrar todos los cambios y nuevos diseños de forma permanente a la operación que normalmente llevamos del proceso, pero siempre buscando asegurar no perder lo ganado. Estos cambios pueden ser para satisfacer los nuevos requerimientos que haga el mercado.

Para poder lograr un cambio verdaderamente significativo y de un control a otro desde el fondo hay que resolver problemas crónicos.

La tabla que sigue muestra algunos ejemplos:

Procesos de la Trilogía	Terminología Financiera
Planificación de la Calidad	Presupuestar, planificar el negocio Control de Costos, Control de Gastos,
Control de Calidad	Control de Inventario
Mejora la Calidad	Reducción de Costos, Mejora de Beneficios

Tabla 1. Procesos de la Trilogía de Jurán

1.3.2.2.1 Planeación de la calidad

El mapa de la planeación de la calidad consiste en los siguientes pasos:

- Hay que identificar quien es el cliente.
- Determinar sus necesidades (de los clientes).
- Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.
- Desarrollar un producto que pueda responder a esas necesidades.
- Optimizar el producto, de manera que cumpla con la empresa y con el cliente.
- Desarrollar un proceso que pueda producir el producto.
- Optimizar dicho proceso.
- Probar que ese proceso pueda producir el producto en condiciones normales de operación.

- Transferir el proceso a operación.

1.3.2.2.2. Autocontrol

Deming y Juran sostiene que el 85 % de los problemas de una empresa son culpa y responsabilidad de la administración y no de sus trabajadores, porque son los administradores quienes no han podido organizar el trabajo para que los empleados tengan un sistema de autocontrol.

1.3.2.2.3 Secuencia universal de mejoramiento.

Para realizar un cambio se debe de seguir esta secuencia:

- Primero es necesario probar que el cambio significativo es necesario.
- Identificar los proyectos que van a justificar los esfuerzos para alcanzar una mejora.
- Organizarse para asegurar que tenemos los nuevos conocimientos requeridos, para tener una acción eficaz.
- Analizar el comportamiento actual.
- Si existiera alguna resistencia al cambio, debemos negociarla.
- Tomar las acciones correspondientes para implementar la mejora.
- Por último, instituir los controles necesarios para asegurar los nuevos niveles de desempeño.

1.3.3 Aportaciones de Armand V. Feigenbaum

El doctor V. Feigenbaum es el creador del concepto control total de calidad, en el que sostiene que la calidad no solo es responsable del departamento de producción, sino que se requiere de toda la empresa y todos los empleados para poder lograrla. Para así construir la calidad desde las etapas iniciales y no cuando ya está todo hecho.

Los puntos esenciales de Feigenbaum son:

- La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente.
- La calidad es multidimensional. Debe estar definida comprensivamente

1.3.3.1 Control total de calidad.

Sostiene que los métodos individuales son parte de un exhaustivo programa de control. Feigenbaum, afirma que el decir “calidad” no significa “mejor” sino el

mejor servicio y precio para el cliente, al igual que la palabra “control” que representa una herramienta de la administración y tiene 4 pasos:

- a. Definir las características de calidad que son importantes.
- b. Establecer estándares.
- c. Actuar cuando los estándares se exceden.
- d. Mejorar los estándares de calidad.

Es necesario establecer controles muy eficaces para enfrentar los factores que afectan la calidad de los productos. Estos controles se clasifican como:

- a. Control de nuevos diseños.
- b. Control de recepción de materiales.
- c. Control del producto.
- d. Estudios especiales de proceso.

Es así como se considera al control total de calidad como un proveedor de estructuras y de planes que nos ayudan a administrar la calidad. Por esta razón las empresas u organizaciones impulsan mucho el liderazgo, y proponen un compromiso con la calidad y la productividad desde los niveles más altos hasta los más bajos, porque están convencidos que solo con la ayuda de todos, se puede lograr esto.

1.3.4 Aportaciones de Kaoru Ishikawa

Los puntos esenciales de Ishikawa son:

- La calidad es equivalente a la satisfacción del cliente.
- La calidad tiene que estar definida comprensivamente. No es suficiente con decir que el producto es de alta calidad. Debemos enfocarnos en la calidad de cada departamento en la organización.
- Los requerimientos y necesidades de los clientes cambian. Además, la definición de calidad es siempre cambiante.
- El precio de un producto o servicio es una parte importante de la calidad.

Ishikawa escribe que no importa qué tan alta es la calidad, pues si el producto tiene un precio más alto del recomendable, no podrá generar satisfacción en el cliente. En otras palabras, no se puede definir calidad sin haber considerado antes el precio. Definiendo calidad simplemente por su uso, se puede obviar esa dificultad. El uso está aparentemente ligado con las necesidades de los clientes, y sugiere conformidad con las características medibles del producto.

1.3.4.1 Aportación de Ishikawa

Como los otros Gurús japoneses de la calidad, Ishikawa puso especial atención en desarrollar el uso de métodos estadísticos prácticos y accesibles para la industria. En forma sencilla, su trabajo se centra en la recopilación y presentación de datos, el uso del Diagrama de Pareto para priorizar las mejoras de calidad y el Diagrama Causa-Efecto, también llamado Diagrama Ishikawa o de Pescado.

El Diagrama de Causa-Efecto se utiliza como una herramienta sistemática para encontrar, seleccionar y documentar las causas de variación de calidad en la producción, y organizar la relación entre ellas.

1.3.4.2 Control de calidad en toda la empresa

De acuerdo con Ishikawa el control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico. El doctor Ishikawa expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc. Y los efectos que causa son:

1. El producto empieza a subir de calidad, y cada vez tiene menos defectos.
2. Los productos son más confiables.
3. Los costos bajan.
4. Aumentan los niveles de producción, de forma que se puedan elaborar programas más racionales.

5. Hay menos desperdicios y se reprocesa en menor cantidad.
6. Se establece una técnica mejorada.
7. Se disminuyen las inspecciones y pruebas.
8. Los contratos entre vendedor y comprador se hacen más racionales.
9. Crecen las ventas.
10. Los departamentos mejoran su relación entre ellos.
11. Se disminuye la cantidad de reportes falsos.
12. Se discute en un ambiente de madurez y democracia.
13. Las juntas son más tranquilas y clamadas.
14. Se vuelven más racionales las reparaciones y las instalaciones.
15. Las relaciones humanas mejoran.

1.3.4.3. Círculos de calidad

La naturaleza de estos Círculos de Calidad, varía junto con sus objetivos según la empresa de que se trate. Las metas de los Círculos de Calidad son:

1. Que la empresa se desarrolle y mejore.
2. Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres, y respetar las relaciones humanas.
3. Descubrir en cada empleado sus capacidades, para mejorar su potencial.

En los círculos de calidad se les enseñaban 7 herramientas a todos:

- La Gráfica de Pareto.
- El diagrama de causa-efecto.
- La estratificación.
- La hoja de verificación.
- El histograma.

- El diagrama de dispersión.
- La Gráfica de Control de Shewhart.

Todos los que pertenezcan a un círculo, reciben la capacitación adecuada en las áreas de control y mejora. En ciertas ocasiones el mismo círculo piensa en las soluciones y puede presionar a la alta gerencia a llevarlo a cabo, aunque esta siempre está dispuesta a escuchar y dialogar. Estos círculos son muy recomendados en Japón, debido al éxito que han tenido en la mayoría de las empresas donde se han aplicado, pero se debe de tener cuidado al adaptarlos, debido a que cada organización es distinta y tiene necesidades muy variadas, una mala adaptación puede hacer que fracase el círculo.

1.3.5 Aportaciones de Philip B. Crosby

Su lema mejor conocido es "la exhortación a lograr cero defectos". "La calidad empieza en la gente no en las cosas"

La respuesta de Crosby a la crisis de la calidad fue el Principio de "hacerlo correctamente la primera vez.

Crosby hace la administración con:

- La calidad se define como el cumplimiento con los requisitos, no como la excelencia.
- El sistema para asegurar la calidad es la **prevención**, no la evaluación.
- El estándar de desempeño tiene que ser **cero defectos**, no el "así está bien"
- La calidad se mide por los **costos** del incumplimiento no los índices.

1.3.5.1 14 Pasos para la mejora de la calidad:

1. Establecer el compromiso de la dirección con la calidad.
2. Formar el equipo para el mejoramiento de la calidad
3. Capacitar al personal en el tema de la calidad.
4. Establecer mediciones de calidad

5. Evaluar los costos de calidad
6. Crear conciencia sobre la calidad
7. Tomar acciones correctivas
8. Planificar el “día cero defectos”
9. Festejar el día de los cero defectos
10. Establecer metas
11. Eliminar las causas del error
12. Dar reconocimiento
13. Formar consejos de calidad
14. Repetir todo el proceso

1.3.5.2 Las seis C de Crosby:

1. Comprensión
2. Competencia
3. Compromiso
4. Comunicación
5. Corrección
6. Continuidad

1.3.5.3 Las tres T de Crosby

1. Tiempo
2. Talento
3. Tesoro

Crosby nos aporta además, que todo trabajo es un proceso. Este concepto implica que cada trabajo o tarea debe ser considerada no como algo aislado; sino como parte de una cadena interrelacionada en la que se va multiplicando la siguiente trilogía:

- Proveedor e insumos que él proporciona.
- Proceso realizado a través de trabajo de cada persona.

- Clientes o usuarios que reciben el producto o servicio.

Para que se dé la calidad se requiere que en los insumos, en el trabajo y en los servicios o productos se cumplan los requisitos establecidos para garantizar un correcto funcionamiento en todo.

Crosby habla de una “vacuna” de calidad que las organizaciones pueden utilizar para prevenir el no-cumplimiento de requisitos. Los tres ingredientes y la implementación de la vacuna son:

- La determinación
- La educación
- Implementación

Confirma que la calidad está basada en cuatro principios absolutos:

- Calidad se define como cumplimiento de requisitos.
- El sistema de calidad es prevención
- El estándar de realización es cero defectos
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento

1.4 Estándares

1.4.1 ¿Qué es un estándar?

De acuerdo con la definición de la Real Academia de la Lengua “Estándar es aquello que sirve como tipo, modelo, patrón o referencia”.

1.4.2 ¿Qué es un estándar de calidad?

Es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de la organización.

Los estándares de calidad no son requerimientos obligatorios, sino que se miden como lineamientos que deben de ser aplicados en la Organización.

1.4.3 Normas

Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características

que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional

Las clases de normas dependen del organismo quien las haga. Se distinguen:

- Normas Nacionales
- Normas Regionales
- Normas Internacionales

1.4.4 Objetivos de la normalización

Persigue conseguir los siguientes objetivos:

- Reducir y unificar los productos, procesos y datos.
- Mejorar los aspectos de seguridad.
- Proteger los intereses de los consumidores y generales de la sociedad.
- Abaratar los costos generales.

La normalización permite:

- Divulgar conocimiento.
- Transferir tecnología.
- Dar mayor calidad a los productos, procesos y servicios.
- Eliminar obstáculos técnicos al comercio.

1.4.5 Campos aplicables de la normalización

- Materiales
- Productos
- Máquinas
- Gestión Medioambiental
- Gestión de riesgos en el trabajo
- Datos
- Actividades de ensayo y calibración
- Prestación de un Servicio
- Procesos en general

1.5 ISO (Organización Internacional de Estandarización)

ISO viene de la palabra griega ISOS que significa igual o uniforme.

1.5.1 Norma ISO 9001

Estándar de Gestión de la Empresa.

No es una norma de producto sino una norma de Sistema de Calidad de una empresa, es decir un modelo para asegurar la manera en que las organizaciones, diseñan, fabrican, instalan y entregan los productos y servicios que suministran.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

1.5.2 Requerimientos de la ISO 9001

1.5.2.1 Insumos técnicos

Aplicar control estadístico del proceso, dentro del principio del JAT, además cumplir con actividades y mediciones de resolución de problemas.

1.5.2.2 Políticas de calidad

Deben de ser difundidas o comunicadas a todos los colaboradores para conseguir un compromiso hacia la calidad.

1.5.2.3 Compromiso de la gerencia

La gerencia debe de constituirse en la vanguardia de la aplicación de los estándares, debe predicar con el ejemplo y promover un cambio de apertura, confianza de sus colaboradores para que los mismos perciban a la calidad no como un esfuerzo sino como una forma de vida.

1.5.2.4 Auditorías de calidad periódicas

Para que verifique si se está trabajando de acuerdo a los estándares y procedimientos que el mismo sistema de calidad exige y por otra parte que se convierta en un instrumento estratégico de planeación en la organización.

1.5.2.5 Cadena cliente- proveedor

Justifica la necesidad de que se trabaje con una relación contractual con el proveedor y de esta forma tenga un enlace duradero.

1.6. Norma ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

1.6.1. Partes de ISO 9001:2008

- Objeto y campo de aplicación.
- Referencias Normativas
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión de Calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los Recursos
- Realización del producto
- Medición análisis y mejora

1.7 Sistemas de calidad (SC)

El diagnóstico inicial implica un análisis de:

- Cultura organizacional
- Nivel de autoridad
- Comunicación
- Motivación
- Participación de las personas

1.7.1 ¿Qué es un sistema de calidad (SC)?

Un sistema de calidad es un método planificado y sistemático de medios y acciones, encaminado a asegurar suficiente confianza en que los productos o servicios, se ajusten a las especificaciones.

Es el conjunto de toda la estructura organizativa, con sus responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se disponen para llevar a cabo la gestión de la calidad. Constituye todo el conjunto de los planes formales de calidad.

1.7.2 Objetivos de un sistema de calidad

- Hacer bien el trabajo todas las veces, en todas las etapas.
- Reducir costos inútiles
- Prevenir errores
- Responder a los usuarios internos y externos
- Involucrar a todos los actores dentro del sistema para lograr objetivos comunes

1.8 Sistema de gestión de calidad SGC

Es la estructura organizacional y la consecuente asignación de autoridad, para el desarrollo práctico de la gestión o administración de la calidad.

Estos sistemas son de diseños únicos para cada empresa, es decir, deben estar de acuerdo con las características de esta y muy especialmente con objetivos de calidad y con lo que quiere el cliente.

1.8.1 Desde de punto de vista de la ISO

Es un conjunto de rutinas y reglas adoptadas para asegurar la calidad de los resultados de un proceso planificado.

El SGC es una norma para el proceso, mas no para el producto, que se implanta para satisfacer las necesidades del cliente.

1.8.2 Beneficios de trabajar con un sistema de gestión de calidad

- Mayor disciplina y organización de las operaciones

- Normalización de procesos
- Conocimiento de la organización
- Conducción a un proceso de mejora continua
- Reducción de costos de mala calidad
- Mayor productividad
- Mayor previsión de resultados
- Aumento de la confianza interna y externa

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “SUSYTEX”

2.1 Identificación de la empresa

Razón Social:	“SUSYTEX”
Tipo de empresa:	Empresa
Tipo:	Familiar
Propietario:	Sra. Susana Moyón
Categoría de la empresa:	Textil
Numero de RUC:	0602542623001
Teléfono:	032964359
Constitución:	12 de febrero de 1999
Ubicación:	Barrio la Esperanza, manzana 4, Vía a baños
Cantón:	Riobamba
Provincia:	Chimborazo

Bienes que ofrece

- Sábanas
- Trajes
- Uniformes
- Edredones
- Camisas
- Chompas
- Ropa deportiva

2.1.1 Reseña histórica

La empresa "Susytex", está conformada por una familia humilde a los 3 días de casados empezaron el negocio, con un capital 10.000 sucres el que sabía este tipo de negocio era el esposo, empezaron con 2 máquinas rectas, 1 overlock, y una recubridora a inicios su primer cliente era el padre de su esposo, sus primeras prendas fueron la elaboración de pantalonetas, trabajan solo bajo pedido.

Después de esta gran ventaja empezaron a producir calentadores, pijamas, ropa interior para hombre en los meses de Abril, Mayo, dentro de 3 años vendieron este tipo de prendas, a los términos de Julio, Agosto, septiembre en la temporada de invierno y en octubre y Noviembre (Navidad) camisetas deportivas.

Luego tuvieron más clientes y se vieron en la necesidad de comprar más máquinas y empezaron a buscar más personal porque el nivel de producción aumentó más.

Como toda empresa por falta de desconocimiento tiene pérdidas y Susytex tuvo una pérdida económica bastante considerable con un cliente.

2.1.2 Datos de la empresa.

Esta empresa es persona natural, por lo que no posee escrituras de constitución de la misma, siendo de carácter familiar pero con objetivos y metas muy claras al momento de empezar con el trabajo.

SUSYTEX es una empresa familiar que nació de la idea de la Sra. Susana Moyón, en la actualidad cuenta con 12 colaboradores que se dedican a la confección de trajes deportivos, esta empresa se caracteriza por:

- En primer lugar son creadores de propia unidad económica, es decir que resuelven su ingreso con su propio negocio.
- En Segundo lugar, se usan los mismos equipos y maquinaria para elaborar varios productos, y lo más interesante es que hay una relación directa entre el productor y el cliente, es decir que elaboran trabajos al gusto y necesidad del cliente.

Los principales Proveedores con los que trabaja en la actualidad Susytex, son los siguientes:

- Pin-TEX, (tela para camisetas)
- ReCA-TEX (tela para sábanas)
- JANA-TEX (tela deportiva).

Las mismas les otorgan crédito ya que ven que son personas responsables.

En la actualidad con mayor experiencia ellos van clasificando a sus clientes, quienes son buenos, más o menos y malos, según estas características Susytex también otorga crédito.

El tiempo que funciona Susytex es 13 años, esta empresa cuenta con 12 colaboradores los mismos que trabaja dentro del siguiente horario, de 8am a 12pm y de 2pm a 6pm.

Hoy fabrican una variedad de prendas así tenemos las siguientes:

- Sábanas
- Trajes
- Uniformes
- Edredones
- Camisas
- Chompas
- Ropa deportiva

2.2 Análisis administrativo

En base a una entrevista personal con la Gerente de la Empresa conocemos que:

a) PLANIFICACIÓN

SUSYTEX no cuenta con una Misión y una Visión

OBJETIVOS

- Fabricar productos de calidad.
- Llegar a cumplir con las expectativas del cliente.
- Entrar en nuevos mercados locales y nacionales.
- Mantener la misma línea de producción.

b) ORGANIZACIÓN

En base a una entrevista el organigrama de SUSYTEX es:

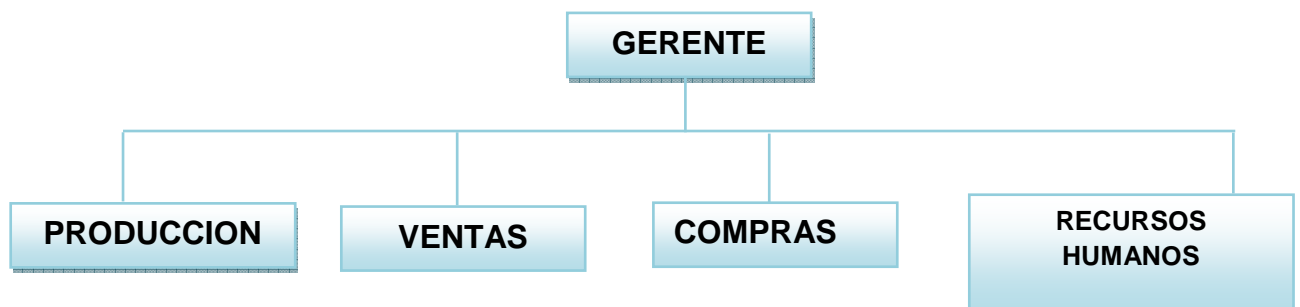


Ilustración 1. Organigrama de Susytex

Fuente: Susytex

c) DIRECCIÓN

Basándonos en una entrevista personal sabemos que:

- **PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS**

Los colaboradores en el actual momento no tienen una participación adecuada en el desenvolvimiento de la empresa, ya que no tienen claro cuáles son los objetivos de la empresa.

- **COMUNICACIÓN**

El gerente no mantiene una adecuada relación y comunicación con los clientes tanto internos como externos, lo que genera un ambiente de poca participación e interrelación.

- **MOTIVACIÓN**

La falta de motivación a los colaboradores, limita su capacidad de desempeño, obligándolos a no desarrollar su creatividad, ni aportar ideas de cambio, convirtiéndose en un simple ejecutor de actividades a él encomendadas.

d) CONTROL

En base a una entrevista personal en SUSYTEX:

No se tiene un control sobre lo que está sucediendo en todos los procesos de la empresa, esto afecta en un grado significativo para el buen desenvolvimiento.

2.3. Análisis tecnológico

En SUSYTEX en base a una entrevista personal sabemos que las maquinas que se utilizan son 12, de las cuales 10 son japonesas y 2 americanas, son un modelo bueno, están siendo utilizadas en su total capacidad de producción, no utilizan equipos de computadora para la manipulación de estas máquinas.

2.4 Análisis financiero

En base a una entrevista personal sabemos que en SUSYTEX:

Se emite facturas a todos los pedidos que les hagan.

Son personas naturales. No obligados a llevar contabilidad.

2.5 Análisis de producción

En base a la entrevista personal y observación en SUSYTEX:

Las máquinas que tienen para la producción son:

- ✓ 4 máquinas industriales de costura recta.

- ✓ 4 máquinasoberlock
- ✓ 1 recubridora
- ✓ 1 elasticadora
- ✓ 1 cortadora
- ✓ 1 estampadora

2.5.1Flujograma de producción

SUSYTEX no cuenta con un flujo grama de producción ni con ningún tipo de flujograma.

A continuación se detalla la manera de realizar las prendas en base a una entrevista personal:

Para hacer Camisas.

- Comprar tela y accesorios
- Cortar la tela y verificar el bordado
- Unir las partes, como las mangas, bolsillo, cremallera, coser el borde del cuello, unir la tirilla, acabar el escote, poner etiqueta de talla.
- Luego planchar, unir botones, poner etiquetas de mano, dividir por color y poner cajita o funditas.

Para hacer Edredones.

- Para hacer edredones se debe:
- Tela del mismo grosor y tipo
- Costura de 1/4 pulgadas (6 mm), es importante tener suficiente costura de modo que tu tela no se desarme, las costuras se presionan a un lado y/o hacia abajo.
- Luego viene el relleno que se pone en capa sobre la tela de respaldo. Elegir entre relleno de poliéster o de algodón.
- Se debe elegir rematar a mano o a máquina, le da una apariencia autentica si se hace a mano.

Para realizar cada prenda se lleva casi el mismo procedimiento, se diferencia por más cantidad de material o menos de acuerdo a lo que se necesite.

Cada pieza elaborada necesita de dedicación y esmero en lo que saben.

2.6 Análisis de la calidad

2.6.1 Análisis de calidad basado en requerimiento de la norma ISO 9001: 2008.

En base a una entrevista el Gerente (Véase Anexo 1) se determinó que:

REQUISITOS DE LA NORMA		OBSERVACIÓN
3.1.4	Sistema de gestión de Calidad	No aplica
3.1.4.1	Requisitos generales.	No aplica
3.1.4.2	Requisitos de documentación.	No aplica
3.1.5	Responsabilidades de la Dirección:	Si mantiene compromiso
3.1.5.1	Requisitos generales.	Ciertos aspectos
3.1.5.2	Requisitos del cliente.	Ciertos aspectos
3.1.5.3	Política de calidad.	No tiene
3.1.5.4	Planeación.	No tiene
3.1.5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.	No tiene
3.1.5.6	Revisión gerencial.	Ciertos aspectos
3.1.6	Gestión de los recursos	No aplica
3.1.6.1	Requisitos generales.	Ciertos aspectos
3.1.6.2	Recursos humanos.	Inadecuada
3.1.6.3	Infraestructura.	No aplica
3.1.6.4	Ambiente de trabajo.	Inadecuado
3.1.7	Prestación del servicio	No aplica
3.1.7.1	Planeación de la realización del servicio.	No aplica
3.1.7.2	Procesos relacionados con el cliente.	No aplica
3.1.7.3	Diseño y desarrollo.	No aplica
3.1.7.4	Compras.	No aplica
3.1.7.5	Operaciones de producción y servicio	No aplica
3.1.7.6	Control de equipos de medición, inspección y monitoreo	Inadecuado
3.1.8	Medición, análisis y mejora	No aplica
3.1.8.1	Requisitos generales.	No aplica
3.1.8.2	Seguimiento y medición.	No aplica
3.1.8.3	Control de producto no conforme.	No aplica
3.1.8.4	Análisis de los datos para mejorar el desempeño.	No aplica
3.1.8.5	Mejora.	No aplica

Tabla 2. Análisis de Calidad basado en requerimiento de la norma ISO 9001: 2008
Elaborado por: Paola Guanga

2.6.1.1 Resultados de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008

“SUSYTEX” no aplica el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que no se tiene documentado las Sección 1,2 y 3 de la Norma

Sistema de gestión de Calidad

No tiene establecido políticas, objetivos de calidad los mismos que son necesarios para el mejoramiento y realización de sus funciones para alcanzar la satisfacción del cliente.

No tiene documentado Misión y Visión de calidad

No se documenta procesos lo que ocasiona que exista el desconocimiento en el alcance de funciones y competencia del personal

Responsabilidades de la Dirección

Se ha evidenciado que la administración tiene un gran compromiso, pero no se puede lograr objetivos si estos se encuentran aislados a la calidad del producto.

La administración no posee un compromiso frente a un sistema de gestión de calidad

La administración no tiene presente ciertos aspectos de la importancia de la responsabilidad de la dirección

Gestión de los recursos

“SUSYTEX” no conoce el estado de la infraestructura, el cual manifiesta que no presta las facilidades para el desarrollo de las actividades.

Prestación del servicio

“Susytex” no aplica la prestación del servicio ya que su actividad está dedicada a la producción

Medición, análisis y mejora

No se emplea sistemas de mejora continua que permita incrementar beneficios y obtener una Gestión de Calidad.

Maquinaria Y Tecnología

Susytex no cuenta con los medios actuales y equipos renovados necesarios para la realización del producto y obtener la satisfacción del cliente.

Medio Ambiente

Falta de seguridad industrial ya que no cuentan con implementos para realizar sus actividades.

Métodos de trabajo del proceso productivo

Se ha determinado la falta de un organigrama estructural, manual de funciones por competencias lo que ha tenido una influencia directa en el conocimiento y desempeño de las funciones del personal ya que no conocen el alcance de sus funciones y responsabilidades de cada uno de sus puestos.

La falta de planificación de actividades de los colaboradores lo que demuestra que no existe una planificación previa para optimizar tiempo y recursos en cada una de las actividades.

La falta de publicidad hoy en día es uno de los problemas más importantes ya que existe mucha competencia.

Se puede determinar que "Susytex" debe diseñar un Sistema de Gestión de Calidad lo que permitirá aumentar su competitividad, conocer su situación actual, dirigir sus esfuerzos y recursos hacia los objetivos, políticas de calidad, tomando decisiones acertada acorde a las necesidades del cliente.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA “SUSYTEX” A TRAVÉS DE LA NORMA ISO 9001:2008.

Se diseña con la ISO 9001:2008

Empresa “Susytex”

3.1. Objeto y campo de aplicación.

3.1.1. Generalidades.

a). “Susytex” a través del Sistema de Gestión de Calidad expresa que su intención es asegurar una Gestión de Calidad de la Empresa, con el propósito de satisfacer las necesidades de cliente y los requerimientos de la Norma INEN.

b). Ansía lograr la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluido los procesos de mejora continua del sistema y aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los aspectos legales y técnicos.

3.1.2. Alcance.

Para SUSYTEX es indispensable e importante diseñar un **Sistema de Gestión de Calidad** ya que con este sistema podemos tener una mejor aplicación y alcance para satisfacer de mejor manera a nuestros clientes y una Administración de Calidad.

3.2. Referencias normativas.

- ISO 9000: 2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

3.3. Términos y definiciones

- **Calidad:** Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto es la percepción que el cliente tiene del mismo.

- **Cliente:** Es la persona más importante de una empresa y dar respuesta a sus demandas se hace necesario e imprescindible. Cualquier comunicación que se reciba debe ser respondida o resuelta. Se tienen que cuidar las formas por escrito por escrito o por teléfono.
- **Proveedor:** es las personas a quienes adquirimos la materia prima u otro servicio que podamos adquirir.
- **Organización:** es la empresa en la cual se encuentran ubicadas todas los elementos del proceso productivo.
- **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados
- **Sistema de Gestión:** Sistemas para establecer las políticas y alcanzar los objetivos.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema Gerencial para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Proceso:** Es una red de actividades vinculadas ordenadamente las cuales se llevan a cabo repetidamente y que utilizan recursos e información para transformar insumos en productos abarcando desde el inicio del proceso hasta la satisfacción de las necesidades del cliente.
- **Mejora Continua:** Es una herramienta del incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso. La mejora continua asegura la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

- **Acción preventiva:** es una técnica que se utiliza para tomar las mejores dediciones para la empresa.

3.4. Sistema de gestión de calidad.

3.4.1. Requisitos generales.

Razón Social: "SUSYTEX"

Constitución: 12 de febrero de 1999

Actividad: Elaboración de sábanas, trajes, uniformes, edredones, camisas chompas y ropa deportiva para todo el público en general.

NORMAS ISO

- ISO 9000: 2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

3.4.2. Requisitos de la documentación.

3.4.2.1. Generalidades.

Los documentos se componen de

TIPOS DE DOCUMENTACIÓN	DESCRIPCIÓN
MANUAL DE CALIDAD	Este documento base para la Gestión de la Calidad, el cual indica el camino a seguir ya que contendrá, procesos, formas de trabajo, responsabilidades de colaboradores, y demás procedimientos.
PROCESOS	Van a identificar y describir los principales procesos de la Sistema de Gestión de la Calidad, definiendo entradas y salidas, indicadores, responsables y otros.
PROCEDIMIENTOS	Que van a ayudar a aplicar los procedimientos de Sistema de Gestión de la Calidad.
INSTRUCTIVOS	Para que se lleve a totalidad y en forma correcta el Sistema de Gestión de la Calidad.
FORMATOS	Para que se cumpla con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 3. Tipos de Documentación

3.4.2.1.1 Procesos.

Con la finalidad de promover un funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión se ha identificado los procesos que intervienen, así como la forma de interacción de los mismos y que tiene por objetivo que:

- Que los requisitos sean entendidos y cumplidos en la organización
- Que los procesos sean considerados en términos que aporten valor
- Que los procesos se desarrollen en un marco de eficacia y eficiencia.
- Promover la mejora continua.

Susytex utilizará tres procesos en la gestión de calidad:

3.4.2.1.1.1 Proceso gobernante

En el cual se planifica, organiza, dirige y controla las actividades de apoyo y la utilización de diferentes recursos.

- Administración del sistema de gestión de calidad
- Auditorías de gestión
- Medición análisis y mejoras

3.4.2.1.1.2. Proceso de realización

Es el conjunto de actividades

3.4.2.1.1.3 Proceso de Apoyo / Asesor

Conjunto de actividades a través de las cuales se cumple con el mapa de procesos

- Recursos Humanos
- Servicios Básicos

Mapa de procesos

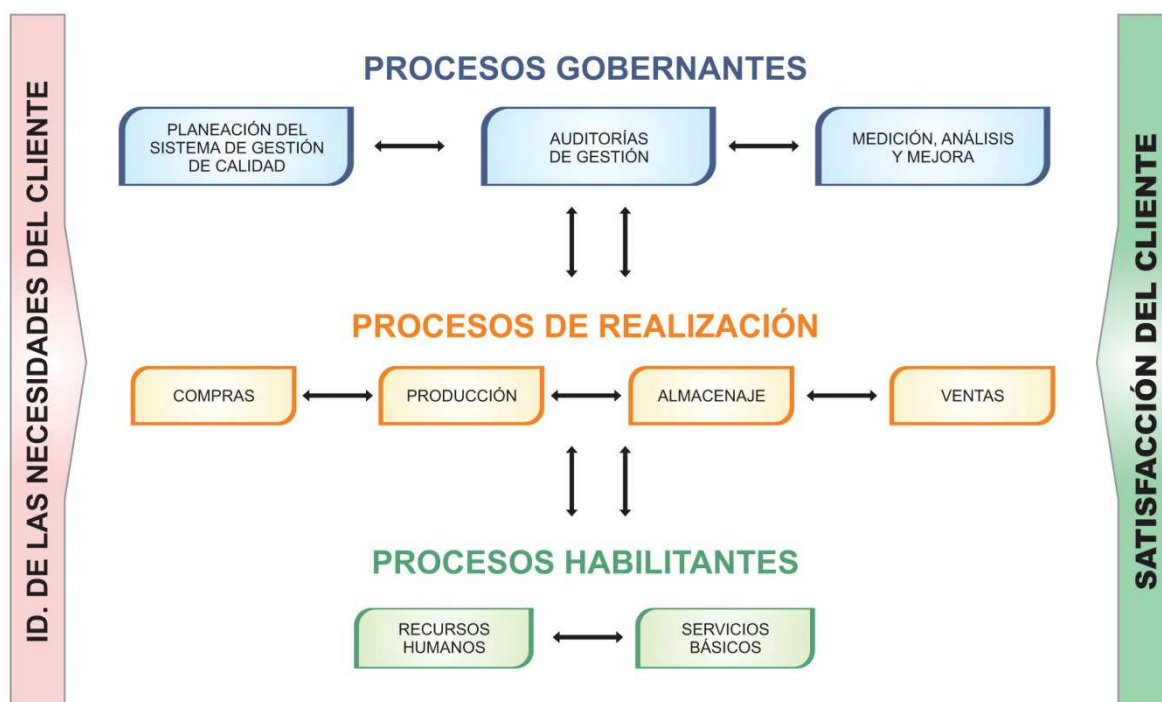


Ilustración 2. Mapa de Procesos
Fuente: Procesos
Elaborado por: Paola Guanga

3.4.2.2. Manual de calidad.

Se considera como una decisión estratégica el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008 en que se fundamenta la satisfacción del cliente.

El manual de calidad, describe el alcance del sistema de gestión de calidad garantizando que sus colaboradores realicen sus productos de excelencia y sus clientes obtengan una atención personalizada y eficaz por medio de una verdadera gestión de calidad.

El sistema de gestión de Calidad se ha diseñado con la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de requerimientos y normas de los procesos que han de ser actualizados, difundidos y entendidos en toda la empresa.

a) Política de calidad

“SUSYTEX” apoyado en una atención personalizada a los clientes a través de un recurso humano capacitado comprometido con la Calidad, entrega productos que satisface las necesidades de los clientes considerándolos como la base fundamental de la empresa logrando todos los objetivos que esta requiere.

b) Objetivos de Calidad

En SUSYTEX se debe conocer las necesidades de los clientes para de esta manera poder brindar un producto acorde a las necesidades y satisfacciones del consumidor.

- Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad e incrementar la satisfacción de los clientes.
- Ofrecer un trato integral a los clientes de Susytex.
- Fomentar ambiente de cambios que permitan crear una empresa que cumpla con las expectativas del cliente.
- Mantener un alto nivel de capacitación, participación entre colaboradores.
- Establecer un plan de mantenimiento y mejoramiento de infraestructura de Susytex.

- Brindar un producto de Calidad.

3.4.2.3. Control de documentos.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad generados internamente han definido las responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación con el objetivo de asegurar la idoneidad de documentos.

REGISTROS DE CALIDAD Nº 1		
SECCIÓN 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CONTROL DE DOCUMENTOS	
	HOJA 1/1	PÁG.
OBJETIVO:	Crear un sistema de Control que permita conocer la documentación existente de Susytex.	
ALCANCE:	A todas las áreas con la finalidad que conozcan sobre el control de documentos.	
RESPONSABLE:	Administrador	
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar documentos existentes • Crear un control de información emitida • Comunicar cambios en los documentos o formatos de los mismos • Generar un archivo con copias de información emitida • Crear un archivo de control de documentación solicitada a otras entidades y la recepción de fechas y sus respuestas. 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 4.Registros de Calidad No. 1

3.4.2.4. Control de los registros de calidad

“Susytex” al mantener registros que permitan tener un control de toda la información cumple con lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad ya que

cumple con lo indicado en la misma de establecer y mantener procedimientos y actividades documentadas y actualizadas.

Estos registros continúen documentos que proporcionan evidencias de cumplimiento de registros así como una base para el sustento del Sistema de Gestión de Calidad.

Cada registro debería tener su respectiva numeración con el fin de llevar un control de los mismos, y estos se encuentren a disposición del interesado.

3.5. Responsabilidad de la dirección.

3.5.1. Compromiso de la dirección.

La dirección requiere y apoya al diseño del Sistema de Gestión Calidad para ello establecerá y comunicará a toda la organización:

- La Visión de SUSYTEX(Véase Anexo 2)
- Política de Calidad
- Plan de Calidad
- Revisión constante y periódica del SGC
- Asignación de Recursos.

Susytex se compromete a tener en cuenta ciertos aspectos que se detallan en el siguiente registro de calidad.

REGISTROS DE CALIDAD N° 2		
SECCIÓN 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	
	HOJA 1/1	PAG.
<p>OBJETIVO:</p> <p>ALCANCE:</p> <p>RESPONSABLE:</p> <p>ACTIVIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar y motivar al personal, para una mayor participación en las actividades que realizan • Crear un control de actividades • Generar un archivo de las actividades realizadas y sus respectivas observaciones • Evaluar las actividades realizadas • Establecer objetivos y políticas de calidad, los mismos que serán ubicados en lugares estratégicos de Susytex. 	<p>Conocer el compromiso que tiene la Administración en la consecución de objetivos establecidos</p> <p>A todas las áreas con la finalidad que conozcan el compromiso de la dirección</p> <p>Administrador</p>	
<p>ELABORADO POR:</p> <p>FECHA:</p>	<p>APROBADO POR:</p> <p>FECHA:</p>	

Tabla 5.Registros de Calidad No. 2

3.5.2. Enfoque al cliente.

SUSYTEX debe estar preocupada siempre de sus clientes, ya que ellos son la razón de ser de la empresa.

El punto de partida del sistema de calidad es el cliente considerándolo el principio y el fin. Por lo que es fundamental conocer las necesidades y expectativas, tomando en consideración su opinión en aspectos que mejoraran a la calidad del producto a través de:

- Encuestas
- Cartelera
- Buzón de recomendación
- Platicas abiertas con el administrador

Aspectos que se deben tomar en cuenta se detallan a continuación:

REGISTROS DE CALIDAD N° 3		
SECCIÓN 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	ENFOQUE EN EL CLIENTE	
	HOJA 1/1	PÁG.
OBJETIVO:	Mantener una estrecha relación con el cliente, para conocer sus necesidades.	
ALCANCE:	A todas los clientes internos y externos	
RESPONSABLE:	Administrador	
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el producto que vende • Conocer el costo del producto • Establecer una relación entre el producto y el costo • Tener alternativas de solución ante problemas que se presenten • Tener en cuenta la opinión de los clientes para mejorar la calidad en el producto a través de: encuestas, buzón de recomendación, platicas abiertas con el Gerente. • Mantener una comunicación eficiente entre el área administrativa y los clientes para conocer sus necesidades. 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 6.Registros de Calidad No. 3

3.5.3. Política de calidad.

“Susytex”, ha establecido una política, como parte de su compromiso con la calidad, la misma que debe ser conocida y comprendida por todos los niveles.

Se implementara una comunicación adecuada mediante diversos medios como: reuniones, y trabajo en equipo para planificación de actividades que ayudara a que los clientes se sientan bien al recibir el producto.

REGISTROS DE CALIDAD N° 4		
SECCIÓN 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	POLÍTICA DE CALIDAD	
	HOJA 1/1	PÁG.
OBJETIVO:	Establecer y sociabilizar la política de calidad la misma que servirá como lineamiento para la consecución de los objetivos	
ALCANCE:	A todas las áreas de Susytex	
RESPONSABLE:	Administrador	
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer al cliente una atención caracterizada por el respeto y valor agregado del producto. • Fomentar el trabajo en equipo entre los colaboradores. • Adecuada utilización y mantenimiento de la infraestructura, capacitación en temas de negociación, atención al cliente y motivación • Planificación de actividades • Mejora Continua • Recibir criterios de los clientes sobre el producto recibido 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 7.Registros de Calidad No. 4

3.5.4. Planificación.

3.5.4.1. Objetivos de la calidad.

Con el fin de conseguir la satisfacción del cliente, se ha establecido objetivos de calidad los mismos que nos servirán para dar cumplimiento a la política de calidad. Para ello es necesaria la participación de todos para cumplirlos.

REGISTROS DE CALIDAD Nº 5		
SECCIÓN 5: PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS DE CALIDAD	
	HOJA 1/1	PÁG.
OBJETIVO:	Establecer de manera clara los productos que se ofrecen alineados con la misión y visión de “Susytex”.	
ALCANCE:	A todas las áreas de “Susytex”.	
RESPONSABLE:	Administrador	
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Definición precisa de las necesidades de los clientes • Cumplir con las expectativas de los clientes • Capacitar al personal para mejorar el desempeño en las diferentes áreas. • Establecer nuevas técnicas de atención a los clientes • Identificar oportunidades de mejoras del producto 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 8.Registros de Calidad No. 5

3.5.4.2. Planificación del sistema de gestión de calidad.

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad será sistemática y parte de un proceso que cumpla con la aplicación de los requisitos de la ISO 9001:2008, cuyo objetivo será minimizar los errores.

Aspectos que se deben tomar en cuenta se detallan a continuación

La Administración se asegura de que:

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realice con el fin de cumplir con lo establecido con los objetivos de la calidad.

3.5.4.2.1. Planificación del sistema de gestión de calidad.

PROCESOS	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS	ACCIÓN PREVENTIVA	ACCIÓN CORRECTIVA
Proceso Gobernante: Planeación del Sistema de Gestión de Calidad	Se realice con el fin de cumplir con lo establecido y con los objetivos de calidad	Lograr Resultados de calidad	El talento humano de fiel cumplimiento en todos los aspectos	Remediar la situación ante los problemas.
Proceso de Realización : Producción	Planear y optimizar recursos	Eliminar el desperdicio en la producción. Capacitar constantemente al personal.	Inspección de Procesos	Reducir costos menos desperdicios
Proceso Habilitante: Recursos Humanos	Colaboradores que brinden un producto de calidad	Capacitar constantemente al personal	Brindar capacitación a colaboradores	Obtener un mejor ambiente de trabajo

Fuente: Normativa ISO 9001:2008

Elaborado por: Paola Guanga.

3.5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

3.5.5.1. Responsabilidad y autoridad.

- Crear un ambiente adecuado de trabajo dentro de la organización.
- Ser el primero en dar respuesta de que el asunto de la calidad está enfocado hacia el cliente.

REGISTROS DE CALIDAD N° 6		
SECCIÓN 5: RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	
	HOJA 1/1	PÁG.
OBJETIVO:	Comunicar como está definida la responsabilidad y autoridad dentro de “Susytex”	
ALCANCE:	A todas las áreas de “Susytex”	
RESPONSABLE:	Administrador	
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualizar políticas de calidad • Crear un ambiente adecuado de trabajo dentro de “Susytex” • La persona encargada del equipo de calidad sea el primero en dar respuesta 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 9. Registros de Calidad No. 6

3.5.5.2. Representante de la dirección.

La dirección de la empresa tiene la facultad de nombrar como representante del SGC a una persona que conozca bien del producto que ofrece y la que tenga mayor experiencia, ya que es necesario que se concientice sobre el uso de los registros el mismo que deberá asegurarse de que se establezcan.

REGISTROS DE CALIDAD N° 7		
SECCIÓN 5: RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
	HOJA 1/1	PÁG.
OBJETIVO:	Llevar a cabo el Sistema el Sistema de Gestión de Calidad en “Susytex”	
ALCANCE:	A todas las áreas de “Susytex”	
RESPONSABLE:	Gerente	
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Sera responsable de que el sistema establecido de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 se diseñe adecuadamente • Asegurarse de que se establecen, mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad • Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier necesidad de mejora • Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización • Promover en todos los niveles de “Susytex” la importancia de cumplir con los requisitos establecidos • Realizar seguimiento de las actividades del SGC 	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 10. Registros de Calidad No. 7

3.5.5.3. Comunicación Interna.

La Gerencia de “Susytex” considera necesario que se establezcan los procesos de comunicación apropiados y que la comunicación se efectúe mediante medios eficaces de comunicación

“Susytex” debe tener un sistema de comunicación adecuada que permita estar informados, y unidos, mediante medios de comunicación formales que garanticen el intercambio de ideas, conceptos y opiniones para mejorar la realización de las actividades y tener un clima laboral más saludable.

REGISTROS DE CALIDAD Nº 8		
SECCIÓN 5 : RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN INTERNA	
	HOJA 1/1	PÁG.
OBJETIVO:	Establecer los procesos de comunicación apropiados dentro de “Susytex”	
ALCANCE:	A todas las áreas de “Susytex”	
RESPONSABLE:	Administrador	
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas en equipo de trabajo de cada área • Comunicación mediante: • Correo Electrónico • Memorando • Encuestas a los clientes • Recepción de sugerencias por medio de buzones 	
Control de datos.-	Llevar una base de datos de los beneficiarios lo que permita conocer su perfil.	
Asesoramiento.-	Usar información secundaria que nos sirva de guía para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 11.Registros de Calidad No. 8

3.5.6. Revisión por la dirección.

3.5.6.1. Generalidades.

La dirección o representante del SGC procurara revisar el sistema para asegurarse de su funcionalidad dos veces al año.

Llevará a cabo la revisión sistemática del SGC sus políticas y objetivos para su mejora oportuna.

3.5.6.2. Información de entrada para la revisión.

- Es necesario conocer y tomar decisiones sobre auditorias del Sistema de Calidad.
- Llevar a cabo la retroalimentación del cliente
- Verificar el desempeño de los procesos
- Verificar el desempeño del producto
- Acciones correctivas y preventivas
- Recomendaciones para la mejora
- Que cambios se podría implementar en el SGC

Nota:

Frente a esta información se deberá tomar decisiones para su mejoramiento y llevar a cabo el registro respectivo.

3.5.6.3. Resultados de la revisión.

La información necesaria para evaluar la eficiencia y eficacia del SGC podrá incluir:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- Resultados de actividades de mejora
- Oportunidades de mejora
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de recursos.

3.6. Gestión de los recursos.

EMPRESA "SUSYTEX"
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013

VENTAS	\$80.000,00	
(-) (Costo de Ventas)	\$20.000,00	_____
= Utilidad Bruta Ventas	\$60.000,00	
(+) Otros Ingresos Operacionales	\$3000,00	
(-) Gastos Operacionales		\$18000,00
Gastos Administrativos		
Gastos Ventas		
Gastos Financieros		_____
= Utilidad antes de Participación Trabajadores	\$ 45000,00	
(-) 15% Participación Trabajadores	\$ 6.750,00	_____
= Utilidad antes de Impuestos	\$ 38.250,00	
(-) 25% Impuesto a la Renta		\$ 9.562,50
(-) UTILIDAD NETA	\$ 28.687,50	

EMPRESA "SUSYTEX"

PRESUPUESTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PARA EL AÑO 2013

INGRESOS

Ventas	\$ 80.000,00
Otros Ingresos en Efectivo	\$ 3.000,00
TOTAL INGRESOS	\$ 83.000,00

EGRESOS

Compras	\$ 30.000,00
Pagos de Cuentas por Pagar	
Servicios Básicos	\$ 2.500,00
Sueldos y Salarios	\$ 25.000,00
Pago de Impuestos	\$ 1.500,00
Pago de Interese	\$ 800,00
TOTAL EGRESOS	\$ 59.800,00

3.6.1. Provisión de recursos.

El propósito de un Gerente es tener talento humano responsable para cumplir con requisitos de calidad del cliente y sistema de gestión de calidad.

Entre la provisión de recursos humanos se considerara:

- Mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar en cada uno de sus productos.
- Promover la actualización de conocimientos del personal en las áreas existentes.
- Se busca tener el personal adecuado para cumplir con los objetivos de la empresa.

3.6.2. Recursos humanos

3.6.2.1. Generalidades.

El personal de Talento Humano que trabajará en SUSYTEX deberá contar con las competencias adecuadas y perfil del puesto para asumir con eficacia el SGC.

3.6.2.1.1. Descripción de puestos.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GERENTE GENERAL

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	CODIGO: 001
		NÚMERO DE PUESTOS 1
I. INFORMACIÓN BÁSICA		
PUESTO	Gerente General	
GRADO	Primero	
DEPENDENCIA	Ninguna	
SUPERVISA		
II. OBJETIVO GENERAL		
Dirigir y asumir la representación de la Gerencia, asegurar, facilitar y promover la correcta y eficiente interpretación, aplicación y cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de la empresa "Susytex"		
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la Gerencia. • Coordinación de las áreas de la microempresa. • Representar en todos aquellos asuntos que requieren la protección legal de la institución ante cualquier autoridad. • Conocer, cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones legales 		

vigentes.

- Emitir informes, opiniones, recomendaciones.
- Presentar los informes correspondientes.
- Apoyar la implantación y sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

IV. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL CARGO

Materiales

- Es responsable de la conservación adecuada de todo el material de apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones (activos de oficina).

Información confidencial

- Conservación adecuada de toda la información que le sea confiada.

Toma de decisiones

- Las decisiones que se toman se basan en normas y procedimientos definidos para lograr el objetivo específico en coordinación con la Gerencia.

Supervisión

- Del desarrollo eficiente de las funciones realizadas por los encargados de cada departamento.

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

a) Formación profesional:

- Título en Ing. en Administración de Empresas.

b) Conocimientos adicionales:

- Laboral, Normas Básicas del sistema de Administración de Bienes y Servicios, Ley del Estatuto del Funcionario Público.

c) Experiencia:

- Mínimo diez años de experiencia general laboral, cinco años de experiencia profesional.

d) Habilidades:

- Alto nivel de efectividad en el cumplimiento de sus funciones

- Oportuna atención a requerimientos
- Criterio
- Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización
- Buenas relaciones personales
- Trabajo en equipo y cooperación
- Actitud de servicio
- Planeación y organización adecuada de su trabajo
- Capacidad para resolver problemas oportunamente
- Responsabilidad.

COMPETENCIA ADMINISTRATIVA: Gerenciamiento de la Motivación del Personal, Liderazgo, Gestión del Cambio y Desarrollo de la Organización.

Tabla12. Descripción de Funciones de Gerente General
Elaborado por: Paola Guanga

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ADMINISTRADOR

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.	CODIGO: 002 NÚMERO DE PUESTOS 1
I. INFORMACIÓN BÁSICA		
PUESTO	Administrador	
GRADO	Segundo	
DEPENDENCIA	Gerente	
SUPERVISA	Departamento de: Producción, Compras, Ventas.	
II. OBJETIVO GENERAL		
Controlar las actividades de administración de una unidad, elaborando e interpretando las herramientas contables, tales como: registros, estados de cuenta, cuadros demostrativos, estados financieros, presupuesto y otras necesarias para garantizar la efectiva distribución y administración de los recursos materiales y financieros.		
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Lleva registro y control administrativo del presupuesto asignado a la unidad. • Elabora y analiza cuadros relacionados con el movimiento y gastos administrativos. • Elabora y mantiene actualizada la ejecución presupuestaria de la unidad. • Realiza transferencias y demás trámites para la cancelación o movimientos de cuentas. • Maneja y controla el fondo rotativo de la unidad. • Vela por el cumplimiento de la normativa legal vigente que rige la materia. • Redacta documentos y memorando en general. • Participa en la implementación de sistemas contables, financieros y administrativos. 		

- Atiende e informa al público en general.
- Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo.

IV. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL CARGO

Materiales

- Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos.

Información Confidencial

- Maneja en forma directa un grado de confidencialidad medio.

Toma de Decisiones

- Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

Supervisión

- El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y ejerce una supervisión específica.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones Internas

El cargo mantiene relaciones continuas con todas las unidades que forman la Microempresa a fin de ejecutar y controlar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

Relaciones Externas

El cargo mantiene relaciones frecuentes con empresas de mantenimiento, proveedores y/o bancos, a fin de ejecutar lo relativo al área, exigiéndose para ello una normal habilidad para obtener cooperación.

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

a) Educación

- Licenciado en Administración Comercial o el equivalente.
- Técnico Superior en Administración Comercial o el equivalente.

b) Experiencia

- Seis (6) meses de experiencia progresiva de carácter operativo en el

área de administración de bienes y recursos.

c) Conocimientos en:

- Principios administrativos.
- Leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos.
- Sistemas operativos.
- Procesador de palabras.
- Paquetes de gráficos.
- Hoja de cálculo.

d) Habilidad para:

- Analizar leyes y reglamentos que rigen los procesos administrativos.
- Comprender información de diversa índole.
- Mantener relaciones personales.
- Expresarse en forma oral y escrita de manera clara y precisa.
- Organizar el trabajo en una unidad de administración.

e) Destrezas en:

- El uso del microcomputador.
- El uso de calculadora.

f) Adiestramiento requerido:

- Actualización en técnicas contables.
- Relaciones humanas.
- Entrenamiento en el sistema de su unidad.

COMPETENCIA ADMINISTRATIVA: Comunicación efectiva oral y escrita y responsabilidad encontrada en las diferentes áreas, comunicación previa. Y entrega de sanciones.

Tabla 13. Descripción de Funciones de Administrador
Elaborado por: Paola Guanga

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ALMACENISTA

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	CODIGO: 003
		NÚMERO DE PUESTOS 1
I. INFORMACIÓN BÁSICA		
PUESTO	Almacenista	
GRADO	Segundo	
DEPENDENCIA	Administrador	
SUPERVISA		
II. OBJETIVO GENERAL		
<p>Atender los requerimientos de diferentes unidades o dependencias en cuanto al suministro de materiales, repuestos, equipos y otros rubros de un depósito o almacén, recibiendo, clasificando, codificando, despachando e inventariando para satisfacer las necesidades de todos los involucrados.</p>		
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y revisa materiales, repuestos, y otros suministros que ingresan al almacén. • Codifica la mercancía que ingresa al almacén y la registra en el archivo manual. • Clasifica y organiza el material en el almacén a fin de garantizar su rápida localización. • Recibe y revisa las requisiciones internas de materiales, repuestos, • Elabora guías de despacho y órdenes de entrega y despacha la mercancía solicitada al almacén. • Lleva el control de las salidas de mercancía en el almacén registrándolo en el archivo manual. • Elabora inventarios parciales y periódicos en el almacén. • Elabora saldos de mercancía que quedan en existencia e informa a su superior inmediato. • Guarda y custodia la mercancía existente en el almacén. • Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 		

- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

IV. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL CARGO

Materiales

- Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso.

Información confidencial:

- Ninguna.

Toma de decisiones:

- Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

Supervisión

- El cargo recibe supervisión específica de manera directa y constante y no ejerce supervisión.

RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Relaciones internas:

- El cargo mantiene relaciones continuas con las áreas de producción y ventas.

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO

a) Educación:

- Bachiller

b) Experiencia:

- Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de manejo y control de almacén.

c) Conocimientos en:

- Métodos de conservación y almacenaje de materiales.
- Procesador de palabras.
- Sistemas operativos.

d) Habilidad para:

- Tener iniciativa.
- Organizar el almacén.

- Realizar cálculos numéricos.

e) Destrezas en:

- El manejo de equipos de computación.
- El uso de Kardex.

COMPETENCIA ADMINISTRATIVA: Realizar estudios económicos internos y externos a partir de estadísticas y situaciones actuales del mercado, Tomar las medidas de seguridad necesarias para el manejo y conservación de los artículos almacenados en esta área. Determinar la existencia de mínimos y máximos, elaborando en su caso, solicitud para el abastecimiento.

Tabla 14. Descripción de Funciones de Almacenista
Elaborado por: Paola Guanga

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES VENDEDOR

	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	CODIGO: 004
		NÚMERO DE PUESTOS 1
I. INFORMACIÓN BÁSICA		
PUESTO	Vendedor	
GRADO	Segundo	
DEPENDENCIA	Administrador	
SUPERVISA		
II. OBJETIVO GENERAL		
Vender todos los productos de la empresa con buen trato y cordialidad.		
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Prospeccionar nuevos clientes • Mantener y retener a los clientes. • Incrementar las compras de los clientes actuales. • Conocer los productos de su empresa. • Conocer el mercado de sus clientes • Organizar, planificar y ejecutar sus objetivos. • Formarse constantemente en las técnicas necesarias para su labor. • Administrar eficientemente su cartera de clientes. • Informar sobre el mercado. 		
IV. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL CARGO		
Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> • Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa. 		
Información Confidencial		
<ul style="list-style-type: none"> • Maneja en forma indirecta un grado de confidencialidad medio. 		
Supervisión		
<ul style="list-style-type: none"> • El cargo recibe supervisión específica, de manera directa y periódica. 		

V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO
<p>a) Educación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller <p>b) Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 año de experiencia. <p>c) Conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas • Productos • Mercado. <p>d) Habilidad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para encontrar clientes • Habilidad para generar y cultivar relaciones con los clientes • Habilidad para determinar las necesidades y deseos de los clientes • Habilidad para hacer presentaciones de venta eficaces • Habilidad para cerrar la venta <p>e) Destrezas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palabras sugestivas. • Lenguaje corporal. • Facilidad de palabra. • Carisma.
<p>COMPETENCIA ADMINISTRATIVA: Liderazgo, planificación, capacidad de argumentación, capacidad de negociación, iniciativa, capacidad de observación y análisis.</p>

Tabla 15. Descripción de Funciones de Vendedor
Elaborado por: Paola Guanga

3.6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia.

La Empresa SUSYTEX debe llevar a cabo la capacitación, entrenamiento difusión y comunicación directa para desarrollar en el Talento Humano un alto compromiso con el Sistema de calidad.

- a) Sin cumplir la exigencia del puesto y la capacitación no podrá desempeñarse
- b) Aplicar la forma continua de capacitación
- c) Evaluar la capacitación verificando conocimientos impartidos y el efectivo seguimiento como la aplicación de lo aprendido.

3.6.2.2.1. Procedimiento No. 1: Reclutamiento, selección y contratación.

Objetivos.

Identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización.

Escoger las personas más adecuadas para cubrir las vacantes que se tiene en la empresa.

Asegurar las personas calificadas para el cumplimiento del objetivo del puesto.

Alcance.

A través del reclutamiento, selección y contratación, se logrará encontrar al colaborador adecuado.

Documentos aplicables.

Descripción de Puestos.

Responsables.

La Gerencia

Comprobación.

Se comprobará el desempeño del colaborador dentro de la empresa

3.6.2.2.2. Procedimiento No. 2: Formación y capacitación.

Objetivos.

Preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y

actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los colaboradores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Alcance.

A través de la capacitación hacemos que el perfil del colaborador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

Documentos aplicables.

Registros de Formación

Responsables.

La Gerencia

Comprobación.

El colaborador está preparado para la toma de decisiones y la solución de problemas

Logro de metas individuales

Mejora la comunicación entre colaboradores.

3.6.2.2.1 Registros de formación.

HOJAS DE REGISTRO

DATOS REFERENTES	
MONTO	\$300
DENOMINACIÓN DEL CURSO	Capacitación Gestión de Calidad
FECHA DE REALIZACIÓN	10 de Diciembre 2012
HORAS TOTALES	10 h
CURSO	Calidad en la Empresa
FACILITADOR	MásterDiego Hilton

Tabla 16.Curso Capacitación Gestión de Calidad

DATOS REFERENTES	
MONTO	\$150
DENOMINACIÓN DEL CURSO	Manejo Adecuado de Maquinaria
FECHA DE REALIZACIÓN	16 de Diciembre 2012
HORAS TOTALES	5 h
CURSO	Mantenimiento de Maquinaria
FACILITADOR	Ing. Vinicio Cuadrado.

Tabla 17. Curso Manejo Adecuado de Maquinaria

DATOS REFERENTES	
MONTO	\$400
DENOMINACIÓN DEL CURSO	Relaciones Interpersonales
FECHA DE REALIZACIÓN	19 de Diciembre 2012
HORAS TOTALES	5 h
CURSO	Trabajo en Equipo
FACILITADOR	Ing. Leonel Ortiz.

Tabla 18. Curso Relaciones Interpersonales

3.6.2.2.1. Participación del personal o talento.

La Gerencia promoverá la participación del personal para la mejora del desempeño mediante la planificación, definiendo responsabilidades actividades y estableciendo objetivos individuales y de equipo revisando necesidades del personal, creando condiciones para innovar, asegurando el trabajo en equipo, midiendo la satisfacción del personal, investigando razones de asociarse y de retiro.

3.6.2.2.2. Toma de conciencia.

Cada colaborador deberá tener como práctica diaria el observar y cumplir, así como la consecuencia a requisitos legales de la Sociedad de organizaciones.

3.6.3. Infraestructura.

SUSYTEX debe dotar, mantener y mejorar, espacios físicos (nave industrial, áreas de trabajo) máquinas y equipo, así como los servicios para la funcionalidad del Sistema de Gestión de Calidad.

a). Mantenimiento de la Nave Industrial, áreas de trabajo en orden y limpieza, servicios básicos, su distribución física y el uso de sus máquinas responderá al proceso productivo. Además las instalaciones eléctricas se encontraran en buen estado en lo posible evitando accidentes, que existan instalaciones contra incendios y un área que se responsabilice de la salud.

b). Proporcionar equipos informáticos y software para el trabajo eficaz de SUSYTEX, y contar con medios tecnológicos para disminuir el impacto ambiental y la salud y seguridad industrial.



Ilustración3.Infraestructura

3.6.4. Ambiente de trabajo.

SUSYTEX determinará y estimará el ambiente de trabajo más adecuado para lograr su Gestión de Calidad, establecerá las medidas para que el ambiente de trabajo tenga mayor influencia positiva.

Además manteniendo el trato, la comunicación, la estructura organizacional, el desempeño, teniendo en cuenta sistemáticas de trabajo creativas, e incremento de participación del personal, manteniendo la seguridad y equipo e instalaciones en buen estado.

La Empresa realizará también:

Estrategias para desarrollar destrezas emocionales.

Lecturas Motivacionales

Confort en el trabajo

Motivación e incentivos.

3.7. Realización del producto.

3.7.1. Planificación de la realización del producto.

Debe planear y desarrollar todos los procesos para la realización del producto y registrar evidencias de que el proceso está atendiendo los requerimientos del cliente.

3.7.2. Procesos relacionados con el cliente.

3.7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

SUSYTEX debe determinar los requisitos por el cliente, además debe incluir requisitos para las actividades de entrega del producto.

Y la Dirección establecerá procesos aceptados y sus clientes mediante canales de comunicación.

3.7.2.2. Revisión de requisitos relacionados con el cliente.

Se debe determinar la fecha límite para revisar en forma periódica cuales son los requisitos relacionados con el producto.

3.7.2.3. Comunicación con el cliente.

En SUSYTEX se dispondrá del área de Ventas para atender las necesidades del cliente como:

- Informar sobre el producto que se ofrece
- Recepción de quejas, reclamos, comentarios y sugerencias por parte del cliente.
- Atender contratos, pedidos.

3.7.3. Diseño y desarrollo.

3.7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.

Es recomendable efectuar un procedimiento dada la importancia de la realización del producto.

3.7.3.1.1 Procedimiento No. 3: Diseño del producto

Objetivo

Asegurar que el diseño, imagen, valor normativo y presentación respalde al requerimiento del cliente y consumo humano y leyes respectivas.

Alcance

Todos los diseños del producto elaborados por SUSYTEX

Documentos aplicables.

Requerimientos del cliente, registros de materia prima.

Responsabilidades

Tendrá la responsabilidad cada colaborador, junto con la Gerencia.

Comprobación.

Se comprobará materia prima utilizada

Verificación de su presentación

3.7.3.2. Estado de diseño y desarrollo.

Se considerarán entradas de diseño y desarrollo todos los documentos de información provenientes del cliente, mercado y/o estamentos gubernamentales, definiendo expectativas, necesidades requeridas del producto.

3.7.4. Compras.

3.7.4.1. Proceso de compras.

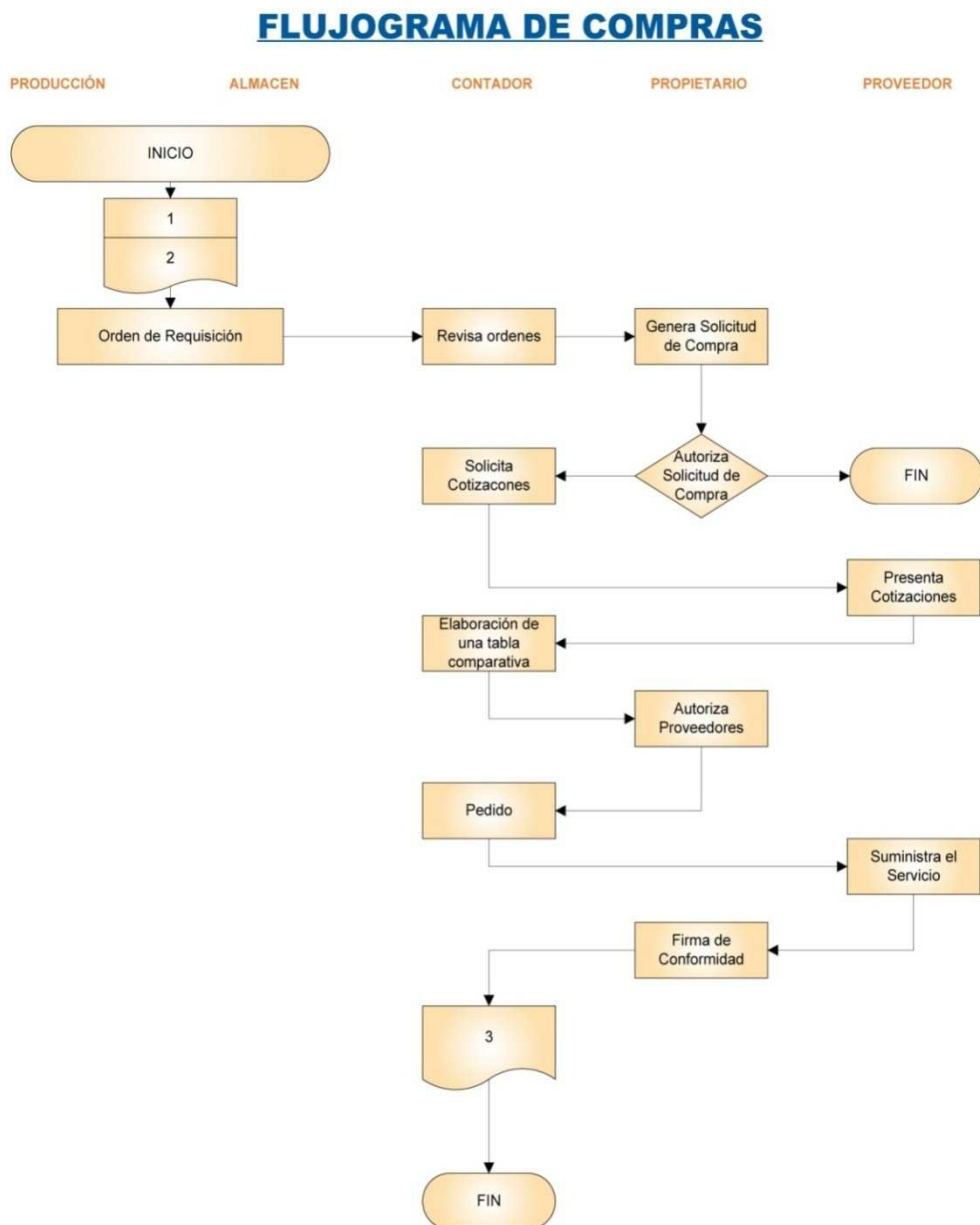


Ilustración 4.Flujograma de Compras
Elaborado por: Paola Guanga

3.7.4.2. Información de las compras.

La Empresa debe tener información de las compras la cual describirá el producto a adquirir, incluyendo:

Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, proceso.

La Empresa debe estar segura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

3.7.4.3. Verificación de los productos comprados.

La empresa debe emplear métodos o procedimientos que le ayuden a garantizar que los productos comprados cumplen con nuestras especificaciones.

3.7.5. Producción.

3.7.5.1. Control de la producción.

La Empresa debe llevar a cabo la producción bajo las siguientes condiciones: Información de las características del producto, maquinaria y equipo apropiado, capacitación a colaboradores, uso de dispositivos de seguimiento y medición, y entrega del producto.

3.7.5.1.1. Flujogramas de Producción.

FLUJOGRAMA DE PRODUCCIÓN DEL PRODUCTO CHOMPAS

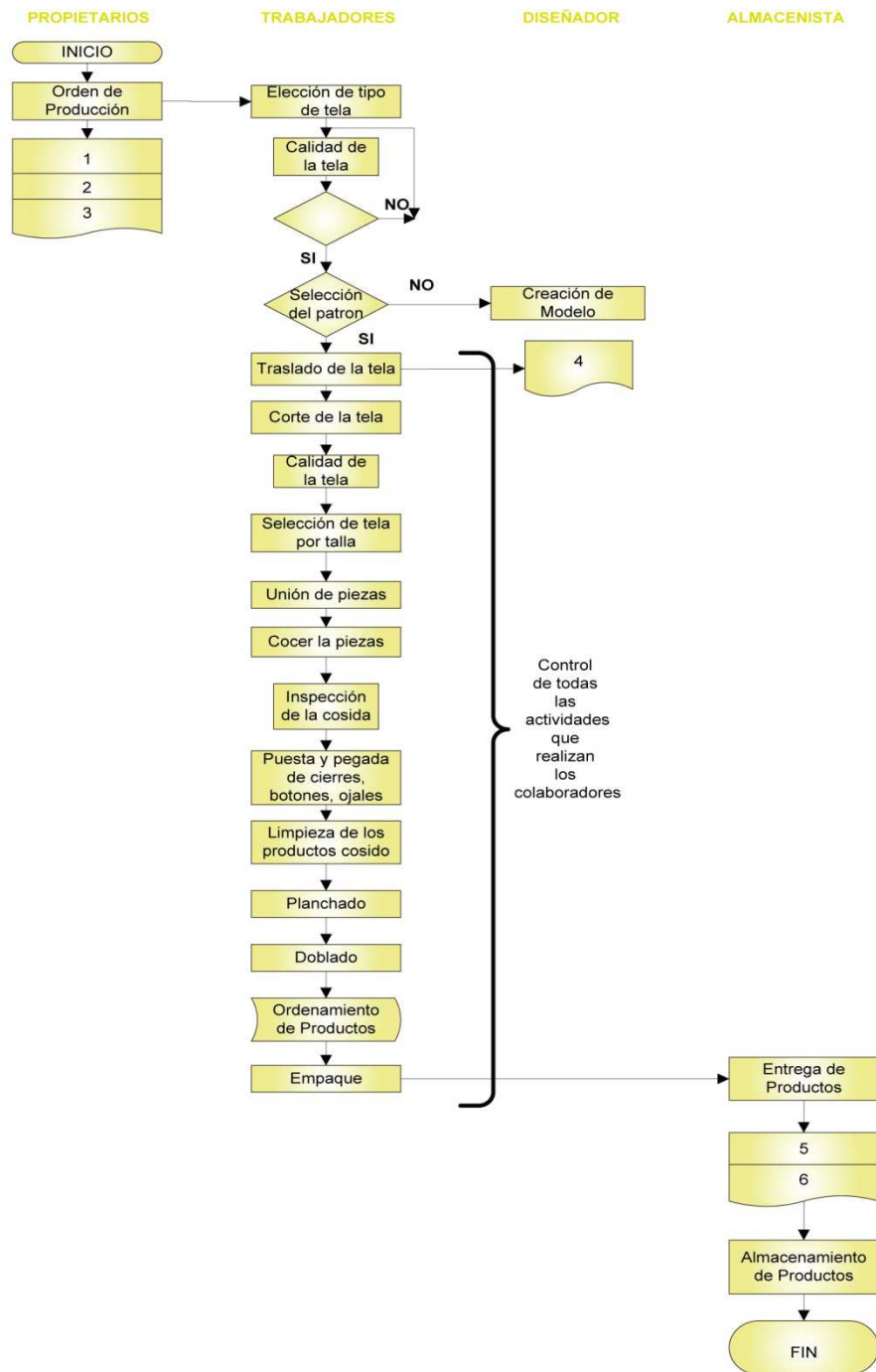


Ilustración 5.Flujograma de Producción, producto chompas
Elaborado por: Paola Guanga

FLUJOGRAMA DE PRODUCCIÓN DEL PRODUCTO SÁBANAS

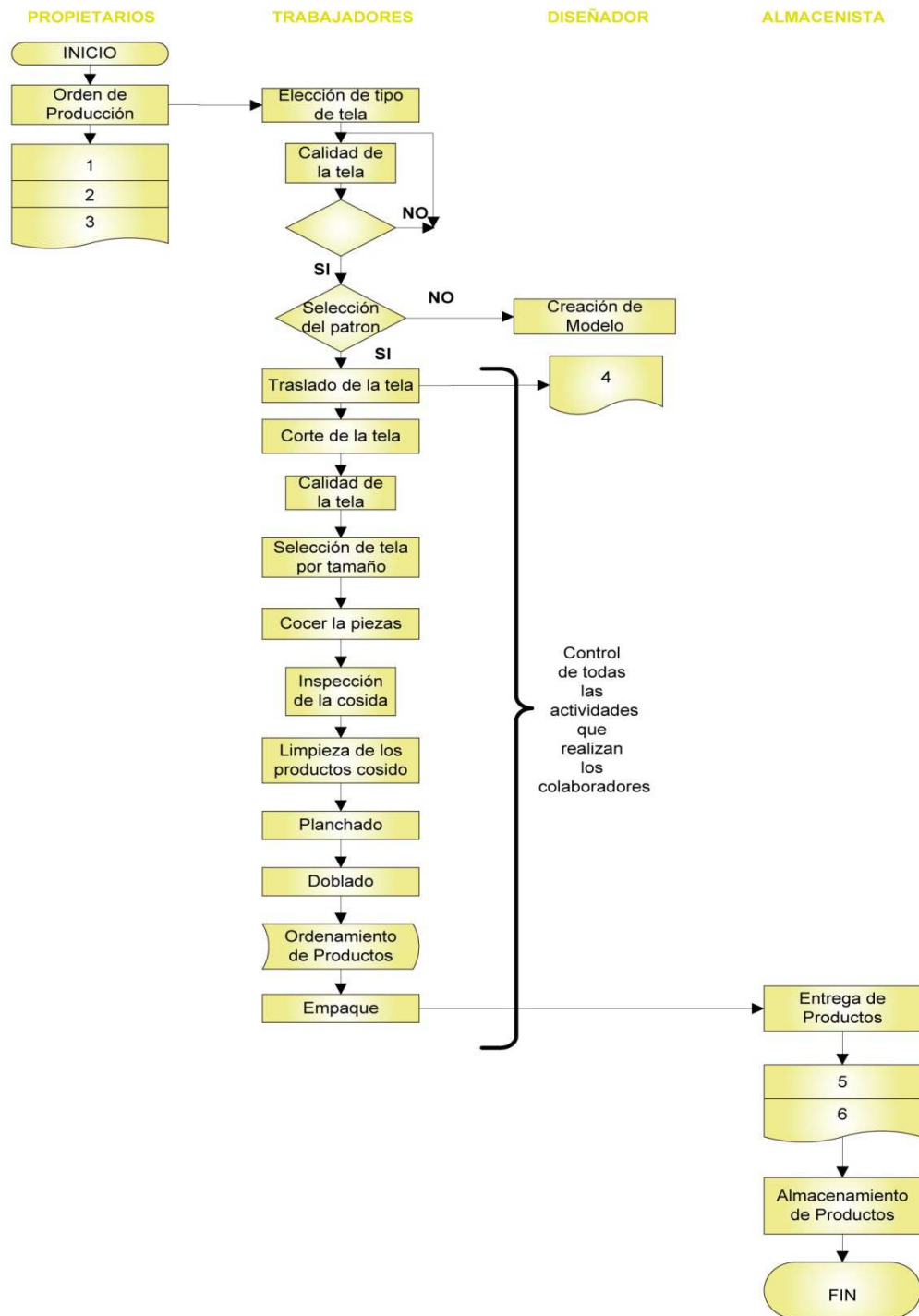


Ilustración5. Flujograma de Producción, producto sábanas
Elaborado por: Paola Guanga

3.7.5.2. Validación de los procesos de la producción

La Empresa debe validar aquellos procesos de producción donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Incluyendo a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto este siendo utilizado.

3.7.5.3. Identificación y trazabilidad.

En SUSYTEX los pedidos de los clientes y los requerimientos de los mismos debe ser estrictamente documentado, por ende se debe llevar un registro en el cual conste nombre del cliente, hora en que se realiza la compra, por quien fue atendido el cliente, cuál fue su pedido, y si existió conformidad o no en el producto o en la atención. **(Ver anexo 7)**

3.7.5.4. Propiedad del cliente.

SUSYTEX es responsable de la elaboración del producto y de la calidad en la elaboración del mismo.

SUSYTEX garantizará que el cliente reciba un producto de calidad, justo a tiempo y con atención personalizada, de tal manera que el cliente quede satisfecho y hable bien del producto que ofrece generando de esta manera más clientes.

El objetivo de un producto de calidad es la satisfacción de clientes y poder superar expectativas de los mismos.

3.7.5.5. Preservación del producto.

SUSYTEX debe preservar la conformidad, manipulación, embalaje almacenamiento del producto durante el proceso interno y entrega al cliente.

3.7.5.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición.

El concepto Medición se aplica a los equipos, dispositivos, estándares que pueden proporcionar evidencias de conformidad del producto.

Medir significa la evaluación de la conformidad que tienen los clientes de nuestro producto.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de resultados, el equipo de medición debe de calibrar o tener los equipos y estándares de acuerdo a los parámetros del cliente, técnicos o legales. Darles el mantenimiento periódico, determinar su estado y evitar que estos medios se deterioren o des actualicen.

3.8. Medición, análisis y mejora.

3.8.1. Generalidades.

SUSYTEX planificará los procesos de seguimiento, medición y mejora para:

- Demostrar y confirmar el seguimiento de las normas ISO 9001:2008 para confirmar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Evidenciar el resultado final, la Calidad de la Gestión
- Verificar la calidad del producto y la plena satisfacción de nuestros clientes.
- Utilizar los métodos estadísticos o software.

3.8.2. Seguimiento y medición.

La dirección debe asegurar que se utilicen los métodos, acciones y procedimientos de forma eficaz y efectiva para determinar áreas o aspectos a mejorar en el desempeño del Sistema de Gestión Calidad, y desarrollar competencias requeridas en el talento humano.

3.8.2.1. Satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente constituye la parte fundamental del SGC, por lo que es necesario que los métodos para determinarla sean idóneos, SUSYTEX ha considerado utilizar los mecanismos como:

- Encuestas dirigidas a nuestros clientes.
- Indicadores económicos internos y externos.
- Autoevaluación de equipos de trabajos.

3.8.2.2. Auditoría interna.

Susytex planifica periódicamente la realización de auditorías internas de acuerdo al procedimiento de auditorías para determinar si:

- Es oportuno lo planeado, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El Auditor líder toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas. En las reuniones de apertura de la auditoria se dan a conocer los criterios y el alcance de la misma. En el procedimiento para llevar a cabo auditorías internas se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, así como los criterios para informar los resultados y mantener los registros.

REGISTROS DE CALIDAD N° 9		
SECCIÓN 8: AUDITORÍA INTERNA	PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA	
	HOJA 1/2	PÁG.
<p>OBJETIVO: Verificar la conformidad de las secciones establecidas acorde a la norma ISO 9001:2008 en SUSYTEX</p> <p>ALCANCE: Secciones del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>PARAMETROS:</p> <p>Generalidades Proporciona una orientación sobre la planificación de las diferentes actividades de la auditoría.</p> <p>Inicio de la Auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar el auditor líder • Determinar objetivos, alcance y criterio • Verificación de la factibilidad de la auditoría. • Selección del equipo auditor • Se debe tomar en cuenta para la ejecución de la auditoría que: • Que el alcance de la auditoría este bien definido • Existencia de documentos normativos para las actividades • Revisar si los procedimientos son efectivos <p>PREPARAR LA AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de la auditoría • Asignaciones de las tareas del equipo auditor • Preparación de los documentos de trabajo. <p>REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión inicial • Recolección y verificación de la información • Identificación de los hallazgos de auditoría • Comunicación • Preparación de la reunión para el cierre, Reunión final • Se puede emplear diversos papeles de trabajo siendo el principal el de diagnóstico sobre el sistema de gestión de calidad. 		
REALIZADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 19.Registros de Calidad No. 9

REGISTROS DE CALIDAD N° 10				
SECCIÓN 8: AUDITORÍA INTERNA			PROGRAMA DE TRABAJO	
			HOJA 2/2	PÁG.
EMPRESA: SUSYTEX			AUDITORÍA: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	
CIUDAD: RIOBAMBA				
PROVINCIA: CHIMBORAZO				
No.	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR:	FECHA
1.	<p>OBJETIVOS</p> <p>Comprobar la conformidad de la aplicación de requisitos de la norma ISO 9001:2008</p> <p>2. Verificar control de documentos, registros y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>PROCEDIMIENTOS</p> <p>Evalúe el control interno mediante cuestionarios, confirme las respuestas mediante la obtención de la evidencia suficiente.</p> <p>CUMPLIMIENTO DE :</p> <p>Requisitos generales Requisitos de la documentación Compromiso de la dirección Enfoque al cliente Política y objetivos de calidad Planificación Responsabilidad, auditoria y comunic. Manual de calidad Alcance Interacción entre procesos Evaluación de las oportunidades. Control de registros</p>			
REALIZADO POR: FECHA:		APROBADO POR: FECHA:		

Tabla 20.Registros de Calidad No. 10

3.8.2.3. Seguimiento y medición de procesos.

SUSYTEX aplicara un seguimiento del producto para observar que se cumpla con los requisitos del cliente de tal manera que se determine donde se está fallando para así tomar acciones correctivas y preventivas en los procesos que aún no inician.

Para ello es necesario tener en cuenta:

- La capacidad de respuesta
- El tiempo de espera
- La eficiencia y eficacia de los colaboradores
- Manejar de mejor manera las sugerencias y quejas
- Tener una conformidad con los criterios de aceptación.

3.8.2.4. Seguimiento y medición de producto.

Susytex establecerá la medición requerida para cumplir con las necesidades del cliente.

REGISTROS DE CALIDAD N° 11								
SECCIÓN 8: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO						
		HOJA 1/1		PÁG.				
# de Encuesta:		Fecha:						
Realizado por:								
Cliente:								
Objetivo:		Identificar las necesidades del cliente y conocer cuál es el grado de satisfacción del producto que brinda Susytex						
Por favor califique de 1 a 5 según usted considere								
1 Pésimo	2 Malo	3 Bueno	4 Muy Bueno	5 Excelente				
REQUERIMIENTOS				1	2	3	4	5
1. Las instalaciones físicas y equipos								
2. Medios de comunicación a través de los cuales permanecen informados los colaboradores.								
3. El producto que brinda Susytex								
5. Conocimiento y habilidad para transmitir confianza y seguridad a los clientes								
6. Los colaboradores de Susytex								
ELABORADO POR:			APROBADO POR:					
FECHA:			FECHA:					

Tabla 21.Registros de Calidad No. 11

3.8.3. Control del producto no conforme.

SUSYTEX deberá llevar a cabo un procedimiento para dar el tratamiento al producto no conforme, tomar acciones respectivas para controlar y medir a que causas obedecen esos resultados, aplicar acciones del caso, llevar a cabo una verificación para demostrar conformidad en requisitos.

3.8.4. Análisis de datos.

Debe proceder a organizar y analizar los datos que serán presentados a través de las diversas herramientas o métodos estadísticos empleados para su fin es decir conocer el comportamiento de:

- El Sistema de Gestión de Calidad
- De procesos del Sistema
- De sus Procedimientos
- De los requisitos Legales
- De opiniones de proveedores y clientes
- De auditorías de Gestión
- De equipos (Talento Humano) de Trabajo
- De las Conformidades e inconformidades del Sistema de Gestión de Calidad.

REGISTROS DE CALIDAD N° 12		
SECCIÓN 8: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	ANÁLISIS DE DATOS	
	HOJA 1/1	PÁG.
OBJETIVO:	recopilar y analizar todos los datos apropiados para demostrar la eficacia del sistema de gestión de calidad y para ver donde puede hacerse la mejora	
ALCANCE:	A todas las áreas de SUSYTEX	
RESPONSABLE:	Administrador	
TÉCNICAS DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS		
Las técnicas que se podrían utilizar SUSYTEX en el análisis de datos son:		
TÉCNICA	FUNCIÓN	
1. Diagrama de Pareto	Establecer la prioridad del problema, causas	
2. Diagrama Causa-Efecto	Ordena las causas que afectan o influyen en la calidad del producto	
3. Diagrama de Dispersión	se busca una comprensión más profunda del problema planteado mediante el estudio de variables	
4. Grafica de Control	Servirá para detectar la presencia de problemas reales o potenciales.	
5. Grafica de flujo de procesos	permitirá cumplir con cierto conjunto de operaciones	
6. Histogramas	Las decisiones normalmente se basaran en promedios tomando en cuenta las diferentes mediciones.	
7. Hoja de Verificación	recopilara los resultados de inspecciones, revisiones, opiniones de clientes	
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
FECHA:	FECHA:	

Tabla 22.Registros de Calidad No. 12

3.8.5. Mejora

3.8.5.1. Mejora continua

SUSYTEX mejorará continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de políticas, objetivos, metas resultados de Auditoria, el Análisis de Datos de las áreas, acciones correctivas y preventivas y la revisión de la

Dirección; e instituir el uso del ciclo Planear, Hacer, Verificar, Actuar en las diversas actividades de la Empresa.

3.8.5.2. Acción correctiva.

Con un procedimiento SUSYTEX debe determinar acciones para eliminar con no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, para que de esta manera sepa utilizar de manera efectiva y eficaz El Sistema de Gestión de Calidad, con beneficio común.

SUSYTEX debe a través del procedimiento tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad, de sus requisitos legales y de clientes.

3.8.5.3. Acción preventiva.

La Gerencia de SUSYTEX debe tener la habilidad de detectar problemas en el mismo instante en que estas se presentan para luego de ello tomar acciones rápidas y así lograr corregirlas. Luego de buscar la solución al problema presentado se debe analizar las causas que ocasionaron y documentarlas.

3.8.6. Proceso de mejora continua.

3.8.6.1 Generalidades

Desde siempre, las personas han desarrollado métodos e instrumentos para establecer y mejorar los procesos con el fin de mejorar y lograr los objetivos

Con el fin de lograr mejorar las empresas han utilizado técnicas y herramientas para el manejo y administración de sus actividades como base fundamental para lograr los resultados esperados y alcanzar la satisfacción de los clientes

Existen cada vez más empresas comprometidas en ofrecer un producto excelente para sus clientes, garantizando así mantenerse en el mercado competitivo, lograr los objetivos establecidos y aumentar su productividad

La mejora continua nos permite ofrecer un mejor servicio a los clientes y mayor participación de los usuarios, teniendo en cuenta sus expectativas y necesidades,

para ello es necesario tener en cuenta las opiniones de las personas sobre el producto para conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los objetivos

La importancia que ha tomado el Mejoramiento Continuo radica en el cliente, se reconoce que el cliente satisfecho es un cliente comprometido y fiel con el producto.

SUSYTEX con el fin brindar un producto de calidad y mantener una mejora en el mismo, ha visto necesario establecer un Proceso de Mejora Continua, con la participación y compromiso de todos.

3.8.6.2. Formulación de la idea de mejora continua.

Una vez realizado el diagnóstico de la Calidad se determinó que Susytex cuenta con problemas como:

- Desperdicios de materiales en la producción.
- Falta de mantenimiento de las maquinarias.
- No capacitación al personal.

3.8.6.3 Compromiso

Para lograr el cumplimiento de Mejorar Continuamente en SUSYTEX debe existir un alto compromiso por parte de Gerencia conjuntamente con los colaboradores, con la finalidad de lograr una filosofía de trabajo en equipo y toma de decisiones, eliminar desperdicios, cambios significativos en todas las áreas, y lograr desempeño de calidad en funciones.

3.8.6.4. Justificación

La tendencia de la empresa será tratar de minimizar los desperdicios y eliminarlos ya que estos afectan en un gran porcentaje a la misma por lo que es necesario que todo el personal que la conforma se comprometa con el proceso de hacer todo bien.

Para mejorar la producción en la empresa se trabajara bajo sistemas adecuados, para de esta manera identificar posibles falencias dentro de la línea de producción, en la mano de obra y maquinaria, con el objetivo de corregir

dificultades que nos permitan el correcto desempeño, desarrollo y funcionamiento de la misma y por ende facilitar la consecución de los objetivos organizacionales.

3.8.6.5. Objetivos

3.8.6.5.1 General

- Superar la inconformidad de nuestros productos y eliminar todos los desperdicios que se dan en los procesos de elaboración

3.8.6.5.2 Específicos

- Eliminar todos los desperdicios para evitar costos.
- Comprometer a todo el personal que labora en la empresa en el proceso de mejora continua.

3.8.6.5.3 Cuantitativos

- Eliminar 60% de desperdicios
- Disminuir la falta de capacitación en un 90%
- Brindar el 95% de mantenimiento a maquinarias

3.8.6.5.4 Cualitativos

- Implementar nuevas estrategias para la empresa.
- Establecer programas de capacitación permanente para el cliente interno.
- Desarrollar una cultura de calidad.

3.8.6.6 Alcance

Es para todas las áreas de la empresa en especial para la de producción.

3.8.6.7 Razones para trabajar en el proceso de mejora continua

- Incrementar la productividad deSusytex
- Crear una nueva imagen para la empresa.
- Ayudar al buen desenvolvimiento de esta empresa.
- Apoyar el progreso eficiente del personal.
- Motivar al trabajo en equipo de todos los colaboradores.

3.8.6.8 Diagnóstico de la situación actual.

SUSYTEX es propiedad de la Sra. Susana Moyón quien a pesar de no contar con un capital adecuado impulso por el crecimiento y desarrollo de la empresa mediante continuos mejoramientos como por ejemplo en el área de producción en donde hizo la adquisición de maquinaria, por lo que al momento cuenta con 12 máquinas para todos los procesos de elaboración de los productos.

Los productos que aquí se elaboran se lo hacen por temporada como por ejemplo para inicio de clases confección de uniformes deportivos, para carnaval pantalonetas y camisas, pero en general siempre están en la constante de sabanas y chompas que son los productos de mayor demanda.

En la visita que se realizó a la empresa se vio que el principal problema era el desperdicio de la materia prima más importante que es la tela, además de la falta de orden y limpieza de toda la empresa.

CIRCUNSTANCIA. Las Máquinas no tienen mantenimiento en el área de producción.

3.8.6.9. Análisis de causas.

3.8.6.9.1. Diagrama causa y efecto.

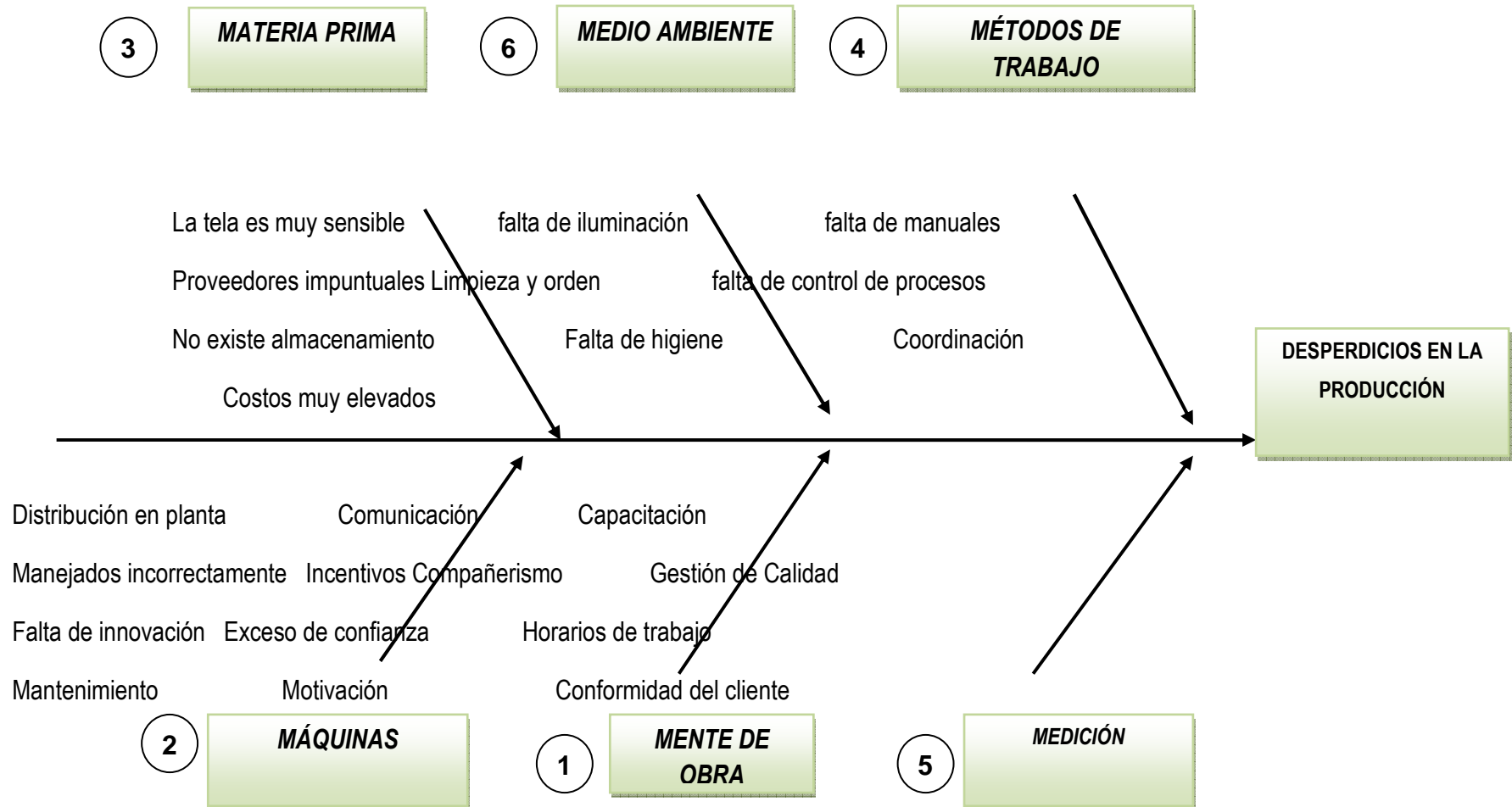


Ilustración 6. Diagrama Causa y Efecto

3.8.6.9.2. Diagrama del ¿por qué?

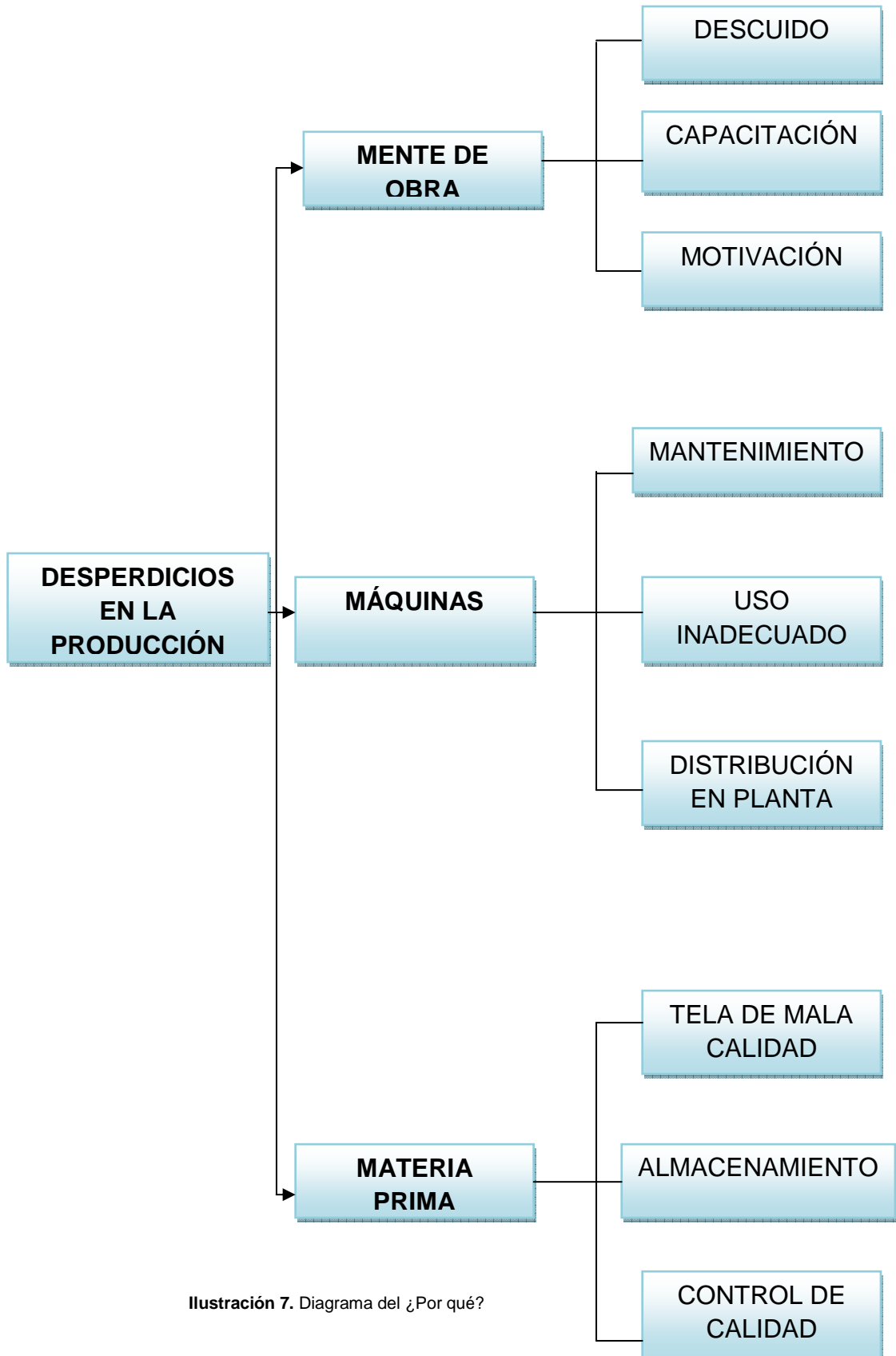


Ilustración 7. Diagrama del ¿Por qué?

3.8.6.9.3. Diagrama de Pareto.

Una vez que hemos establecido en un diagrama de Causa y Efecto todas las posibles causas del efecto a controlar o mejorar, la siguiente pregunta es por dónde empezar. La respuesta debe ser: donde estén los beneficios más grandes". El Principio de Pareto es conocido también como "Principio del 80-20".

3.8.6.9.3.1. Identificación de problemas

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

No.	Símbolo	Causa del Problema	Costo	Contribución porcentual individual	Contribución porcentual acumulada
1	A	Desperdicio de Materia Prima	\$230	43,81%	43,81%
4	B	Falta de mantenimiento de maquinaria	\$120	22,9%	64,71%
2	C	Falta de capacitación a colaboradores	\$ 85	16,2%	80,91%
3	D	Faltade incentivos	\$ 55	10,5%	91,41%
5	E	Mala infraestructura	\$ 35	6,7%	96,72%
		Gran Total	\$ 525	100%	

Tabla 23. Identificación de Problemas
Elaborado por: Paola Guanga

3.8.6.9.3.2 Análisis de problemas

ANÁLISIS DE PROBLEMAS

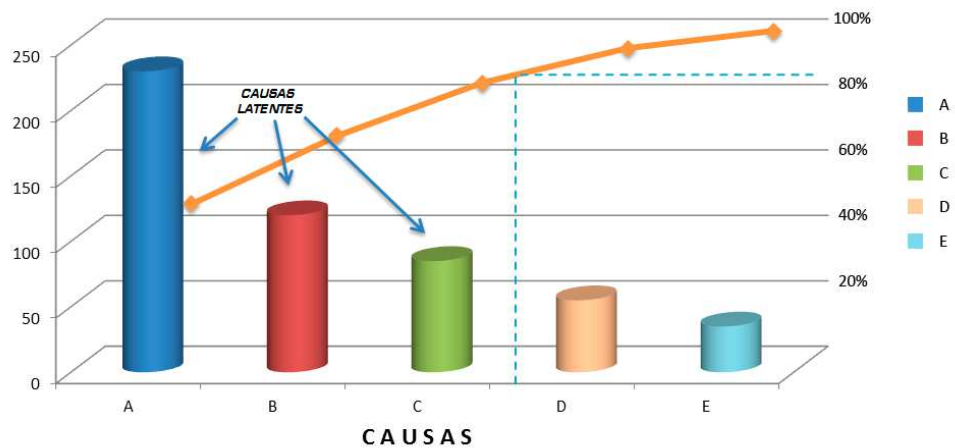


Gráfico 1. Diagrama de Pareto

Fuente: Diagrama de Pareto

Elaborado por: Paola Guanga

Una vez determinado las principales causas se deben establecer prioridad:

- Desperdicio de Materia Prima
- Falta de mantenimiento de Maquinaria
- Falta de capacitación a colaboradores.

3.8.6.9.3.3. Identificación de problemas latentes

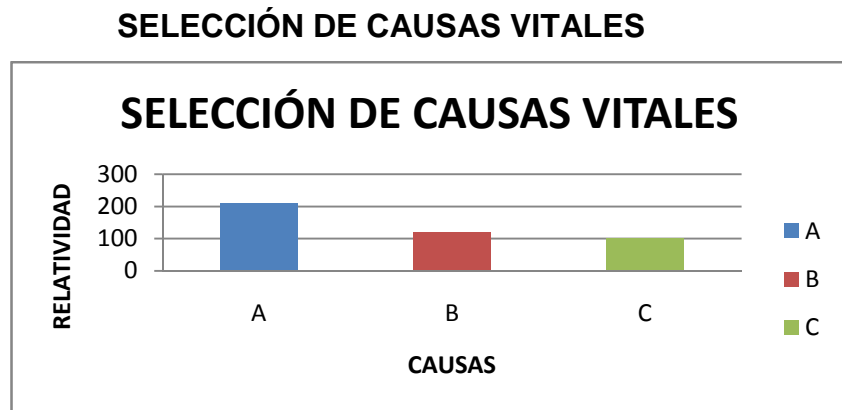


Gráfico 2.Selección de Causas Vitales
Fuente: Diagrama de Pareto
Elaborado por: Paola Guanga

3.8.6.10. Diseño y selección de soluciones

DIAGRAMA DEL ¿CÓMO?

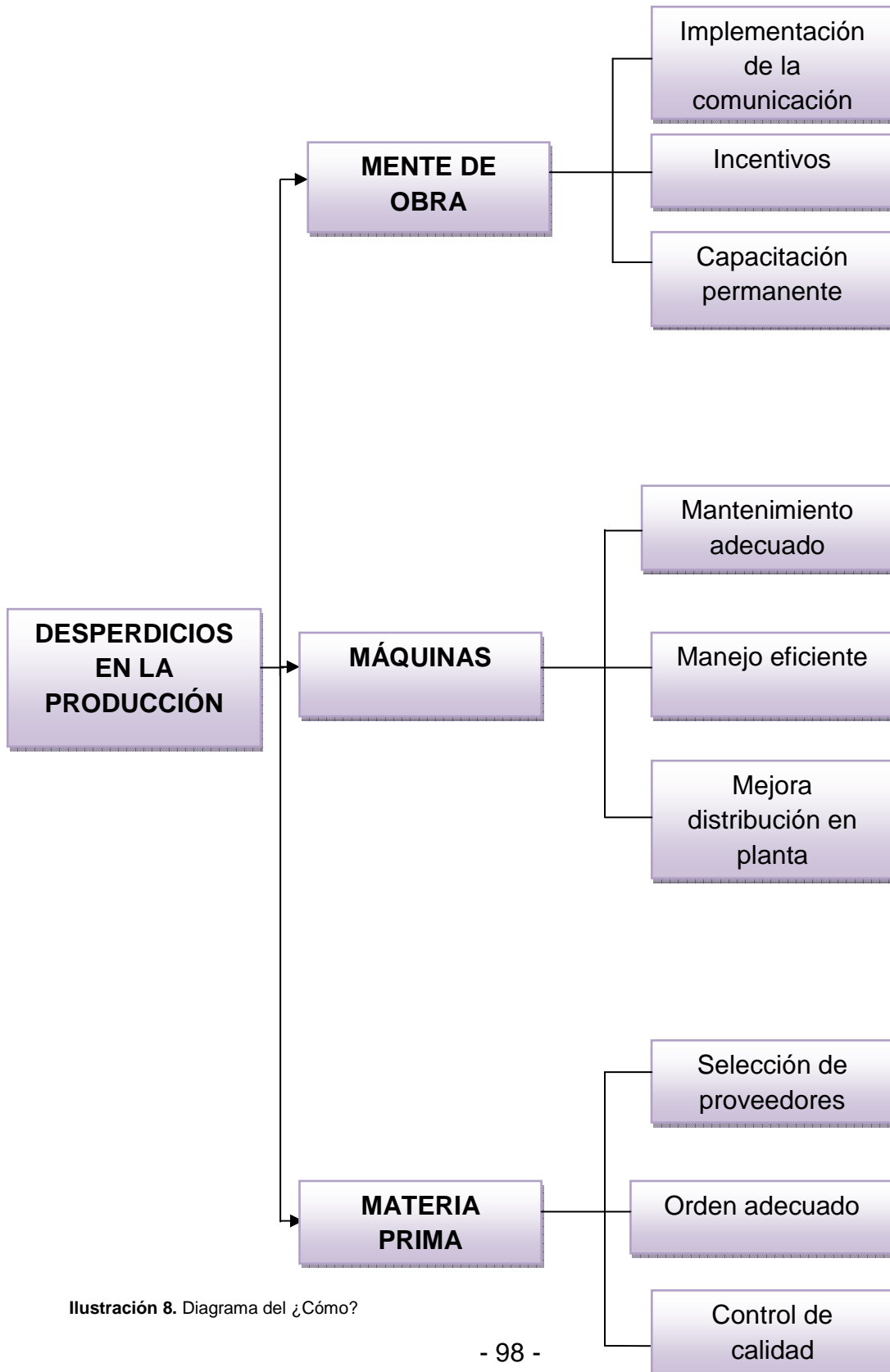


Ilustración 8. Diagrama del ¿Cómo?

3.8.6.10.1. Plan de mejoramiento

SUSYTEX

PLAN DE MEJORAMIENTO

ACCIÓN	COSTO	BENEFICIO	RIESGO	CALIDAD	
				CLIENTE	PRODUCTO
MP					
Orden adecuado	\$100	Ahorro de espacio	Ninguno	Mejora	Mejora
Control de calidad	\$200	Evita desperdicios	Ninguno	Mejora	Mejora
Selección de proveedores	\$300	Materia prima de calidad	Ninguno	Mejora	Mejora
MQ					
Mantenimiento adecuado	\$400	Durabilidad	Ninguno	Mejora	Mejora
Manejo eficiente	\$200	Evita desperdicios	Ninguno	Mejora	Mejora
Mejor distribución en planta	\$500	Incremento de productividad	Ninguno	Mejora	Mejora
MO					
Implementación de la comunicación	\$100	Mayor confiabilidad	Ninguno	Mejora	Mejora
Incentivos	\$200	Mayor compromiso	Ninguno	Mejora	Mejora
Capacitación permanente	\$200	Mejora del proceso de producción	Ninguno	Mejora	Mejora
TOTAL	\$ 2200				

Tabla 24. Plan de Mejoramiento

3.8.6.10.2. PLAN DE MEJORAMIENTO (DÍAS).

ACCIÓN	TIEMPO (DIAS)	RESPONSABLE	COSTO
Orden adecuado	60	Colaboradores	\$100
Control de Calidad	60	Administrador	\$200
Proveedores	60	Gerente	\$300
Mantenimiento	60	Colaboradores	\$400
Manejo Eficiente	60	Colaboradores	\$200
Distribución en Planta	60	Colaboradores	\$500
Comunicación	60	Gerente	\$100
Incentivos	60	Gerente	\$200
Capacitación	60	Gerente	\$200
			\$2200

Tabla 25.Plan de Mejoramientos (Días)

3.8.6.11. Implementación

ACTIVIDAD									RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Orden adecuado	x	x							Colaboradores	
Control de Calidad	x	x	x	x	x	x	x	x	Administrador	
Proveedores	x	x							Gerente	
Mantenimiento					x	x			Colaboradores	
Manejo Eficiente							x	x	Colaboradores	
Distribución en Planta						x	x		Colaboradores	
Comunicación	x	x							Gerente	
Incentivos		x							Gerente	
Capacitación	x	x	x	x	x	x	x	x	Administrador	

Tabla 26. Implementación

Nota: Por fines de complementar el Proceso de Mejora continua se va a desarrollar los puntos sin haber aplicado.

3.8.6.12. Verificación de resultados. (Costos de la mala calidad).

3.8.6.12.1. Gastos que ocasionaban el desperdicio:

N.-	ACCIÓN	PRODUCTO	BENEFICIOS	
			COSTOS	SATI. CLIENTE
1	MATERIA PRIMA	malo	\$ 800	inconforme
2	MÁQUINAS	malo	\$ 1300	inconforme
3	MENTE DE OBRA	malo	\$ 900	inconforme
			\$3000	

Tabla 27.Gastos que ocasionaban el desperdicio

3.8.6.12.2. El cambio se dio con la mejora.

No.	ACCIÓN	PRODUCTO	BENEFICIOS	
			✓COSTOS	SATI. CLIENTE
	MATERIA PRIMA			
1	Proveedores	excelente	\$100	Mayor conformidad
2	Orden adecuado	excelente	\$200	Mayor conformidad
3	Control de calidad	excelente	\$300	Mayor conformidad
	MÁQUINAS			
4	Mantenimiento	excelente	\$400	Mayor conformidad
5	Manejo eficiente	excelente	\$200	Mayor conformidad
6	Distribución en planta	excelente	\$500	Mayor conformidad
	MENTE DE OBRA			
7	Comunicación	excelente	\$100	Mayor conformidad
8	Incentivos	excelente	\$200	Mayor conformidad
9	Capacitación	excelente	\$200	Mayor conformidad
			\$2200	

Tabla 28.El cambio se dio con la mejora

Nota: Por fines de complementar el Proceso de Mejora continua se va a desarrollar los puntos sin haber aplicado.

3.8.6.9.13. Acciones

- SUSYTEX deberá establecer claramente cuál es la misión, visión e identificar cuáles son sus objetivos prioritarios para de esta manera poder formular las políticas que le permitan lograr el cumplimiento de dichos objetivos.
- El Manual permitirá a la empresa estandarizar en la calidad en la línea de producción, así como la aplicación de un manual de funciones a todo el personal de la empresa, ya que si el personal sabe que debe hacer y cómo hacerlo logrará realizar el trabajo de una manera eficaz y sobre todo efectiva.
- Es necesario que el gerente realice un cronograma de trabajo en el cual se indique las actividades a realizar, el tiempo de duración, el costo y responsables para así medir el grado de cumplimiento de lo propuesto a medida de lo que se va realizando.
- Deberá buscar personas que tengan un ideal de conocimientos referente a la producción de productos de tela para que den capacitación en forma constante, además de manejar muy bien el liderazgo y trabajo en equipo.

3.8.6.9.14. Definir nuevos procesos.

SUSYTEX deberá identificar problemas restantes y mejoras futuras como:

- Facilitar la entrega de la información necesaria para implementar el proceso de Mejoramiento Continuo.
- Crear un manual de funciones para cada proceso de producción.

- Motivar a los colaboradores para evitar la rotación de empleados con respecto a la competencia.
- Implementar un sistema para el mantenimiento de máquinas.
- Creación de una página web de la empresa para la publicidad y crecimiento de la misma.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. Conclusiones.

Luego de haber realizado el Sistema de Gestión de Calidad se puede concluir que:

- En SUSYTEX no existe verdadero liderazgo.
- Los colaboradores no tienen el compromiso suficiente con la empresa, ocasionando así que los productos no estén fomentados a captar las nuevas expectativas de los mercados.
- Los colaboradores de la empresa no tiene la capacitación suficiente para que puedan desempeñar sus actividades de la mejor manera.
- SUSYTEX no cuenta con un sistema de gestión de calidad, lo que origina la pérdida de efectividad, eficacia y control sobre el desenvolvimiento de las actividades de la organización.
- La infraestructura de Susytex no es la adecuada.
- Existe desperdicio en la producción.
- La empresa no tiene estrategias para motivar e incentivar a los colaboradores.
- Falta de control de documentación, dificulta sus actividades productivas.

4.2 Recomendaciones

Luego de haber realizado el Sistema de Gestión de Calidad se puede recomendar que:

- Desarrollar un Liderazgo Integrador, para que de esta manera cada colaborador se sienta como el elemento indispensable para el funcionamiento de la empresa.
- Promover el espíritu de compromiso con la empresa para llegar a cumplir con las expectativas de mercado.
- Brindar capacitación continua al personal de la empresa para obtener un producto de calidad.
- Establecer procedimientos que respondan a las necesidades que se plantean como organización empresarial para dar continuidad y seguridad.
- Establecer una infraestructura que ayude al desenvolvimiento de los colaboradores para incrementar la productividad.
- Brindar mantenimiento continuo necesario a la maquinaria para evitar daños y pérdidas de producción.
- Proporcionar incentivos a los colaboradores por su buen desempeño eso ayudará a que el colaborador se sienta más comprometido con la empresa.
- Trabajar informalmente con el sistema de gestión de calidad, objeto de ésta tesis de grado.
- Llevar la contabilidad de sus movimientos y en el proceso de producción la contabilidad de costos.

RESUMEN

La presente Tesis es el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la NORMA ISO 9001:2008 para la Empresa "SUSYTEX" de la ciudad de Riobamba período 2011-2012, que tiene como propósito lograr una Gestión de Calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad, consiste en desarrollarlo en base a la Norma ISO 9001:2008 la cual nos permite contar con lineamientos para que la gestión de la empresa sea de calidad, mejorando continuamente, logrando la satisfacción del cliente, y lograr el éxito de la misma.

La Gestión de Calidad permitirá lograr la calidad de los productos que se ofrece al cliente, es decir planear la capacitación al recurso humano, el mantenimiento de maquinaria, la materia prima, controlar en base a los parámetros planteados en la ISO 9001:2008 cada proceso en la empresa y lograr la mejora continua que influyen en la satisfacción del cliente y en los objetivos de la misma.

Se recomienda la presente investigación para que la Empresa pueda seguir desarrollándose, convirtiéndose en una entidad productiva, competitiva y de éxito, con el frecuente liderazgo, el espíritu de compromiso, la capacitación, una adecuada infraestructura, el mantenimiento continuo de maquinaria, e incentivos a colaboradores.



SUMMARY

The present paper is about the Design of the Quality Management System through the NORMA ISO 9001:2008 for the "SUSYTEX" Enterprise of Riobamba, period 2011-2012 which has as a purpose to achieve Quality Management.

The Quality Management System consists of developing on the base of the Norma ISO 9001: 2008 that lets count with policies that make the Enterprise management be of quality, improving continuously, reaching the customer's satisfaction and to get the success itself.

The Quality Management will permit to reach the quality of the products offered to the client, that is to say, to plan the enablement of the human resource, the machinery maintenance, the raw material, to control on the base of the parameters planted by the ISO 9001:2008 each process of the enterprise and reach the continual improvement that satisfies both the client and its objectives.

The present research is recommended so that the Enterprise may follow developing, becoming a productive, competitive and successful entity with the frequent leadership, the compromise spirit, the enablement, an adequate infrastructure, the machinery maintenance and incentives to the collaborators.



BIBLIOGRAFÍA

SUMMERS, Donna C. Administración de la Calidad Total, México, Pearson Educación, 2006.

CAMISÓN, César. Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid, Pearson Educación, 2007.

VILLALBA G. Marcelo Antonio. Calidad Total. Riobamba, ESPOCH.

http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001 (en línea)

<http://es.scribd.com/doc/18014848/Definiciones-de-Calidad> (en línea)

<http://www.slideshare.net/lgarcia148/sistemas-de-gestin-de-calidad-iso-9001> (en línea)

<http://www.calidad.uady.mx/resources/nosotros/Normalso90012008.pdf> (en línea)

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA DE LA EMPRESA

Objetivo: determinar cuál es la opinión que tiene el Gerente sobre la Empresa con respecto a requisitos de Norma ISO 9001: 2008.

1.- ¿LA GERENCIA TIENE UN ENFOQUE OBJETIVO PARA LA TOMA DE DECISIONES?

Si

No

2.- ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN MANUAL DE CALIDAD?

Si

No

3.- ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN ESTRICTO CONTROL DE DOCUMENTOS?

Si

No

4.- ¿EN LA EMPRESA CUENTA CON UN CONTROL DE REGISTROS?

Si

No

5.- ¿LA EMPRESA CUENTA CON POLÍTICAS DE CALIDAD?

Si

No

6.- ¿EN LA EMPRESA EXISTE UNA ADECUADA PROVISIÓN DE RECURSOS?

Si

No

7.- ¿SE REALIZA UNA PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO?

Si

No

8.- ¿LA EMPRESA TIENE UN PROCESO DE COMPRA DEFINIDO?

Si

No

9.- ¿EN LA EMPRESA SE RESPETA LA PROPIEDAD DEL CLIENTE?

Si

No

11.- ¿LA EMPRESA CUENTA CON UN CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN?

Si

No

12.- ¿SE OBTIENE INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE?

Si

No

13.- ¿EN LA EMPRESA SE REALIZAN AUDITORÍAS INTERNAS?

Si

No

14.- ¿EN LA EMPRESA SE REALIZA UN CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME?

Si

No

15.- ¿EN LA EMPRESA SE TOMAN ACCIONES CORRECTIVAS?

Si

No

16.- ¿EN LA EMPRESA SE TOMA ACCIONES PREVENTIVAS?

Si

No

17.- ¿EN LA EMPRESA SE BUSCA MEJORAR CONTINUAMENTE?

Si

No

18.- ¿EN LA EMPRESA EXISTE BUENA RELACIÓN INTERNA?

Si

No

19.- ¿LA EMPRESA CUENTA CON UNA ADECUADA INFRAESTRUCTURA?

Si

No

2.- ¿EN SU OPINIÓN CUÁL ES EL GRADO DE PARTICIPACIÓN DE LA GENTE?

Alta

Media

Baja

ANEXO 2

FILOSOFIA DE LA ORGANIZACIÓN

Misión

SUSYTEX se dedica a la elaboración y comercialización de sábanas, trajes, camisas, uniformes, edredones y ropa deportiva para todo el público en general, utilizando tecnología y materiales de calidad para satisfacer de la mejor manera las necesidades de sus consumidores.

Visión

Ser una empresa productiva en la elaboración y comercialización de sábanas, trajes, camisas, edredones, chompas y ropa deportiva a nivel local, provincial y nacional con personal capacitado y tecnología de punta que permitan satisfacer y superar las expectativas encomendadas por el cliente.

PRINCIPIOS:

En que la empresa basa sus decisiones son:

- **INTEGRIDAD:** Los colaboradores deberán actuar con honestidad, verdad de manera que el personal se mantenga en sus creencias.
- **BIEN COMÚN:** buscar que las acciones no reflejen el privilegio para ciertas clases
- **GENEROSIDAD:** actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia los colaboradores y quienes conforman esta unidad de producción.

- **ORIENTACIÓN AL SECTOR:** Ofrecer productos confiables y competitivos buscando la fidelidad del cliente
- **DESARROLLO DE COLABORADORES:** participación y apoyo a los colaboradores en diversas actividades
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** permitir un desarrollo sano y sostenible enfocado a la seguridad de cada uno de los materiales que se ofrezcan
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** Es el resultado visible y tangible de todas sus ideas y esfuerzos que les permite seguir teniendo la credibilidad de la gente.

VALORES

Propietarios

- Honestidad
- Flexibilidad
- Comunicación
- Paciencia
- Respeto
- Tolerancia
- Confianza

Colaboradores

- Puntualidad
- Integridad
- Compañerismo
- Responsabilidad
- Honestidad
- Voluntad
- Compromiso

ANEXO 3

FORMATOS QUE PUEDE UTILIZAR LA EMPRESA.

REGISTRO DE MATERIA PRIMA REQUERIDA

EMPRESA "SUSYTEX"			
			
DIRECCIÓN: Barrio la Esperanza, manzana 4, Vía a baños			
REGISTRO DE MATERIA PRIMA			
FECHA	CODIGO	MATERIA PRIMA	CANTIDAD
RESPONSABLE:			
OBSERVACIONES:			

ANEXO 4

RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

EMPRESA "SUSYTEX"



DIRECCIÓN: Barrio la Esperanza, manzana 4, Vía a baños

RECEPCION DE MATERIA PRIMA

FECHA	CODIGO	MATERIA PRIMA	CANTIDAD

RESPONSABLE:

OBSERVACIONES:


ANEXO 5

REGISTRO DE CONTROL DE MATERIA PRIMA

EMPRESA "SUSYTEX"				
DIRECCIÓN: Barrio la Esperanza, manzana 4, Vía a baños				
CONTROL DE MATERIA PRIMA				
MATERIA PRIMA	CANTIDAD RECIBIDA	CANTIDAD DEVUELTA	CANTIDAD UTILIZADA	SALDO
RESPONSABLE:				
OBSERVACIONES:				

ANEXO 6

REGISTRO DE CONTROL DIARIO

EMPRESA "SUSYTEX"					
					
DIRECCIÓN: Barrio la Esperanza, manzana 4, Vía a baños					
ÁREA: PRODUCCIÓN			TAREA:		
CONTROL DIARIO					
FECHA	DESCRIPCIÓN	RECEPCIÓN		SALIDA	
		HORA	CANT	HORA	CANT
RESPONSABLE:					
OBSERVACIONES:					

Anexo 7

INDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

EMPRESA "SUSYTEX"



DIRECCIÓN: Barrio la Esperanza, manzana 4, Vía a baños

REGISTRO

NOMBRE CLIENTE HOR	DE COMPRA ATEN	IDO POR PEDIDO	PRODUCTO	CONFORMIDAD	
				ATENCIÓN	
				SI NO	SI NO

OBSERVACIONES: