



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERO DE EMPRESAS:**

**TEMA:**

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL “RIO TEX” DE LA  
CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

**AUTOR:**

**EDGAR GEOVANNY PUMA MUÑOZ**

**Riobamba – Ecuador**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA MICROEMPRESA TEXTIL “RIO TEX” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO” previo a la obtención del título de Ingeniero en Empresas, ha sido desarrollado por el señor EDGAR GEOVANNY PUMA MUÑOZ, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....  
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

**DIRECTOR DE TESIS**

.....  
Ing. Javier Alonso Viñan Carrera

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **EDGAR GEOVANNY PUMA MUÑOZ**, estudiante de la Escuela de Ingeniería de Empresas Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Edgar Geovanny Puma Muñoz

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. A mi padre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional siempre sin importar nuestras diferencias de veredictos.

A mi querida señora Mónica que siempre han estado junto a mí brindándome todo su apoyo, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

**EDGAR GEOVANNY PUMA MUÑOZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por tantas bendiciones al permitirme culminar esta etapa tan importante de mi vida y a mis padres por ser los pilares fundamentales.

Un agradecimiento eterno al Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra, que con su experiencia, conocimiento, tiempo, dedicación y motivación constante, me ha sabido orientar y ayudarme a realizar este trabajo investigativo y alcanzar el objetivo propuesto. De igual manera al Ing. Javier Alonso Viñan Carrera, por sus conocimientos impartidos en el desarrollo de la Norma ISO 9001:2008, por su paciencia dedicación y amistad mis sinceros agradecimientos por ser mi guía para culminar esta tesis.

A “RIO TEX”, por haberme dado la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, y por su ayuda absoluta en de desarrollo de mi trabajo de grado.

A todos bendiciones y mil gracias infinitas por ser mi apoyo en esta meta que hoy la podemos ver realizada.

**EDGAR GEOVANNY PUMA MUÑOZ**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Microempresa textil “RIO TEX” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo”, se realizó con el objetivo de estandarizar los procedimientos para elevar la satisfacción y exigencia de los clientes de “RIO TEX” a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008”.

El punto de partida para el diseño de un sistema de gestión de calidad es la planificación realizada a través de un cronograma de actividades. Para el levantamiento y procesamiento de la información se utilizó el esquema de la norma ISO 9001:2008, el formato y la redacción de esta herramienta administrativa está compuesta por fichas narrativas y flujogramas de cada uno de los procedimientos referentes a la gestión de la microempresa. La socialización de la propuesta de trabajo es familiarizarse con los términos de Calidad Total, Mejora continua, aseguramiento de la calidad, satisfacción del cliente; para que los colaboradores desarrollen sus conocimientos, competencias técnicas, conductuales a cumplir las expectativas del cliente.

La microempresa textil “RIO TEX” asumió el compromiso con la calidad y su importancia al tomar decisiones, de trabajar con una política y objetivos de calidad, para elevar la calidad en los procesos, producto y prestación de servicios de esta manera “asegurara” la satisfacción de los clientes.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008, para que la microempresa alcance estándares de calidad de esta manera la organización sea más eficiente y eficaz en sus procesos tanto operativos, administrativos como de apoyo consiguiendo de este modo un mayor margen de utilidad y una reducción significativa por costos de procesos y tiempos muertos.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

**DIRECTOR DE TESIS**

## **SUMMARY**

The present research work “Design of a Quality Management System on ISO 9001:2008 Standard for the textile microenterprise “RIO TEX” in Riobamba, Chimborazo Province”. It was conducted to standardize the procedures in order to improve the satisfaction and needs of customers at “RIO TEX” through the achievement of the requirements set by ISO 9001: 2008 Standard”.

The starting point for the design of a quality management system is the planning done through a schedule of activities. For processing and collecting information, it was used the scheme of the ISO 9001:2008 Standard, the format and the draft of this administrative tool is consisted by narrative sheets and flow charts of each procedures relating to the management of the microenterprise. The socialization of the proposed work is to familiarize with the terms of Total Quality, continuous improvement, quality assurance; customer satisfaction with this staff could apply their knowledge, behavioral and technical skills to fulfill customers’ expectations.

The micro company “RIO TEX” assumed the commitment with quality and its importance in making decisions, to work with a policy and quality objectives, to improve the quality of processes, products and services, with this it “will ensure” the customers satisfaction.

The implementation of the Quality Management System based on ISO 9901:2008 Standard, for the micro company can reach its quality standards; thereby the organization could be efficient and effective in both its operational and administrative processes as a support gaining a higher margin of usefulness and a meaningful reduction by the processes price and the lost time.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Summary.....	vii
Índice de tablas .....	xiii
Índice de gráficos.....	xiii
Índice de anexos.....	xiii
Introducción .....	xiv
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1.1. Formulación del Problema.....	2
1.1.2. Delimitación del Problema .....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	2
1.3. OBJETIVOS .....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos .....	3
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>4</b>
2.1. LA EMPRESA.....	4
2.1.1. Antecedentes (Historia de las empresas) .....	4
2.1.2. Definición de empresa .....	7
2.1.3. Administración.....	7
2.1.4. Proceso administrativo.....	8
2.1.4.1. Planeación.....	8
2.1.4.2. Organización.....	8
2.1.4.3. Dirección.....	8
2.1.4.4. Control .....	9
2.1.5. Diagnostico organizacional.....	9
2.1.5.1. Procedimientos de diagnóstico organizacional.....	9
2.1.6. Evolución de la calidad.....	9

2.1.7. Gurús de la calidad .....	11
2.1.8. Sistema.....	19
2.1.9. Gestión.....	19
2.1.10. Calidad.....	20
2.1.11. Sistema de gestión de calidad .....	20
2.1.12. Los sistemas de gestión de la calidad .....	21
2.1.13. Enfoque del sistema de gestión de calidad .....	21
2.1.14. Para qué sirve la norma ISO 9001:2008 en la micro empresa textil.....	21
2.1.15. Esquema norma ISO 9001 – 2008 .....	22
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	23
2.2.1. Calidad .....	23
2.2.2. Calidad según la norma ISO 9000 .....	23
2.2.3. Costos de calidad .....	23
2.2.4. Aseguramiento de la calidad.....	23
2.2.5. Planificación de la calidad .....	23
2.2.6. Proceso para la recolección de datos de un sistema de calidad .....	24
2.2.7. Gestión de la calidad.....	24
2.2.8. Las cuatro eras de la gestión de la calidad.....	24
2.2.9. ISO.....	25
2.2.10. Norma ISO 9000.....	26
2.2.11. Familia de normas ISO 9000 .....	26
2.2.12. ISO 9001:2008.....	27
2.2.13. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos (ISO 9001:2008).....	27
2.2.14. Política de calidad.....	28
2.2.15. Mejora continua .....	28
2.2.16. Ciclo de la mejora continúa .....	28
2.2.17. Manual de calidad.....	29
2.2.18. Planificación .....	29
2.2.19. Gestión de los recursos .....	29
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	30
3.1. DEA A DEFENDER .....	30
3.2. VARIABLES .....	30
3.3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	30

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	33
4.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL .....	33
4.1.1. Antecedentes de la propuesta.....	33
4.1.1.1. Factores externos .....	33
4.1.2. Levantamiento de la información .....	49
4.1.3. Análisis e interpretación de datos .....	49
4.1.3.1. Encuesta aplicada al personal operativo (ANEXO 1) .....	50
4.1.3.2. Encuesta aplicada al cliente externo .....	57
4.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA:.....	61
4.2.1. Objeto y campo de aplicación.....	61
4.2.1.1. Generalidades.....	61
4.2.1.2. Aplicación y/o alcance .....	61
4.3. Referencias normativas.....	61
4.4. Términos y referencias.....	62
4.5. Sistema de gestión de calidad .....	63
4.5.1. Requisitos generales .....	63
4.5.2. Requisitos de documentación .....	63
4.5.2.1. Generalidades.....	63
4.6. Manual de calidad.....	65
4.6.1. Objeto del manual de calidad.....	65
4.6.2. Alcance .....	65
4.6.3. Administración del manual de calidad.....	65
4.6.4. Enfoque basado en procesos .....	66
4.6.5. Control de los documentos .....	67
4.6.6. Control de los registros .....	68
4.7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	69
4.7.1. Compromiso de la dirección .....	69
4.7.2. Enfoque al cliente .....	69
4.7.3. Política de la calidad .....	69

4.7.4. Planificación .....	70
4.7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad .....	70
4.7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	71
4.7.5.1. Responsabilidad y autoridad .....	71
4.7.5.2. Representante de la Dirección .....	71
4.7.5.3. Comunicación Interna.....	71
4.7.6. Revisión por la dirección .....	72
4.7.6.1. Generalidades.....	72
4.7.6.2. Información de Entrada para la Revisión .....	72
4.7.6.3. Resultado de la medición .....	72
4.8. GESTIÓN DE RECURSOS .....	73
4.8.1. Provisión de recursos .....	73
4.8.2. Recursos humanos .....	74
4.8.2.1. Generalidades.....	74
4.8.2.1.1. Competencia, formación y toma de conciencia .....	74
4.8.2.1.2. Selección del talento humano .....	75
4.8.3. Infraestructura .....	76
4.8.4. Ambiente de trabajo.....	76
4.9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	77
4.9.1. Planificación de la realización del producto. (Ropa Deportiva).....	77
4.9.2. Procedimiento relacionado con el cliente .....	78
4.9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	78
4.9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto .....	78
4.9.2.3. Comunicación con el cliente.....	80
4.9.3. Diseño y desarrollo .....	80
4.9.3.1. Planificación del diseño y desarrollo .....	80
4.9.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.....	81
4.9.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.....	81
4.9.4. Compras .....	82
4.9.4.1. Procedimiento de compras .....	82
4.9.4.2. Información de las compras .....	83
4.9.4.3. Verificación de los productos comprados.....	83
4.9.5. Preproducción y prestación del servicio .....	83

4.9.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio .....	84
4.9.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio ....	85
4.9.5.3. Identificación y trazabilidad .....	85
4.9.5.4. Propiedad del cliente.....	85
4.9.5.5. Preservación del producto.....	86
4.9.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición .....	86
4.10. Medición, análisis y mejora .....	86
4.10.1. Generalidades.....	86
4.10.2. Seguimiento y medición .....	87
4.10.2.1. Satisfacción del cliente .....	87
4.10.2.2. Auditoría interna .....	87
4.10.2.3. Seguimiento y medición de los procesos .....	88
4.10.2.4. Seguimiento y medición del producto .....	88
4.10.3. Control del producto no conforme.....	89
4.10.4. Análisis de datos .....	89
4.10.5. Mejora.....	89
4.10.5.1. Mejora continua .....	89
4.10.5.2. Acción correctiva.....	90
4.10.5.3. Acción preventiva.....	90
5. DOCUMENTO DE TRABAJO DEL S.G.C. ....	91
5.1. GUÍA DE CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	91
CONCLUSIONES .....	107
RECOMENDACIONES.....	108
BIBLIOGRAFÍA .....	109
WEBGRAFÍA.....	109
ANEXOS .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables.....	30
Tabla 2: Encuesta aplicada al personal operativo.....	50
Tabla 3: Encuesta aplicada al cliente externo.....	60
Tabla 4: Requisitos de la documentación.....	64
Tabla 5: Control de registros.....	70
Tabla 6: Estado de resultados.....	73
Tabla 7: Registro de calidad.....	79
Tabla 8: Registro de calidad.....	80
Tabla 9: Procedimiento y prestación de servicios.....	83
Tabla 10: Seguimiento y medición de los procesos.....	88
Tabla 11: Guía de conformidad del S.G.C.....	91

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.....	27
Grafico 2: Ciclo de la mejora continua.....	28
Grafico 3: Organigrama Estructural “RIO TEX”.....	45
Grafico 4: Flujo grama de procesos de producción.....	49
Grafico 5: Enfoque basado en procesos.....	66
Grafico 6: Control de Documentos.....	67
Grafico 7: Organigrama Circular "RIO TEX".....	71
Grafico 8: Infraestructura.....	76

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Levantamiento de procesos operativos.....	112
Anexo 2: Encuesta información microempresa.....	136
Anexo 3: Encuesta al gerente.....	138
Anexo 4: Encuesta talento humano.....	139
Anexo 5: Encuesta clientes.....	142
Anexo 6: Manual de calidad.....	1
Anexo 7: Carta de compromiso.....	56

## INTRODUCCIÓN

En el siglo XX será recordado como el siglo de la productividad, mientras que en el siglo XXI se llegará a conocer como el siglo de la calidad. Así lo predice el Dr. Joseph M. Juran, padre del movimiento de la calidad. Durante la última década, ha poseído una demanda creciente por el aseguramiento de la calidad, antes de llevarse a cabo cualquier actividad o negocio. Esto no es todo un concepto nuevo, ya que la calidad siempre ha jugado un papel importante en el aseguramiento de nuevos mercados, así como la retención de aquellos mercados ya existentes, pero sin duda alguna, en estos tiempos de mercados competitivos, el aseguramiento de la calidad y los sistemas de gestión de la calidad se han vuelto aún más relevantes.

Cuando los países se integran en la dinámica de la globalización, los integrantes de las organizaciones deben tomar la decisión de continuar haciendo el trabajo como siempre se ha hecho o cambiar estrategias para lograr ser competitivos. Para cumplir con este requisito, los productores y proveedores han tenido que reconocer la importancia de la calidad, y el hecho de que solo puede llegarse a alcanzar mediante una organización eficiente de las empresas y un compromiso por parte de la gerencia para resolver las distintas características de calidad requeridas por sus clientes potenciales.

El conjunto de normas ISO 9000 resulta ser esencial para cualquier persona que quiera vender su producto en un mercado multinacional y proporcionan un sistema comprensivo que permiten a una empresa, grande o pequeña, para establecer procesos y procedimientos de calidad realizables y así poder funcionar de manera eficiente.

El desarrollo del presente trabajo pretende establecer un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 para la microempresa textil “RIO TEX” que le permita establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo, pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes para poder mantenerse en la elaboración de ropa deportiva y así mismo, llegar a ser más competitivos y lograr ser líderes del mercado.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Al continuo cambio que está sometido nuestra sociedad confirma la necesidad de que la microempresa textil, se encuentra frente a un consumidor diferente, mejor informado y más exigente, deben disponer de un modelo de gestión de calidad para responder a un nuevo entorno y ayudarle a satisfacer las nuevas necesidades que han surgido de los nuevos avances tecnológicos surgidos.

Esto obliga a elevar la calidad de la producción de la microempresa, “exige” la implementación de estándares internacionales de calidad, es evidente y necesario contar con iniciativas de calidad en las empresas esto permite dar cumplimiento a los objetivos superiores como son: mejorar el aumento de la productividad, relaciones interpersonales, comunicación, trabajo en equipo, motivación y corregir errores en cuanto a su desempeño para el mejoramiento del mismo.

“RIOTEX” no cuenta con un sistema de gestión de calidad lo cual significa que en la micro empresa textil no hay una planeación formal y documentada, no existe evidencia uso de normas para asegurar la calidad de sus procesos y servicios además que no existen herramientas confiables de monitoreo y control de las actividades productivas, que facilitan la existencia de costos ocultos, tiempos improductivos, complementarios, imprevistos, indirectos, elevando los costos de producción.

Existe un mercado potencial en el que se desea competir para esto debemos indagar los deseos y necesidades que sean de preferencia para el mercado, por supuesto la calidad del producto será de vital importancia para de esta forma hacernos conocer y captar las expectativas y demandas del grupo elegido.

Las personas que intervienen en la elaboración del producto necesitarán de una capacitación adecuada por la falta de conocimientos de un sistema de gestión de calidad. Se deberá buscar proveedores que nos abastezcan de materia prima de primera calidad para obtener un buen resultado en la fabricación de uniformes deportivos no sólo clásicos sino innovadores.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

En la Provincia de Chimborazo en la actualidad cuenta con fábricas, de prendas de vestir en su mayoría no cuentan con sistemas de gestión de calidad debidamente certificados, y esta es evaluada, tanto nacional como internacionalmente; en virtud de lo anterior se formula la siguiente pregunta:

¿Un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la micro empresa textil “RIOTEX” de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo asegurará la satisfacción del cliente?

### **1.1.2. Delimitación del Problema**

**Objeto:** Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad

**Campo:** En la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo

**Área:** Microempresa Textil “RIOTEX”

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La propuesta de un sistema de gestión de calidad en la micro empresa textil “RIOTEX” se la realizará con el propósito de involucrar un proceso de cambio en la estrategia empresarial, en la manera de analizar el mercado, en el compromiso con la gestión de la calidad, en la planificación y desarrollo del capital humano, en la generación de alianzas con proveedores, en el manejo eficiente de la información, en la gestión orientada hacia el cliente y en la continua formalización, actualización y mejora de las estrategias y planes; aspectos que exigen un sustancial cambio en la forma de concebir y gestionar los negocios.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, que guía las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica, coordinada y que asegura la satisfacción del cliente a bajos costos para la calidad.

El diseño de un sistema de gestión de calidad facilitará a conseguir los objetivos planeados, añadir valor a su producto viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencie de su competencia.

Un sistema de gestión de calidad se toma muy en cuenta, que ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa.

Al existir acceso directo a la información de la empresa es factible el desarrollo del presente sistema de calidad propuesto el mismo que estará a disposición tanto de clientes internos como externos.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Micro Empresa textil “RIO TEX” de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual para conocer los problemas que tiene la microempresa textil “RIOTEX “al no utilizar un sistema de gestión de calidad.
- Recabar información necesaria sobre los procesos y gestión para conocer los puntos críticos en la Micro Textil “RIO TEX”.
- Construir y elaborar una estructura del sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2008, para aplicar en “RIOTEX”.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 2.1. LA EMPRESA

#### 2.1.1. Antecedentes (Historia de las empresas)

Durante su larga historia y hasta mediados del siglo XVIII las empresas se desarrollaron con gran lentitud. No obstante que siempre existió el trabajo organizado y dirigido en la historia de la humanidad, la historia de las empresas y sobre todo la historia de su administración.

A partir de 1776, después de la invención de la máquina de vapor por James Watt y su consiguiente aplicación en la producción, surgió una nueva concepción de trabajo que modificó por completo la estructura social y comercial de la época, y en casi un siglo provocó profundos y rápidos cambios políticos, sociales y económicos mucho mayores que todos los cambios ocurridos en el milenio anterior. Este periodo conocido como Revolución Industrial, se inició en Inglaterra y se extendió con rapidez por todo el mundo civilizado de la época. La Revolución Industrial sustituyó el primitivo taller del artesano por la industrialización y preparó el camino para el surgimiento de las modernas empresas y los desafíos de administrarlas.

La historia de las empresas puede dividirse en seis etapas:

- **Artisanal:** va desde la antigüedad hasta cerca de 1780, cuando se inicia la Revolución Industrial. En esta etapa el régimen productivo se basa en los talleres de los artesanos y en la mano de obra intensiva y no calificada empleada en la agricultura. Predominan los pequeños talleres y las granjas que utilizan el trabajo de los esclavos y emplean herramientas rudimentarias. Todavía quedan vestigios del feudalismo y el sistema comercial se basa en el intercambio local.
- **Transición del artesanado a la industrialización:** corresponde a la Primera Revolución Industrial, de 1780 a 1860. Es la etapa de la industrialización naciente, de la mecanización de los talleres y de la agricultura. Los dos elementos representativos son el carbón (la nueva fuente básica de energía) y el

- hierro (el material básico) que adquieren enorme importancia en el desarrollo de los países. En esta etapa ocurre una creciente mecanización de los talleres (con el surgimiento de la máquina de hilar en 1767, el telar hidráulico en 1769 y el telar mecánico en 1785) y de la agricultura aparición de la desmotadora de algodón en 1792) gracias a la máquina de vapor y la aplicación de la fuerza motriz del vapor a la producción. En ese momento nace el sistema fabril: los talleres mecanizados se convierten lentamente en fábricas dotadas de enormes y pesadas máquinas que sustituyen la actividad muscular humana. Los transportes toman un impulso vigoroso con la navegación de vapor (1807), la invención de la locomotora de vapor y el surgimiento de las primeras vías férreas de gran extensión (a partir de 1825). Las comunicaciones avanzan después de la invención del telégrafo eléctrico (1835) y el sello postal (1840).
- **Desarrollo industrial:** corresponde a la Segunda Revolución Industrial (1860-1914). Los dos grandes componentes de esta etapa son el acero (el nuevo material básico cuyo proceso de fabricación se desarrolló a partir de 1856) y la electricidad. Se reemplaza el hierro por el acero como material industrial, y el vapor por la electricidad y los derivados del petróleo como fuentes principales de energía: se desarrolla la maquinaria con la aparición del motor de explosión y el motor eléctrico (1873). La ciencia y los avances tecnológicos ejercen un dominio creciente en la naciente industria. Se producen transformaciones radicales en los medios de transporte (con el surgimiento del automóvil en 1880 y el avión en 1906) y en las comunicaciones (invención del telégrafo inalámbrico, el teléfono en 1876, y el cinematógrafo) y el mundo se vuelve cada vez más pequeño. El capitalismo industrial se ve desplazado por el capitalismo financiero, aparecen los grandes bancos y las instituciones financieras, junto a la ampliación extraordinaria de los mercados. Las empresas exitosas crecen desmesuradamente, experimentan un proceso de burocratización debido a su tamaño y adoptan un enfoque mecanicista de sus funciones.
- **Gigantismo industrial:** etapa situada entre las dos guerras mundiales (1914-1945), en las cuales se utilizan organización y tecnología avanzada con fines bélicos. En esta etapa se producen la gran depresión económica de 1929 y la crisis mundial que originó. En este periodo las empresas alcanzan tamaños enormes y realizan operaciones internacionales y multinacionales. Predominan

las aplicaciones técnicas científicas y se enfatiza en materias petroquímicas. Se intensifican los transportes: navegación de gran calado, vías férreas y carreteras, perfeccionamiento del automóvil y el avión. Las comunicaciones se amplían y ganan rapidez con la radio y la televisión. El mundo se vuelve todavía más pequeño y complejo.

- **Moderna:** es la etapa más reciente; que va desde 1945 (posguerra) hasta 1980 y marca una clara separación entre los países desarrollados (o industrializados), los países subdesarrollados (no industrializados) y los países en desarrollo. El avance tecnológico es sorprendente y se aplica con más rapidez a fines comerciales a través de productos y procesos más sofisticados. Se fabrican nuevos materiales sintéticos básicos (plásticos, aluminio, fibras textiles sintéticas, hormigón) y se utilizan nuevas fuentes de energía (nuclear, solar); no obstante, el petróleo y la electricidad mantienen su predominio. Aparecen nuevas tecnologías (el circuito integrado, el transistor, el silicio) que permiten desarrollar las nuevas maravillas de nuestra época (televisión de colores, el sonido de alta fidelidad, el computador, la calculadora electrónica, la comunicación telefónica, la televisión satelital, la masificación del automóvil). La investigación y el desarrollo tecnológico se llevan a cabo en las empresas y se orientan hacia usos comerciales
- La automatización y la computación aparecen en muchas de estas empresas, aumentando en gran medida sus recursos y potencialidades y distanciándolas cada vez más de las empresas que no han entrado en esta modernización. Además, el ambiente se complica debido a la retracción, la escasez de recursos, la inflación, las altas tasas de interés y los costos crecientes. El mundo se empequeñece todavía más debido al enorme desarrollo de las comunicaciones y de los negocios internacionales, pero también se vuelve más complejo y variable, lo cual trae consigo una novedad: la incertidumbre y la imprevisibilidad de los acontecimientos.
- **Globalización:** etapa posterior a 1980, llena de retos, dificultades, amenazas, presiones, contingencias, restricciones y toda clase de adversidades para las empresas. En esta fase el ambiente externo se caracteriza por la complejidad y variabilidad que las empresas no logran descifrar e interpretar de manera adecuada. En esta etapa, las empresas afrontan aguda competencia, dificultades para comprender las reacciones del mercado y las acciones de los competidores.

La tradición y el pasado son ternas de otra época que no lograrán resolver los problemas actuales. En otras palabras, administrar y ejecutar las tareas como se hizo siempre, no proporcionará los resultados adecuados, pues todo ha cambiado, incluida la administración. Esta etapa se halla signada por la Tercera Revolución Industrial: la revolución del computador, en la que no sólo se sustituye el músculo humano por la máquina, sino también el cerebro humano por la máquina electrónica. (Monteros, 2011)

### **2.1.2. Definición de empresa**

“La empresa, se concibe como una organización que combina elementos o recursos fundamentales, como por ejemplo, el ser humano, implementos técnicos, materias primas, para hacer real una idea de negocio, que tenga la finalidad de obtener beneficios, generar utilidades, aportar soluciones y contribuir al bien común”. (Corona, 2009)

Las empresas se han originado por las necesidades que tiene la sociedad, para de esta manera satisfacerlas todo esto se logra ya que cuentan con capital humano preparado y capacitado el cual contribuye al cumplimiento de los objetivos empresariales y a cambio obtener una retribución económica.

### **2.1.3. Administración**

Wilburg Jiménez Castro define a la administración como: “Ciencia compuesta por principios, técnicas y prácticas cuya, aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, por medio de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no se puede lograr”.

Por su parte Fremont E. Kast dice que la administración “Es la coordinación de hombre y recursos materiales para el logro de objetivos organizativos”, lo que se logra a partir de cuatro elementos:

- Dirección hacia los objetivos
- Por medio de la gente
- Mediante técnicas
- Dentro de una organización

La mayoría de autores definen administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar objetivos organizacionales preestablecidos (Rodríguez, Sergio Hernández y, (2008))

#### **2.1.4. Proceso administrativo**

Es el instrumento teórico básico del administrador profesional que le permite comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa. Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc. El proceso administrativo da la metodología de trabajo consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control. (Rodríguez, Sergio Hernández y)

##### **2.1.4.1. Planeación**

Es la proyección impresa de la acción, toma en cuenta información pasada de la empresa, y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y de sus miembros, a través de controles que comparan lo planeado con lo realizado.

La planeación consiste en fijar los objetivos, las políticas, las normas, procedimientos, programas y presupuestos. Contesta a la pregunta: ¿Qué y cómo se va hacer? (Rodríguez, Sergio Hernández y, (2008))

##### **2.1.4.2. Organización**

Es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, puestos, jerarquías, conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas, manuales y descripción de puestos. Así como a las relaciones de comunicación formal entre las unidades o áreas, responde a la pregunta **¿Quién lo va hacer? ¿De qué es responsable?** (Rodríguez s. H., (2008))

##### **2.1.4.3. Dirección**

Es la acción de conducción de la organización y sus miembros hacia las metas, conforme a las estrategias, el liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requerida por la situación o nivel de desempeño. (Rodríguez, Sergio Hernández y, (2008))

#### **2.1.4.4. Control**

Es la acción administrativa técnica de evaluar los resultados de una empresa o institución conforme a lo planeado y a los elementos de medición para determinar el estado de desempeño y la acción respectiva correspondiente. (Rodríguez S. H., (2008))

#### **2.1.5. Diagnostico organizacional**

El diagnostico organizacional constituye una descripción, una explicación hecha por el observador, del operar de una organización determinada. Esta explicación deber ser capaz de dar cuenta adecuadamente del operar de la organización, es decir, permitir que otro observador pueda ser testigo, en un ámbito de experiencia del funcionamiento organizacional descrito. (Rodríguez, Darío, (2005))

##### **2.1.5.1. Procedimientos de diagnóstico organizacional**

Un enfoque adecuado para realizar el diagnóstico es; plantear un procedimiento basado en la madurez de las capacidades que se quiere diagnosticar, vale decir: la aptitud, el talento y la cualidad que dispone la organización para el buen ejercicio de las actividades en la situación futura deseada. Otro elemento importante para el planteamiento del procedimiento, es que este debe ser concebido bajo un enfoque sistémico, es decir, el sistema debe estar compuesto por subsistemas que cubran el propósito del diagnóstico, los cuales son interdependientes y en conjunto esta diseñados para cumplir un objetivo común y que mediante un subsistema de control se realiza la retroalimentación al sistema como un todo y que nos permitirá implantar un esquema de mejoramiento continuo. (Ugarte, Orestes Bara, (2009))

#### **2.1.6. Evolución de la calidad**

En la época artesanal los trabajos de manufactura en la época pre-industrial como eran prácticamente labores de artesanía, tenían mucho que ver con la obra de arte. El artesano ponía todo su empeño en hacer lo mejor posible cada una de sus obras cuidando incluso que la presentación del trabajo satisficiera los gustos

estéticos de la época, dado que de la perfección de su obra dependía su prestigio artesanal.

A medida que en la Edad Media surgieron los gremios, las normas de calidad se hicieron más explícitas. Esto pretendía, por un lado, garantizar la conformidad de los bienes que se entregaban al cliente, y por el otro, mantener en algunos grupos de artesanos la exclusividad de elaborar ciertos productos.

El establecimiento de ciertas normas favoreció el desarrollo de la industria, pero su inflexibilidad empezó a actuar como un freno a la innovación, ya que inhibía cualquier proceso de mejora que implicara no cumplir con la norma. Esto último fue reforzado por los citados monopolios artesanales. (Maldonado, (2013))

Desde la segunda guerra mundial hasta la década de los 70 en Occidente y Estados Unidos la calidad se basa en la inspección del producto final pues el mercado lo absorbe todo y la calidad se concentra en la no-existencia de problemas.

Por el contrario en Japón se inician los nuevos conceptos de la calidad, Deming establece el control de calidad estadístico y Juran introduce el concepto de calidad total. Las novedades que se introducen son la implicación de los departamentos y empleados, se empieza a escuchar al consumidor introduciendo sus especificaciones en la definición de los productos.

Con la crisis del petróleo de los años 70 y el inicio de la globalización de los mercados el consumidor tiene mucha más información a la vez que los mercados empiezan a saturarse, Estados Unidos pierde el liderazgo frente a Japón.

A principio de los 80 las empresas empiezan a considerar que la calidad no es solo esencial en sus aspectos técnicos de forma que se introduce también en la gestión, pero no es hasta enero de 1988 cuando se constituye en Estados Unidos el premio Malcolm Baldrige a la calidad, dando gran énfasis a los sistemas de información y análisis así como al cliente y su satisfacción. (interguías, (2010))

### **2.1.7. Gurús de la calidad**

#### **a) JOSEPH M. JURAN**

Las definición de calidad de Juran es adecuación para el uso. Lo utiliza en el contexto de que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso del producto o servicio. Juran aplico a la calidad dos significados diferentes características y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de la trilogía de la calidad (Juran 1986).

Juran también contemplo el concepto del cliente interno, relacionado con una organización de más de una persona. Los clientes internos eran individuos que provenían de procesos descendentes. Esto significa que el concepto podría ser aplicado al producto físico o solo al flujo de información. Cada cliente ascendente tenía especificaciones que debía ser cumplidas por suministradores descendentes y todos estos clientes internos trabajan para satisfacer a los cliente externos. El análisis del proceso ayudaría, por lo tanto, a satisfacer a los clientes externos haciendo más eficaz la organización interna.

El enfoque de Juran siempre fue a la mejora de la calidad. La meta era incrementar la actuación a niveles nunca antes conseguidos. Juran sugirió que para poder hacer un proyecto sobre esto, trabajando en un problema, las compañías deben parar por una ruptura de actitud, organización, conocimientos, patrones culturales y resultados (Juran, 1964). Juran desarrollo las 6 fases de la solución de problemas para mejorar la calidad.

- Identificar el proyecto
- Establecer el proyecto
- Diagnosticar la causa
- Remediar las causas
- Mantener las ganancias
- Repetir y renombrar

Juran fue el primero en señalar que se podía aplicar el principio de Pareto para mejorar la calidad. La base es distinguir los pocos pero vitales problemas de los

muchos pero triviales. Una de las herramientas de la calidad usada por Juran es el principio de Pareto. También estaba muy interesado en el coste de la calidad, y la herramienta de Pareto se utilizó extensamente para explicar a la alta dirección los defectos de mejorar. (James, Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio, (1997))

**b) EDWARDS DEMING**

A Deming se le recuerda por sus catorce puntos, el ciclo de Deming, y sus enfermedades mentales. Antes que muchos otros, él tuvo un particular aprecio por las estadísticas. En los años 50, Deming enseñó el japonés control estadístico de procesos. En reconocimiento a su oportuna intervención y contribución a la industria japonesa, el Sindicato de la Ciencia e Ingeniería Japonesa instauró el premio Deming. En 1980, la sección metropolitana de la Sociedad Americana de Control de la Calidad estableció la medalla Deming, para ser otorgada por los logros obtenidos en técnicas estadísticas para la mejora de la calidad

Los catorce principios de Deming son:

- i. **Crear constancia (y consistencias) de objetivos.** Esto significa que la organización debe planificar para hoy y para mañana y debe ser un esfuerzo coordinado y organizado para alcanzar las metas establecidas
- ii. **Adoptar la nueva filosofía.** La cultura de la calidad debe convertirse en parte del variado trabajo de la organización. Debe convertirse en una especie de religión que se adhiere con un entusiasmo que hace que todos en la organización se sientan felices de formar parte de ella.
- iii. **Eliminar la dependencia de la inspección en masa.** En su época, la inspección en masa era toda la gestión de la calidad que existía. Esto ya no más así debido a los costes de inspección.
- iv. **Acabar con la práctica de conceder un contrato solo por su precio.** Éste es uno de los grandes que conlleva el corto plazo. La práctica genera más proveedores de lo necesario, lo que derriba unas tensas relaciones entre la organización y los proveedores.

- v. **Mejorar constantemente el sistema de producción y de servicios.** Es similar autores de la gestión de la calidad, constante proceso de mejora. Deming (1986) dijo que «la calidad debe ser incorporada durante la base del diseño»
- vi. **Instruir la formación y re-formación.** Significa formar y educar en los principios y prácticas de la gestión de la calidad, incluyendo el PSC y las herramientas adecuadas a las necesidades específicas del trabajo.
- vii. **Instituir el liderazgo.** Generar un liderazgo eficaz, especialmente el auto-liderazgo, es un requisito principal en la cultura de la calidad.
- viii. **Erradicar el miedo.** La cultura de la culpa debe dar vía libre a la cultura de resolución de problemas. Esto significa que las sugerencias de mejora deben ser tomadas positivamente y que debe evitarse la respuesta de la dirección, escasa de apoyo.
- ix. **Derribar las barreras entre las áreas del personal.** Las barreras estructurales en una organización deben ser eliminadas si interfieren con la eficiencia de la mejora de la calidad.
- x. **Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos.** Se debe evitar los lemas que reflejan situaciones ideales, que no guardan similitud con la situación de la calidad.
- xi. **Eliminar cuotas numéricas.** Deming (1982) digo « todavía estoy por ver normas de trabajo que incluyan cualquier vestigio de un sistema que ayude a todos a realizar mejor su labor»
- xii. **Eliminar barreras para dignificar la fabricación.** Los directivos apremiando a la producción en vez de a la calidad es una gran barrera para el desarrollo de la estima. Los esquemas individuales de incentivos, los conflictos y malentendidos entre los departamentos, la falta de formación, el cambio demasiado frecuente de las normas y los supervisores. Toda ayuda a crear barreras en la estima del trabajo.
- xiii. **Instituir un activo programa de educación y re-entrenamiento.** Los continuos progresos cualitativos harán que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades, nuevas formas de hacer su trabajo.
- xiv. **Actuar para lograr la transformación.** Esto requiere el compromiso de la alta dirección y un enfoque a largo plazo. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

**c) DAVID GARVIN**

Garvín es un profesor de la escuela de negocios de Harvard. Ha desarrollado muchas contribuciones que han tenido una gran influencia en la teoría de la gestión de la calidad. Desarrollo lo que se conoce como las ocho dimensiones de la calidad. Estas dimensiones son actuación, características, fiabilidad, conformidad, durabilidad, utilidad, estética, y calidad percibida. Se entiende que indican la amplitud que ha llegado a abarcar la calidad y sugieren, en este contexto, que se requieren múltiples dimensiones para obtener la calidad hasta los significados más fundamentales.

Garvín (1988) también introdujo la noción de las cinco bases de la calidad (transcendencia, producto, usuario, fabricación, y valor). (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introductorio, (1997))

**d) PHILIP B. CROSBY**

Crosby es en la calidad, lo que Tom Peters en el Management General. Su talento y estilo son sinónimos de la mentalidad del levántate y anda.

El lema de calidad de Crosby es conformidad con las necesidades, y la calidad es libre.

Crosby (1979) desarrollo lo que él llamó los cinco absolutos de la calidad. Estos son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea del fondo es que, una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa que un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de calidad; es siempre hacer más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única medida de actuación es el coste de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

La filosofía fundamental de fondos de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño del producto o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente.

El plan de calidad de catorce puntos de Crosby trata sobre todo el tema de aplicación. Los catorce pasos de Crosby son:

1. **Compromiso de la dirección.** Fijar la postura de la dirección sobre la calidad y el desarrollo de una política de calidad.
2. **Equipo de mejora de la calidad.** Crosby sugiere que todos los miembros, excepto el presidente, lo sean al tiempo parcial, debido al compromiso horario.
3. **Medida de la calidad.** De acuerdo con Crosby, esto significa generar datos sobre desconformidades corrientes y potenciales, y desarrollar las acciones correctoras adecuadas.
4. **El coste de la calidad.** Crosby indica que el coste de la calidad incluye chatarra, repetir un trabajo, garantía, labores de inspección y control de la calidad, diseño y/o cambios en la ingeniería, y auditoría. Sugiere que el coste de la calidad es un catalizador que brinda al equipo de mejora de calidad una conciencia plena de lo que está ocurriendo.
5. **Conciencia de la calidad.** Esto significa ofrecer el tipo de apoyo necesario para aumentar el nivel de preocupación, e interés por la calidad en todo el personal, para que comprenda, reconozca y apoye las razones de un programa de calidad. Crosby afirma que es necesario elevar la conciencia para conformar con las necesidades del proceso para su aceptación y prepararlos para un programa cero defectos.
6. **Acción correctora.** Crosby afirma que existe la necesidad de desarrollar métodos sistemáticos para desarrollar los problemas antes expuestos. Esto, sugiere él, debe ser llevado a través de cuatro niveles de constante actividad: reuniones diarias, semanales y mensuales y equipos encargados que trabajen y se reúnan diariamente hasta que el problema esté resuelto.
7. **Planificación cero defectos (CD).** Para Crosby (1979) los puntos principales de esta planificación CD son:
  - a) Explicar el concepto y programa a todos los supervisores
  - b) Determinar el material necesario
  - c) Determinar el método y proceso de envío del programa CD

- d) Identificar el programa error-causa-eliminación y hacer planes para su ejecución.
- 8. Formación del supervisor.** Crosby sugiere que es necesario para poder asegurar que los supervisores son capaces de llevar a cabo la tarea y responsabilidades del programa de mejora de la calidad. Indica que la formación del supervisor está dividida en tres partes:
- a) Formación del supervisor que cubra las técnicas de medición de la calidad, coste de las implementaciones de la calidad, método de acciones correctivas y la acción concienciadora de la calidad.
  - b) Resumen del programa cero defectos
  - c) Hacerlo otra vez.
- 9. El día CD (Cero Defectos).** Significa hacer, en un día determinado, una conexión visible entre la retórica de la calidad y las promesas hechas los meses pasados y el futuro compromiso y comprensión de todos los involucrados, desde ese momento en adelante. El punto esencial es que la dirección se comprometa públicamente con la calidad y que los trabajadores lo hagan también.
- 10. Establecer un objetivo.** Es una necesidad que crea motivación y el impulso para triunfar, pero necesita todo el apoyo de la dirección para desarrollar el sistema adecuado, para que la calidad y los objetivos se encuentran de una forma eficaz.
- 11. Eliminación de la causa del error.** Crosby anota que cada una de las respuestas debe tomarse con seriedad. Los problemas pueden ser muy simples o muy complejos; pero ambos tipos necesitan el compromiso de la dirección.
- 12. Reconocimiento.** De acuerdo con Crosby, la gente no solo trabaja por dinero. En consecuencia, Crosby determina que, en el entorno de la calidad, existen otras formas más apropiadas de reconocimiento.
- 13. Consejos de la calidad.** Crosby dice que sirven para reunir regularmente a los profesionales de la calidad para una comunicación planificada.
- 14. Repítalo.** Enfatízalo que la calidad es una mejora continua. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

**d) KAORU ISHIKAWA**

Ishikawa fue reconocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Su desarrollo del diagrama de Ishikawa (de espina de pescado) y el empleo de las siete antiguas herramientas de la calidad proporcionaron las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas.

Ishikawa desarrollo una simple clasificación de herramientas estadísticas de la calidad. Estas son:

1. De las 7 herramientas, las primeras pueden ser aprendidas y aplicadas por cada persona de la organización. Esto significa que el personal de planta tendría la capacidad estadística para evaluar la calidad estas herramientas son:
  - Diagrama de causa-efecto
  - Diagrama de Pareto
  - Estratificación
  - Gráficos de control del proceso
  - Diagramas de dispersión
  - Hojas de recogida de cálculos
2. Las siguientes son herramientas que pueden ser usadas por directores y especialistas en la calidad. Incluyen la comprobación de hipótesis, muestreos, etc.
3. El último grupo puede usar solamente para resolver problemas estadísticos avanzados y deben hacerlo especialistas en calidad y consultores. Incluye el diseño de experimentos (métodos Taguchi) y técnicas de investigación operativa.

Ishikawa estaba más orientado a las personas que a las estadísticas. Su principal objetivo fue involucrar a todos en el desarrollo de la calidad, y no solo a la dirección.

Ishikawa creyó que la falta de atención que en Occidente se daba a la contribución que cada uno puede hacer a la calidad en la organización ha hecho que el interés por ella por haber sido. Esto significa la negociación de los trabajadores de base, y sigue siendo así en muchas organizaciones, a la contribución a la calidad.

Ishikawa insistió en la idea de que las quejas de los clientes eran oportunidades que nunca debían ser desperdiciadas, y presentaban una ocasión para reajustar la calidad. Procurar las quejas de los clientes, aunque controvertido en aquel entonces, es algo que debe ser estimulado para que la organización se desarrolle en la dirección correcta para satisfacer a los cliente y quizá, llegar a deleitarles. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introductorio, (1997))

e) **ARMAND V. FEIGENBAUM**

En los años 50 definió a la calidad total como un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla, y así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permita la satisfacción del cliente.

Feigenbaum origino el ciclo industrial, el desarrollo de un producto desde el concepto hasta su salida de mercado, y más allá. Este ciclo incluía marketing, diseño, producción, instalación y elementos de servicio, ahora consideramos elementos esenciales en la gestión de la calidad en BS EN ISO 9000.

Su visión de la calidad no hacía extensiva a la aplicación de la responsabilidad de mejorar la calidad a los empleados de una organización. Esta ideología choca fuertemente con las filosofías de la GCT. Aun así, su punto de vista es una gran contribución al pensamiento sobre la gestión de la calidad.

Feigenbaum también introdujo el concepto de la planta oculta. Esto atrajo la idea de que los rechazos disminuirán la capacidad real de una planta debido a la repetición de trabajos y no hacerlo bien desde el principio. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introductorio, (1997))

f) **GENICHI TAGUCHI**

La principal contribución de Taguchi se refiere a la eficiencia de la calidad de diseño. Esencialmente, sus métodos están enfocados al cálculo de los costes ocasionados por no satisfacer el valor del objeto especificado. Esto choca con las prácticas tradicionales de gestión de la calidad, las cuales hacen que un producto sea aceptable mientras satisfaga los límites de la especificación dada.

Debido a su desacuerdo con este punto de vista, Taguchi desarrollo la función de perdida, donde calcula la reducción la utilidad como la distancia del valor desde el objetivo al producto o características de un proceso resultante, (que es la perdida para la sociedad en términos de costes). La función de perdida se aproxima al cuadrado de la distancia desde el valor del objetivo.

Taguchi cree que el diseño de un producto y del proceso de producción para alcanzar un objetivo de valor, haciéndolo fuerte e insensible las variaciones del proceso. Para poder aplicar su idea a esta área, Taguchi usa el parámetro de diseño y técnicas de control de experimentos. En este caso Taguchi favorece positivamente la práctica más proactiva del control de calidad fuere de línea a través de un diseño y un desarrollo eficaces.

Sugiere que el tiempo y el esfuerzo empleados en diseñar y planificar ahorra en el futuro más esfuerzos, tiempo y costes durante el control de calidad on-line. Sugiere que el producto acabado de diseño más eficaz resulta de la consideración de tres fases:

- Diseño del sistema
- Parámetro y diseño robusto
- Diseño de la tolerancia. (James, Paul, (1997))

#### **2.1.8. Sistema**

Un sistema es un conjunto de funciones que operan en armonía o con un mismo propósito, y que puede ser ideal o real. Por su propia naturaleza, un sistema posee reglas o normas que regulan su funcionamiento y, como tal, puede ser entendido, aprendido y enseñado. (Definición abc)

#### **2.1.9. Gestión**

Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1997). *El cuadro de mando integral*. Barcelona: Gestión 2000.

### **2.1.10. Calidad**

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.

Hoyer, R. W., & Hoyer, B. (2001). ¿Qué es calidad?. *Quality Progress*, Julio.

### **2.1.11. Sistema de gestión de calidad**

Según José Ruiz, Canela López. La gestión de la calidad se identifica con la función directiva ya que este concepto ha evolucionado de aquella idea que consideraba a personas o departamentos concretos como únicos responsables de dicha función. La calidad trasciende de tal forma que llega a ser un componente importante de todos y cada uno de los integrantes de la empresa, desde el operario hasta su dirección, que ejerce un fuerte liderazgo.

La gestión de la calidad tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente. La gestión de la calidad, donde los conceptos de control total de la calidad y de aseguramiento de la calidad se expanden y se hacen más ambiciosos en cuanto al ámbito de aplicación y a significado, abarcando prácticamente la totalidad de la gestión de la empresa, se identifica como calidad total. Se evoluciona de la garantía de la calidad, del control total de la calidad y del aseguramiento de la calidad a la gestión por calidad total.

Acudiendo a los principios de la calidad total, gestionar de esta forma significa desplegar los sistemas necesarios para hacer las cosas con excelencia, prevención, medida y de acuerdo con el cliente. Se trata de hacer bien, a tiempo y a la primera.

Senlle, A. (2001). *ISO 9000-2000: calidad y excelencia: todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia*. Gestión 2000.

### **2.1.12. Los sistemas de gestión de la calidad**

La NVC-ISO 9001:2008 define la Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. En general se puede definir gestión de la calidad como el aspecto de la gestión general de la empresa que determina y aplica la política de calidad. Con el objetivo de orientar las actividades de la empresa para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente.

(Moreno – Luzón, Peris, & González, (2001))

### **2.1.13. Enfoque del sistema de gestión de calidad**

La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de calidad.
- Determinar los procesos y responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.

(James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

### **2.1.14. Para qué sirve la norma ISO 9001:2008 en la micro empresa textil**

Se trata de una herramienta de referencia global establecida en todo el mundo y se utiliza para su aplicación interna por su fácil adaptación a cualquier tipo de organización. Dependiendo del país, puede denominarse la misma norma "ISO 9001" de diferente forma agregándose la denominación del organismo que la representa dentro del país: **UNE-EN-ISO 9001:2008** (España), **IRAM-ISO 9001:2008**, etc., acompañada del año de la última actualización de la norma.

(Institution, (2013))

### 2.1.15. Esquema norma ISO 9001 – 2008

- **Objeto y campo de aplicación**
- **Generalidades**
  - Aplicación
- **Referencias normativas**
- **Términos y definiciones**
- **Sistema de gestión de la calidad**
  - Requisitos generales
  - Requisitos de la documentación
- **Responsabilidad de la dirección**
  - Compromiso de la dirección
  - Enfoque al cliente
  - Política de la calidad
  - Planificación
  - Responsabilidad, autoridad y comunicación
  - Revisión por la dirección
- **Gestión de los recursos**
  - Provisión de recursos
  - Recursos humanos
  - Infraestructura
  - Ambiente de trabajo
- **Realización del producto**
  - Planificación de la realización del producto
  - Procesos relacionados con el cliente
  - Diseño y desarrollo
  - Compras
  - Producción y prestación del servicio
  - Control de los equipos de seguimiento y de medición
- **Medición, análisis y mejora**
  - Generalidades
  - Seguimiento y medición
  - Control del producto no conforme
  - Análisis de datos

- Mejora

Anexo A (informativo) Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004.....18

Anexo B (informativo) Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:200.

(Secretaría Central de, 2008)

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Calidad**

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicios que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades.

### **2.2.2. Calidad según la norma ISO 9000**

De acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9000, el término calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.

### **2.2.3. Costos de calidad**

Los costos de la calidad comprenden aquellos rubros financieros que nacen de la fabricación, diseño y evaluación de productos y, por supuesto, de procesos que determinan la toma de decisiones dentro de la organización

### **2.2.4. Aseguramiento de la calidad**

BS EN ISO 9000 o BS 575 afirma que el aseguramiento de la calidad está formado por «aquella acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para ofrecer la adecuada confianza que el producto o servicio satisfará los requisitos de calidad».

### **2.2.5. Planificación de la calidad**

El uso sistemático de la planificación de la calidad es vital para la competitividad de una organización. Según Juran y Gryna (1993) la gestión de la calidad estratégica «es el proceso de establecer objetivos de calidad de largo alcance y definir un enfoque para satisfacer esos objetivos». Los procesos de la teoría general de la dirección pueden ser aplicados de la misma manera para la

planificación de la calidad. Sin embargo, la planificación de la calidad ofrece un enfoque mucho más orientado a la estrategia empresarial. La planificación de la calidad es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad

#### **2.2.6. Proceso para la recolección de datos de un sistema de calidad**

Álvaro Perdomo Burgos propone la siguiente metodología para recolectar los datos que son de soporte de análisis de la empresa:

- Identificar los elementos neurálgicos de los costos de la calidad
- Clasificar los costos de la calidad
- Incluir los costos de la calidad en la contabilidad de costos de la empresa
- Diseñar e implementar los mecanismos de la recolección de la información y procedimiento de costos de calidad
- Incluir los registros de los costos de calidad en los informes financieros para su seguimiento, evaluación, y control de resultados.

#### **2.2.7. Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad comprende un conjunto de principios y métodos cuya aplicación está en auge, con independencia de la naturaleza de la actividad de la empresa o de su tamaño.

#### **2.2.8. Las cuatro eras de la gestión de la calidad**

##### **a) Desarrollo de la calidad a través de la inspección**

Garvín (1988) sugiere que el desarrollo de la gestión de la calidad empezó con la inspección. El resultado de la revolución industrial fue la creación «inspeccionado» la calidad de los productos. Este parece un intento razonable, pero defectuoso. La dirección científica trataba anteriormente, no ocurrió porque algunos directivos pensarán que debía ocurrir, sino como respuestas a la influencias del entorno, tanto dentro como fuera de la organización. La dirección científica ofreció el telón de fondo para el desarrollo de la gestión de la calidad a través de la inspección.

##### **b) Desarrollo de la calidad a través del control de calidad**

La gestión de la calidad a través del control significa tratar con los datos obtenidos del proceso utilizado para la fabricación de productos o servicios.

Debido a que los productos o servicios son siempre producidos a través de las especificaciones del cliente, el control eficaz del proceso de fabricación dará como resultado un rendimiento coherente y estandarizado que siempre cumplirá con los requisitos. Significa que menos pérdidas, más eficacia y, probablemente, mayores beneficios.

**c) Desarrollo de la calidad a través del aseguramiento de la calidad**

En términos de Garvín (1988) el aseguramiento de la calidad vio una vía de evolución que llevo a la calidad de una perspectiva estrecha, totalmente en ambos de los especialistas, a otras muchas más amplias, que incluían una gestión más extensa. Ya no era eficaz la diferenciación y especialización de los trabajos. Ahora era necesario un mayor conocimiento de las implementaciones de la calidad en toda la fuerza trabajadora, en la dirección y, por supuesto, en el cliente.

**d) Desarrollo de la calidad a través de la GCT (Gestión de la Calidad Total)**

Atkinson (1990) dijo: «GCT es el compromiso de toda organización para hacer bien las cosas». GCT afecta a cada persona en una organización y se cree que para que sea competitiva y, por lo tanto, próspera, las filosofías, principios, y prácticas de la GCT debe ser aceptada por todos. Oakland (1989) sugiere que GCT es « Un forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de un negocio». Esencialmente, la GCT necesita una revolución cultural en las formas de hacer las cosas en la organización.

**2.2.9. ISO**

Es el acrónimo de la International Organization for Standardization que fue creada en 1946 con el propósito de crear y unificar un conjunto de normas más orientadas a la manufactura, el comercio y las comunicaciones. También existe que la organización adoptó la sigla de la palabra griega isos, que significa igual, lo que en el fondo logra la normalización: "Igualar para todos los requisitos de algo"

### **2.2.10. Norma ISO 9000**

Es una norma de gestión de la calidad que presenta directrices con el propósito de incrementar la eficiencia del negocio y la satisfacción del cliente. El objeto de la ISO 9000 es fomentar una cultura de gestión de la calidad en cualquier organización, aportando las reglas básicas para los sistemas de calidad desde el punto de vista de su aplicación.

### **2.2.11. Familia de normas ISO 9000**

La familia de normas ISO-9000 la constituyen tres normas que se elaboran para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación del sistema de gestión de la calidad eficaz. Estas normas son:

**La norma ISO-9000** describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad específicamente la terminología aplicable. La edición del año 2000 se actualizó en 2005, aunque no se agregaron cambios a los aspectos fundamentales de los sistemas de gestión de la calidad (SGC), más bien se añadieron algunas definiciones y notas explicativas.

**La norma ISO-9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesiten demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan requisitos de sus clientes, así como los que son de aplicación reglamentaria. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. Esta norma es con la que se acreditan los sistemas de gestión de calidad de las compañías; el análisis y la certificación para determinar si el sistema de calidad de una empresa cumple con los requisitos de un sistema ISO-9001 lo hacen organismos autorizados por la ISO.

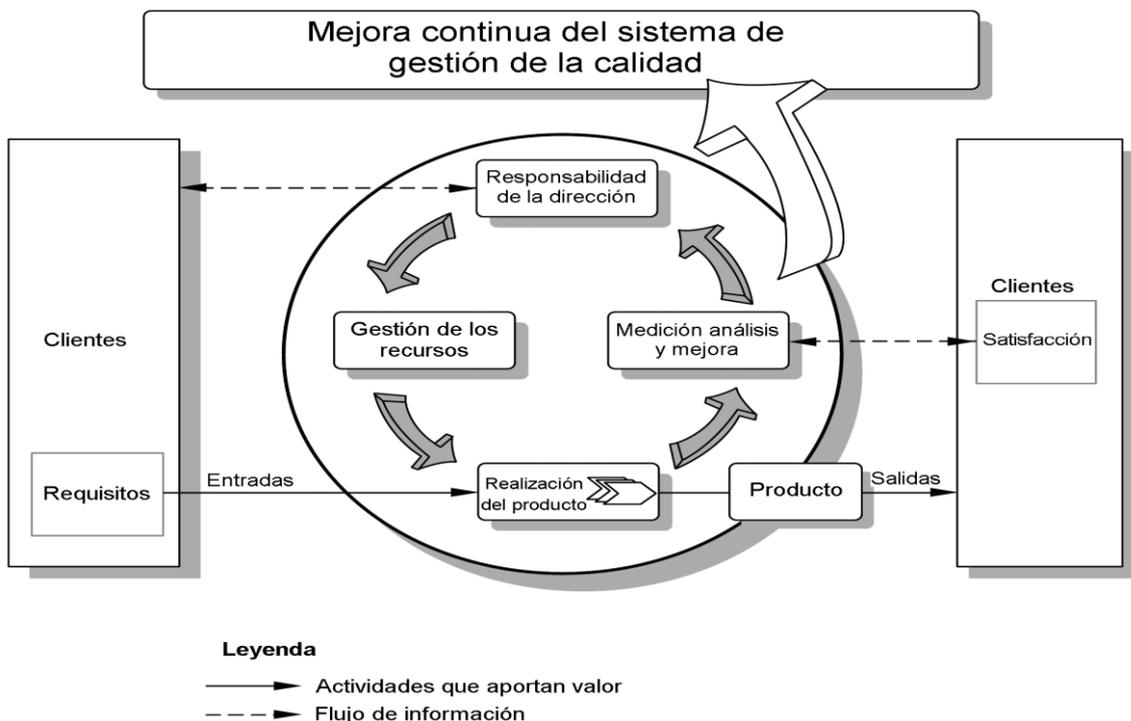
**La norma ISO-9004** proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Esta norma tiene una estructura similar a la ISO-9001 que son consistentes entre sí. Su comprensión ayuda a entender a la ISO-9001 y es de utilidad para guiar los esfuerzos de mejora de una empresa, sobre todo cuando se requiere ir más allá de lo que plantea la norma ISO-9001.

### 2.2.12. ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales. 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.

### 2.2.13. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos (ISO 9001:2008)

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.



**Grafico 1:** Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.  
**Fuente:** Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle © ISO 2008.

### 2.2.14. Política de calidad

La política de la calidad (apartado 5.3 de Norma ISO 9001:2008) es el documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia la satisfacción del cliente.

### 2.2.15. Mejora continua

Edward Deming según la óptima de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso contante, que será llamado donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

### 2.2.16. Ciclo de la mejora continúa

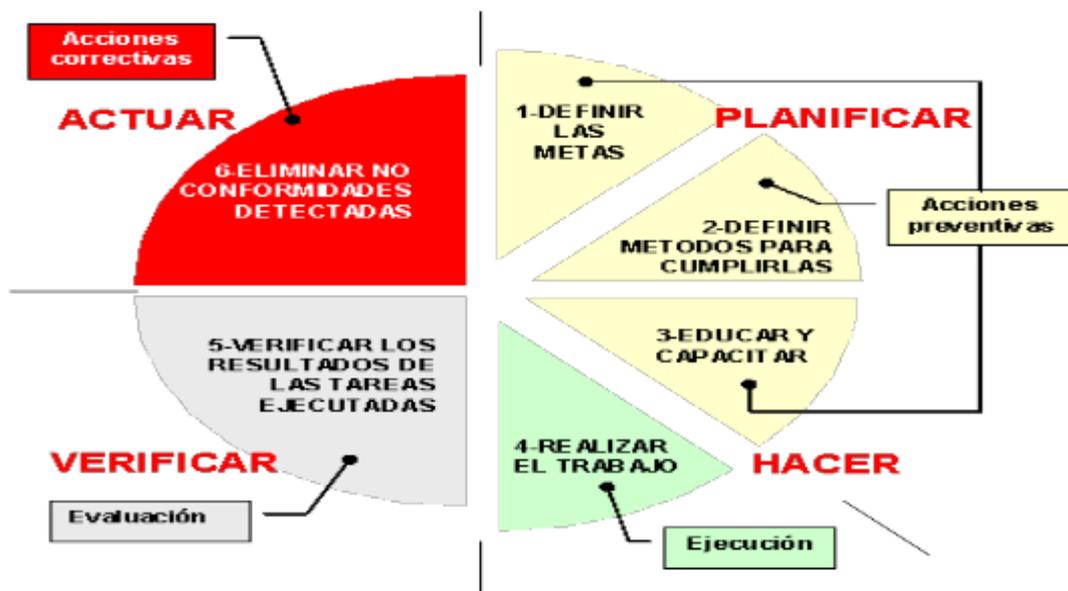


Grafico 2 Ciclo de la mejora continua

Fuente: [www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml](http://www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml)

- **Planificar.-** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas de la organización
- **Hacer.-** Implementar los procesos
- **Verificar.-** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requerimientos para el producto, e informar sobre los resultados

- **Actuar.-** Tomar las decisiones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

### **2.2.17. Manual de calidad**

Es el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización (Norma ISO: 2000, punto 3.7.4). Las condiciones que debe reunir son las que se mantenga actualizado e incluye:

El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión de requisitos. La norma prevé la exclusión de aquellos requisitos que no sean aplicable debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pero entonces no podrá alegarse conformidad con el estándar salvo que dichas omisiones se refieran exclusivamente a directrices del capítulo 7 (realización del producto) y que no afecten a la capacidad y responsabilidad de la dirección para suministrar productos que cumplan los requisitos reglamentarios y del cliente. En la práctica esto conduce a incluir en el manual una sección donde se definan los centros, unidades organizativas y actividades afectadas, y se justifique las exclusiones. La norma emite cualquier detalle y formato, pero que sea adecuado al tamaño y a la complejidad de la organización.

### **2.2.18. Planificación**

Consiste en la parte de la gestión de la calidad enfocada a la fijación de los objetivos de la calidad y en planificar el sistema de gestión (especificando los procesos operativos y los recursos necesarios) a fin de cumplir los requisitos de la norma y de lograr los objetivos de calidad.

### **2.2.19. Gestión de los recursos**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implantar y mantener el SGC, así como para mejorar continuamente su eficacia y la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Para cumplir la directriz, la dirección debe proporcionar los recursos humanos, infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios. La misma dirección es la responsable de incluir en el presupuesto de la organización las partidas necesarias para cubrir estas necesidades de recursos, y conducir su ejecución.

## CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. IDEA A DEFENDER

Un sistema de gestión de calidad mejorará los procesos de la empresa basado en la norma ISO 9001:2008 para la microempresa textil “RIOTEX” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

### 3.2. VARIABLES

**Tabla 1:** Variables  
**Elaborado por:** Edgar Puma

<b>CAUSA</b>	Variable independiente	Sistema de Gestión de Calidad
<b>EFEECTO</b>	Variable dependiente	Satisfacción del cliente

### 3.3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se realizara de forma cuantitativa es decir utilizaremos tanto datos numéricos como estadísticos los mismos que aportaran evidencia objetiva sobre los estados financieros utilizando además indicadores.

En el caso de los datos cualitativos estos aportaran la realidad de los enfoques de las actividades realizadas, tales como estructura organizativa, satisfacción del cliente interno y externo, niveles de comunicación, toma de decisiones; para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad determinando si son acordes a las estrategias que tiene actualmente, mediante la realización de un análisis y poder emitir criterios, opiniones y juicios de valor, para obtener por medio de entrevistas y observaciones que nos permitan extraer opiniones que nos servirá para la comprensión del trabajo.

### **3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para efectos de este trabajo se llevara a cabo una Investigación de Campo porque se establecerá un contacto directo investigador – realidad, efectuando de forma continua en el lugar de origen es decir de la microempresa textil “RIOTEX”, obteniendo los datos necesarios por medio de cuestionarios, entrevistas para realizar el debido informe.

### **3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

**Método:** Para la realización de la investigación, se empleará los siguientes métodos.

- **Método Inductivo**

Parte de la búsqueda de información extraída de las situaciones observadas para analizarlas, para luego, mediante la generalización, formular un sistema de gestión de calidad que ayude a mejorar la satisfacción del cliente.

- **Método deductivo**

Permite llegar al conocimiento de todos los aspectos que abarca un sistema de gestión de calidad, que logrará mejorar los procesos en “RIOTEX” con la actualización y comparación a través de seguimiento a los criterios e indicadores que dictamine contribuir la satisfacción y necesidades del usuario.

### **3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para la realización de este trabajo se utilizarán las siguientes técnicas:

- **Entrevistas**

Con el apoyo de esta técnica se obtendrá principalmente información del personal que labora en cada uno de los departamentos y a los usuarios.

- **Revisión Documentada:** Esta investigación es documentada por el empleo predominante de registros como fuentes de información. Identificando el manejo de documentos, por lo que se le asocia normalmente con la bibliográfica.

- **Revisión de bibliografía**

Esta técnica permitirá recolectar información segura y confiable por medio de libros, folletos, módulos, sobre sistemas de gestión de calidad.

- **Investigación electrónica (Internet)**

A través del internet se recolectará información del usuario para agilizar la recopilación y base de datos de los usuarios.

- **Encuesta.-** con el fin de obtener información de primera mano de la opinión de cada uno de los colaboradores que conforman “RIOTEX”.

### **3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA**

- **Población:** El universo de investigación para efectos del presente trabajo se considerará a los 50 clientes tanto internos como externos actuales de la organización.

- **Muestra:** Se considera los 50 clientes internos y externo de “RIO TEX”.

## **CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la microempresa textil “RIO TEX” se tomó en cuenta los factores externos e internos, se realizó un análisis de factor Político, Económico, Social, Tecnológico, Reglamento técnico ecuatoriano aplicables a la organización para la confección de prendas de vestir en el análisis interno se realizó las diferentes áreas de esta organización tales como: Administrativa, Talento Humano, Producción y Ventas así como a los clientes de esta empresa.

#### **4.1.1. Antecedentes de la propuesta**

##### **4.1.1.1. Factores externos**

###### **a) Político**

En el Ecuador este factor está generando mucha incertidumbre de inseguridad en las organizaciones que están establecidas y otras por establecerse, esto está afectando en el desenvolvimiento de sus actividades diarias: para las microempresas como “RÍO TEX”, se ve afectada por este factor ya que con la creación y modificación de leyes, como la ley de los trabajadores en la cual establece el alza del salario básico de 340 a 354 afecta directamente a costo de producción.

###### **b) Económico**

Actualmente la economía en el Ecuador no se encuentra estable ya que se han generado alzas de precios en todo producto a nivel nacional por esta razón “RIO TEX” se vio en la necesidad de incrementar sus precios para compensar su costo de producción.

###### **c) Social**

En el Ecuador en los últimos años ha aumentado el pleno empleo del 30.3% en el año 2007 al 48.7% en el año 2013 y disminuye el subempleo del 52.6% en el

año 2007 al 44.8% en el año 2013, esto se da debido a la política que el Gobierno Nacional ha establecido para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, ante esto “RIO TEX” ha permitido generar fuentes de trabajo para ecuatorianos artesanales, logrando así contar con personal suficiente y la estabilidad en la microempresa para realizar sus actividades diarias. (uasb, (2013))

**d) Tecnológico**

En la actualidad con el avance tecnológico se posee un sinnúmero de maquinaria que se puede utilizar para industrializar las empresas calificadas como artesanas, pero para estas organizaciones resulta muy costoso adquirir estas máquinas sobre todo las que se usa para fabricar todo lo referente a prendas de vestir.

Con la innovación tecnológica que se vive hoy en día, brinda a las empresas herramientas necesarias para mejorar sus ventas.

**e) Documentación Externa**

REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO PARA EL ETIQUETADO Y ROTULADO DE TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, ACCESORIOS AFINES ACUERDO N° 06 38 EL MINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR, INDUSTRIALIZACIÓN, Y COMPETITIVIDAD.

Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República del Ecuador, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que, el Protocolo de Adhesión de la República del Ecuador al acuerdo por el que se establece la Organización Mundial del Comercio - OMC, se publicó en el Suplemento del Registro Oficial No. 853 del 2 de enero de 1996;

Que, el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio - AOTC de la OMC en su artículo 2 establece las disposiciones sobre la elaboración, adopción y

aplicación de reglamentos técnicos por instituciones del gobierno central y su notificación a los demás miembros;

Que, se deben tomar en cuenta las decisiones y recomendaciones adoptadas por el Comité de Obstáculos Técnicos al Comercio de la OMC;

Que, la decisión 376 de 1995 de la Comisión de la Comunidad Andina creó "El Sistema Andino de Normalización, Acreditación, Ensayos, Certificación, Reglamentos Técnicos y Metrología", modificada por la decisión 419 de 31 de julio de 1997;

Que, la decisión 562 de junio del 2003 de la Comisión de la Comunidad Andina, establece las "Directrices para la elaboración, adopción y aplicación de Reglamentos Técnicos en los Países Miembros de la Comunidad Andina y a nivel comunitario";

Que, el Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad, a través del Consejo del Sistema MNAC, mediante Resolución No. MNAC-0003 del 10 de diciembre del 2002, publicada en el Registro Oficial No. 739 del 7 de enero del 2003, establece los procedimientos para la elaboración, adopción y aplicación de reglamentos técnicos ecuatorianos;

Que, el Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad, mediante oficio No. 055-SCEI del 21 de abril del 2003, en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio de la OMC, dictaminó que a partir de esta fecha las nuevas NTE INEN se oficializarán solamente con el carácter de opcionales o voluntarias;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 587 de 19 de julio del 2000 publicado en el Registro Oficial No. 128 del 26 de julio del 2000, se establece el "Reglamento para la Concesión de Certificados de Conformidad";

Que, mediante el artículo 387 del Decreto Ejecutivo No. 3497 del 12 de diciembre del 2002 publicado en el Registro Oficial No. 744 del 14 de enero del 2003 que expide el Texto Unificado de Legislación del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad, se restituyó en su totalidad

la vigencia del Decreto Ejecutivo No. 1526 publicado en el Registro Oficial No. 346 del 24 de junio de 1998 que establece el "Reglamento sustitutivo al Reglamento de bienes que deben cumplir con Normas Técnicas Ecuatorianas, Códigos de Práctica, Regulaciones, Resoluciones y Reglamentos Técnicos de carácter obligatorio" y convalida el Acuerdo Interministerial No. 02-428, publicado en el Registro Oficial No. 707 del 19 de noviembre del 2002; Que, es necesario garantizar que la información suministrada a los consumidores sea clara, concisa, veraz, verificable y que ésta no induzca a error al consumidor;

Que, con el propósito de prevenir riesgos y proteger la vida, la salud, el medio ambiente y eliminar prácticas que puedan inducir a error a los consumidores, el Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, ha formulado el presente Reglamento Técnico Ecuatoriano para el etiquetado y rotulado de textiles, prendas de vestir y accesorios afines;

Que, en su elaboración se ha seguido el trámite reglamentario y ha sido aprobado por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN; y,

En uso de la facultad que le concede el artículo 8 del Decreto Supremo No. 357 de 28 de agosto de 1970, promulgado en el Registro Oficial No. 54 del 7 de septiembre de 1970,

**Acuerda:**

**ARTÍCULO 1.-** Oficializar con el carácter de obligatorio el siguiente Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 013 para el etiquetado y rotulado de textiles, prendas de vestir, y accesorios afines, sean de fabricación nacional o importada, que se comercialicen en la República del Ecuador:

**1. OBJETO**

1.1 Este reglamento establece los requisitos que debe cumplir el etiquetado y rotulado de los productos textiles, prendas de vestir, y accesorios afines de consumo final, que se comercializan en el país, para proteger la vida y la salud

de las personas, para prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores y proteger el medio ambiente.

## **2. ALCANCE**

2.1 Este reglamento se aplica a todos los productos textiles, prendas de vestir, y accesorios afines, incluyendo también a la ropa para el hogar (sábanas, cobijas, cubrecamas, manteles, toallas, cortinas y similares), cinturones, maletaría y sombrerería.

2.2 Estos productos se encuentran comprendidos en la siguiente clasificación arancelaria:

### **Clasificación Descripción**

4202.22.00 -- Con la superficie exterior de hojas de plástico o de materia textil.

4202.91.10 --- Sacos de viaje y mochilas.

4203.10.00 - Prendas de vestir.

4203.21.00 --Diseñados especialmente para prácticas del deporte.

4203.30.00 - Cintos, cinturones y bandoleras.

4203.40.00 -Los demás complementos (accesorios) de vestir.

4303.10.00 -Prendas y complementos (accesorios), de vestir.

## **3. DEFINICIONES**

3.1 **Definiciones.-** Para los fines de este reglamento se aplican las siguientes definiciones:

3.1.1 **Prenda de vestir.-** Es el artículo confeccionado, que tiene como finalidad cubrir parte del cuerpo.

3.1.2 **Producto terminado.-** Es aquel producto manufacturado listo para el consumo final, en su forma de presentación definitiva.

3.1.3 **Propiedades.-** Se refiere a la descripción que afirma, sugiere o presupone que un producto tiene características especiales por su origen, naturaleza, elaboración, composición u otra cualidad cualquiera.

3.1.4 **Publicidad.-** Es la comunicación comercial que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir un producto de consumo final.

3.1.5 **Ropa de hogar.-** Todo producto que con variedades de cortes y hechuras sirve para el uso o adorno de las cosas del hogar.

3.1.6 **Rótulo.-** Comprende cualquier marbete, expresión, marca, imagen u otro material descriptivo o gráfico que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o huecograbado, adherido al envase o al embalaje que lo contiene y que lo identifica, y caracteriza.

3.1.7 **Sintético.-** Material obtenido por procedimientos industriales a partir de síntesis química.

3.1.8 **Textil.-** Material estructurado, mediante tejido o cualquier otro procedimiento a base de fibras naturales y/o sintéticas.

#### **4. CONDICIONES GENERALES**

4.1 Los productos no deben presentar en la etiqueta o rótulo del envase o del embalaje información, palabras, ilustraciones u otras representaciones gráficas que hagan alusión falsa, equivoca o engañosa, o susceptible de una expectativa errónea respecto de su naturaleza.

4.2 Las marcas de conformidad de los sistemas de gestión de la calidad, no deben exhibirse en el embalaje del producto.

#### **5. REQUISITOS ESPECÍFICOS**

5.1 El diseño y las características de las etiquetas deben sujetarse a las disposiciones legales de marcas y patentes.

5.2 Para la fabricación de etiquetas permanentes, debe utilizarse cualquier material que no produzca irritaciones, alergias o incomodidad al consumidor sin que se afecte su calidad con los procesos posteriores de lavado y planchado casero o de lavandería.

5.3 Las dimensiones de la etiqueta deben ser tales que permitan contener toda la información solicitada.

5.4 La información en la etiqueta debe ser legible para el consumidor final.

5.5 Cuando se comercialicen las prendas constituidas de varias piezas (conjunto o pares) confeccionadas del mismo material, puede presentarse la etiqueta en una sola de las piezas.

5.6 La información debe estar en idioma castellano, sin perjuicio de que además se presente la información en otros idiomas.

5.7 La etiqueta adicional o colgante, la etiqueta de control y la etiqueta de marca son opcionales.

5.8 Etiquetado de las prendas de vestir, ropa de hogar y accesorios afines.

5.8.1 Las etiquetas técnicas y de marca deben estar adheridas o cosidas a la prenda en un sitio que facilite su rápida observación. La información de la etiqueta técnica y la de marca puede ser unificada en una sola etiqueta.

5.8.1.1 La etiqueta técnica debe contener la siguiente información:

a) Número de talla, de acuerdo a NTE INEN 257; NTE INEN 1 873 y NTE INEN 1 874, donde aplique;

b) Porcentaje de fibras y/o materiales utilizados;

c) Razón social del fabricante y/o importador;

d) País de origen;

e) Instrucciones de manejo y conservación, según anexos A de la NTE INEN 1 875; y,

f) Norma de referencia: NTE INEN 1 875.

5.8.1.2 La etiqueta de marca contiene la siguiente información:

a) Marca comercial, y/o;

b) Logotipo.

5.8.2 La información de la composición textil debe expresarse en porcentaje en relación a la masa de las diferentes fibras que integran el producto, en orden decreciente de predominio.

5.8.3 No es obligatoria la identificación de los componentes o forros cuya masa no exceda el 5% del total o el 15% de la superficie de la prenda y hayan sido incorporados para efectos ornamentales, de protección o de armado de las prendas de vestir y ropa de hogar.

## **6. PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA CONFORMIDAD**

6.1 Para evaluar la conformidad se realizará el control en los sitios de venta directa al consumidor, por la entidad pública competente, conforme a la legislación vigente, en la que se verificará que el rotulado de los textiles, prendas de vestir, calzado y accesorios afines cumpla con los requisitos establecidos en este reglamento.

## **7. NORMAS DE REFERENCIA O CONSULTADAS**

NTE INEN 255 Control de calidad. Procedimientos de muestreo y tablas para la inspección por atributos.

NTE INEN 257 Designación de tallas para ropa. Ropa exterior para mujeres y niñas.

NTE INEN 1 873 Designación de tallas para prendas de vestir. Ropa exterior para hombres y niños.

NTE INEN 1 874 Designación de tallas para prendas de vestir. Ropa para bebés.

NTE INEN 1 875 Textiles. Prendas de vestir. Etiquetas. Requisitos.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Suplemento del Registro Oficial N° 116 del 10 de julio del 2000.

Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Registro Oficial N° 287 del 19 de marzo del 2001

## **8. DEMOSTRACION DE LA CONFORMIDAD CON REGLAMENTO TECNICO EN LA COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS**

8.1 La demostración de la conformidad con el presente reglamento técnico, se debe realizar mediante la presentación de un certificado de conformidad expedido por un organismo acreditado o reconocido conforme a lo establecido en las disposiciones legales vigentes.

8.2 Para los productos que consten en la lista de bienes sujetos a control a la que hace mención el Decreto Ejecutivo 3497, los proveedores deben presentar el formulario INEN 1.

## **9. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO CON RTE**

9.1 La inspección y el muestreo para verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos señalados en el numeral 5 del presente reglamento técnico, se debe realizar sobre una muestra tomada al azar y cuyos criterios de aceptación o rechazo debe obedecer a un plan de muestreo estadístico acordado entre las partes, o de acuerdo a los planes de muestreo especificados en las NTE INEN 255 y 1915 respectivamente, referenciadas en el presente reglamento.

9.2 La verificación y supervisión del cumplimiento de este reglamento se realizará en los locales comerciales de expendio de estos productos. Previamente el INEN notificará por escrito al representante del local comercial de la realización de esta actividad.

## **10. AUTORIDAD DE CONTROL Y SUPERVISIÓN**

10.1 El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN, es la autoridad competente para efectuar las labores de vigilancia y control del cumplimiento de los requisitos del presente reglamento técnico, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su reglamento y la supervisión a otros organismos autorizados para verificar la evaluación de la conformidad.

## **11. RÉGIMEN DE SANCIONES**

11.1 Los proveedores de productos que incumplan con este reglamento recibirán las sanciones previstas en las leyes vigentes, según el riesgo que implique para los consumidores y la gravedad del incumplimiento.

## **12. RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD**

12.1 Los organismos de certificación, o demás que hayan extendido certificados de conformidad erróneos o que hayan adulterado deliberadamente los datos de los certificados tendrán responsabilidad civil, penal y/o fiscal de acuerdo a lo establecido en las leyes vigentes.

## **13. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

13.1 Con el fin de mantener actualizadas las disposiciones de este reglamento técnico, el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN, lo revisará en un plazo no mayor a diez (10) años contados a partir de la fecha de su entrada en vigencia, para incorporar avances tecnológicos o requisitos adicionales de seguridad para la protección de la salud, la vida y el ambiente de conformidad con lo establecido en el Reglamento Técnico de Normalización.

## **14. DESRREGULARIZACIÓN**

14.1 Las normas técnicas ecuatorianas de carácter obligatorio que se hace referencia en el presente reglamento deben oficialmente cambiar al carácter de voluntario una vez que este reglamento entre en vigencia.

ARTICULO 2. El presente reglamento entrará en vigencia transcurridos ciento ochenta días calendario desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. Comuníquese y publíquese en el Registro Oficial. Dado en Quito, Distrito Metropolitano, 18 de septiembre del 2006.

Fuente: <http://www.ecomint.com.ec/amin.htm>

#### **4.1.1.2. Factores internos**

Este análisis se lo realiza en base a la encuesta aplicada a dicha área.

- **Área administrativa.**

##### **MISION**

Somos una microempresa textil, confiable y eficiente, consagrada a la producción y comercialización de todo tipo de prendas de vestir para damas, caballeros y niños, con una infraestructura adecuada y un ambiente agradable, orientado a compensar las aspiraciones y las necesidades de nuestros clientes, estableciendo relaciones de largo plazo, garantizando la calidad, elegancia y confort.

##### **VISION**

Elaborar prendas de vestir como: camisetas, blusas, prendas deportivas etc., para todo el Ecuador y situarnos en los primeros sitios del mercado nacional, siendo una empresa competitiva e innovadora, persistentes en diseños y modas exclusivas, tomando en cuenta a la excelencia como nuestro mayor compromiso.

##### **OBJETIVOS**

- Mejorar los procesos de confección y la productividad de la microempresa reduciendo sus costos.
- Aplicación de buenas prácticas de manufactura en la microempresa para la prevención de contaminación y accidentes de trabajo,
- Impulsar y promover el compromiso con “RIO TEX”.

## VALORES Y PRINCIPIOS

La microempresa textil “RIO TEX” se fundamenta en valores como:

**CONFIANZA:** Fomentar la confianza en los consumidores siendo responsables a la hora de entregar los pedidos como lo requieren los clientes y sobre todo se sientan bien al momento del uso de los productos.

**COMUNICACIÓN:** es uno de los valores muy importantes dentro y fuera de la empresa puesto que para cualquier tipo de transacción ya sea dentro o fuera de la empresa debe mantenerse una buena relación de comunicación entre todos los que laboran en ésta empresa, para que de esa manera no tener inconvenientes futuros.

**CALIDAD:** es una parte muy fundamental porque siempre el cliente tendrá la razón en exigir calidad al producto y como empresa también mantenemos cuidadosamente a que los productos sean de buena calidad.

**RESPECTO:** dentro y fuera de la empresa se cultiva y se mantiene un respeto para todos los trabajadores y autoridades, porque eso hace que se vaya teniendo una mejor comunicación en toda la empresa.

**PUNTUALIDAD:** es algo muy exigente la puntualidad en la empresa porque de esa manera llevamos un mejor comportamiento para cada uno de los miembros de la empresa, puesto que esto hará que todos se sientan bien dentro de la empresa.

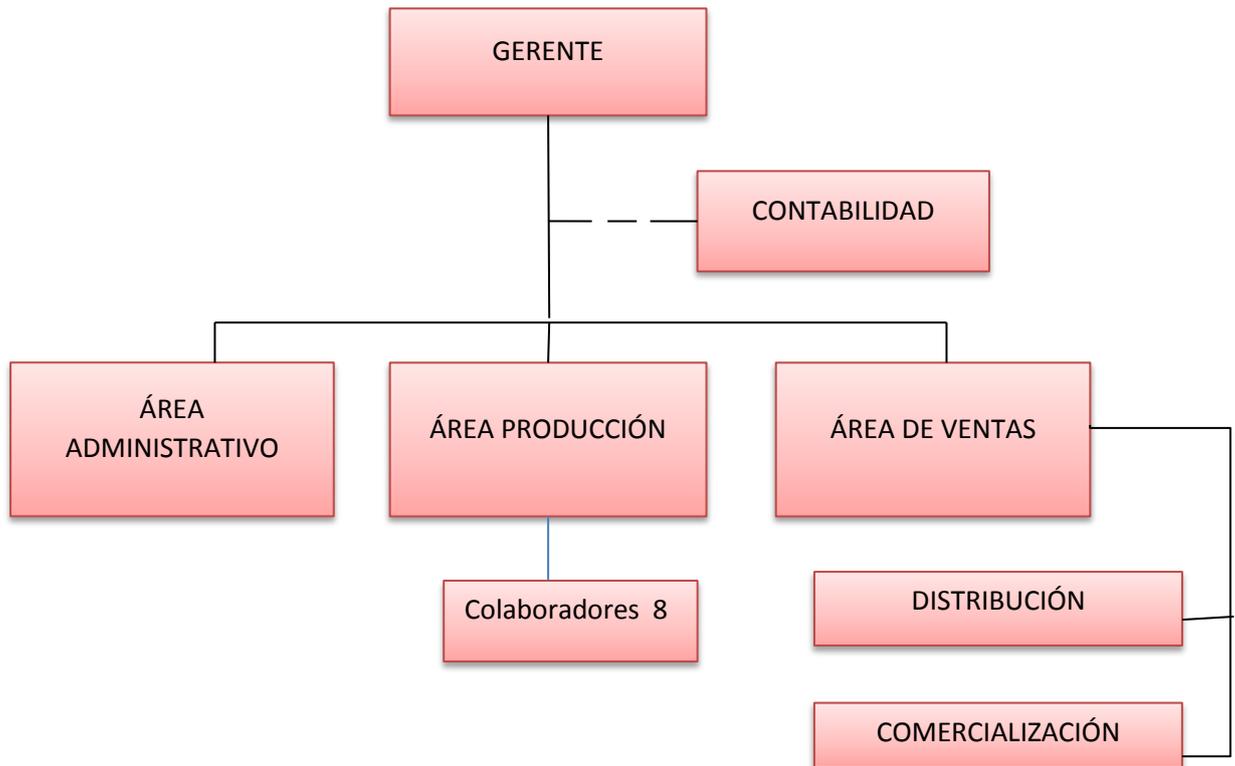
**RESPONSABILIDAD:** La microempresa cumple a tiempo con los pedidos solicitados.

**AMABILIDAD:** Es parte del trato dentro de toda la microempresa y también a los clientes que llegan al local o hacen alguna compra a la microempresa.

- **Talento humano**

En la microempresa textil “RIO TEX” no tiene establecido un departamento de Talento Humanos, pero a pesar de esto la organización tiene definido un proceso de contratación de personal, el talento humano que labora en esta microempresa se contrata de acuerdo a las funciones y responsabilidades del puesto; además se realiza evaluaciones para medir el desempeño laboral de cada colaborador.

- **Organización:**



**Grafico 3:** Organigrama Estructural “RIO TEX”  
**Fuente:** Microempresa Textil “RIO TEX”  
**Elaborado por:** Edgar Puma

- **Dirección:**

La dirección del talento humano se basa en la confianza por medio de una comunicación directa que a su vez se someten a las órdenes del Gerente y gracias al

Compromiso con la microempresa se han obtenido beneficios para “RIO TEX” y para quienes la integran.

En la entrevista realizada a la Sra. Verónica Brito propietaria y responsable del área de producción de “RIO TEX” dio a conocer la necesidad permanente de dar capacitación a sus colaboradores reconociendo que el beneficio no solamente es para la microempresa sino que los colaboradores también son beneficiados al adquirir nuevos conocimientos que les lleva tomar experiencia laboral.

La manera de impulsar y motivar a sus colaboradores permite que el talento humano cumpla con su desempeño ofreciendo así productos garantizados dando de esta manera confianza y tranquilidad al personal para desarrollar sus habilidades y destrezas, por eso es importante realizar cambios en la organización para en un futuro lograr productos certificados.

▪ **Control:**

El control de la producción está dado de la siguiente manera:

- En el departamento de **producción** se controla que la prenda de vestir a distribuir sea de calidad por medio de observación directa al producto terminado tomando en cuenta el estado de los productos complementarios como cordones, estampados, bordados, botones y cierres; que deben cumplir con especificaciones de acuerdo a los pedidos. Además controla que las costuras de las prendas de vestir estén bien realizadas para evitar tener quejas de los clientes.
- El control a los **colaboradores** se efectúa desde su ingreso al lugar de trabajo entregándoles un mandil y mascarilla para uso exclusivo en el trabajo por motivos de higiene, al igual que el lavado de manos y la constante utilización de gel antiséptico.

Para el control de horarios de entrada y salida de los colaboradores el Gerente lleva una hoja de registro de asistencia en donde se anotan dichas entradas y salidas.

A los colaboradores se les aplica multas económicas cuando existen fallas en la producción y retrasos en los pedidos.

▪ **Tecnológico**

“RIO TEX” utiliza las siguientes máquinas, herramientas y equipos que son eficientes y eficaces para el desarrollo y crecimiento de la microempresa respaldándose también con ordenadores, programas de seguridad y software, detallados así:

- 1 mesa de corte
- 3 máquinas overlock marcas pegasus.
- 4 máquinas rectas electrónicas y mecánicas marca, juki
- 2 máquinas recubridoras, electrónicas marca, pegasus
- 1 elasticadora marca pegasus
- 1 cortadora vertical
- 1 bordadora marca pegasus
- 1 maquina ojaladora marca juki.

La microempresa textil “RIO TEX” tiene un adecuado espacio físico en el que se encuentra distribuidas las maquinarias para distintos tipos de cosido, corte, confección y diseño para la fabricación de prendas de vestir sugeridas por el cliente.

▪ **Informático**

En cuanto a programas, la microempresa posee un software AUDACES el cual permite realizar los diseños del producto que se va a realizar.

Los moldes que se crean con este programa ayuda a minimizar desperdicios de la materia prima también se ahorra tiempo. Además del aseguramiento del tallaje el mismo que ayuda a evita el cambio del tamaño y por ende nos brinda una mejor calidad.

Software contable Mónica 8.5 es un programa, el mismo que permite a “RIO TEX” llevar con precisión y de una manera ordenada las transacciones contables que se realizan.

**Computadoras:**

- 1 computadora de escritorio para el uso de la fábrica
- 1 laptop para el directorio y contadora
- 2 cámaras de seguridad

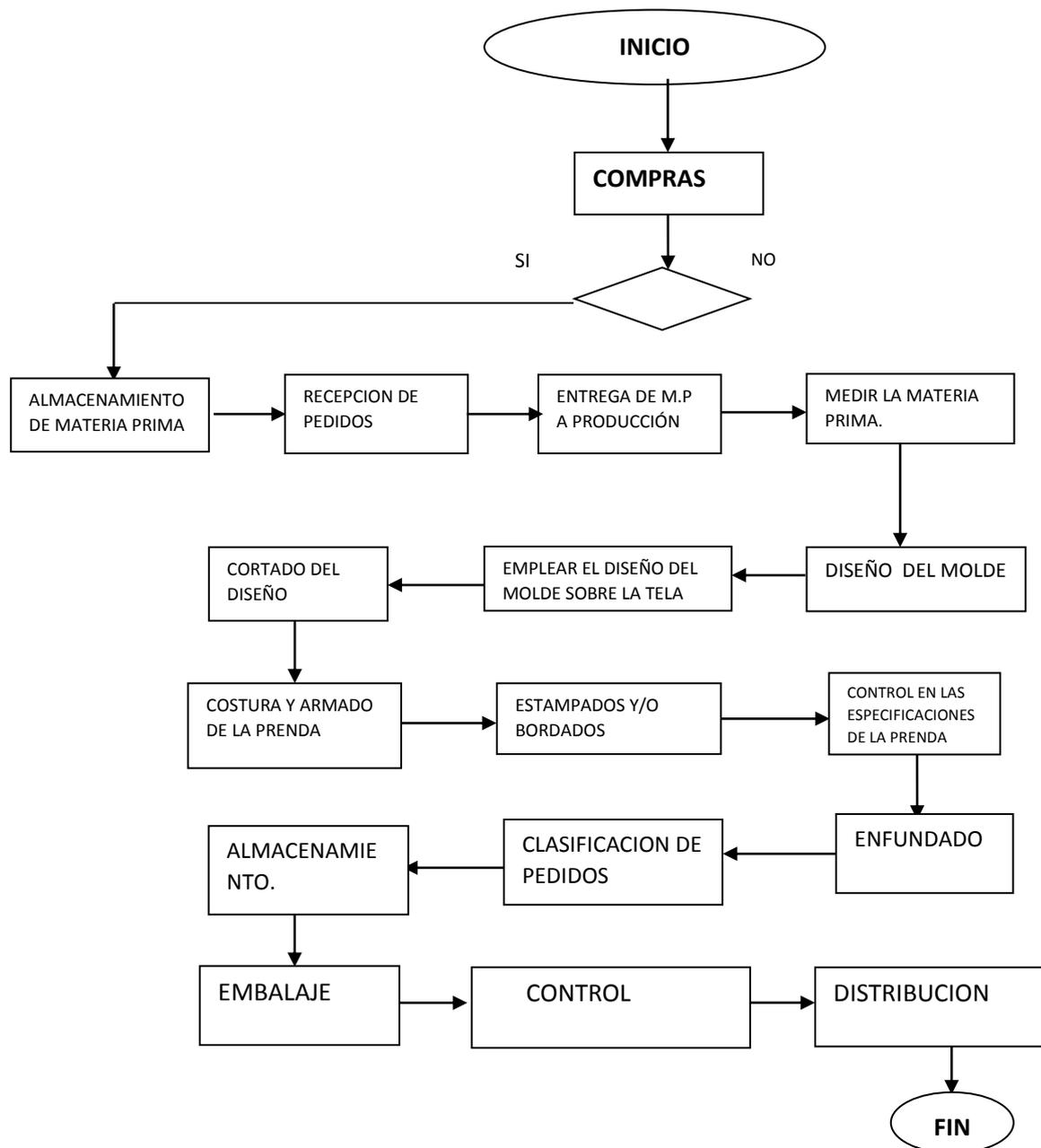
La microempresa textil “RIO TEX” dispone de una tecnología apropiada, la cual permite el cumplimiento de los objetivos planeados para satisfacer las necesidades de sus clientes.

La maquinaria con la que cuenta “RIO TEX” es indispensable para la fabricación del producto es por eso que se da prioridad al mantenimiento, este proceso lo realiza el Sr. José Alvear quien realiza su aporte técnico mensualmente y un previo básico semestralmente, esto permite que la elaboración de los productos sean de calidad y que se puedan cumplir con los requisitos que demandan los clientes.

- **Análisis financiero**

La microempresa se basa en su contabilidad de costos sin embargo no se ha realizado un análisis financieros que le permita conocer los indicadores de rentabilidad, liquides, rotación de mercadería, a través de una evaluación.

- **Procesos de producción**



**Grafico 4:** Flujo grama de procesos de producción  
**Fuente:** Procesos de producción  
**Elaborado por:** Edgar Puma

#### 4.1.2. Levantamiento de la información

Para el levantamiento de información se aplicará en base a las encuestas al área administrativa, al personal administrativo y al cliente externo de la microempresa; esta información es relevante para tener datos claros de cómo se encuentran los procesos de la microempresa textil “RIO TEX”.

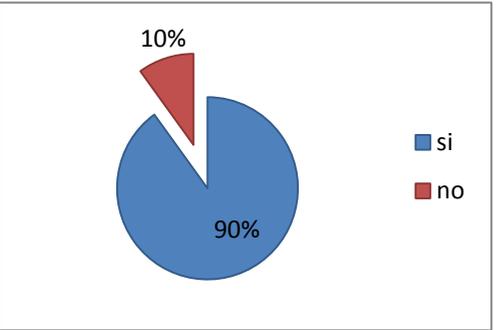
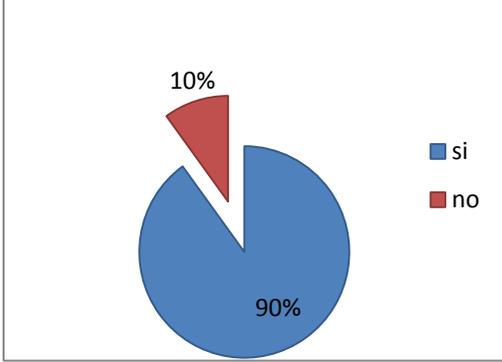
#### 4.1.3. Análisis e interpretación de datos

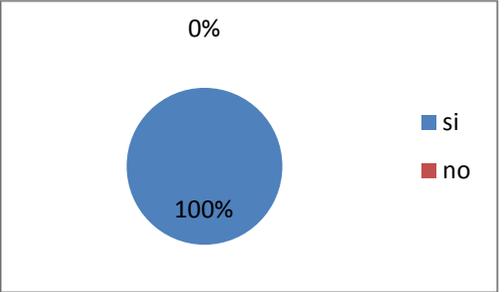
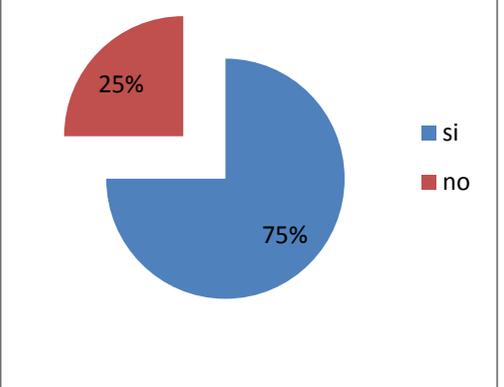
#### 4.1.3.1. Encuesta aplicada al personal operativo (ANEXO 1)

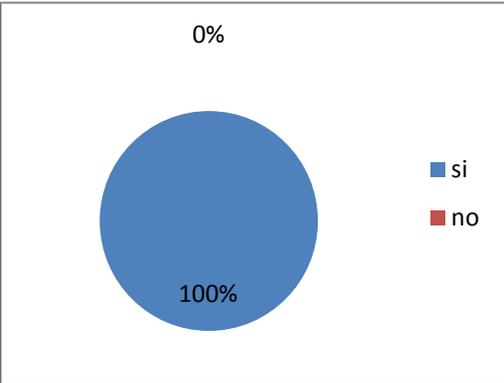
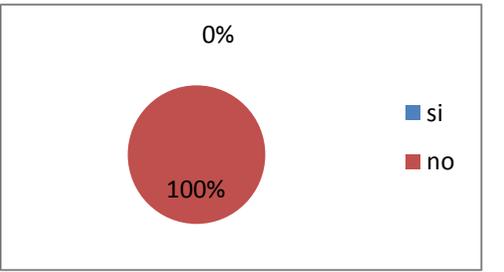
**Tabla 2:** Encuesta aplicada al personal operativo

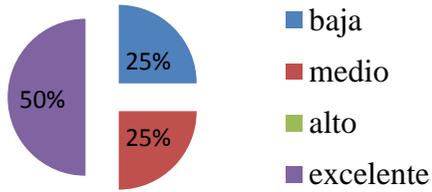
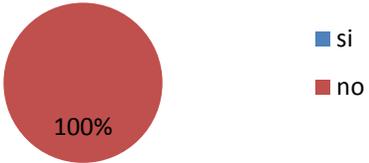
**Fuente:** Encuesta aplicada al personal operativo

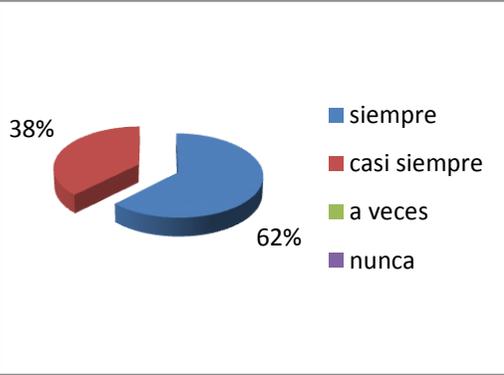
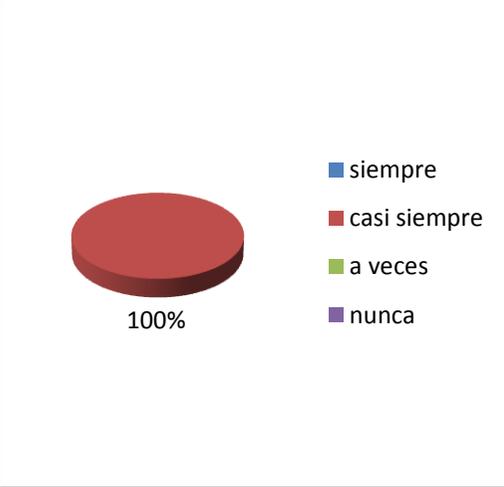
**Elaborado por:** Edgar Puma

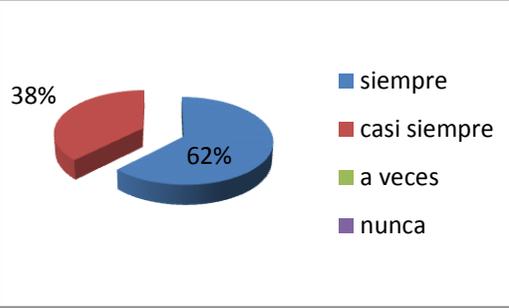
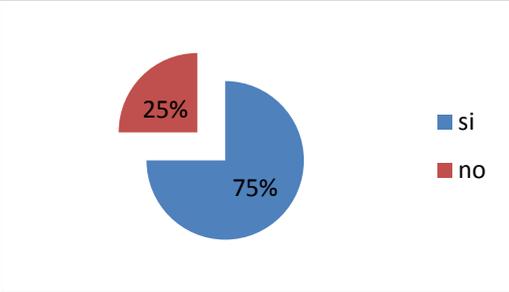
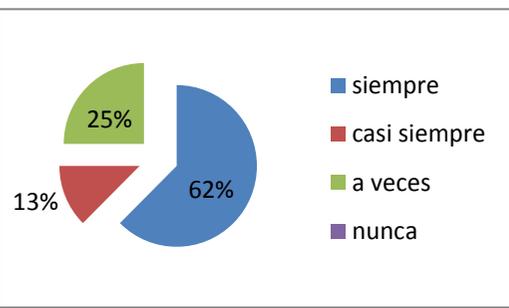
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
1. ¿Conoce Ud. Los objetivos organizacionales?	 <p>A pie chart with a blue slice representing 90% and a red slice representing 10%. A legend to the right shows a blue square for 'si' and a red square for 'no'.</p>	<p>El 90% de los colaboradores que laboran en el área operativo conocen los objetivos que tienen planificados la organización; mientras que el 10% no conocen estos objetivos</p>	<p>Parte del personal no conoce los objetivos porque son nuevos en esta microempresa y no se les dio a conocer al momento de inducirles a su área de trabajo.</p>
2. ¿Se siente comprometido con los objetivos organizacionales?	 <p>A pie chart with a blue slice representing 90% and a red slice representing 10%. A legend to the right shows a blue square for 'si' and a red square for 'no'.</p>	<p>5 de los colaboradores que laboran en el área operativa se sienten comprometidos con los objetivos que tiene definidos “RIO TEX”, y 2 colaboradores no</p>	<p>La falta de compromiso de todos los colaboradores puede dificultar el cumplimiento de dichos objetivos ya que todo el personal no trabaja para el cumplimiento de los mismos.</p>

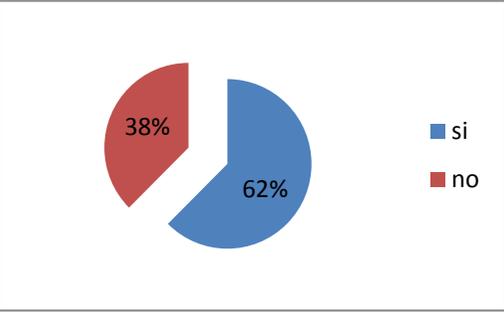
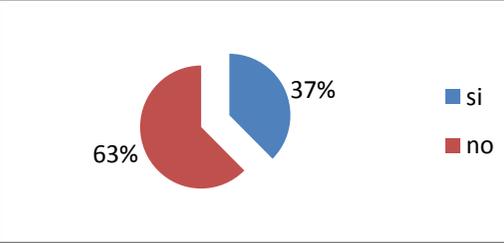
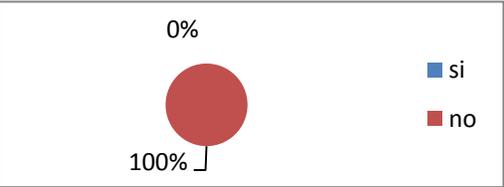
<p>3. ¿Cree Ud. Que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planeados por la organización?</p>	 <p>A pie chart with a legend. The legend shows a blue square for 'si' and a red square for 'no'. The chart has a single blue slice representing 100% and a red slice representing 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	si	100%	no	0%	<p>El 100% del talento humano que trabajo en el área operativa “RIO TEX” está seguro de que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planeados por la organización.</p>	<p>Al tener bien claro los objetivos que persiguen la microempresa hace que los colaboradores establezcan bien su trabajo y la microempresa sea más eficiente.</p>
Respuesta	Porcentaje								
si	100%								
no	0%								
<p>4. ¿Sus aportes son tomados en cuenta para la toma de decisiones?</p>	 <p>A pie chart with a legend. The legend shows a blue square for 'si' and a red square for 'no'. The chart has a blue slice representing 75% and a red slice representing 25%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	si	75%	no	25%	<p>5 Colaboradores que laboran en “RIO TEX” manifiestan que sus aportaciones se toman en consideración en la toma de decisiones; mientras que 3 dicen no.</p>	<p>Algunos colaboradores no son tomados en cuenta en la toma de decisiones esto es porque la alta dirección toma sus propias decisiones y los colaboradores no tienen una comunicación descentralizada.</p>
Respuesta	Porcentaje								
si	75%								
no	25%								

<p>5. ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realiza?</p>	 <p>A pie chart with a legend. The legend shows a blue square for 'si' and a red square for 'no'. The chart is almost entirely blue, with '100%' written inside the blue area and '0%' written above the chart.</p>	<p>El 100% de los colaboradores que trabajan en “RIO TEX” se siente satisfecho con el trabajo que realiza.</p>	<p>La satisfacción del personal en su puesto de trabajo es porque existe ergonomía y brinda todos los recursos necesarios para cumplir con sus funciones y responsabilidades laborales.</p>
<p>6. ¿Cuándo cumple con sus metas recibe algún tipo de incentivo?</p>	 <p>A pie chart with a legend. The legend shows a blue square for 'si' and a red square for 'no'. The chart is almost entirely red, with '100%' written inside the red area and '0%' written above the chart.</p>	<p>Los 8 colaboradores que laboran en “RIO TEX” manifiestan que no reciben ningún tipo de incentivo sea económico o no económico.</p>	<p>Con la investigación realizada se conoce que la desigualdad de oportunidades genera un malestar entre compañeros ya que a todos no se les da las mismas oportunidades.</p>

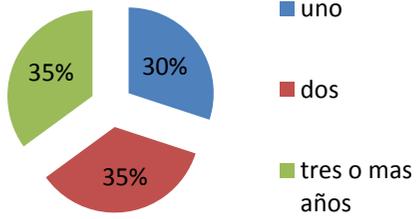
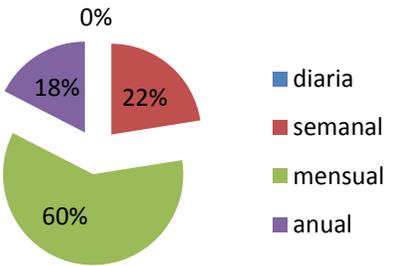
<p>7. ¿Cuál es el nivel de comunicación con sus compañeros?</p>	 <p>■ baja ■ medio ■ alto ■ excelente</p>	<p>El 50% de los colaboradores de “RÍO TEX” manifiestan que el nivel de comunicación con sus compañeros es excelente; el 25% es medio; mientras que el otro 25% relatan que es baja.</p>	<p>“RIO TEX” da entender que hay un buen ambiente laboral, se debe realizar seguimiento al colaborador que no se integra entre compañeros ya que esto puede dificultar el cumplimiento de los objetivos.</p>
<p>8. ¿Considera usted que sus habilidades están acorde a las actividades que realiza?</p>	 <p>■ si ■ no</p>	<p>El 100% de los colaboradores de “RIO TEX” consideran que sus habilidades están acordes a las actividades que realiza en su lugar de trabajo.</p>	<p>Con las habilidades acordes al puesto de trabajo las actividades se hacen con mayor eficiencia y eficacia.</p>
<p>9. ¿Reciben capacitación por parte de la organización?</p>	 <p>■ si ■ no</p>	<p>Los 8 colaboradores de “RIO TEX” manifiestan que no reciben ningún tipo de capacitación.</p>	<p>Mediante este estudio da entender que la microempresa no tiene definido un plan de capacitación y se pueda aplicar a todos los colaboradores. “RIO TEX” debe establecer un plan de capacitación periódico (semestralmente); esto incide en un desenvolvimiento de actividades habituales y eficientes.</p>

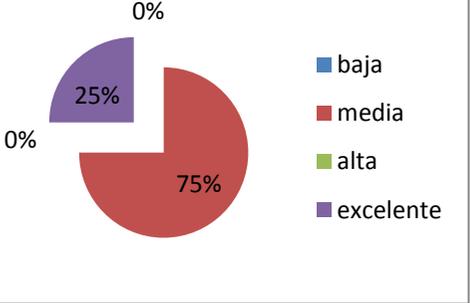
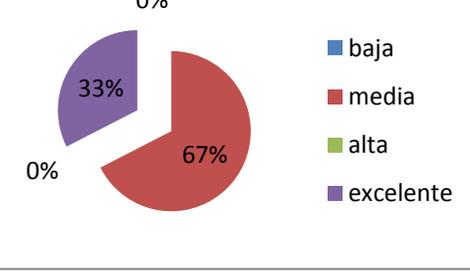
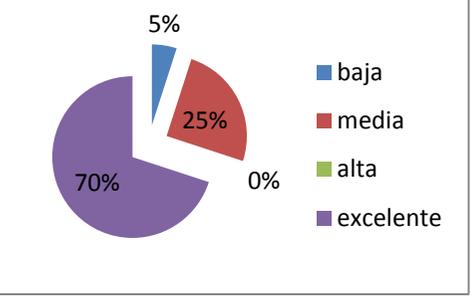
<p>10. ¿Tiene suficiente iluminación en su lugar de trabajo?</p>	 <p>A 3D pie chart with two slices. The larger slice is blue and labeled '62%' with the legend entry 'siempre'. The smaller slice is red and labeled '38%' with the legend entry 'casi siempre'. The legend also includes 'a veces' (green) and 'nunca' (purple), which are not represented in the chart.</p>	<p>El 62% de los colaboradores de “RIO TEX” manifiestan que siempre tienen buena iluminación en su lugar de trabajo mientras que el 38% considera que a veces.</p>	<p>Con el estudio realizado se estableció que no todos los colaboradores de la microempresa se sienten cómodos en su lugar de trabajo esto dificulta al logro de los objetivos porque si un colaborador esta incomodo en su lugar de trabajo no va a desempeñar sus actitudes de manera eficiente.</p>
<p>11. ¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo?</p>	 <p>A 3D pie chart with a single slice. The slice is red and labeled '100%' with the legend entry 'casi siempre'. The legend also includes 'siempre' (blue), 'a veces' (green), and 'nunca' (purple), which are not represented in the chart.</p>	<p>El 100% de los colaboradores “RIO TEX” se sienten casi siempre cómodos en su puesto de trabajo.</p>	<p>En el estudio que se ha realizado da a conocer que el talento humano de “RIO TEX” está proporcionado en su puesto de trabajo esto facilita a un mejor desenvolvimiento en el desarrollo de sus actividades habituales.</p>

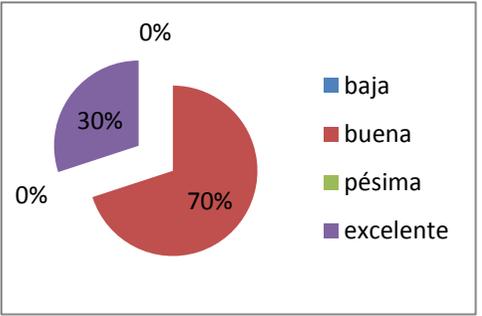
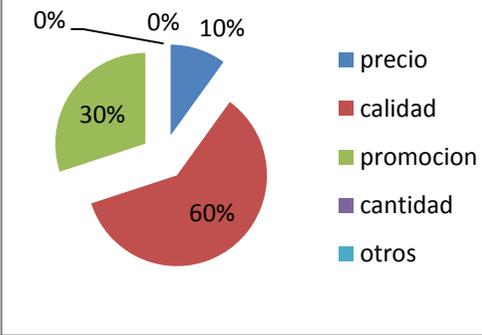
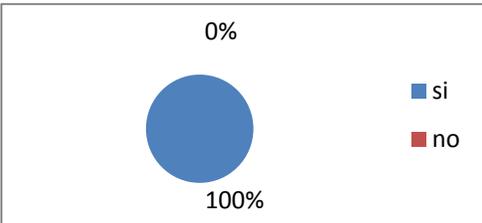
<p>12. ¿La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada?</p>	 <p>62% siempre 38% casi siempre 0% a veces 0% nunca</p>	<p>El 62% de los colaboradores manifiestan que la temperatura su lugar de trabajo siempre es apropiada; mientras que el 38% dice que casi siempre.</p>	<p>Los colaboradores de la microempresa al otórgales un buen ambiente de trabajo poseen un buen desempeño al realizar sus actividades.</p>
<p>13. ¿El espacio en el que desarrolla sus funciones laborales es adecuado?</p>	 <p>75% si 25% no</p>	<p>6 colaboradores de “RIO TEX” consideran que el espacio en el que desarrollan sus actividades es adecuado, esto es debido a que se tiene una adecuada distribución en planta; mientras que 2 consideran que no.</p>	<p>Con el estudio realizado se conoce que algunos colaboradores no se acostumbran en el puesto de trabajo, esto afecta a la microempresa el cumplimiento de los objetivos planeados porque alguno de los colaboradores logran eficazmente por la incomodidad en su puesto de trabajo.</p>
<p>14. ¿El nivel de ruido permite concentrarse en su lugar de trabajo?</p>	 <p>62% siempre 25% a veces 13% casi siempre 0% nunca</p>	<p>5 colaboradores de “RIO TEX” manifiestan que se pueden concentrar sin ningún tipo de problema al momento de realizar sus actividades diarias por el nivel de ruido que se genera al momento de fabricar prendas de vestir, el 2 tienen algún tipo de dificultad para concentrarse, y 1 colaborador nunca puede concentrarse por el nivel de ruido.</p>	<p>Con el estudio realizado se puede conocer que todos los colaboradores no tienen materiales de seguridad industrial para evitar accidentes de trabajo esto puede dificultar un buen desempeño del talento humano al realizar las actividades en la microempresa.</p>

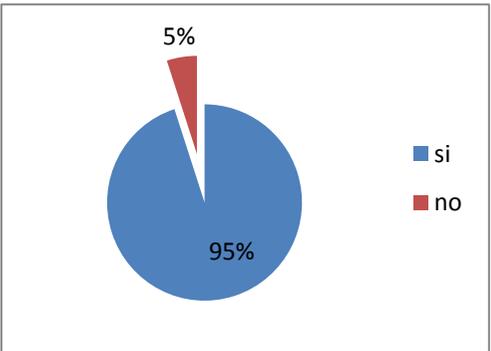
<p>15. ¿Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>38%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	si	62%	no	38%	<p>5 colaboradores dicen que se les otorga la debida seguridad para evitar accidentes y riesgos laborales; mientras que 3manifiestan que no les facilita ningún material de seguridad.</p>	<p>Se conoce que todos los colaboradores no tienen materiales de seguridad industrial para evitar accidentes de trabajo esto puede dificultar un buen desempeño del talento humano al realizar las actividades en la microempresa</p>
Respuesta	Porcentaje								
si	62%								
no	38%								
<p>16. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que recibe?.</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>63%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	si	37%	no	63%	<p>El 63% de los Colaboradores se sienten satisfechos con la remuneración que reciben, mientras que 37% no están satisfechos con el sueldo que reciben.</p>	<p>Mediante la averiguación se conoció que parte de los colaboradores está insatisfecho con la remuneración esto puede generar malestar en el clima laboral y puede dificultar para el cumplimiento de los objetivos planeados.</p>
Respuesta	Porcentaje								
si	37%								
no	63%								
<p>17. ¿conoce Ud. Si se aplica normas de calidad ISO 9001: 2008?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	si	0%	no	100%	<p>Los 8 colaboradores que laboran en “RIO TEX” manifiestan que no conocen si se aplica normas de calidad.</p>	<p>Con el estudio realizado se evidencia que los colaboradores no conocen si se aplica normas de calidad esto afecta a la microempresa al cumplimiento de los objetivos planeados.</p>
Respuesta	Porcentaje								
si	0%								
no	100%								

#### 4.1.3.2. Encuesta aplicada al cliente externo

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
1. Cuanto tiempo es cliente de “RIO TEX”	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment (30%) labeled 'uno', a red segment (35%) labeled 'dos', and a green segment (35%) labeled 'tres o mas años'.</p>	El 100% de los clientes manifiestan que han adquirido los productos de “RIO TEX” por más de tres años	Por el tiempo de adquirir los productos los clientes de “RIO TEX”, da a entender que estas mercancías que ofertan la microempresa tienen gran acogida en el mercado local.
2. ¿con que frecuencia compra los productos de “RIO TEX”	 <p>A pie chart with four segments: a blue segment (0%) labeled 'diaria', a red segment (22%) labeled 'semanal', a green segment (60%) labeled 'mensual', and a purple segment (18%) labeled 'anual'.</p>	El 60% de los clientes de “RÍO TEX” manifiestan que hacen pedidos de los productos con una frecuencia mensual, de 18% de sus clientes dicen que piden una vez al año; mientras que el 22% semanal.	Mediante esta averiguación se detectó que los clientes hacen sus pedidos mensualmente, “rio tex” debe hacer una mayor oferta de sus productos, hacer publicidad para que estos se vendan con mayor frecuencia, decir semanal y si es posible diaria ya que así esta organización aumentara la producción y por ende sus costos se reducirán y tendrán mayor utilidad.

<p>3. ¿Cómo califica a los productos de “RIO TEX” en términos de calidad?</p>	 <p>0% 25% 75% 0%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ baja</li> <li>■ media</li> <li>■ alta</li> <li>■ excelente</li> </ul>	<p>El 75% de los clientes de “RIO TEX” consideran que el producto es de media calidad, mientras que el 25% manifiestan que es de excelente calidad.</p>	<p>Con el estudio realizado se analizó que la microempresa puede mejorar la calidad de los productos para poder asegurar la satisfacción de sus clientes y así poder ingresar a nuevos mercados ya que estos bienes tienen una buena acogida a nivel nacional.</p>
<p>4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción al adquirir los productos de “RIO TEX”?</p>	 <p>0% 33% 67% 0%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ baja</li> <li>■ media</li> <li>■ alta</li> <li>■ excelente</li> </ul>	<p>El 67% de los clientes encuestados de “RIO TEX” manifiestan que al consumir sus productos su nivel de satisfacción es media, el 33% es excelente.</p>	<p>Con este estudio se puede concluir que esta microempresa tiene que hacer seguimiento a todos los clientes, para poder tener información y de solucionar las falencias que se está cometiendo sobre todo con los consumidores que no están cumpliendo con sus expectativas.</p>
<p>5. ¿Cuál es su opinión sobre la atención por parte del personal de “RIO TEX”?</p>	 <p>5% 25% 70% 0%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ baja</li> <li>■ media</li> <li>■ alta</li> <li>■ excelente</li> </ul>	<p>El 70% de los consumidores de “RIO TEX” dicen que la atención que se les da por parte del personal de esta empresa es excelente, el 25% considera que es media; mientras que el 5% manifiesta que es baja.</p>	<p>Mediante esta investigación se conoce que a todos los clientes de esta microempresa no se les da el mismo trato, para mejorar la atención a los consumidores se debe capacitar al personal para que se les dé una excelente atención a todos los clientes.</p>

<p>6. ¿Cómo califica a los productos de “RIO TEX” en comparación con los de su competencia?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>baja</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>buena</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>pésima</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>excelente</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	baja	0%	buena	70%	pésima	0%	excelente	30%	<p>El 70% de los clientes de “RIO TEX” manifiestan que los productos de esta microempresa son de buena calidad en comparación con los de su competencia, el 30% es excelente.</p>	<p>En este estudio elaborado muestra que estos productos tienen una excelente aceptación y reconocimiento en gran parte del mercado local, para mantener este prestigio, mejorar la imagen corporativa e introducir a nuevos mercado la organización debe hacer innovación constante, mejorar la calidad del producto y del servicio.</p>		
Categoría	Porcentaje														
baja	0%														
buena	70%														
pésima	0%														
excelente	30%														
<p>7. ¿Al momento de realizar su compra en “RIO TEX” que le interesa?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>precio</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>calidad</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>promocion</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>cantidad</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>otros</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	precio	10%	calidad	60%	promocion	30%	cantidad	0%	otros	0%	<p>El 60% de los consumidores de “RIO TEX” manifiestan que al momento de realizar su compra les interesa la calidad del producto, el 30% promoción; mientras que el 10% el precio.</p>	<p>Con la investigación realizada da a conocer que a los clientes le interesa tanto la calidad como el precio y promoción es por eso que esta microempresa debe mantener y mejorar la calidad y los precios de sus mercancías.</p>
Categoría	Porcentaje														
precio	10%														
calidad	60%														
promocion	30%														
cantidad	0%														
otros	0%														
<p>8. ¿Sus quejas y reclamos han sido atendidos?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	si	100%	no	0%	<p>El 100% de los clientes de “RIO TEX” expresan que sus quejas y reclamos han sido atendidos cordialmente.</p>	<p>Esta investigación da a conocer que la organización está satisfaciendo las exigencias de todos los cliente para ello debe asegurar que todas esta cuestiones se cumplan mediante un seguimiento a los clientes.</p>						
Categoría	Porcentaje														
si	100%														
no	0%														

<p>9. ¿Recomendaría ud. A otras personas que adquieran los productos de “RIO TEX”?</p>	 <p>A pie chart with two segments. A large blue segment represents 'si' at 95%, and a small red segment represents 'no' at 5%. A legend to the right shows a blue square for 'si' and a red square for 'no'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	si	95%	no	5%	<p>El 95% de los clientes de “RIO TEX” manifiestan que recomendarían adquirir los productos de la microempresa textil “RIO TEX”, y el 5% dicen que no.</p>	<p>Con el estudio realizado permite conocer que esta empresa tiene una buena acogida en el mercado local, pero debe hacer énfasis en los clientes que no están cumpliendo con sus expectativas ya que esto puede perjudicar a la organización con la pérdida de clientes.</p>
Respuesta	Porcentaje								
si	95%								
no	5%								

**Tabla 3:** Encuesta aplicada al cliente externo.  
**Fuente:** Encuestas realizadas al cliente externo.  
**Elaborado por:** Edgar Puma

## **4.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA:**

“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la microempresa textil “RÍO TEX” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo”.

### **4.2.1. Objeto y campo de aplicación**

#### **4.2.1.1. Generalidades**

- a) La microempresa textil “RIO TEX” mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad busca mejorar su desarrollo organizacional a demás demostrar que su meta principal es lograr una gestión de la calidad con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente externo en base a sus necesidades satisfaciendo sus exigencias.
- b) Aspira 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.

#### **4.2.1.2. Aplicación y/o alcance**

Diseñar un sistema de gestión de calidad para la microempresa textil “RIO TEX” y su posterior aplicación a todos los procesos para cumplir con los objetivos y metas propuestas y lograr la satisfacción y exigencia del cliente.

## **4.3. Referencias normativas**

Las normas que se mencionas a continuación contienen disposiciones que constituyen referencias para la elaboración del sistema de gestión de calidad.

**ISO 9000: 2005.** Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

**ISO 9001: 2008.** Cuarta Edición, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, para el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 4.4. Términos y referencias

- **Actividad:** Conjunto de términos interrelacionados su respectiva definición que responden un resultado esperado.
- **Cliente:** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.
- **Calidad:** La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **Mejora continua:** busca mejorar los productos, servicios y procesos.
- **Organización:** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.
- **Sistema:** Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.
- **Proceso:** Es la interacción de recursos materiales, humanos, económicos, de producción que se utilizan para la elaboración de un producto o prestación de servicios que satisfacen las necesidades.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Gestión:** Conjunto de actividades que conducen a la satisfacción de una expectativa.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Gestión de la calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

- **Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener auditoria y evaluarlas de manera objetiva.

#### 4.5. Sistema de gestión de calidad

La microempresa textil “RIO TEX” establecerá, documentará, implementará y mantendrá un sistema de gestión de la calidad y mejorará continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

##### 4.5.1. Requisitos generales

- **Organización:** Microempresa textil “RIO TEX”.
- **Planta de producción:** AV. PEDRO VICENTE MALDONADO PANAMERICANA SUR.
- **Actividad:** Confección de ropa deportiva.
- **NORMA:** ISO 9001: 2008

##### 4.5.2. Requisitos de documentación

###### 4.5.2.1. Generalidades

La documentación estructural del sistema se compone de:

Tabla 4: Requisitos de la documentación.  
**Fuente:** Documentación estructural del S.G.C.  
**Elaborado por:** Edgar Puma

<b>TIPO DE DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Manual de Calidad</b>	Es el instrumento de trabajo y la guía de requisitos de normas con el Sistema de Gestión de Calidad para la microempresa textil “RIO TEX” y documenta las funciones y responsabilidades claves, proporcionando una orientación sobre la documentación de referencia.
<b>Política de Calidad</b>	La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente de la microempresa textil “RIO TEX”
<b>Procesos</b>	Identifica y describe los principales procesos del Sistema de Gestión de Calidad para la microempresas textil “RIO TEX” definiendo entradas y salidas, indicadores, responsables etc.
<b>Procedimientos</b>	Estos procedimientos ayudan a conseguir resultados, se han desarrollado según las necesidades requeridas por la norma son necesarios para una planificación, operación y control de los procedimientos para la microempresa textil “RIO TEX”.
<b>Registros</b>	Los registros de calidad requeridos por la norma y los Registros necesarios para la microempresa textil “RIO TEX” para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>Documentos</b>	Nivel de puestos de trabajo, formatos y actas documentados que sirven de apoyo y constancia de acciones del Sistema de Gestión de Calidad para la microempresa textil “RIO TEX” y para su funcionamiento que deben ser aprobados controlados y actualizados.

#### **4.6. Manual de calidad**

La microempresa textil “RIO TEX” establecerá y mantendrá el manual de calidad que tiene como propósito describir el sistema de gestión de calidad en búsqueda permanente de la excelencia en todas las actividades y servicios que ofrecen, cumpliendo con los estándares de la Norma ISO 9001: 2008.

##### **4.6.1. Objeto del manual de calidad**

El manual debe interpretarse como un documento básico para la microempresa textil “RIO TEX” y como tal, contiene los procesos específicos para cada una de las actividades desarrolladas en la organización. En consecuencia la aplicación correcta del manual requiere el complemento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad enfocados los mismos que están orientados a la mejora continua de sus procesos, procedimientos de los productos y servicios adecuados.

El manual de calidad descrito en el SGC tiene como objeto:

- Demostrar la capacidad para proporcionar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación del principio de mejora.

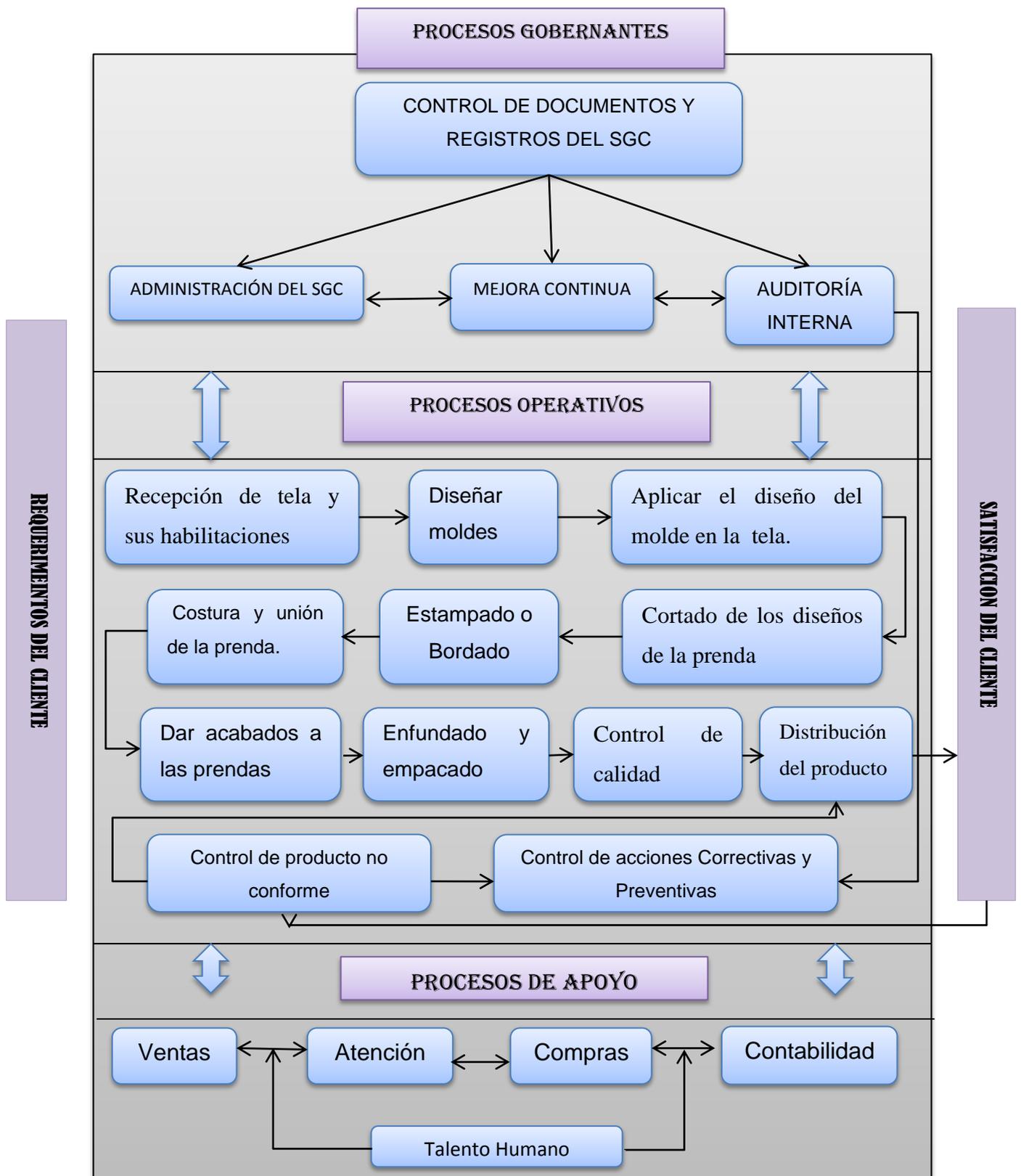
##### **4.6.2. Alcance**

El Sistema de Gestión calidad se aplicara a todas las áreas que conforma la microempresa textil “RÍO TEX”

##### **4.6.3. Administración del manual de calidad**

La edición de este manual así como posteriores modificaciones en el mismo solo se puede realizar con la observación y aprobación del directorio.

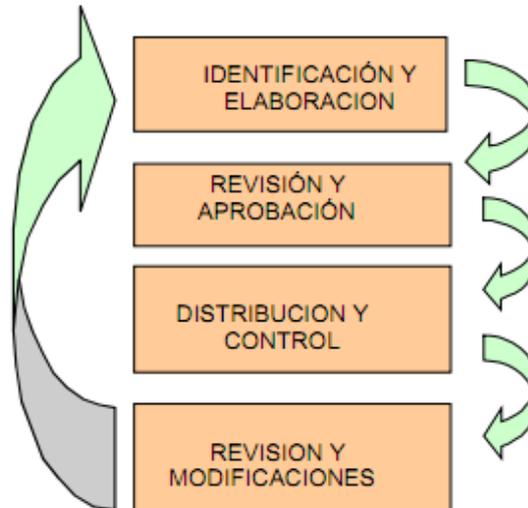
#### 4.6.4. Enfoque basado en procesos



**GRAFICO 5:** Enfoque basado en procesos.

Elaborado por: Edgar Puma

#### 4.6.5. Control de los documentos



**GRAFICO 6:** Control de Documentos  
**Fuente:** www.google.com.ec

**IDENTIFICACIÓN Y ELABORACIÓN:** La confección de todos los procedimientos, los instructivos de trabajo se realiza de acuerdo a lo especificado en los procedimientos de “RIO TEX”, dados por el Gerente y corresponden a los siguientes documentos:

- Manual de calidad.
- Procedimientos.
- Instructivos de trabajo.

Los documentos confeccionados tendrán en el encabezado:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma.	Firma:	Firma:
Fecha.	Fecha:	Fecha:

**REVISIÓN Y APROBACIÓN:** La revisión y aprobación de los documentos es realizada por personal autorizado de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>
Manual de Calidad	Gerente	Gerente
Procedimientos	Gerente y el personal operativo	Gerente
Instructivos de trabajo	Gerente y el personal operativo	Gerente

**DISTRIBUCIÓN Y CONTROL:** El control de la documentación se efectuará en base a un registro de distribución por medio del cual “RIO TEX” sabrá donde se encuentra la documentación:

**Registro distribución del manual de calidad RG N° XXX**

<b>Fecha de entrega del Manual de Calidad</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Copia N°</b>	<b>N° de la versión del Manual de Calidad entregado</b>

**REVISIÓN Y MODIFICACIONES:** “RIO TEX” efectuará la revisión y modificaciones pertinentes a la documentación para actualización o corrección de la misma, lo cual se registrara consecuentemente en los registros de control cuyo encabezado ya se detalló.

**4.6.6. Control de los registros**

“RIO TEX” manejará los registros legibles, los cuales deben estar identificados, ser recuperables, y protegidos; y se define el tiempo y lugar de conservación de dichos registros; por tal razón la microempresa textil aplicará el siguiente formato para el control de los registros:

<b>Identificación</b>	<b>Almacenamiento</b>	<b>Protección</b>	<b>Recuperación (respaldos)</b>	<b>Tiempo de conservación</b>	<b>Disposición</b>

## **4.7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **4.7.1. Compromiso de la dirección**

El gerente de “RIO TEX” mediante una carta de compromiso (ver anexo), se responsabiliza del desarrollo e implementación con todas las acciones definidas en el Manual la de Calidad para el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

### **4.7.2. Enfoque al cliente**

La microempresa textil “RIO TEX” cumplirá con las exigencias del cliente en cuanto a sus pedidos con el objeto de lograr su satisfacción y fidelidad, de tal manera se pueda aumentar la rentabilidad de “RIO TEX”; por lo que se deberá:

- Comprender y cumplir con las necesidades de los clientes.
- Asegurar que los objetivos de la microempresa se relacione con dichas necesidades.
- Comunicar las necesidades de los clientes a todo el personal de la microempresa para el cumplimiento de pedidos.
- Medir la satisfacción del cliente en base a resultados
- Gestionar las relaciones con los clientes.
- Asegurar el correcto equilibrio entre el cliente y demás involucrados con la microempresa.
- Lanzamiento de modelos nuevos de acuerdo a la temporada.
- La etiqueta debe venir especificada con la talla, código del producto e instrucciones de lavado.
- Precios acorde a la competitividad.

### **4.7.3. Política de la calidad**

Se recomienda la siguiente política de calidad:

La dirección se compromete con la política de calidad que tiene vigencia en la microempresa, de que sean responsables de la determinación participativa, cumplimiento de la misión, objetivos y construcción de la cultura de trabajo,

acciones fundamentales, la comunicación interna y externa mediante diversos medios: reuniones, oficios, correo electrónico y el trabajo en equipo.

#### 4.7.4. Planificación

Corresponde asegurarse de que todos los objetivos de calidad se cumplan.

##### 4.7.4.1. Objetivos de la calidad

Los objetivos de la calidad de “RIO TEX” que se recomienda y se detalla a continuación:

**Tabla 5:** Control de registros  
Elaborado por: Edgar puma

OBJETIVO	META	COMO MEDIR	RESPONSABLE	CADA CUANTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Confeccionar prendas de vestir bajo las especificaciones y exigencias de los clientes.</li> </ul>	Incrementar en un 0.05% la producción mensualmente	Quejas y sugerencias	Gerente	Eventual de acuerdo a los pedidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar una atención optima al cliente, que llene sus expectativas de satisfacción y fidelidad</li> </ul>	Dar una atención al cliente con un 100% de enfoque a sus pedidos.	Quejas y sugerencias	Gerente	Siempre

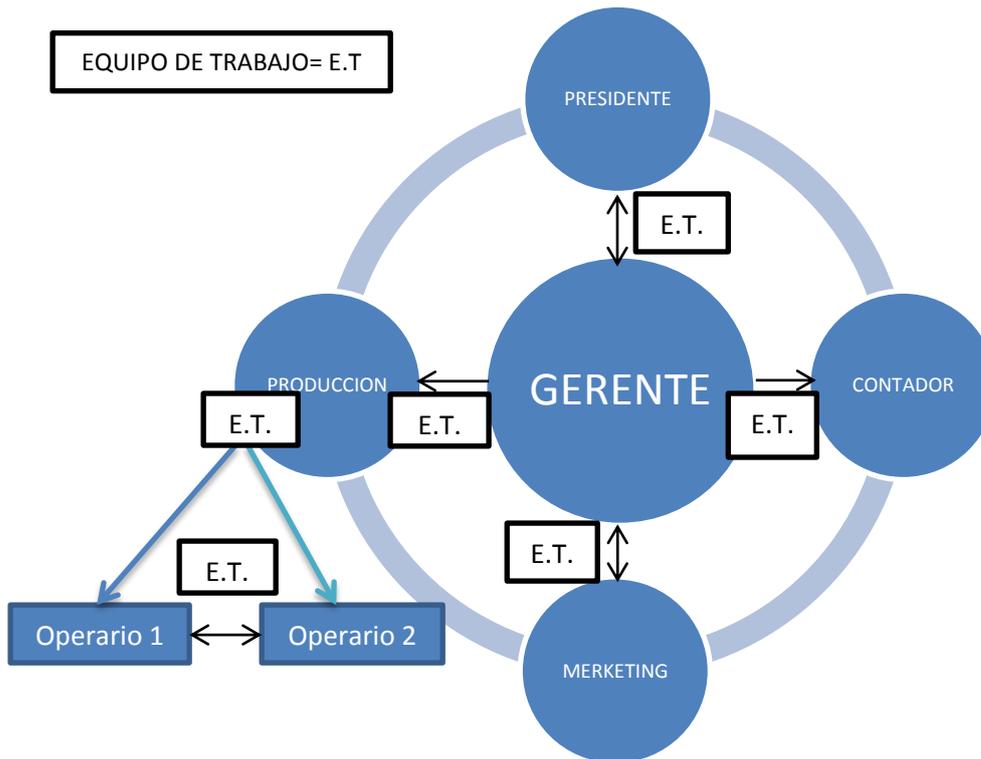
##### 4.7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

El gerente de “RIO TEX” asegurara la planificación del sistema de gestión de calidad en base a los requisitos de la norma principalmente del manual de calidad y de los objetivos de la calidad ya descritos con anterioridad, así como del respectivo cumplimiento del mapa de procesos.

#### 4.7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

El gerente de “RIO TEX” deberá asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y son comunicadas dentro de la organización, de acuerdo a su estructura organizacional.

##### 4.7.5.1. Responsabilidad y autoridad



**GRAFICO 7:** Organigrama Circular "RIO TEX"  
Elaborado por: Edgar Puma

##### 4.7.5.2. Representante de la Dirección

El gerente de “RIO TEX” será el representante de la dirección que velara por el cumplimiento, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 descrito en este proyecto.

##### 4.7.5.3. Comunicación Interna

En “RIO TEX” la comunicación interna se recomienda que sea formal y directa de tal forma que, las responsabilidades y obligaciones se cumplan por parte de los clientes internos, optimizando tiempos y recursos. Ante esto el gerente

deberá asegurar el adecuado establecimiento de este proceso de comunicación, para lo cual se utilizaran:

- Reuniones entre todos.
- Memorándums.
- Cuadros informativos (carteleras).

#### **4.7.6. Revisión por la dirección**

##### **4.7.6.1. Generalidades**

La dirección de la microempresa textil “RIO TEX” analizará el SGC para asegurar su desarrollo, adecuación y eficacia en la elaboración de sus productos, la evaluación debe incluir oportunidades de mejora y la necesidad de aceptar cambios, incluyendo las políticas y objetivos de calidad.

##### **4.7.6.2. Información de Entrada para la Revisión**

La dirección de “RIO TEX” realizará auditorías internas para comprobar si el producto entregado está en conformidad con las necesidades del cliente permitiendo así establecer acciones correctivas y preventivas que originen cambios para lograr así las recomendaciones de mejora.

##### **4.7.6.3. Resultado de la medición**

Incluirán todas las acciones relacionadas con la mejora continua, el sistema y sus procedimientos, la mejora del producto con los requisitos del cliente.

Puede utilizarse como resultado adicional para la mejora de la eficacia lo siguiente:

- ✓ Cumplimiento de la garantía del producto que ofrecemos.
- ✓ Nuevas estrategias y técnicas para mejorar las ventas.
- ✓ Compartir información con los colaboradores para el mejor desempeño de sus actividades y funciones.

## 4.8. GESTIÓN DE RECURSOS

### 4.8.1. Provisión de recursos

“RIO TEX” para una adecuada provisión de recursos lo hará principalmente mediante un presupuesto que se realizará en base al Estado de resultados; para lo que la microempresa deberá proyectar sus ventas en:

- Unidades en un 4%,
- Precio unitario 5%

Así mismo deberá proyectar:

- Materia prima en un 2%
- Mente de obra en un 3%
- Gastos de Fabricación en un 4%
- Gastos de Administración en un 5%
- Gasto en Ventas en un 6%
- Gastos Financieros en un 7%

“RIO TEX” por tanto empleará la siguiente estructura para realizar su presupuesto:

**Tabla 6 : Estado de resultados**  
**Elaborado por:** Edgar puma

<b>MICROEMPRESA TEXTIL "RIO TEX"</b>	
<b>ESTADO DE RESULTADOS (presupuestado)</b>	
<b>UNIFORMES</b>	
Ventas	
Unidades	
<b>COSTO DE VENTAS</b>	
Materias primas y partes	
Mente de obra	
Gastos de fabricación	
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	
<b>GASTOS OPERACIONALES Y FINANCIEROS</b>	
Gastos de administración	
Gastos de ventas	
Gastos financieros	
<b>UTILIDAD NETA DE OPERACIÓN</b>	

## **4.8.2. RECURSOS HUMANOS**

### **4.8.2.1. Generalidades**

El personal que integra la microempresa textil debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

#### **4.8.2.1.1. Competencia, formación y toma de conciencia**

Se constituye con educación, adiestramiento, habilidad y experiencia ya que es fundamental que todos tengan conciencia de la importancia de las tareas para lograr los objetivos de la calidad y la aceptación según el procedimiento y el plan de información. La competencia de las personas se realiza mediante la capacitación permanente a cada uno de los colaboradores con el objetivo de desarrollar nuevas habilidades, aptitudes y destrezas relacionados directamente con el nivel de experiencia que cada uno de ellos ha obtenido los mismos que servirán para el desempeño de las actividades.

### **PLAN DE FORMACIÓN**

**Objetivo:** entregar un producto de calidad. (CERO ERRORES - CERO DEFECTOS).

**Alcance:** Se lo aplicara al talento humano de “RIO TEX”.

**Documentación:** Para mejorar el desempeño del Talento Humano y de la microempresa textil “RIO TEX”, se tendrá en cuenta recursos como:

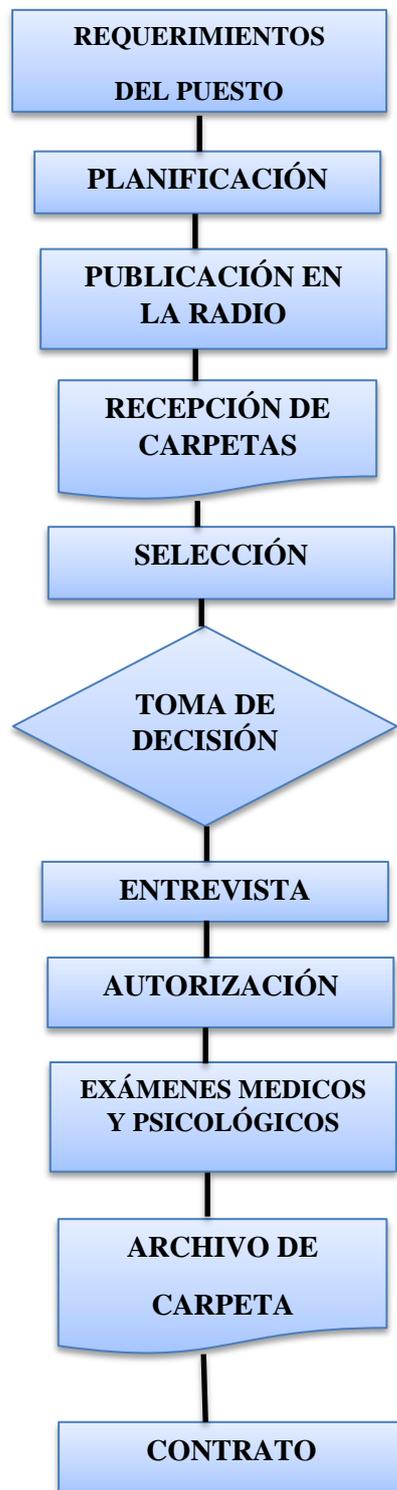
- Desarrollar habilidades y capacidades.
- Promoción de la mejora continúa.
- Cuenta con capital propio.
- Talento humano cien por ciento comprometido con el cumplimiento de la calidad.
- Cuenta con un presupuesto y estados financieros.

**Responsabilidad:** Personal entendido y capacitado en el SGC

**Requisitos:**

- Cursos internos
- Capacitaciones

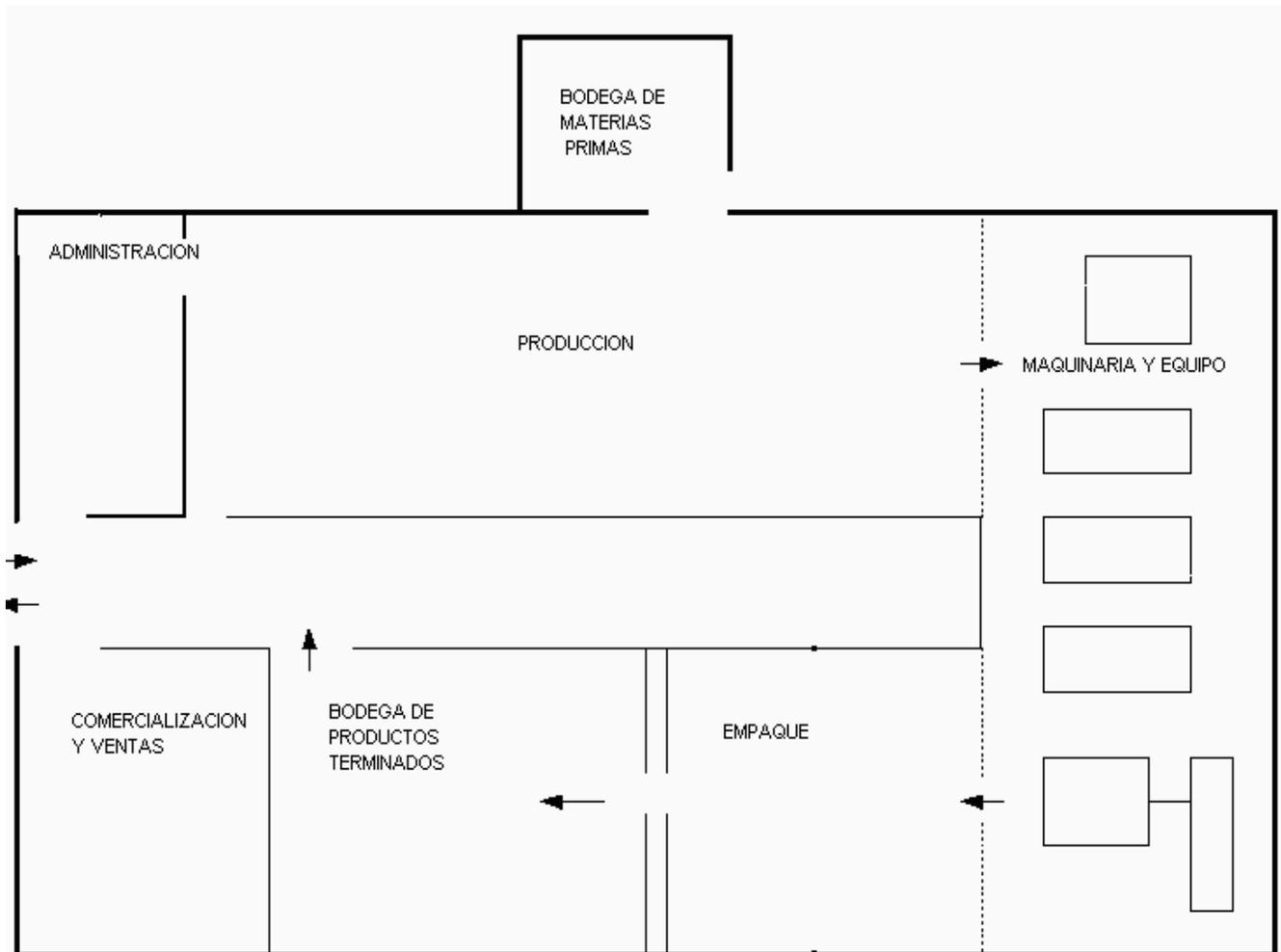
#### 4.8.2.1.2. Selección del talento humano



### 4.8.3. Infraestructura

La microempresa textil “RIO TEX” mantiene una infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y servicio.

Para definir la infraestructura necesaria para la realización eficaz se deberá tener en cuenta:



**GRAFICO 8:** Infraestructura  
**Elaborado por:** Edgar Puma

### 4.8.4. Ambiente de trabajo

En “RIO TEX” el ambiente de trabajo que se propone debe ser óptimo debido a que la infraestructura del local es amplia lo que les facilita una mayor movilidad para atender a los clientes; además de una relación directa entre el talento humano y la gerencia a través de las comunicaciones internas

propuestas, lo que permitirá solucionar los problemas que se presenten; tomando en cuenta ciertos aspectos como:

- **Motivación.**- Se aplica a todos los colaboradores para que su trabajo sea efectivo y eficaz y se refleje en la atención al cliente.
- **Capacitación.**- Todos los colaboradores forman parte de la capacitación lo que sirve para el desarrollo de nuevas habilidades, destrezas e impulsar un nivel competitivo entre el talento humano para que se sientan involucrado en el progreso de la microempresa textil “RIO TEX”.
- **Desarrollo de Valores.**- Es vital fomentar entre los miembros de la organización el compañerismo, respeto, honestidad, solidaridad y sobretodo que prevalezca la responsabilidad.

**Además se propone la aplicación de las siguientes variables:**

- Actitud proactiva.
- Prevención.
- Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección,
- Ergonomía.
- Interacción social,
- Instalaciones para el personal en la organización,
- Calor, humedad, luz, flujo de aire, e
- Higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.
- Considerar a los proveedores parte del equipo de trabajo.

## **4.9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **4.9.1. Planificación de la realización del producto. (Ropa Deportiva)**

“RIO TEX” para la planificación de la realización de prendas de vestir se enfocará principalmente en las necesidades del cliente y consecuentemente en los objetivos de la microempresa. Las actividades para la producción de uniformes deben planificarse entre el Gerente y el personal operativo.

Dentro de la realización del producto se recomienda tomar en cuenta:

- Existencia de pedido
- Productos
- Proveedores
- Clientes
- Mercado

#### 4.9.2. Procedimiento relacionado con el cliente



##### 4.9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Para “RIO TEX” el principal elemento es el cliente por eso la organización debe enfocarse a las necesidades y expectativas del mismo con el fin de:

- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Entregar un producto y servicio de calidad
- Establecer precios accesibles de acuerdo al mercado

##### 4.9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Una vez definidos los requisitos del cliente en relación a los productos que ofertan, se busca dentro su diversidad de productos el que cumpla con los requerimientos y características que el cliente exprese previamente.

Deberá cumplir con los requisitos del producto son:

- Pedido
- Ofertas
- Catálogos
- Entrega

**Tabla 7:** Registro de calidad  
**Elaborado por:** Edgar puma

<b>REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE</b>		
<b>PEDIDO</b>		
<b>Realizado por:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Identificar los requisitos del cliente para satisfacer sus necesidades.		
<b>ALCANCE:</b> Producción y Entrega.		
<b>Destinatario :</b>	Hombre:	Mujer:
	Niño:	Niña:
<b>Tipo de prenda:</b>		
<b>Material:</b>		
<b>Diseño:</b>		
<b>Color:</b>		
<b>Talla:</b>		
<b>Cantidad:</b>		
<b>Observación:</b>		
..... .....		

**Tabla 8:** Registro de calidad  
**Elaborado por:** Edgar puma

<b>ENTREGA</b>				
<b>ENTREGADO POR:</b>			<b>Fecha:</b>	
<b>RECIBIDO POR:</b>				
<b>LOTE N°</b>	<b>ESPECIFICACION PRODUCTO</b>	<b>DEL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
<b>Observaciones:</b> .....				

Este documento se lo expedirá al cliente junto con el producto detallado en el pedido. Su función es servir como comprobante para acreditar que el producto ha sido entregado al cliente y también sirve de guía para elaborar la factura.

El original se remitirá al cliente una vez comparada el producto devuelto la copia firmada por el cliente va a contabilidad para su respectivo registro.

#### **4.9.2.3. Comunicación con el cliente**

La comunicación con el cliente se lo realiza mediante la recepción del pedido de las prendas de vestir que “RIO TEX” ofrece:

- Consultas directas
- Servicios de pos-venta
- Entrevistas
- Atención de pedidos
- Llamadas telefónicas
- Redes sociales
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamos

#### **4.9.3. Diseño y desarrollo**

##### **4.9.3.1. Planificación del diseño y desarrollo**

**Objetivo:** Asegurar que el diseño del producto cumpla los requerimientos del cliente.

**Alcance:** Se lo aplicara al talento humano de “RIO TEX”.

**Documentos aplicables**

- Manual de calidad.
- Flujo grama
- Hojas de registro
- **Responsable**
- Gerencia y el personal operativo
- **Procedimiento**
- Elaborar y entregar un producto de calidad.
- **Preparación**
- Aplicar una guía de prestación de servicio al cliente.
- **Comprobación**
- Satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.
- La entrega del producto sea de acuerdo con el pedido.

**4.9.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

En “RIO TEX” se considera entradas de diseño y desarrollo a todos los documentos de información provenientes del cliente, mercado y/o estamentos gubernamentales que sirven para definir las expectativas y necesidades requeridas del producto en cuanto a:

- Requisitos legales y reglamentarios.
- Definición de características especiales de los productos.

**4.9.3.3. Resultados del diseño y desarrollo**

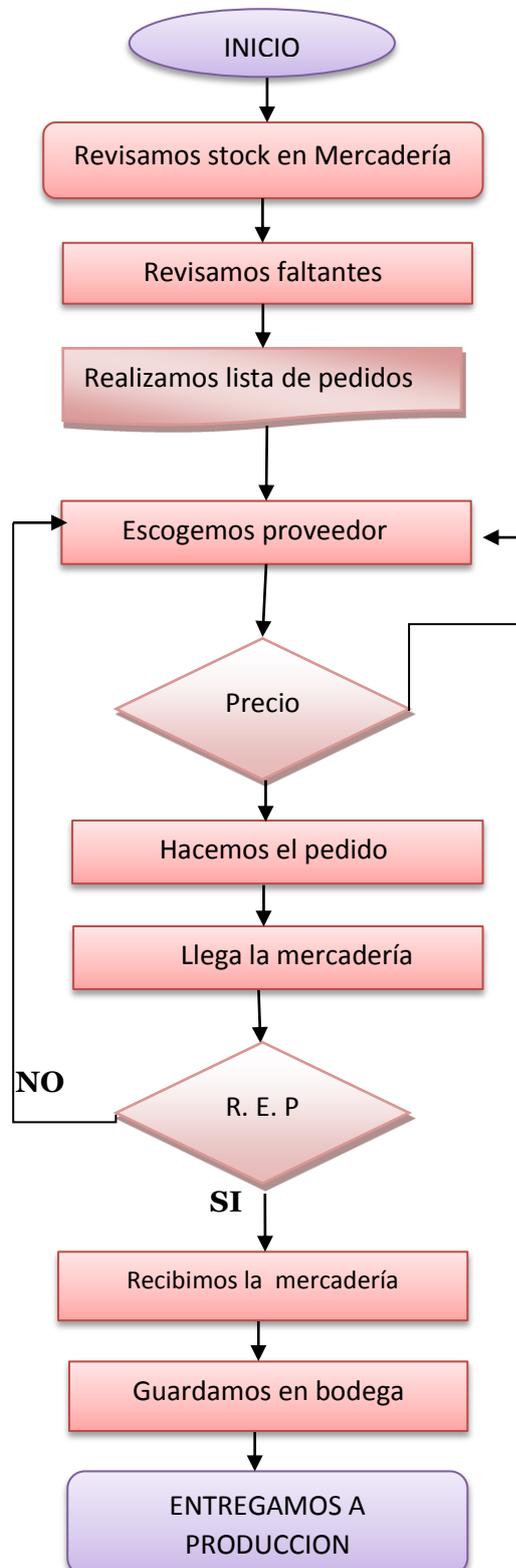
Los datos que emite el software de “RIO TEX” permiten observar la satisfacción de las entradas de diseño y desarrollo, enfocados en la aceptación de los clientes.

Los requisitos de entrada son establecidos por el Sr. Ricardo Parra de la microempresa; una vez que se entrega los diseños por parte del responsable de elaborar se lo hace una revisión, verificación del cumplimiento de conformidad

de los requisitos establecidos; los cambios del diseño que se pretenda hacer son especificados por responsable de la microempresa.

#### 4.9.4. Compras

##### 4.9.4.1. Procedimiento de compras



#### 4.9.4.2. Información de las compras

Los productos que son almacenados en bodega llevan un registro de su ingreso y salida, cuando existe un faltante se realiza una determinada lista para su posterior pedido al proveedor pertinente de acuerdo a las características de los productos.

#### 4.9.4.3. Verificación de los productos comprados

La microempresa textil “RIO TEX” al momento que reciben la mercadería realiza la respectiva verificación del estado de los productos adquiridos de acuerdo a los pedidos y características realizados.

#### 4.9.5. Preproducción y prestación del servicio

**Tabla 9:** Procedimiento y prestación de servicios  
**Elaborado por:** Edgar puma

N° DE SECUENCIA	RESPONSABLE	DIAGRAMA
1	Gerente	COMPRAS
2	Gerente	ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA RECEPCION DE PEDIDOS
3	Gerente	ENTREGA DE M.P A PRODUCCIÓN MEDIR LA MATERIA PRIMA
4	Personal operativo	DISEÑAR EL MOLDE EMPLEAR EL DISEÑO DEL MOLDE EN LA TELA CORTADO

5	Gerente	

#### 4.9.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Secuencialmente debe ser ejecutado o aplicado los procedimientos para el producto hacia un verdadera gestión de SGC.

El control del procedimiento incluye:

- Secuencia de las operaciones
- Referencia de métodos de trabajo (diagrama de flujo)
- Control (diagrama de procedimientos de ventas)
- Liberación entregas

Para las acciones se requiere considerar los siguientes puntos:

- Plan de control
- Documentación de puestos de trabajo
- Instrucciones de puesta en marcha

#### **4.9.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

Se realizara la validación de los procesos de producción y prestación de servicios donde los productos resultantes no puedan ser verificados posteriormente incluyendo cualquier proceso cuyas deficiencias no puedan ser detectadas hasta la utilización del producto o prestación de servicio y demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

“RIO TEX” incluirá las instrucciones necesarias pudiendo aplicar cuando sea necesario:

- Criterios para la aprobación de procesos
- Aprobación de equipos y calificaciones de personal
- Métodos y procedimientos específicos
- Requisitos de los registros
- Revalidación

#### **4.9.5.3. Identificación y trazabilidad**

Todos las materias primas que intervienen directamente de la calidad del producto están identificadas mediante etiquetas del proveedor y/o etiquetas diseñadas por la microempresa textil “rio tex” que cuentan con especificaciones de acuerdo a pedidos, que permite identificar al producto en el momento de su confección y así poder efectuar el estudio de trazabilidad mediante el seguimiento de pedidos.

En los productos terminados se mantiene la trazabilidad a través de los registros de calidad generados en el proceso de fabricación de cada producto.

#### **4.9.5.4. Propiedad del cliente**

La microempresa textil “RIO TEX” afronta responsabilidades de cumplimiento de especificaciones de acuerdo a los pedidos y consecuentemente de calidad

para verificar, proteger y salvaguardar los bienes propiedad del cliente suministrado para la utilización o incorporación dentro del producto.

#### **4.9.5.5. Preservación del producto**

“RIO TEX” cuenta con una bodega de muy buenas condiciones: es amplia, buena instalación eléctrica, buena infraestructura, su temperatura es adecuada para el almacenamiento de los productos que se ofertan.

#### **4.9.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición**

Se debe establecer un control de equipos para asegurarse que el seguimiento y medición puedan realizarse en forma adecuada y para que se ejecuten de una manera coherente con los requisitos respectivos. Todo el talento humano se someterá a capacitación permanente para lograr el cumplimiento de los objetivos e irlos cambiando cuando sea necesario.

### **4.10. Medición, análisis y mejora**

#### **4.10.1. Generalidades**

La microempresa textil “RIO TEX” debe planificar e implantar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- **Gestión de la Calidad:** Es aquel aspecto de función general de la gestión de la organización que define y aplica la política de calidad. La gestión de la calidad incluye la planificación, asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad.
- **Aseguramiento de la Calidad:** Son todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que el producto satisface los requisitos de calidad establecidos. Para que sea efectivo, el aseguramiento de la calidad requiere, generalmente, una evaluación permanente de aquellos factores que influyen en la adecuación del diseño y de las especificaciones.
- **Control de Calidad:** Son las técnicas e indicadores de carácter operacional que se utilizan para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Se orienta a

mantener bajo control los procesos y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios en etapas importantes del ciclo de calidad para conseguir mejores resultados económicos.

- **Sistema de Calidad:** Se refiere a la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para aplicar la gestión de la calidad. Debe responder a las necesidades de la organización para satisfacer los objetivos de calidad.
- **Plan de Calidad:** Constituirá el documento que establece las prácticas específicas de calidad, recursos y secuencia de los diferentes procedimientos relativos a la prestación del servicio.

#### **4.10.2. Seguimiento y medición**

##### **4.10.2.1. Satisfacción del cliente**

Para asegurar el seguimiento de la fabricación de prendas de vestir, se asegurara de medir y analizar constantemente que se utilicen los procedimientos y métodos de forma eficaz y determinar el desempeño y mejorar la satisfacción del cliente.

Puede utilizarse los siguientes métodos:

- Control del manual de calidad.
- Documentos del control de calidad
- Herramientas de investigación (encuestas, llamadas telefónicas y buzón de sugerencias, formularios)
- Comprobación del cumplimiento de los objetivos de la calidad.

##### **4.10.2.2. Auditoría interna**

En “RIO TEX” se implementará un equipo exclusivo de auditoría interna en el que tiene intervalos planificados deberán realizar auditorías periódicamente para determinar la conformidad e implementación para un buen funcionamiento del SGC para:

- Determinar la conformidad de sus procesos, procedimientos, documentos y requisitos de las normas ISO legales y de los implicados.
- Si se ha diseñado y efectuado de manera eficaz el sistema.

#### 4.10.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La microempresa textil “RÍO TEX” debe medir y hacer un seguimiento del grado de satisfacción que tienen los clientes, se debe llevarse a cabo acciones correctivas asegurando la conformidad de los productos ofertados.

**Tabla 10:** Seguimiento y medición de los procesos  
**Elaborado por:** Edgar puma

PROCESOS	ANÁLISIS	CONFORMIDAD	INCONFORMIDAD	ACCIONES	
				Correctivas	Preventivas
Norma ISO 9001:2008	La microempresa textil “RÍO TEX” aplicara el seguimiento de la norma ISO 9001:2008 en base a los registros correspondientes por cada proceso para tomar acciones oportunas y así dar la satisfacción total a los clientes.	X		X	X

#### 4.10.2.4. Seguimiento y medición del producto

La microempresa tiene procedimientos para llevar a cabo el seguimiento y medición de las características del producto para verificar el cumplimiento de los requisitos como son:

- Control de recepción del pedido.
- Control de los procedimientos durante la atención cliente.
- Control del desempeño del talento humano.

#### **4.10.3. Control del producto no conforme**

“RIO TEX” lleva a cabo un procedimiento para dar el tratamiento al producto no conforme, tomar acciones respectivas para controlar o medir a que causas obedecen esos resultados, aplicar las acciones del caso, llevar a cabo una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos de los pedidos.

#### **4.10.4. Análisis de datos**

“RIO TEX” debe recopilar y analizar todos los datos apropiados para demostrar la eficacia del sistema de gestión de calidad y para ver donde se debe implementar la mejora continua para la microempresa por lo que debe basarse en:

- Proveedores
- Satisfacción del cliente
- Diversificación de productos
- Características y tendencias de los procedimientos que ayuden a concretar las acciones preventivas en la prestación del producto.

#### **4.10.5. Mejora**

##### **4.10.5.1. Mejora continua**

El análisis que se realiza permite identificar que la microempresa necesita trabajar bajo expectativas de calidad, ya que con los constantes avances tecnológicos que sufrimos en la actualidad surgen nuevas expectativas por parte de los consumidores, es necesario que la microempresa cumpla con un plan de mejora continua con el fin de aprovechar esfuerzos y recursos con el fin de cumplir objetivos, tomándose medidas de acción correctivas y preventivas para la satisfacción de los clientes se podría implementar lo siguiente:

- Identificación en la planificación de la calidad.
- Identificación de la innovación de los productos.
- Cumplimiento de la política de calidad.
- Consecución de objetivos de calidad.
- Resultados de auditoria.

#### **4.10.5.2. Acción correctiva**

Debe establecerse un procedimiento documentado para:

- Revisar las quejas y sugerencias de los clientes
- Determinar las causas de las quejas.
- Evaluar las necesidades de adoptar acciones para eliminar las quejas de los clientes.
- Registrar los resultados.

#### **4.10.5.3. Acción preventiva**

“RIO TEX “debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades y prevenir su ocurrencia para lo cual debe establecerse un documento:

- Determinar y evaluar las causas y prevenir cualquier ocurrencia.
- Implementar las acciones necesarias
- Revisar las acciones preventivas
- Hacer las cosas bien pasó a pasó tomando las debidas precauciones para brindar un producto de calidad (cero defectos, cero errores).

## 5. DOCUMENTO DE TRABAJO DEL S.G.C.

### 5.1. GUÍA DE CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Tabla 11:** Guía de conformidad del S.G.C.  
**Elaborado por:** Edgar Puma

<b>MICROEMPRESA TEXTIL "RIO TEX"</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO</b>	
<b>4 Sistema de gestión de calidad</b>	
<b>4.1. Requisitos generales</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión la calidad y su aplicación a través de la organización	Mapa de Procesos, Declaración del alcance del SGC (Manual de Calidad pág.6, 7)
b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	Mapa de Procesos (Manual de Calidad Pág. 7)
c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces	Control de documentos y registros (Manual de Calidad pág. 8-11)
d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	Compromiso de la dirección (Manual de Calidad pág. 55-56)
e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos	No aplica a este sistema de gestión de calidad porque es un diseño y aun no se implementa
f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos	No aplica a este sistema de gestión de calidad porque es un diseño y aun no se implementa

<b>4.2 Requisitos de Documentación</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>4.2.1 Requisitos Generales</b>	
a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	Acta de compromiso 1 Política y objetivos de calidad (Manual de Calidad pág. 54- 55)
b) Un Manual de la Calidad	Manual de calidad
c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional	Manual de calidad pág. 8-53
d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	Manual de Calidad pág. 8-53
<b>4.2.2 Manual de la Calidad</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión	Manual de calidad Pág. 6
b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos	Manual de calidad pág. 8-53
c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	Manual de calidad pág. 8- 53
<b>4.4.3 Control de documentos</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	Control de documentos y registros del S.G.C. (Manual de Calidad pág. 8-9)
b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	Control de documentos y registros del S.G.C. (Manual de Calidad pág. 8-9)
c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos	Control de documentos y registros del S.G.C. (Manual de Calidad pág. 8-9)
d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	Control de documentos y registros del S.G.C. (Manual de Calidad pág. 8-9)
e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	Control de documentos y registros del S.G.C. (Manual de Calidad pág. 8-9)

f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de calidad, se identifican y que se controla su distribución.	Control de documentos y registros del S.G.C. (Manual de Calidad pág. 8-9)
g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	Control de documentos y registros del S.G.C. (Manual de Calidad pág. 8-9)
<b>4.2.4 Control de registros</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad, deben controlarse.	Control de los registros de calidad (Manual de Calidad pág. 10)
La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.	Control de registros de calidad (Manual de Calidad pág. 10)
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Control de los registros de calidad (Manual de Calidad pág. 10)
<b>5 Responsabilidad de la Dirección</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>	
a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requerimientos del cliente como legales y reglamentarios	Actas de Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 54-55)
b) Estableciendo la una política de la calidad	Actas de Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 54-55)
c) Asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad	Actas de Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 54-55)
d) Llevando a cabo de las revisiones por la dirección	Actas de Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 54-55)
e) Asegurando la disponibilidad de recursos.	Actas de Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 54-55)

<b>5.2 Enfoque al Cliente</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
La alta dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente se determine y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	Actas de Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 54-55)
<b>5.3 Política de Calidad</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Es adecuada al propósito de la organización,	Acta : 1 Política de Calidad (Manual de Calidad pág. 54)
b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de Calidad.	Acta: 1 Política de Calidad (Manual de Calidad pág. 54)
c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	Acta: 1 Política de Calidad (Manual de Calidad pág. 54)
d) Es comunicada y entendida dentro de la organización	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 54-55)
e) Es revisada para su continua adecuación	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 54-55)
<b>5.4 Planificación</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>5.4.1 Objetivos de calidad</b>	
La alta dirección debe asegurarse que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	Acta N° 2 Objetivos de Calidad (Manual de Calidad pág. 54)
<b>5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) La planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado, así como los objetivos de la calidad	Carta de compromiso (Anexo 1 Manual de Calidad)
b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	No aplica a este SGC porque es un diseño y aun no se implementa

<b>5.5 Responsabilidad Autoridad y Comunicación</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>5.5.1 Responsabilidad y autoridad</b>	
La alta dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades estén definidas y son comunicadas dentro de la organización.	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8 -53)
<b>5.5.2 Representante de la dirección</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Asegurar que se establecen, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.	Acta de compromiso inicial (Anexo1 Manual de Calidad)
b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, y de cualquier necesidad de mejora	No aplica porque el Sistema de Gestión aún no se implementa
c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	No aplica porque el Sistema de Gestión aún no se implementa
<b>5.5.3 Comunicación Interna</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
La alta dirección debe asegurarse que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad.	Acta de compromiso inicial (Anexo1 Manual de Calidad)
<b>5.6 Revisión por la Dirección</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>5.6.1 Generalidades</b>	
Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.	Proceso de Administración del SGC (Manual de Calidad pág. 11-12)
<b>5.6.2 Información de entrada para la revisión</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Los resultados de auditorías.	Registro N° PG 4 (Manual de Calidad pág. 15-16-17)
b) La retroalimentación del cliente.	Registro N° (Manual de Calidad pág. 37-38)

c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 29-30)
d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 33-34)
e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad.	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
g) Las recomendaciones para la mejora.	Registro N° PG 3 (Manual de Calidad pág. 13)
<b>5.6.3 Resultados de la revisión</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y sus procesos.	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.	Registro N° BBG-019-CPNC (Manual de Calidad pág. 31)
c) Las necesidades de recursos.	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8- 53)
<b>6 Gestión de Recursos</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>6.1 Provisión de Recursos</b>	
a) Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad, y mejorar continuamente su eficacia.	Acta de compromiso N° 2 Objetivos de Calidad (Manual de Calidad pág. 55)
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	Acta de compromiso N° 1 Objetivos de Calidad (Manual de Calidad pág. 54)
<b>6.2 Recursos Humanos</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>6.2.1 Generalidades</b>	
El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades, y experiencia apropiadas.	Proceso de Talento Humano (Manual de Calidad pág. 47-53)

<b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,	Proceso de Talento Humano (Manual de Calidad pág. 47-53)
b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, contribuyen al logro de los objetivos de la calidad,	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia	Proceso de Talento Humano (Manual de Calidad pág. 47-53)
<b>6.3 Infraestructura</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8- 53)
b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software)	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8- 53)
c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8- 53)
<b>6.4 Ambiente de Trabajo</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
<b>7 Realización del Producto</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>7.1 Planificación de la Realización del Producto</b>	
a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.	Manual de calidad
b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8-53)

c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 29-30)
d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos	Proceso de Control de producto no conforme (Manual de Calidad 30-31)
<b>7.2 Procesos Relacionados con el Cliente</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b>	
a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma	Proceso de Ventas (Manual de Calidad pág. 34-35)
b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto	Ninguna ley (Manual de Calidad pág. 6)
d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Están definidos los requisitos del producto,	Contrato verbal microempresa-clientes
b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	Contrato verbal microempresa-clientes
c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.	Contrato verbal microempresa-clientes
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) La información sobre el producto.	Proceso de Ventas(Manual de Calidad pág. 34-35)
b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.	Proceso de Ventas(Manual de Calidad pág. 34-35)
c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.	Proceso de Atención al Cliente (Manual de Calidad pág. 36-37)

<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo</b>	
a) Las etapas del diseño y desarrollo.	Mapa de Procesos (Manual de Calidad pág. 7)
b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.	Procesos operativos (Manual de Calidad pág. 18-30)
c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.	Procesos operativos (Manual de Calidad pág. 18-30)
<b>7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Los requisitos funcionales y de desempeño.	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	Ninguna ley (Manual de Calidad pág. 6)
c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.	Alcance del Manual de Calidad (Contratación externa)
<b>7.3.3 Resultado del diseño y desarrollo</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,	Alcance del Manual de Calidad (Contratación )
b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio	Alcance del Manual de Calidad (Contratación externa)
c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto	Proceso de Ventas (Manual de Calidad pág. 34-35)
d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.	Proceso de Ventas (Manual de Calidad pág. 34-35)
<b>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 29-30)
b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias	Control de producto no conforme (Manual de Calidad pág. 30-31)

<b>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 29-30) Proceso de acciones correctivas y preventivas (Manual de Calidad pág. 32-33)
<b>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada del uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 29-30)
<b>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
<b>7.4 Compras</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>7.4.1 Proceso de compras</b>	
La organización debe evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para proporcionar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas la realización del producto.	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 38-42)
<b>7.4.2 Información de la compra</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>

a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 38-42)
b) Los requisitos para la calificación del personal.	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 38-42)
c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 38-42)
<b>7.4.3 Verificación de los productos comprados</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumpla los requisitos de compra especificados.	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 38-42)
<b>7.5 Producción y Prestación del Servicio</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>7.5.1 Control de la producción y de la prestación de servicio</b>	
a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.	Procesos de operativos (Manual de Calidad pág. 18-30)
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.	Procesos de operativos (Manual de Calidad pág. 18-30)
c) El uso del equipo apropiado.	Procesos de operativos (Manual de Calidad pág. 18-30)
d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.	Exclusión
e) La implementación del seguimiento y de la medición.	Control de calidad (Manual de Calidad pág. 29-30)
f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.	Control de calidad (Manual de Calidad pág. 29-30)
<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.	Control de calidad (Manual de Calidad pág. 29-30)
b) Aprobación de los equipos y la calificación del personal	Control de calidad y Talento Humano (Manual de Calidad pág. 29-30; 47-53)
c) El uso de métodos y procedimientos específicos.	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8-53)

d) Requisitos de los registros	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
e) La revalidación	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.	Mapa de procesos (Manual de Calidad pág. 7)
La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.	Mapa de procesos (Manual de Calidad pág. 7)
Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros	Mapa de procesos y Control de Calidad (Manual de Calidad pág. 7; 29-30)
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
<b>7.5.5 Preservación del producto</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.	Procesos de operativos (Manual de Calidad pág. 18-30)
<b>7.6 Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>

a) Calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
c) Estar identificado para poder determinar su estado de calibración	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
<b>8 Medición Análisis y Mejora</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>8.1 Generalidades</b>	
a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto	Control de calidad (Manual de Calidad pág. 29-30)
b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	Administración del SGC y Control de calidad (Manual de Calidad pág. 11-12;29-30)
c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	Administración del SGC y Control de calidad (Manual de Calidad pág. 11-12;29-30)
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	
Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	Registro N° PO 8 (Manual de Calidad pág. 30)
<b>8.2.2 Auditoria interna</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>

a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.	Proceso de auditoría interna (Manual de Calidad pág. 14-18)
b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.	Administración del SGC (Manual de Calidad pág. 11-12)
<b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	Proceso de control de calidad (manual de Calidad pág. 29-30)
<b>8.2.5 Control de Producto no Conforme</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.	Proceso de control de producto no conforme (Manual de calidad pág. 30-31)
b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	Proceso de control de producto no conforme (Manual de calidad pág. 30-31)
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.	Proceso de control de producto no conforme (Manual de calidad pág. 30-31)
d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.	Proceso de control de producto no conforme (Manual de calidad pág. 30-31)

<b>8.3 Análisis de Datos</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) La satisfacción del cliente	Registro N° PO 8 (Manual de Calidad pág. 30)
b) La conformidad con los requisitos del producto	Registro N° PO 8 (Manual de Calidad pág. 30)
c) Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.	Registro N° PO 10 (Manual De Calidad pág. 33)
d) Los proveedores	Proceso de compras (Manual de calidad pág. 38-42)
<b>8.4 Mejora</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>8.4.1 Mejora continua</b>	
La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	Manual de calidad
<b>8.4.2 Acción correctiva</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
a) Revisar las no conformidades	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
b) Determinar las causas de las no conformidades	Registro PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
d) Determinar e implementar las acciones necesarias	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
e) Registrar los resultados de las acciones tomadas	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)

8.4.2 Acción preventiva	CUMPLIMIENTO
a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
c) Determinar e implementar las acciones necesarias	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
d) Registrar los resultados de las acciones tomadas	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)
e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	Registro N° PO 10 (Manual de Calidad pág. 32-33)

## CONCLUSIONES

- “RIO TEX” es una microempresa textil que se dedica a la confección de todo tipo de prendas de vestir, con mano de obra calificada, y productos de óptima calidad.
- Se cumplió con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la microempresa textil “RIO TEX” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.
- “RIO TEX” asumió el compromiso con la calidad y su importancia al tomar decisiones, de trabajar con una política y objetivos de calidad, para elevar la calidad de los procesos, producto y prestación de servicios de esta manera “asegurara” la satisfacción de los clientes.
- Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se trabajó conjuntamente con todo el personal que labora en “RIO TEX”, se realizó una encuesta para medir el grado de satisfacción de sus clientes.
- Se ha elaborado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad requeridos por la norma entre ellos Manual Calidad documento principal del Sistema de Gestión de Calidad de “RIO TEX” el mismo que detalla los procesos documentados que componen el Sistema de Gestión de Calidad de “RIO TEX” las actividades y responsabilidades del personal que labora en la organización, la política y objetivos de calidad, y el compromiso de la dirección entre otra información.
- 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 los clientes internos y externos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008, para que la microempresa alcance estándares de calidad de esta manera la organización sea más eficiente y eficaz en sus procesos tanto operativos, administrativos como de apoyo consiguiendo de este modo un mayor margen de utilidad y una reducción significativa por costos de procesos y tiempos muertos.
- Socializar y capacitar continuamente al talento humano en lo que respecta al Sistema de Gestión de Calidad para que el personal se familiarice con los términos de Calidad Total, Mejora continua, aseguramiento de la calidad, satisfacción del cliente; para que los colaboradores desarrollen sus conocimientos, competencias técnicas y conductuales a cumplir las expectativas del cliente.
- A la alta dirección de la microempresa textil “RIO TEX” cumpla con la carta de compromiso y con las actas de compromiso especificadas en el Sistema de Gestión de Calidad; buscando la participación activa de todo los que conforman esta organización, mediante la fomentación del trabajo en equipo, toma de decisiones descentralizada, liderazgo participativo para lograr el cumplimiento de la política de calidad y así asegurar la satisfacción de los clientes.
- Auditar el Sistema de Gestión de Calidad de para verificar su eficiencia, demostrar la conformidad con los requisitos del producto, y medir la satisfacción del cliente.
- Mejorar y actualizar cuando sea necesario el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos establecidos por la norma.

## BIBLIOGRAFÍA

Camisón, C. (2007). *En Gestión de la Calidad Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (pág. 391). Madrid: Pearson Educación.

Cuatrecasas, L. (1999). *En Gestión Integral de la Calidad Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Gestión 2000.

James, P. (1997). *En Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall Hberia.

Moreno – Luzón, M., Peris, F., & González, T. et al. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones teoría y estudio de casos*. Madrid: Pearso Educación.

Rodríguez, Darío. (2005). *En Diagnóstico Organizacional (6ª ed)*. México: Alfaomega Grupo Editor.

Rodríguez, H. (2008). *En Administración; Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad (2a Ed)*. México.

Robbins, S. P., & DeCenzo, D. (2009) *Fundamentos de Administración (6a ed.)*. México: Pearson Educación.

Mendez Álvarez , C. E. (2002) *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: McGraw- Hill.

Hernández Sampieri, R.et al. (2010). *Metodología de la Investigación(2a ed.)*. Mexico: McGraw - Hill.

## WEBGRAFÍA

Corona, C. (13 de Enero de 2009). (Recuperado el 28 de diciembre de 2014) de <http://www.mailxmail.com/curso-empresa-organigrama-clasificacion/empresa-historia-definicion>

Organización Internacional de Normalización. *Norma Internacional ISO 9001:2008* (Recuperado 2014 – 12 – 17) de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001:2008.pdf>

Interguias. (2010). (*Recuperado el 01 de 12 de 2014*) de [http://sefh.interguias.com/libros/tomo1/Tomo1\\_Cap1-4.pdf](http://sefh.interguias.com/libros/tomo1/Tomo1_Cap1-4.pdf)

Definición abc. (*Recuperado el 28 de 10 de 2014*) de <http://www.definicionabc.com/general/sistema.php>

Astros, I. J. (2012). (*Recuperado el 29 de 10 de 2013*)de *monografias.com*:  
<http://www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml>

Hederaconsultores.Blogspot. (2008). (*Recuperado el 29 de 10 de 2013*) de <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/politica-de-calidad-segun-iso-90012008.html>

Maldonado, J. Á. (2013). (*Recuperado el 01 de 12 de 2014*) de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/evolucion\\_historica.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/evolucion_historica.html)

Monteros, E. (2 de Marzo de 2011). (*Recuperado el 28 de diciembre de 2014*) de <http://edgarmonteros.blogspot.com/2011/03/breve-historia-de-las-empresas.html>

Uasb. (2013). (*Recuperado el 03 de 12 de 2014*) de [www.uasb.edu.ec:http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Xavier%20Estupinan.pdf](http://www.uasb.edu.ec:http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Xavier%20Estupinan.pdf)

Ugarte, Orestes Bara. (2009). (*Recuperado el 01 de 12 de 2014*) de <http://www.monografias.com/trabajos75/procedimiento-diagnostico-implementacion-perfeccionamiento-empresarial/procedimiento-diagnostico-implementacion-perfeccionamiento-empresarial2.shtml>

Zaratiegui , J. R. *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. (*Recuperado 2014 – 11 – 20*) de <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS**

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO1**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Recepción de la tela y sus habilitaciones	
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de estándares de calidad de la materia prima para la confección de prendas deportivas.	
RESPONSABLE	Jefa de producción	
ÁREA	Cortado	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingresar a la Microempresa “RIO TEX”.</li><li>❖ Recepción de la tela y sus habilitaciones.</li><li>❖ Medir e identificar la tela.</li><li>❖ Comprobar el cumplimiento de estándares de calidad.</li><li>❖ Identificar el color sugerido por el cliente</li><li>❖ Enviar al área de diseño del molde.</li><li>❖ Salida de la Microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO2**

<b>PROCESOS GENERALES</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Diseñar Moldes
<b>OBJETIVO</b>	Disponer de cartón cartulina reglas, tizas de distintos colores, cinta métrica y medidas exactas para lograr un diseño de acuerdo a los requerimientos del cliente.
<b>RESPONSABLE</b>	Jefa de producción
<b>ÁREA</b>	Diseñar Moldes
	<b>FECHA:</b> 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingresar a la Microempresa “RIO TEX”</li><li>❖ Disponer de cartón cartulina, pellón, reglas, tizas, cinta métrica.</li><li>❖ Diseñar moldes de acuerdo a las tallas y medidas tomadas.</li><li>❖ Enviar al área de emplear el diseño del molde en la tela.</li><li>❖ Salida de la Microempresa.</li></ul>	

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO2**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Diseñar moldes	
Objetivo	Disponer de cartón cartulina reglas, tizas de distintos colores, cinta métrica y medidas exactas para lograr un diseño de acuerdo a los requerimientos del cliente.	
Responsable	Jefa de producción.	
Área	Diseñar moldes	Fecha: 04/03/2015
Ingresos	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cartón cartulina</li><li>▪ Pellón</li><li>▪ Mesa</li><li>▪ Reglas de trazos</li><li>▪ Cinta métrica</li><li>▪ Tiza de sastre</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ubicar pellón, cartón cartulina sobre la mesa de trazado</li><li>▪ Utilizar sus respectivas reglas y medidas tomadas al cliente.</li><li>▪ Trazado del diseño en el cartón cartulina para su respectivo cortado del molde.</li><li>▪ Entrega al área de trazado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Diseño del molde elaborado para la fabricación de la prenda de vestir.</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 1</b>		<b>PO 2</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO3**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Emplear el diseño del molde en la tela.	
OBJETIVO	Determinar que la tela sea la sugerida por el cliente y realizar su trazado exacto para su respectivo corte y confección de la prenda.	
RESPONSABLE	Jefa de producción.	
ÁREA	Emplear el diseño del molde	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingresar a la Microempresa “RIO TEX”</li><li>❖ Colocar la tela sobre la mesa de trazado.</li><li>❖ Emplear el diseño del molde en la tela.</li><li>❖ Elaboración del trazado sobre la tela.</li><li>❖ Enviar ala área de corte.</li><li>❖ Salida de la Microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO3**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Emplear el diseño del molde en la tela.	
Objetivo	Determinar que la tela sea la sugerida por el cliente y realizar su trazado exacto para su respectivo corte y confección de la prenda.	
Responsable	Jefa de producción	
Área	Emplear el diseño del molde	Fecha: 04/03/2015
Ingresos	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Molde</li><li>▪ Tela</li><li>▪ Tiza</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Disponer del diseño en el molde.</li><li>▪ Emplear el molde sobre la tela.</li><li>▪ Trazado del molde en la tela.</li><li>▪ Entrega al área de cortado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Piezas de la Prenda diseñadas para su respectivo corte.</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 2</b>		<b>PO 3</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO4**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Cortado de cada uno de los diseños.	
OBJETIVO	Verificar el corte exacto del diseño para la confección de la prenda y continuar con el proceso.	
RESPONSABLE	Jefa de producción.	
ÁREA	Cortado	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingresar a la Microempresa “RIO TEX”</li><li>❖ Ubicar la tela en la mesa de corte</li><li>❖ Cortado en cada uno de los diseños.</li><li>❖ Enviar ala área de bordado y/o estampado.</li><li>❖ Salida de la Microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO4**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Cortado de cada uno de los diseños	
Objetivo	Verificar el corte exacto del diseño para la confección de la prenda y continuar con el proceso.	
Responsable	Jefa de producción	
Área	Cortado	Fecha: 04/03/2015
Ingresos	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tela trazada</li><li>▪ Cortadora</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Doblar la tela de acuerdo a la cantidad.</li><li>▪ Regular la cortadora.</li><li>▪ Ubicar la cortadora sobre la tela.</li><li>▪ Cortar.</li><li>▪ Entregar al área de bordado o estampado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Piezas de la prenda cortadas de acuerdo al diseño sugerido para la confección.</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 3</b>		<b>PO 4</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO5**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Estampado y/o bordado.	
OBJETIVO	Establecer que el diseño sea de alto relieve y cumpla las expectativas del cliente.	
RESPONSABLE	Estampador	
ÁREA	Bordado o Estampado	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingresar a la Microempresa “RIO TEX”</li><li>❖ Disponer de un software para diseñar bordados y/o estampados.</li><li>❖ Establecer Bordados y/o Estampados.</li><li>❖ Enviar ala área de costura.</li><li>❖ Salida de la Microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO5**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Estampado.	
Objetivo	Disponibles figuras, marcas, logotipos que los clientes requieran para su satisfacción total.	
Responsable	Estampador	
Área	Estampado.	Fecha: 04/03/2015
Ingresos	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Piezas de la prenda sin estampar</li><li>▪ Marco</li><li>▪ Pintura de tela</li><li>▪ Prenda sin estampar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tomar la prenda correspondiente</li><li>▪ Coger la plantilla y diseño</li><li>▪ Poner marco sobre la prenda</li><li>▪ Preparar pintura</li><li>▪ Ubicar pintura sobre la prenda</li><li>▪ Entregar al área de costura.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prenda estampada.</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 4</b>		<b>PO 5</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO5**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Bordado.	
Objetivo	Establecer que el diseño sea de alto relieve y cumpla las expectativas del cliente.	
Responsable	Personal operativo	
Área	Bordado.	Fecha: 04/03/2015
Ingresos	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Diseñar</li><li>▪ Enviar el diseño a la bordadora</li><li>▪ Colocar hilos</li><li>▪ Pellón</li><li>▪ Programar</li><li>▪ Prenda sin bordar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ubicar la prenda en el bastidor.</li><li>▪ Colocar pellón en el sitio donde se va a bordar</li><li>▪ Ubicar la prenda en la bordadora.</li><li>▪ Bordar</li><li>▪ Entregar al área de costura.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prenda bordada</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 5</b>		<b>PO 6</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO6**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Costura y unión de la prenda.	
OBJETIVO	Establecer la costura en sus respectivas máquinas según los procesos.	
RESPONSABLE	Costurera	
ÁREA	Costura y unión de la prenda.	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingresar a la Microempresa “RIO TEX”</li><li>❖ Costura y unión de la prenda.</li><li>❖ Utilizar todas las máquinas que se requiere en este proceso.</li><li>❖ Enviar ala área de acabados.</li><li>❖ Salida de la Microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO6**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Costura y unión de la prenda.	
Objetivo	Establecer la costura en sus respectivas máquinas según los procesos.	
Responsable	Costurera	
Área	Costura y unión de la prenda.	Fecha: 04/03/2015
Ingresos	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Máquinas de cocer</li><li>▪ Hilos</li><li>▪ Agujas</li><li>▪ Elástico</li><li>▪ Prenda zurcida</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Colocar hilos de acuerdo al color de la tela</li><li>▪ Unión de las piezas en la maquina overlok</li><li>▪ Hacer pespuntos en la maquina recta</li><li>▪ Colocar el elástico en caso de ser, pantaloneta, calentador.</li><li>▪ Recubrir de la prenda.</li><li>▪ Entregar al área de acabados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prenda realizada.</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 6</b>		<b>PO 7</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO7**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Dar acabados a la prenda.	
OBJETIVO	Verificar que la prenda no tenga ninguna falla en cierres botones cordones tallas etc.	
RESPONSABLE	Personal operativo	
ÁREA	Dar acabados de la prenda	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingresar a la Microempresa “RIO TEX”</li><li>❖ Dar acabados a la prenda.</li><li>❖ Colocar tallas, botones, cordones, cierres, etiquetas.</li><li>❖ Verificar que la prenda no tenga ninguna falla.</li><li>❖ Salir de la Microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO7**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Dar acabados a la prenda.	
Objetivo	Verificar que la prenda no tenga ninguna falla en cierres botones cordones tallas etc.	
Responsable	Personal operativo	
Área	Dar acabados a la prenda.	Fecha: 04/03/2015
Ingresos	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Etiquetas</li><li>▪ Tallas</li><li>▪ Cierres</li><li>▪ Botones</li><li>▪ Cordones</li><li>▪ Prenda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poner etiquetas, tallas.</li><li>▪ Poner cierres, botones, cordones.</li><li>▪ Pulir.</li><li>▪ Entregar al área de enfundado o empacado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prenda concluida con su respectivo etiquetado.</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 7</b>		<b>PO 8</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO8**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Enfundado y empacado.	
OBJETIVO	Verificar las tallas y etiqueta	
RESPONSABLE	Personal operativo	
ÁREA	Enfundado y empacado	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingreso al trabajo</li><li>❖ Verificar las tallas y etiqueta</li><li>❖ Clasificar de acuerdo a los pedidos</li><li>❖ Enviar a la bodega.</li><li>❖ Salida de la microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO8**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Enfundado y empacado.	
Objetivo	Verificar tallas y etiqueta para su respectivo envío al cliente	
Responsable	Personal operativo	
Área	Enfundado y empacado.	Fecha: 04/03/2015
Ingresos	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fundas.</li><li>▪ Cinta de embalaje.</li><li>▪ Bolsos.</li><li>▪ Prendas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Enfundar de acuerdo a las tallas respectivas.</li><li>▪ Empacar de acuerdo a los pedidos realizados por nuestros clientes</li><li>▪ Entregar al área de control de calidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prendas enfundadas o empacadas para su respectivo envío al cliente.</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 8</b>		<b>PO 9</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO9**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Control de calidad.	
OBJETIVO	Verificar la prenda de vestir y satisfacción total del cliente.	
RESPONSABLE	Gerente	
ÁREA	Control de calidad	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingreso al microempresa.</li><li>❖ Comprobar que el producto terminado florezca una satisfacción total del cliente.</li><li>❖ Entrega de los producto solicitados por nuestros clientes.</li><li>❖ Salida de la microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO9**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Control de calidad.	
Objetivo	Controlar la calidad de las prendas de vestir para asegurar la no liberación de los productos no conformes.	
Responsable	Gerente	
Área	Control de calidad.	Fecha: 04/03/2015
Ingreso	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Materia prima.</li><li>▪ Materiales de empaqué.</li><li>▪ Etiquetas, tallas</li><li>▪ Hoja de control de procesos</li><li>▪ Buzón de sugerencias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Análisis de Materia Prima.</li><li>▪ Análisis de los Productos terminados y en proceso.</li><li>▪ Revisión de materiales de empaque</li><li>▪ Análisis de quejas y reclamos de los clientes.</li><li>▪ Análisis e identificación de productos no conformes.</li><li>▪ Inspección de limpieza de áreas y equipos.</li><li>▪ Entrega de resultados.</li><li>▪ Re análisis de Materia Prima.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prendas dispuestas para la entrega a los diferentes pedidos realizados por nuestros clientes habituales.</li></ul>
Proceso proveedor		Proceso cliente
<b>PO 9</b>		<b>PO 10</b>

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO10**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Distribución del producto terminado (prendas de vestir)	
OBJETIVO	Entrega o envió de los pedidos a tiempo	
RESPONSABLE	Gerente	
Área	Distribución del producto terminado (prendas o uniformes deportivos )	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ingreso a la microempresa</li><li>❖ Revisión, análisis e identificación de productos no conformes.</li><li>❖ Entrega o envió de los pedidos a tiempo a los clientes.</li><li>❖ Salida de la microempresa.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO 11**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Control de producto no conforme	
OBJETIVO	Afirmar que los productos no conforme cumpla con los requisitos establecidos por los clientes de “RIO TEX” identificando, controlando y previniendo dichas no conformidades en la entrega y definir las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de estos, de acuerdo al tipo de producto y servicio ofrecido al cliente.	
RESPONSABLE	Jefa de producción	
Área	Producción	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Detectar el producto no conforme.</li><li>❖ Informar el hallazgo del producto no conforme.</li><li>❖ Notificar al responsable del proceso donde se originó la no conformidad.</li><li>❖ Registrar la información de evidencia de la no conformidad.</li><li>❖ Decidir la acción a aplicar.</li><li>❖ Aplicar la acción a tomar.</li><li>❖ Verificar la eficacia de la acción propuesta</li><li>❖ Análisis de expedientes del producto no conforme.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**Código: PO 12**

<b>PROCESOS GENERALES</b>		
NOMBRE DEL PROCESO	Control de acciones correctivas y preventivas	
OBJETIVO	Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar y prevenir las causas de no conformidades reales o viables que afecten la calidad del producto de “RIO TEX”	
RESPONSABLE	Administrador de la organización y Auditor Interno	
Área	Administrativa	FECHA: 04/03/2015
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Identificar observaciones, no conformidades, iniciativas de mejora y clasificar el tipo de acción.</li><li>❖ Identificar la causa de la no conformidad.</li><li>❖ Elaborar la propuesta a tomar, Evaluar alternativas, documentar el plan de acción y definir un grupo de trabajo.</li><li>❖ Registrar el resultado del estudio (acción preventiva o correctiva).</li><li>❖ Ejecutar la acción (Preventiva o correctiva).</li><li>❖ Dar seguimiento a cada proceso de desarrollo de las acciones.</li><li>❖ Aplicar la acción tomada (correctiva o preventiva).</li><li>❖ Evaluar el impacto a la oportunidad de mejora.</li><li>❖ Verificar la efectividad en la operación y en el SGC.</li><li>❖ Realizar ajustes y retroalimentar a los responsables.</li><li>❖ Actualizar los reportes de acciones y los alcances de no conformidad.</li></ul>		

**“RIO TEX”**

**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**PROCESOS GENERALES**

NOMBRE DEL PROCESO	Administrador de la organización.	
OBJETIVO	Planificar, organizar, dirigir y controlar la organización.	
RESPONSABLE	Ricardo Parra Tapia.	
Área	Gerente General	FECHA: 04/03/2015

**ACTIVIDADES**

- ❖ Toma de decisiones.
- ❖ Manejo y control de la producción.
- ❖ Control de calidad.
- ❖ Adquisición de materia prima.
- ❖ Controlar al personal.
- ❖ Tomar decisiones.
- ❖ Entrega de los pedidos requeridos por lo clientes.
- ❖ Pago a los colaboradores.

**Control de ingreso y salida de los colaboradores.**

<p><b>"RIO TEX"</b>  <b>Parra Tapia Jorge Ricardo</b>  RUC: 0602314536001  AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR  TELEFONO: 032 306032 - 0984489029</p>		
Nombre del proceso	Ingreso y Salida de la microempresa	
Objetivo	Registro de asistencia	
Responsable	Personal operativo	
Área	Control de registro	Fecha: 04/03/2015
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

**"RIO TEX"**  
**Parra Tapia Jorge Ricardo**  
 RUC: 0602314536001  
 AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR  
 TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

**CONTROL DE ASISTENCIA**

**Responsable:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

N°	NOMBRE APELLIDO	DÍAS														
		LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERES		
		H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																

## ANEXO 2: ENCUESTA INFORMACIÓN MICROEMPRESA



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS**



### CUESTIONARIO

**Objetivo:** Levantar información para realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la microempresa textil “RIO TEX”

#### ÁREA ADMINISTRATIVA

1. **¿Tiene definidos los objetivos organizacionales?**

Si ( ) No ( )

2. **¿Tiene definido la empresa una misión y una visión?**

Si ( ) No ( )

3. **¿Tiene definido una estructura orgánica?**

Si ( ) No ( )

#### TALENTO HUMANO

4. **¿Tiene definido un proceso de contratación?**

Si ( ) No ( )

5. **¿El personal que labora en la microempresa se contrata de acuerdo a las funciones y responsabilidades del puesto?**

Si ( ) No ( )

6. **¿Se realiza evaluaciones al personal?**

Si ( ) No ( )

## **PRODUCCIÓN**

**7. ¿Tiene definido un proceso de producción?**

Si ( ) No ( )

**8. ¿Se realiza un control de calidad?**

Si ( ) No ( )

**9. ¿La organización tiene establecido un proceso de compras?**

Si ( ) No ( )

## **VENTAS**

**10. ¿Quién está a cargo del departamento de ventas?**

---

**11. ¿Tiene definido una persona para dar seguimiento a sus clientes?**

Si ( ) No ( )

**12. ¿Cuál es su cartera de clientes?**

---

Gracias por su colaboración

## ANEXO 3: ENCUESTA AL GERENTE



### ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS



#### CUESTIONARIO

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de los clientes de la microempresa textil “RIO TEX”.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y conteste de manera puntual.

1. **¿Las actividades que se realiza en la organización están planificadas?**

Si ( ) No ( )

2. **¿Cuál es su compromiso con la organización?**

---

---

3. **¿Miden el nivel de satisfacción del cliente?**

Si ( ) No ( )

4. **¿Cuenta la microempresa con un manual de calidad?**

Si ( ) No ( )

5. **¿La organización tiene definida una política de calidad?**

Si ( ) No ( )

6. **¿La microempresa tiene definido objetivos de calidad?**

Si ( ) No ( )

7. **¿Realizan una planificación y control sobre el diseño y desarrollo del producto?**

Si ( ) No ( )

8. **¿Los colaboradores participan en la toma de decisiones?**

Si ( ) No ( )

9. **¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la organización?**

Formal ( ) Informal ( )

## ANEXO 4: ENCUESTA TALENTO HUMANO



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS



## CUESTIONARIO

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de los colaboradores de la microempresa textil “RIO TEX”.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y conteste de manera puntual.

1. **¿Conoce Ud. Los objetivos organizacionales?**

- Si ( )
- No ( )

2. **¿Se siente comprometido con los objetivos organizacionales?**

- Si ( )
- No ( )

3. **¿Cree Ud. Que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planeados por la organización?**

- Si ( )
- No ( )

4. **¿Sus aportes son tomados en cuenta para la toma de decisiones?**

- Si ( )
- No ( )

5. **¿Está usted satisfecho con el trabajo que realiza?**

- Si ( )
- No ( )

6. **¿Cuándo cumple con sus metas recibe usted algún tipo de incentivo?**

- Si ( )
- No ( )

**7. ¿Cómo es el nivel de comunicación con sus compañeros?**

a) Baja ( )

b) Medio ( )

c) Alto ( )

d) Excelente ( )

**8. ¿Considera usted que sus habilidades están acorde a las actividades que realiza?**

• Si ( )

• No ( )

**9. ¿Reciben capacitación por parte de la organización?**

• Si ( )

• No ( )

• Frecuencia -----

**10. ¿Tiene suficiente iluminación en su lugar de trabajo?**

• Siempre ( )

• Casi siempre ( )

• A veces ( )

• Nunca ( )

**11. ¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo?**

• Siempre ( )

• Casi siempre ( )

• A veces ( )

• Nunca ( )

**12. ¿La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada?**

• Siempre ( )

• Casi siempre ( )

• A veces ( )

• Nunca ( )

**13. ¿El espacio en el que desarrolla sus funciones laborales es adecuado?**

- Si ( )
- No ( )

**14. ¿El nivel de ruido le permite concentrarse en su lugar de trabajo?**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

**15. ¿Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo?**

- Si ( )
- No ( )

**16. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que recibe?**

- Si ( )
- No ( )

Gracias por su colaboración

## ANEXO 5: ENCUESTA CLIENTES



### ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS



## CUESTIONARIO

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de los clientes de la microempresa textil “RIO TEX”.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y conteste de manera puntual.

**1. ¿Cuánto tiempo es cliente de “RIO TEX”?**

Uno ( ) Dos ( ) Tres o más años ( )

**2. ¿Con qué frecuencia realiza pedidos a “RIO TEX”?**

- Diaria ( )
- Semanal ( )
- Mensual ( )
- Anual ( )

**3. ¿Cómo califica los productos de “RIO TEX” en términos de calidad?**

- Baja ( )
- Media ( )
- Alta ( )
- Excelente ( )

**4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción al adquirir los productos de “RIO TEX”?**

- Baja ( )
- Media ( )
- Alta ( )
- Excelente ( )

**5. ¿Cuál es su opinión sobre la atención por parte del personal de “RIO TEX”?**

- Baja ( )
- Media ( )

- Alta ( )
- Excelente ( )

**6. ¿Cómo califica a los productos de “RIO TEX”, en comparación con los de su competencia?**

- Baja ( )
- Buena ( )
- Pésima ( )
- Excelente ( )

**7. Al momento de realizar su pedido en “RIO TEX” que le interesa:**

- Precio ( )
- Calidad ( )

**8. ¿Sus quejas y reclamos han sido atendidos?**

- Si ( )
- No ( )

**9. Recomendaría Ud. a otras personas que adquieren los productos de “RIO TEX”**

- Sí ( )
- No ( )

**Recomendaciones:**

---

---

**“RIO TEX”**



**Parra Tapia Jorge Ricardo**

RUC: 0602314536001

AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR

TELEFONO: 032 306032 - 0984489029

# Manual de Calidad

Pertenece al Sistema de Gestión de Calidad

**Primera edición**

**Fecha de elaboración: 12 de enero de 2015**

**Fecha de revisión:**

**Fecha de aprobación:**

---

**ELABORACIÓN**  
**EDGAR PUMA**

---

**REVISIÓN**  
**RICARDO PARRA**

---

**APROBACIÓN**  
**RICARDO PARRA**



## CAPITULO II

### 2.1 CARTA DE PRESENTACION

#### 2.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

“INCOTEX ” fue creada como una empresa familiar en el año 2000 con un capital de 5000 dólares con el objetivo de poner en práctica los conocimientos adquiridos por la propietaria en la academia OSCUS con el anhelo de complacer necesidades básicas del usuario, por lo cual se dedica a la confección de prendas de vestir para todas las edades y todo tipo de ropa deportiva. La empresa empezó su actividad laboral con dos colaboradores, tenían apenas 3 máquinas una recta y una de zigzag y una overloc en ese entonces la empresa producía para vender sus productos dentro de la provincia de Chimborazo.

En la actualidad la microempresa textil tomo el nombre de “RIO TEX”, la misma que cuenta con 6 colaboradores que desempeñan su trabajo en diferentes áreas, la maquinaria que utiliza en la actualidad es de tecnología avanzada ya que la empresa cuenta con 6 máquinas de puntada recta, 1 recubridora, 1 zigzag 3 overloc, una cortadora y una bordadora computarizada de 3 cabezas, el canal de distribución que utiliza la empresa es directa ya que la misma no depende de intermediarios. La materia prima que ellos utilizan es adquirida desde la ciudad de Quito, su producción es de alta calidad para lograr la plena satisfacción del cliente, y con el propósito de llegar a ser una empresa internacional.

Actualmente la empresa se encuentra ampliando su estructura física y su capital, puesto que por la demanda de sus productos el área donde funciona está siendo muy reducido y esto conlleva a la ampliación de todas las áreas de la empresa y así tener una mejor comodidad esto permitirá a que todos los trabajadores se sientan a gusto en la empresa, de tal forma tener un mejor desempeño y ejecución en la elaboración de los productos.

La microempresa textil “RIO TEX” está trabajando planificadamente y por ende cuenta con un plan estratégico la microempresa cuenta con un reglamento interno.

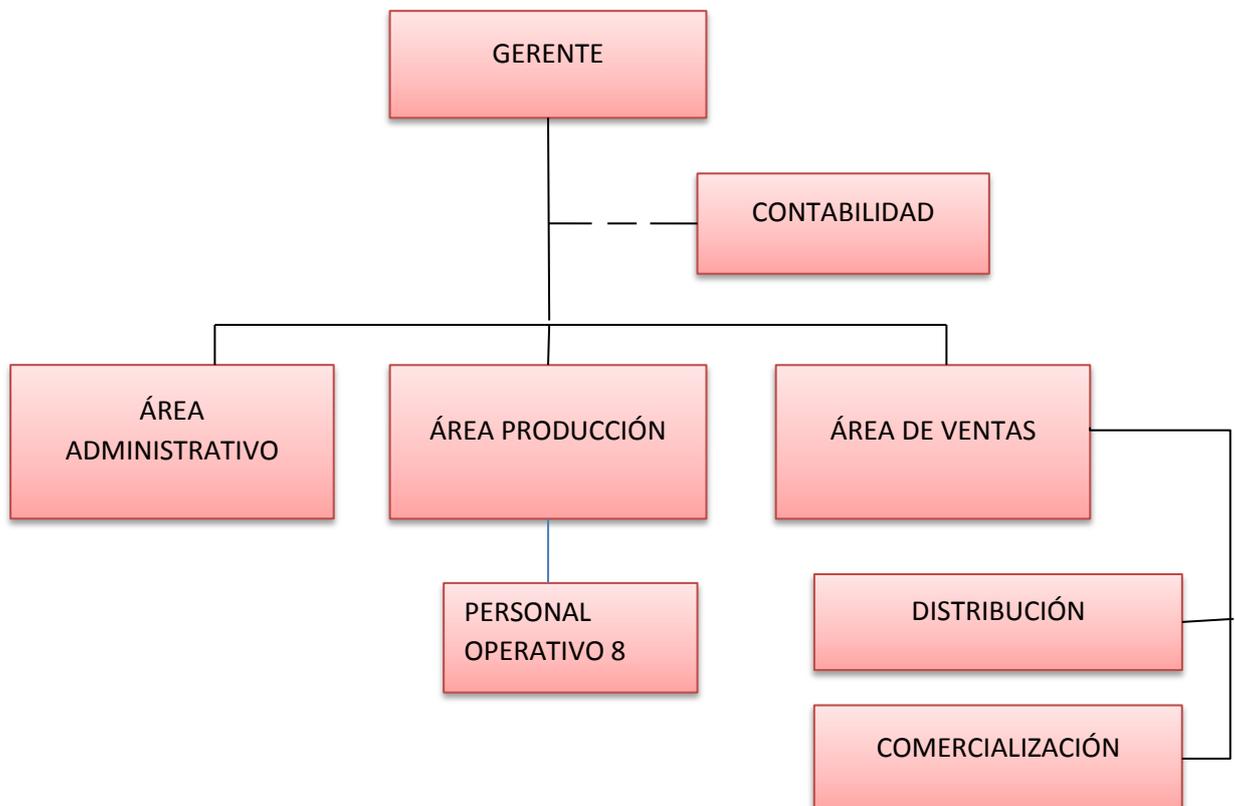
### 2.1.2 MISIÓN

Somos una microempresa textil, confiable y eficiente, consagrada a la fabricación y comercialización de todo tipo de prendas de vestir para damas, caballeros y niños, con una infraestructura adecuada y un ambiente agradable, orientado a compensar las aspiraciones y las necesidades de nuestros clientes, estableciendo relaciones de largo plazo, garantizando la calidad, elegancia y confort.

### 2.1.3 VISIÓN

Elaborar prendas de vestir como: camisetas, blusas, prendas deportivas etc., para todo el Ecuador y situarnos en los primeros sitios del mercado nacional, siendo una empresa competitiva e innovadora, persistentes en diseños y modas exclusivas, tomando en cuenta a la excelencia como nuestro mayor compromiso.

### 2.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA



### 3.8. PRODUCTOS QUE OFRECE

“RIO TEX” es una microempresa textil que se dedica a la fabricación y comercialización de todo tipo de prendas de vestir para damas, caballeros y niños, como: camisetas, blusas, buzos, uniformes deportivos, ropa de trabajo etc.

Camisetas



Terno deportivo en tela flicee



Buzo en tela polar



Uniforme deportivo interior sublimado



deportivo exterior en tela vioto

Interior deportivo en tela kiana



## CAPITULO III

### 3.1 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad está dirigido a todos los que conforman la microempresa textil "RIO TEX"

### 3.2 EXCLUSIONES

La microempresa textil "RIO TEX" ha establecido que los siguientes puntos de la norma ISO 9001:2008 no se aplican en la organización.

#### 7.2.1 Procesos relacionados con el cliente:

b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para un uso previsto, cuando sea conocido. Por la naturaleza de la microempresa textil no aplica este punto porque ya tiene especificado los puntos el proceso de producción.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo:

a) Los requisitos funcionales y de desempeño: La organización no establece estos requisitos porque este es un factor externo que lo realiza el Sr. Ricardo Parra.

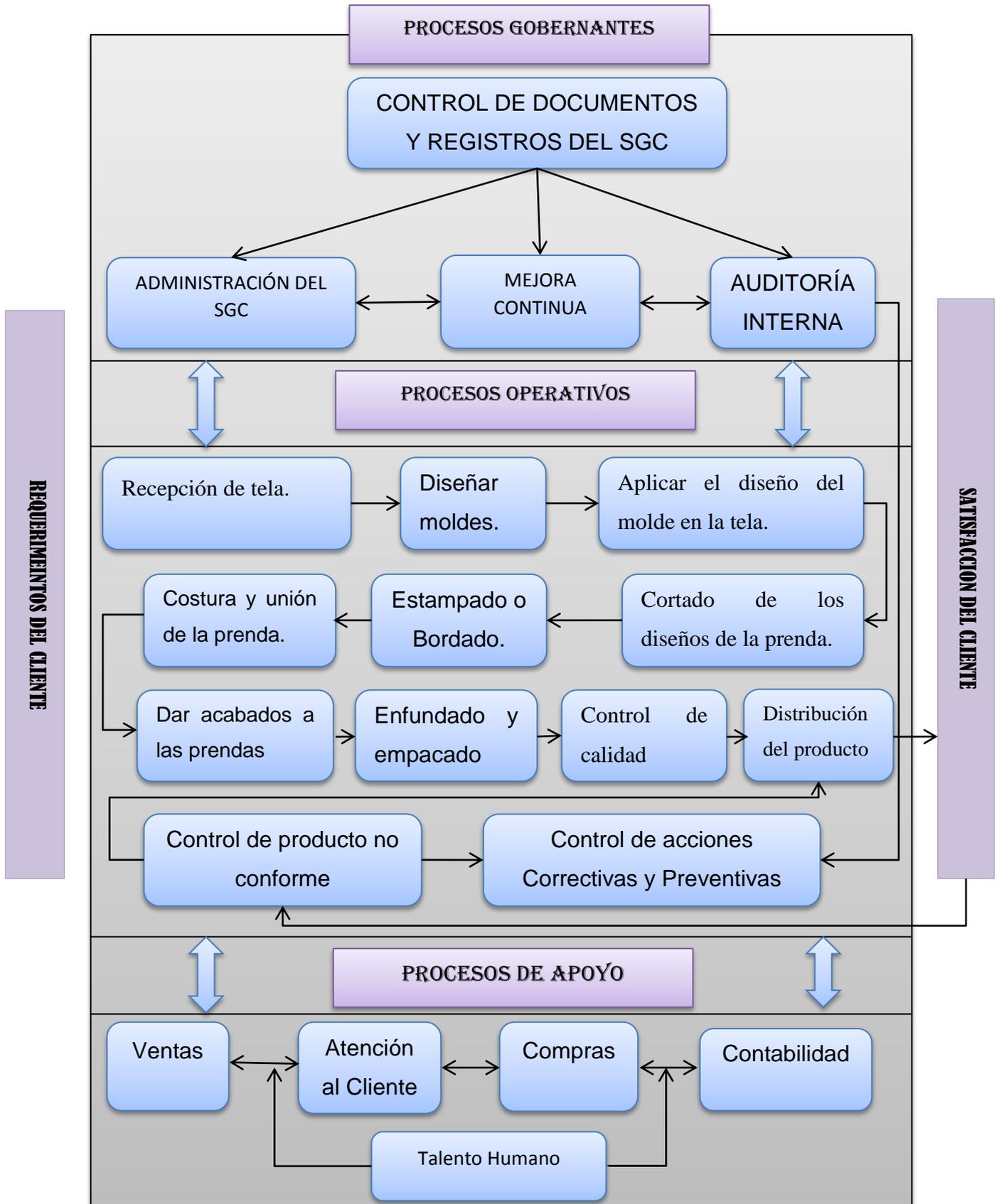
7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo: La organización no puede tener registros de cambios que se pretenda hacer debido a que este proceso es de contratación externa.

7.5.4 Propiedad del cliente: "RIO TEX" determina que no tiene ningún tipo de sus clientes que sean fijos.

#### 7.5.2 Validación de los procesos y prestación de servicios:

d) Los requisitos de los registros: C) Revalidación

3.3 MAPA DE PROCESOS



**a. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DOCUMENTADOS**

A continuación se detalla cada uno de los procesos que conforman el Mapa de Procesos del S.G.C, de la microempresa textil “RIO TEX”.

**3.4 PROCESOS GOBERNANTES**

Los Proceso Gobernantes relacionados en la microempresa textil “RIO TEX” con su entono; definen sus políticas y estrategias siempre alineadas a la misión, visión, valores, principios corporativos.

**3.4.1 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL S.G.C.**

**3.4.2 NOMBRE DEL PROCESO**

Control de documentos de calidad.

**3.4.3 OBJETIVO**

Controlar y asegurar que los documentos del S.G.C, de Calidad se preparen, revisen, aprueben, publiquen, distribuyan y administren de acuerdo a lo especificado en este procedimiento.

**3.4.4 ALCANCE**

Aplica a todos los documentos generados internamente de la estructura documental de “RÍO TEX” para asegurar su efectividad.

**3.4.5 RESPONSABLE**

Gerente

**3.4.6 PROCEDIMIENTO**

<b>ACTIVIDAD</b>
Elaboración de Documentos.
Revisión y Aprobación de documentos.
Revisión y actualización de los documentos
Identificación de los documentos externos
Control de la distribución de documentos (internos y externos)

3.4.7 REGISTRO

		<b>“RIO TEX”</b>				Código: PG 1		
		<b>CONTROL DE DOCUMENTOS DE CALIDAD</b>				Versión: 1		
						Hoja: 1		
<b>DOCUMENTO</b>	<b>Nombre:</b>					<b>UBICACIÓN</b>		
	<b>Código:</b>							
	<b>Origen</b>	<b>Interno</b>		<b>Tipo</b>	<b>Físico</b>			
		<b>Externo</b>			<b>Digital</b>			
	<b>Versión:</b>			<b>Disponible</b>				<b>Si</b>
					<b>No</b>			
<b>Vigencias</b>		<b>Si</b>						
		<b>No</b>						
<b>ACTIVIDADES</b>								
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>		<b>Descripción de la actividad</b>					
	<b>Revisar</b>	<b>Actualizar</b>						
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>		
<b>Fecha:</b>			<b>Fecha:</b>			<b>Fecha:</b>		
<b>Firma:</b>			<b>Firma:</b>			<b>Firma:</b>		
_____			_____			_____		

3.4.1.2 CONTROL DE REGISTROS

3.4.1.2.1 NOMBRE DEL PROCESO

Control de documentos de registro de calidad

3.4.1.2.2 OBJETIVO

Establecer la metodología para la identificación, recolección, indización, acceso, almacenamiento, conservación y eliminación de los registros de calidad de “RIO TEX” del Sistema de Gestión de Calidad

**3.4.1.2.3 ALCANCE**

Aplica a todo el control de registro de calidad en el Sistema de Gestión de Calidad de "RÍO TEX" para asegurar su efectividad.

**3.4.1.2.4 RESPONSABLE**

Gerente

**3.4.1.2.5 PROCEDIMIENTO**

**Actividad**

Identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención, disposición.

**3.4.1.2.6 REGISTRO**

 <p style="text-align: center;"><b>"RIO TEX"</b> <b>CONTROL DE LOS REGISTROS</b></p>						Código: PG 1	
						Versión: 1	
						Hoja: 2	
N° Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Tiempos de retención		Disposición	Fecha
		Protección	Lugar	Mínimo	Máximo		
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:	
Fecha:			Fecha:			Fecha:	
Firma:			Firma:			Firma:	
_____			_____			_____	

### 3.4.1.3 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 3.4.1.3.1 NOMBRE DEL PROCESO

Administración del Sistema de Gestión de Calidad

#### 3.4.1.3.2 OBJETIVO

Gestionar el S.G.C, para un buen funcionamiento y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

#### 3.4.1.3.3 ALCANCE

Aplica al Administrador del Sistema de Gestión de Calidad

#### 3.4.1.3.4 RESPONSABLE

Gerente

#### 3.4.1.3.5 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Planificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad, en función del cumplimiento de la política y objetivos de calidad, así como de la eficacia y eficiencia de los procesos, de la satisfacción de los clientes</li> <li>▪ Analizar los datos requeridos por las normas ISO 9001:2008 documentados en el sistema de gestión de la calidad a fin de establecer acciones de mejora.</li> </ul>
Organizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar y realizar acciones para lograr la concientización de todo el personal respecto al sistema de gestión de la calidad</li> </ul>
Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar la ejecución del proceso de revisión por la dirección para evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.</li> <li>▪ Documentar y dar seguimiento a los acuerdos resultados del proceso de revisión por la dirección con el propósito de cumplir las acciones establecidas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisar el proceso de auditorías para dar cumplimiento al programa establecido y verificar la objetividad de las mismas.</li> </ul>

Controlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar de que se establezcan las acciones correctivas y preventivas, derivadas de las auditorias y/o no conformidades del sistema de gestión de calidad, a fin de asegurar la eficacia de su implementación.</li> </ul>
-----------	--

**3.4.1.3.6 REGISTRO**

	<p align="center"><b>“RIO TEX”</b> <b>ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.</b> <b>VERIFICACIÓN</b></p>	Código: PG 2	
		Versión: 1	
		Hoja: 3	
DESCRIPCIÓN	VERIFICAR		
	SI	NO	
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad			
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad			
Controlar el Sistema de Gestión de Calidad			
Mejora del Sistema de Gestión de Calidad			
<p align="center">_____</p> <p align="center"><b>RESPONSABLE</b></p>			

**3.3.1.4 MEJORA CONTINUA**

**3.4.1.4.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Mejora continua

**3.4.1.4.2 OBJETIVO**

Mejorar continuamente para mantener la calidad

**3.4.1.4.3 ALCANCE**

Aplica al proceso de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad de “RÍO TEX”

**3.4.1.4.4 RESPONSABLE**

Gerente

**3.4.1.4.5 PROCEDIMIENTO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Planear	1.1 Identificación del problema 1.2 Observación y análisis 1.3 Establecimiento de objetivos a alcanzar 1.4 Establecimiento de indicadores de control
Hacer	2.1 Preparación total y sistemática de lo previsto 2.3 Aplicación controlada del plan 2.3 Verificación de la aplicación
Verificar	3.1 Verificación de los resultados 3.2 Comparación de los objetivos
Actuar	4.1 Analizar datos obtenidos 4.2 proponer alternativa de mejora 4.3 Estandarización y consolidación 4.4 Preparación de la siguiente etapa del plan

**3.4.1.4.6 REGISTRO**

		<b>“RIO TEX”</b>						Código: PG 3			
		<b>MEJORA CONTINUA</b>						Versión: 1			
		<b>VERIFICACIÓN DE RESULTADOS</b>						Hoja: 4			
Acción	Costo		Productividad		Calidad		Satisfacción del cliente		Responsable	Firma	
	>	<	Si	No	Proc	Prod	Alta	Baja			
Elaborado por:				Revisado por:				Aprobado por:			
Fecha:				Fecha:				Fecha:			
Firma: _____				Firma: _____				Firma: _____			

### **3.4.1.3 AUDITORIA INTERNA**

#### **3.4.1.3.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Auditoria interna

#### **3.4.1.3.2 OBJETIVO**

Fiscalizar el avance de Sistema de Gestión de Calidad a través de una programación, preparación, desarrollo, cierre, reporte, y seguimiento de las auditorías internas.

#### **3.4.1.3.3 ALCANCE**

Aplica toda la organización

#### **3.4.1.3.4 RESPONSABLE**

Contabilidad

#### **3.4.1.3.5 PROCEDIMIENTO**

<b>ACTIVIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaborar o actualizar el programa y plan de auditoria</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Definir, preparar, capacitar y evaluar al líder de la auditoria y al equipo de auditoria interna</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formalizar y difundir el programa y el plan de auditoria interna</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaborar o actualizar las listas de verificaciones y las herramientas para la auditoria interna</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recopilar, verificar y registrar información</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elaborar hallazgos y conclusiones de la auditoria</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Realizar reuniones de cierre y retroalimentaciones a las auditorias</li></ul>

3.4.1.3.6 REGISTROS

3.4.1.3.6.1 PLAN DE AUDITORIA

	<b>“RIO TEX”</b>		<b>Código:</b> PG 4
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>		<b>Versión:</b> 1
	<b>PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>Hoja:</b> 5
<b>PROCESO AUDITADO:</b>			
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO</b>			
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b>			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b>			
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b>			
<b>LOGISTICA DE AUDITORIA</b>			
<b>EQUIPO AUDITOR</b>			
<b>PLAN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	<b>NOMBRE DEL PERSONAL AUDITADO</b>	<b>CARGO</b>	<b>AUDITOR</b>
<b>FECHA DE ENTREGA DEL DICTAMEN DE LA AUDITORIA:</b>			
<b>EL INFORME SE ENTREGADO A</b>		<b>CARGO</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>Firma:</b> _____	<b>Firma:</b> _____	<b>Firma:</b> _____	

3.4.1.3.6.2 PROGRAMA DE AUDITORIA

		<p align="center"><b>“RIO TEX”</b></p> <p align="center"><b>AUDITORIA INTERNA</b></p> <p align="center"><b>PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA</b></p>			Código: PG 4		
					Versión: 1		
					Hoja: 7		
<b>OBJETIVO</b>							
<b>ALCANCE</b>							
MES	AUDITADO		FECHA		TIEMPO DE DURACION DE LA AUDITORIA	RESPONSABLE	FIRMA
	PROCESO	ÁREA	INCIO	FINAL			
Elaborado por:			Revisado por:		Aprobado por:		
Fecha:			Fecha:		Fecha:		
Firma: _____			Firma: _____		Firma: _____		

3.4.1.3.6.3 INFORME DE AUDITORÍA

		<p align="center"><b>“RIO TEX”</b></p> <p align="center"><b>AUDITORIA INTERNA</b></p> <p align="center"><b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b></p>			Código: PG 4	
					Versión: 1	
					Hoja: 8	
PROCESO AUDITADO					FECHA	
RESPONSABLE DEL PROCESO						
Auditoria N°		Fecha de inicio		Fecha de cierre		
Equipo Auditor						
Auditados		Nombre y Apellido		Cargo		
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>						
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>						
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>						
<b>RESULTADO DE LA AUDITORIA</b>						

N°	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	PROCESO	CRITERIO DE AUDITORIA	PROPUESTA DE SOLUCIÓN
<b>Conclusiones</b>				
<b>Fortalezas</b>		<b>Oportunidad de mejora</b>		
<b>Responsables</b>				
AUDITOT LÍDER : _____		APROBADO POR: _____		FECHA:

**3.4.1.3.6.4 REPORTE DE NO CONFORMIDADES**

	<b>“RIO TEX”</b>		Código: PG 4					
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>		Versión: 1					
	<b>NO CONFORMIDAD</b>		Hoja: 9					
FECHA:		NO CONFRIMIDAD N°						
PROCESO AUDITADO								
Auditor líder:		Coauditor :						
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>								
<b>FIRMA DEL AUDITOR</b>		<b>FECHA:</b>		<b>FIRMA DE AUDITADO</b>				
_____		<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>						_____
<b>CAUSA DE LA NO COFORMIDAD</b>								
<b>Acciones Propuestas</b>	<b>Correctiva</b>	<b>Preventiva</b>	<b>Fecha de implementación</b>					
<b>FIRMA DEL AUDITADO</b>			<b>FECHA</b>					
_____			<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table>					
<b>SEGUIMIENTO</b>								

Acción Propuesta	Verificación		Por qué
	Si	No	
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITOR RESPONSABLE</b></p>			<b>FECHA</b>

### 3.4.2 PROCESOS OPERATIVO

Los procesos operativos es la razón de ser de “RIO TEX”, son los que se encargan de la confección de sus productos, conforme al cumplimiento de los requisitos de los clientes.

#### 3.4.2.1 DISEÑAR MOLDES

##### 3.4.2.1.1 NOMBRE DEL PROCESO

Diseñar moldes

##### 3.4.2.1.2 OBJETIVO

Disponer de cartón cartulina reglas, tizas de distintos colores, cinta métrica y medidas exactas para lograr un diseño de acuerdo a los requerimientos del cliente.

##### 3.4.2.1.3 ALCANCE

Aplica toda el área de producción de “RIO TEX”

##### 3.4.2.1.4 RESPONSABLE

Jefa de producción

##### 3.4.2.1.5 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartón cartulina , Pellón, Mesa, Reglas de trazos, Cinta métrica, Tiza de sastre</li> </ul>
Diseñar Moldes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ubicar pellón, cartón cartulina sobre la mesa de trazado</li> <li>▪ Utilizar sus respectivas reglas y medidas tomadas al cliente.</li> <li>▪ Trazado del diseño en el cartón cartulina para su respectivo cortado del molde.</li> <li>▪ Entrega al área de trazado</li> </ul>
Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño del molde elaborado para la fabricación de la prenda de vestir.</li> </ul>

**3.4.2.1.6 REGISTRO**

	<b>“RIO TEX”</b>  <b>DISEÑO DEL MOLDE</b>  <b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>	Código: PO 1	
		Versión: 1	
		Hoja: 10	
<p><b>PROCESO:</b> _____</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> _____</p> <p><b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____</p>			
DIA	ACTIVIDAD	Nº DE PRODUCTOS ELABORADOS	FIRMA
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.2 EMPLEAR EL DISEÑO DEL MOLDE EN LA TELA

#### 3.4.2.2.1. NOMBRE DEL PROCESO

Emplear el diseño del molde en la tela para su confección de la prenda de vestir.

#### 3.3.2.2.2 OBJETIVO

Determinar que la tela sea la sugerida por el cliente y realizar su trazado exacto para su respectivo corte para la confección de la prenda.

#### 3.4.2.2.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de "RIO TEX"

#### 3.4.2.2.4 RESPONSABLE

Jefa de producción.

#### 3.4.2.2.5 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Molde</li> <li>▪ Tela</li> <li>▪ Tiza.</li> </ul>
Emplear el molde sobre la tela	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponer del diseño en el molde.</li> <li>▪ Emplear el molde sobre la tela.</li> <li>▪ Trazado del molde en la tela.</li> <li>▪ Entrega al área de cortado</li> </ul>
Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piezas de la Prenda diseñadas para su respectivo corte.</li> </ul>

**3.4.2.2.6 REGISTRO**

	<b>“RIO TEX”</b>		<b>Código: PO 2</b>
	<b>APLIQUE DEL MOLDE</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja: 11</b>
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
DIA	ACTIVIDAD	N° DE PRODUCTOS ELABORADO	FIRMA
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

**3.4.2.3 CORTADO**

**3.4.2.3.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Corte de cada uno de los diseños.

**3.4.2.3.2 OBJETIVO**

Verificar el corte exacto del diseño para la confección de la prenda y continuar con el proceso.

**3.4.2.3.3 ALCANCE**

Aplica a toda el área de producción de “RIO TEX”

**3.4.2.3.4 RESPONSABLE**

Jefa de producción.

3.4.2.3.5 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tela trazada</li> <li>▪ Maquina Cortadora</li> </ul>
Corte de tela	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doblar la tela de acuerdo a la cantidad.</li> <li>▪ Regular la cortadora.</li> <li>▪ Ubicar la cortadora sobre la tela.</li> <li>▪ Cortar.</li> <li>▪ Entregar al área de bordado o estampado.</li> </ul>
Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piezas de la prenda cortadas de acuerdo al diseño sugerido para su confección.</li> </ul>

3.4.2.3.6 REGISTRO

	<b>“RIO TEX”</b>  <b>CORTADO</b>  <b>CONTROL DE TRABAJO DIARIO</b>	<b>Código:</b> PO 3	
		<b>Versión:</b> 1	
		<b>Hoja:</b> 12	
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
DIA	ACTIVIDAD	N° DE PRODUCTOS ELABORADO	FIRMA
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.4 COSTURA

#### 3.4.2.4.1 NOMBRE DEL PROCESO

Costura y unión de la prenda

#### 3.4.2.4.2 OBJETIVO

Establecer la costura en sus respectivas máquinas según los procesos.

#### 3.4.2.4.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de "RIO TEX"

#### 3.4.2.4.4 RESPONSABLE

Costurera

#### 3.4.2.4.5 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Máquinas de cocer</li> <li>▪ Hilos</li> <li>▪ Agujas</li> <li>▪ Elástico</li> <li>▪ Prenda zurcida</li> </ul>
Costura y unión de la prenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colocar hilos de acuerdo al color de la tela</li> <li>▪ Unión de las piezas en la maquina overlok</li> <li>▪ Hacer pespuntos en la maquina recta</li> <li>▪ Colocar el elástico en caso de ser, pantaloneta, calentador.</li> <li>▪ Recubrir de la prenda.</li> <li>▪ Entregar al área de acabados.</li> </ul>
Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prenda realizada.</li> </ul>

**3.4.2.4.6 REGISTRO**

	<b>“RIO TEX”</b> <b>COSTURA Y UNIÓN DE LA PRENDA.</b> <b>CONTROL DE TRABAJO DIARIO</b>		<b>Código:</b> PO 4	
			<b>Versión:</b> 1	
			<b>Hoja:</b> 13	
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____				
DIA	ACTIVIDAD	N° DE PRENDAS ZURCIDAS	N° DE PRENDAS DISPUESTAS	FIRMA
Lunes				
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				

**3.4.2.5 ACABADOS DE LA PRENDA**

**3.4.2.5.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Dar acabados a la prenda.

**3.4.2.5. OBJETIVO**

Verificar que la prenda no tenga ninguna falla en cierres botones cordones tallas etc.

**3.4.2.5.3 ALCANCE**

Aplica a toda el área de producción de “RIO TEX”

**3.4.2.5.4 RESPONSABLE**

Personal operativo

**3.4.2.5.5 PROCEDIMIENTO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etiquetas, Tallas, Cierres, Botones, Cordones.</li> <li>▪ Prenda</li> </ul>
Acabados de la prenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poner etiquetas, tallas.</li> <li>▪ Poner cierres, botones, cordones.</li> <li>▪ Pulir.</li> <li>▪ Entregar al área de enfundado o empacado.</li> </ul>
Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prenda concluida con su respectivo etiquetado.</li> </ul>

**3.4.2.5.6 REGISTRO**

	<b>“RIO TEX”</b>	<b>Código: PO 5</b>	
	<b>ACABADOS DE LA PRENDA</b>	<b>Versión: 1</b>	
	<b>CONTROL DE TRABAJO DIARIO</b>	<b>Hoja: 14</b>	
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
DIA	ACTIVIDAD	N° DE PRENDAS ELABORADAS	FIRMA
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.6 ESTAMPADOS

#### 3.4.2.6.1 NOMBRE DEL PROCESO

Estampado de las piezas de la prenda.

#### 3.4.2.6.2 OBJETIVO

Disponibles figuras, marcas, logotipos que los clientes requieran para su satisfacción total.

#### 3.4.2.6.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de "RIO TEX"

#### 3.4.2.6.4 RESPONSABLE

Estampador

#### 3.4.2.6.5 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piezas de la prenda sin estampar</li> <li>▪ Marco</li> <li>▪ Diseño</li> <li>▪ Pintura de tela</li> <li>▪ Prenda sin estampar</li> </ul>
Estampado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tomar la prenda correspondiente</li> <li>▪ Coger la plantilla y diseño</li> <li>▪ Poner marco sobre la prenda</li> <li>▪ Preparar pintura</li> <li>▪ Ubicar pintura sobre la prenda</li> <li>▪ Entregar al área de costura.</li> </ul>
Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prendas estampada.</li> </ul>

**3.4.2.6.6. REGISTRO**

	<b>“RIO TEX”</b>		<b>Código:</b> PO 6
	<b>ESTAMPADO DE LA PRENDA</b>		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja:</b> 15
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
DIA	ACTIVIDAD	N° DE PRENDAS ESTAMPADAS	FIRMA
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

**3.4.2.7 BORDADO DE LA PRENDA**

**3.4.2.7.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Bordado de la prenda.

**3.4.2.7.2 OBJETIVO**

Establecer que el diseño sea de alto relieve y cumpla las expectativas del cliente.

**3.4.2.7.3 ALCANCE**

Aplica a toda el área de producción de “RIO TEX”

**3.4.2.7.4 RESPONSABLE**

Personal operativo

3.4.2.7.5 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseñar</li> <li>▪ Enviar el diseño a la bordadora</li> <li>▪ Colocar hilos</li> <li>▪ Pellón</li> <li>▪ Programar</li> <li>▪ Prenda sin bordar</li> </ul>
Bordado de la prenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ubicar la prenda en el bastidor.</li> <li>▪ Colocar pellón en el sitio donde se va a bordar</li> <li>▪ Ubicar la prenda en la bordadora.</li> <li>▪ Bordar</li> <li>▪ Entregar al área de costura.</li> </ul>
Salida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prenda bordada</li> </ul>

3.4.2.9.6 REGISTRO

	<b>“RIO TEX”</b>		<b>Código:</b> PO 7
	<b>BORDADO DE LAS PRENAS</b>		<b>Versión:</b> 1
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja:</b> 16
<b>PROCESO:</b> _____			
<b>RESPONSABLE:</b> _____			
<b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
DIA	ACTIVIDAD	N° DE PRENDAS BORDADAS	FIRMA
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### **3.4.2.10 CONTROL DE CALIDAD**

#### **3.4.2.10.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Control de calidad

#### **3.4.2.10.2 OBJETIVO**

Controlar la calidad de las prendas de vestir para asegurar la no liberación de los productos no conformes

#### **3.4.2.10.3 ALCANCE**

Aplica a toda la microempresa textil de "RIO TEX"

#### **3.4.2.10.4 RESPONSABLE**

Gerente

#### **3.4.2.10.5 PROCEDIMIENTO**

<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
Análisis de Materia Prima.
Análisis de Productos terminados y en procesos.
Revisión de materiales del empaque.
Análisis de quejas y reclamos de clientes externos.
Análisis e identificación de productos no conformes.
Inspección de limpieza de áreas y equipos.
Entrega de resultados.
Re análisis de Materia Prima.

**3.4.2.10.6. REGISTRO**

		<b>“RIO TEX”</b>  <b>CONTROL DE CALIDAD</b>		Código: PO 8	
				Versión: 1	
				Hoja: 17	
<b>N° DE PREDAS TERMINADAS REGISTRADAS</b>	<b>N° DE PREDAS REPASADAS EL MATERIA DE EMPAQUE</b>	<b>ANÁLISIS DE LA CAUSA DEL PROBLEMA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>	

**3.4.2.11 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**

**3.4.2.11.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Control de producto no conforme

**3.4.2.11.2 OBJETIVO**

Afirmar que los productos no conforme cumpla con los requisitos establecidos por los clientes de “RIO TEX” identificando, controlando y previniendo dichas no conformidades en la entrega no intencional y definir las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de estos, de acuerdo al tipo de producto y servicio ofrecido al cliente.

**3.4.2.11.3 ALCANCE**

Aplica al control de los productos no conformes del área operativa de “RIO TEX”

**3.4.2.11.4 RESPONSABLE:** Área de Producción

### 3.4.2.11.5 PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Detectar el producto no conforme
2	Informar el hallazgo del producto no conforme
3	Notificar al responsable del proceso donde se originó la no conformidad
4	Registrar la información de evidencia de la no conformidad
5	Decidir la acción a aplicar
6	Aplicar la acción a tomar
7	Verificar la eficacia de la acción propuesta
8	Análisis de expedientes del producto no conforme

### 3.4.2.11.6 REGISTRO

	<b>“RIO TEX”</b>		<b>Código:</b> PO 9
	<b>CONTROL DE PRODUCTO</b>		<b>Versión:</b> 1
	<b>NO CONFORME</b>		<b>Hoja:</b> 18
<b>PRODUCTO NO CONFORME:</b>			
<b>OBJETIVO:</b>			
<b>ALCANCE:</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>			
<b>FECHA DE INGRESO DEL PRODUCTO:</b>			
<b>DIAGNOSTICO DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>			
5.	Diseño del molde		6. Estampado o bordado
7.	Aplique del molde sobre la tela		8. Acabados y revisión
9.	Trazado del diseño sobre la tela		10. Enfundado
11.	Corte del diseño en tela sugerida		12. Distribución
13.	Costura y unión de la prenda		
<b>ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DEL PROCESO</b>			
<b>N°</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CAUSAS</b>	

<b>MEDIDA DE CORECCIÓN</b>						
N°	Actividad	ACCIÓN				
		Preventiva		Correctiva		
<b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LA CORRECCION</b>						
N°	Responsable	Fecha de seguimiento	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES	
			SI	NO		
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:	
Fecha:		Fecha:			Fecha:	
Firma: _____		Firma: _____			Firma: _____	

### 3.4.2.12 CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

#### 3.4.2.12.1 NOMBRE DEL PROCESO

Control de acciones correctivas y preventivas

#### 3.4.2.12.2 OBJETIVO

Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar y prevenir las causas de no conformidades reales o viables que afecten la calidad del producto de "RIO TEX"

#### 3.4.2.12.3 ALCANCE

Aplica las causas reales y potenciales de los productos no conformes que afecten la confección del producto de "RIO TEX"

#### 3.4.2.12.4 RESPONSABLE

Administrador de Sistema de Gestión de Calidad y Auditor Interno

**3.4.2.12.5 PROCEDIMIENTO**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Identificar observaciones, no conformidades, iniciativas de mejora y clasificar el tipo de acción.
Identificar la causa de la no conformidad.
Elaborar la propuesta a tomar, Evaluar alternativas, documentar el plan de acción y definir grupos de trabajo.
Registrar el resultado del estudio (acción preventiva o correctiva).
Ejecutar la acción (Preventiva o correctiva).
Dar seguimiento a cada proceso de desarrollo de las acciones.
Aplicar la acción tomada (correctiva o preventiva).
Evaluar el impacto a la oportunidad de mejora.
Verificar la efectividad en la operación y en el SGC.
Realizar ajustes y retroalimentar a los responsables.
Actualizar los reportes de acciones y los alcances de no conformidad.

**3.4.2.12.6 REGISTRO**

	<b>“RIO TEX”</b>		Código: PO 10		
	<b>CONTROL DE ACCIONES</b>		Versión: 1		
	<b>CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		Hoja: 19		
<b>DÓNDE:</b> N.C: No Conformidad; A.C: Acción Correctiva; A.P: Acción Preventiva; A.M: Acción de Mejora					
FECHA	PROCESO IMPACTADO	TIPO DE ACCIÓN			
		AC	AP	AM	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD		PROPUESTA DE MEJORA			
<b>TRATAMIENTO O CORRECCIÓN</b>					
<b>POSIBLES CAUSAS</b>					
Personas					

Equipos						
Métodos						
Materiales						
Condiciones ambientales						
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>				<b>VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN</b>		
ACCIONES	RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	SI	NO	FECHA
<b>OBSERVACIONES:</b>						
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>		
Fecha:		Fecha:		Fecha:		
Firma: _____		Firma: _____		Firma: _____		

### 3.4.3 PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo de “RIO TEX” son los que proporcionan recursos al resto de procesos según lo requieran estos.

#### 3.4.3.1 VENTAS

##### 3.4.3.1.1 NOMBRE DEL PROCESO

Ventas

##### 3.4.3.1.2 OBJETIVO

Ofertar el producto de “RIO TEX” a los clientes a nivel nacional, especificando el valor agregado del producto.

##### 3.4.3.1.3 ALCANCE

Aplica al área de Ventas de “RIO TEX”

##### 3.4.3.1.4 RESPONSABLE

Departamento de ventas

**3.4.3.1.5 PROCEDIMIENTO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Explorar aquellos clientes que aún no son clientes de "RIO TEX" pero que tienen la gran posibilidad de serlos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar a los clientes en perspectiva</li> <li>▪ Clasificar a los candidatos en función de su potencial de compra</li> <li>▪ Elaborar una lista de clientes de acuerdo a su importancia y prioridad</li> </ul>
Servicio de preventa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investigación de las particularidades de cada cliente en perspectiva</li> <li>▪ Preparación de la presentación de ventas enfocada en el posible cliente</li> <li>▪ Obtención de la cita o planificación de las visitas personalizada</li> </ul>
Presentación del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las características del producto</li> <li>▪ Las ventajas del producto</li> <li>▪ Beneficios</li> </ul>
Distribución de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir pedido del cliente de diferentes localidades de la ciudad.</li> <li>▪ Enviar por servir entrega o por transporte terrestre</li> </ul>
Servicio de Post venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de que se cumplan los tiempos y condiciones de envío</li> <li>▪ Verificación de una entrega correcta</li> <li>▪ Asesoramiento para un uso apropiado</li> <li>▪ Garantías en caso de fallas de fábrica</li> <li>▪ Posibilidad de cambio o devolución en caso de no satisfacer las expectativas del cliente</li> <li>▪ Descuentos especiales para compras futuras</li> </ul>

### **3.4.3.2 ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **3.4.3.2.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Atención al cliente

#### **3.4.3.2.2 OBJETIVO**

Determinar las inquietudes, quejas sobre los productos no conformes y realizar seguimiento a los clientes de "RIO TEX"

#### **3.4.3.2.3 ALCANCE**

Aplica al área de atención al cliente de "RIO TEX"

#### **3.4.3.2.4 RESPONSABLE**

Departamento de atención al cliente

#### **3.4.3.2.5 PROCEDIMIENTO**

<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
Innovar tareas relativas a la emisión, seguimiento y control de pedidos
Atender a los clientes que solicitan información relativa a la empresa y sus productos
Efectuar la recepción de quejas y reclamaciones y su tramitación
La realización de actuaciones acertadas a la captación de nuevos clientes
Hacer un seguimiento de las actuaciones tendentes a la fidelización de los clientes existentes

3.4.3.2.6 REGISTROS

		<b>“RIO TEX”</b>		Código: PA 1	
		<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		Versión: 1	
		<b>SEGUIMIENTO A CLIENTE</b>		Hoja: 20	
Nombre del cliente:			Ciudad:		Teléfono:
<b>Objetivo:</b>					
N°	Pregunta	Valoración			
		Excelente	Buena	Mala	Pésima
1	¿Cómo califica Ud. a los productos de “RIO TEX”?				
2	¿Cuál su nivel de satisfacción al adquirir los productos de “RIO TEX”?				
3	¿Cuál es su opinión sobre la atención por parte del personal de “RIO TEX”?				
4	¿Cómo califica a los productos de “RIO TEX”, en comparación con los de su competencia?				
Recomendaciones					
_____					
<b>ANÁLISIS:</b>					
<b>PROBLEMA ENCONTRADO:</b>					
<b>ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN:</b>					
<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE:</b>					
_____					
<b>FIRMA</b>					

		<p align="center"><b>“RIO TEX”</b></p> <p align="center"><b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p> <p align="center"><b>CONTROL DE QUEJAS</b></p>		Código: PA 2		
				Versión: 1		
				Hoja: 21		
Nombre del cliente:			Ciudad:		Teléfono:	
Nombre del proceso donde se detectó la queja						
Fecha detección	Fecha programada para el cierre de la queja		Número de días para el cierre de la queja			
Queja detectada por :						
Nombre:			Cargo:			
Análisis y descripción de las causas de la queja realizada						
<hr/> <hr/>						
Corrección de la queja realizada						
N°	Actividad	Responsable	Fecha de Cumplimiento			
Seguimiento y verificación de la efectividad de la Corrección						
N°	Responsable	Fecha de seguimiento	Acción correctiva		Acción preventiva	
			Si	No	Si	No

### 3.4.3.2 COMPRAS

#### 3.4.3.2.1 NOMBRE DEL PROCESO

Compras

#### 3.4.3.2.2 OBJETIVO

Adquirir materias primas al precio más bajo, y reducir el costo final del producto de “RIO TEX”, a través de selección de proveedores, control, verificación de los adquirido, estado de entrega; para el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

**3.4.3.2.3 ALCANCE**

Aplica al departamento de compras de "RIO TEX"

**3.4.3.2.4 RESPONSABLE**

Departamento de Compras

**3.4.3.2.5 PROCEDIMIENTO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Evaluar proveedores continuamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudiar precios</li> <li>▪ Capacidad de suministrar</li> </ul>
Definir los requisitos de compra	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cantidad de materiales</li> <li>▪ Unidad de medida</li> <li>▪ Color del material</li> <li>▪ Precio</li> <li>▪ Calidad</li> </ul>
Adquisición de materias primas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Firmar contrato</li> <li>▪ Establecer fecha de entrega materias primas comprados</li> </ul>
Realizar control de calidad de materias primas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar condiciones de entrega</li> <li>▪ Confirmar cumplimiento de requisitos</li> </ul>
Realizar pagos, Guardar, clasificar y almacenar materias primas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibir materiales</li> <li>▪ Clasificar materiales</li> <li>▪ Guardar materiales</li> </ul>
<b>Realizar inventarios y control de mercancías de acuerdo a sus dimensiones.</b>	
Aprovisionamiento de materiales	<p>Recibir hoja de pedido</p> <p>Seleccionar material pedido</p> <p>Entrega de material pedido</p>

3.4.3.2.6. REGISTROS

		<b>“RIO TEX”</b>				<b>Código: PA 3</b>			
		<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS</b>				<b>Versión: 1</b>			
		<b>CONTROL DE INVENTARIOS</b>				<b>Hoja: 22</b>			
Fecha	Departamento o proveedor	Descripción de material	Unidades físicas			Valoración			
			Entrada	Salida	Inventario final	Precio unitario	Importe	Precio medio	Precio final
<b>RESPONSABLE:</b>									
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Firma									

		<b>“RIO TEX”</b>				<b>Código: PA 3</b>					
		<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS</b>				<b>Versión: 1</b>					
		<b>ORDEN DE COMPRAS</b>				<b>Hoja: 23</b>					
Responsable: _____		Fecha: _____									
Proveedor: _____		Teléfono: _____									
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE MATERIA PRIMA	UNIDAD MEDIDA	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	INGRESO DE MATERIAL COMPRADO					
						FECHA	CONDICIONES DE ENTREGA		CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		OBSERVACIONES
							BUENA	MALA	SI	NO	



### 4.3.3 CONTABILIDAD

#### 3.4.3.3.1. NOMBRE DEL PROCESO

Contabilidad

#### 3.4.3.3.2. OBJETIVO

Proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en la microempresa "RIO TEX"; de forma continua, ordenada y sistemática, sobre la marcha y desenvolvimiento de la misma, con relación a sus metas y objetivos trazados.

#### 3.4.3.3.3. ALCANCE

Aplica al Departamento de Contabilidad de "RIO TEX"

#### 3.4.3.3.4. RESPONSABLE

Departamento de Compras

#### 3.4.3.3.5. PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
▪ Registrar en forma clara y precisa, todas las operaciones de ingresos y egresos
▪ Informar, en cualquier momento una imagen clara de la situación financiera de la empresa
▪ Disponer, suministrar información requerida para las operaciones de planeación, evaluación y control, salvaguardar los activos de la organización y comunicarse con partes interesadas a la microempresa
▪ Prever con anticipación las posibilidades futuras de la organización
▪ Comprobar la transparencia, ante terceras personas de todos actos de carácter jurídico.

3.4.3.3.6. REGISTROS

		<b>“RIO TEX”</b>		<b>Código: PA 4</b>	
		<b>ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL</b>		<b>Versión: 1</b>	
		Al ____ De ____ Del ____		<b>Hoja: 25</b>	
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>			
<b>CORRIENTE</b>		<b>CORRIENTE</b>			
DISPONIBLE		CORTO PLAZO			
EXIGIBLE		LARGO PLAZO			
REALIZABLE		<b>TOTAL PASIVO</b>			
FIJO		<b>PATROMONIO</b>			
<b>NO CORRIENTE</b>		CAPITAL SOCIAL			
		<b>TOTAL PASIVO</b>			
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>TOTAL PASIVO+ CAPITAL</b>			

		<b>“RIO TEX”</b>		<b>Código: PA 4</b>	
		<b>LIBRO DIARIO</b>		<b>Versión: 1</b>	
		Del ____ al ____ de ____ del ____		<b>Hoja: 26</b>	
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>REF</b>	<b>PARCIAL</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>

N°		NOMBRE DE LAS CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
			DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
			\$	\$	\$	\$
			\$	\$	\$	\$
			\$	\$	\$	\$
			\$	\$	\$	\$
			\$	\$	\$	\$
			\$	\$	\$	\$
			\$	\$	\$	\$
			\$	\$	\$	\$
			\$	\$	\$	\$
		<b>TOTAL</b>	\$	\$	\$	\$

INGRESOS OPERACIONALES				Código: PA 4	
				Versión: 1	
	<b>VENTAS</b>				
(-)	DEVOLUCION EN VENTAS				
(-)	DESCUENTO EN VENTAS				
	<b>VENTAS NETAS</b>				
(-)	<b>COSTO DE VENTA</b>				
	MERCADERIA (I.I)				
	<b>COMPRAS</b>				
(-)	DEVOLUCION EN COMPRAS				
(-)	DESCUENTO EN COMPRAS				
	<b>COMPRAS NETAS</b>				
	MERCADERIA DPV				

(-)	MERCADERIA (I.F)				
(=)	<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>				
(-)	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>				
(-)	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>				
	GASTOS GENERALES				
	GASTO SUELDOS				
	<b>TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION</b>				
(-)	<b>GASTOS DE VENTAS</b>				
	GASTO TRANSPORTE				
	GASTO PUBLICIDAD				
	<b>TOTAL GASTOS DE VENTA</b>				
	<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>				
(=)	<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>				
(-)	<b>15% PARTICIPACION TRAB</b>				
(-)	<b>25% IMPUESTO A LA RENTA</b>				
(=)	<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>				

	<b>“RIO TEX”</b>		<b>Código:</b> PA 4
	<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINAL</b>		<b>Versión:</b> 1
	Al ____ De ____ Del ____		<b>Hoja:</b> 29
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>CORRIENTE</b>		<b>CORRIENTE</b>	
DISPONIBLE		CORTO PLAZO	
EXIGIBLE		LARGO PLAZO	
REALIZABLE		<b>TOTAL PASIVO</b>	
FIJO		<b>PATROMONIO</b>	
<b>NO CORRIENTE</b>		CAPITAL SOCIAL	
		RESULTADO DEL EJERCICIO	
		<b>TOTAL PASIVO</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>TOTAL PASIVO+ CAPITAL</b>	

### 3.4.3.4 TALENTO HUMANO

#### 3.4.3.4.1. NOMBRE DEL PROCESO

Talento Humano

#### 3.4.3.4.2. OBJETIVO

Administrar eficientemente el Talento Humano de “RIO TEX” mediante una efectiva contratación de los colaboradores; realizando acciones de formación, desarrollo y capacitación del Personal; en concordancia de las exigencias del entorno.

#### 3.4.3.4.3. ALCANCE

Aplica al departamento de Talento Humano de “RIO TEX”

#### 3.4.3.4.4. RESPONSABLE

Gerente de Talento Humano

#### 3.4.3.4.5. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Administración de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asegurar que la microempresa cumpla legislaciones de trabajo y obligaciones tributarias y sociales.</li> <li>▪ Aplicar las legislaciones del trabajo y obligaciones tributarias y sociales.</li> </ul>
Entrenamiento y formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar planes de capacitación</li> <li>▪ Formación orientados a mejorar la competencia de los trabajadores</li> <li>▪ Desarrollar el potencial humano.</li> </ul>
Motivación de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecutar acciones integradas que ayuden a preservar la calidad de vida del trabajador</li> <li>▪ Mejorar su estado de salud física y emocional.</li> <li>▪ Integrar al personal a través</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recreación y deportes</li> <li>▪ Eventos socio culturales</li> <li>▪ Atención y acompañamiento social</li> <li>▪ Administración de convenios</li> <li>▪ Capacitaciones preventivas</li> </ul>
Reclutamiento y selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar acciones necesarias para entregar a las diferentes dependencias personal competente y capacitado que contribuya al cumplimiento</li> </ul>
Seguridad y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear políticas y controles que minimicen los riesgos de accidentes que atentan contra la salud del trabajador en cada puesto de trabajo</li> </ul>

### 3.4.3.4 6. REGISTROS

	<b>“RIO TEX”</b>	<b>Código:</b> PA 5
	<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>GERENTE</b>	<b>Hoja:</b> 31
<b>INFORMATION DEL PUESTO</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Gerente	
<b>Rol del puesto:</b>	Administrativo	
<b>MISIÓN</b>		
Lograr una óptima administración de los sistemas y recursos que la infraestructura técnica, orgánica y operativa de “RIO TEX”		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>A) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejercer la representación legal de la microempresa.</li> <li>▪ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>▪ Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li> <li>▪ Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li> <li>▪ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li> <li>▪ Coordinar el número y calidad de clientes, realizar las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</li> </ul>	
<b>B) REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b>	
<p><b>ESTUDIOS:</b> Ingeniero de Empresas o carreras a fines</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> 2 años</p> <p><b>CONOCIMIENTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administración del Personal</li> <li>▪ Manejo del Cogido de trabajo, Ley de compañías.</li> <li>▪ Dirección de empresas</li> <li>▪ Manejo de herramientas administrativas</li> <li>▪ Contabilidad Financiera</li> </ul>	
<b>C) COMPETENCIAS</b>	
<b>DESTREZA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Orientación a resultados</b>	Ser capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos a corto plazo.
<b>Comunicación efectiva</b>	Escuchar los diferentes puntos de vista e ideas y transmitir de forma clara, transparente, veraz y oportuna de manera verbal o escrita las ideas, prioridades y planes verificando su recepción.
<b>Trabajo en equipo</b>	Es la capacidad de cohesionar un equipo y lograr que este se comprometa con los objetivos y colabore de manera coordinada para su cumplimiento.
<b>Innovación y mejora continua</b>	Identificar oportunidades de mejora para cambiar, optimizar y desarrollar los procesos o productos orientados al cliente interno y externo.
<b>Liderazgo</b>	Es la capacidad para influir en otros, con base en valores, para orientar su accionar al logro de objetivos.
<b>Planificación y organización</b>	Planifica y organiza el trabajo de su unidad y otras áreas subordinadas de manera eficiente y efectiva. Dirige procesos de trabajo interdependientes alineado a objetivos estratégicos o institucionales. Establece procedimientos y mecanismos de control y corrección que permiten tomar medidas efectivas o inmediatas. Desarrolla cronogramas de trabajo compartidos con las unidades subordinadas.

<p><b>Pensamiento Lógico</b></p>	<p>Analiza, comprende y sintetiza información de manera sistémica ubicando causas y efectos posibles, anticipa escenarios para analizar alternativas. Utiliza este procesamiento de información para dar soluciones estratégicas a las demandas de su trabajo. Demuestra criterio para establecer prioridades en sus procesos de trabajo.</p>
----------------------------------	---

	<p align="center"><b>“RIO TEX”</b></p> <p align="center"><b>TALENTO HUMANO</b></p> <p align="center"><b>JEFA DE PRODUCCIÓN</b></p>	<p><b>Código:</b> PA 6</p>
		<p><b>Versión:</b> 1</p>
		<p><b>Hoja:</b> 32</p>
<p align="center"><b>INFORMATION DEL PUESTO</b></p>		
<p><b>Nombre del puesto:</b></p>	<p>Jefa de Producción</p>	
<p><b>Rol del puesto :</b></p>	<p>Administrativo</p>	
<p align="center"><b>MISIÓN</b></p>		
<p>Predecir, organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar las operaciones de las áreas productivas garantizando el cumplimiento de los planes de producción, con un eficiente manejo de recursos y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos.</p>		
<p align="center"><b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b></p>		
<p><b>A) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar y dirigir los planes de producción, la política de compras y logística de materias primas.</li> <li>▪ Cooperar con el Departamento Comercial para adaptar la producción a las necesidades del cliente.</li> <li>▪ Planificar la fabricación según las especificaciones de materiales, procesos, plazos, instalación.</li> <li>▪ Realizar control de calidad de los procesos y productos.</li> <li>▪ Coordinar y supervisar el diseño, construcción y montaje de las nuevas instalaciones productivas, así como vigilar el mantenimiento de las existentes.</li> </ul>		
<p><b>B) REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b></p>		
<p><b>ESTUDIOS:</b> Lic. Diseño de modas</p>		
<p><b>EXPERIENCIA:</b> 2 año</p>		

<b>CONOCIMIENTO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión por proceso</li> <li>▪ Elaboración de Presupuestos</li> <li>▪ Elaboración de mantenimiento preventivo y correctiva</li> <li>▪ Logística</li> <li>▪ Manejo de Norma ISO 9001: 2008</li> </ul>	
<b>C) COMPETENCIAS</b>	
<b>DESTREZA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Orientación a resultados</b>	Debe ser capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos a corto plazo.
<b>Dialogo efectivo y articulador</b>	Capacidad para definir directrices, articular relaciones, crear redes, negociar acuerdos y vincularse efectivamente con el nivel político, para el logro de metas. Asimismo, tener capacidad para escuchar y comunicarse de manera fluida y directa.
<b>Liderazgo catalizador</b>	Capacidad para convocar, legitimarse y conducir equipos de trabajo hacia los objetivos propuestos. Asimismo, tomar decisiones, lograr resultados y promover un clima positivo y alentador.
<b>Tolerancia y flexibilidad</b>	Valorar las diferencias personales, negocia las discrepancias y cambia de idea cuando identifica oportunidades.
<b>Planificación y organización</b>	Planifica y organiza el trabajo de su unidad y otras áreas subordinadas de manera eficiente y efectiva. Dirige procesos de trabajo interdependientes alineado a objetivos estratégicos o institucionales.
<b>Orientación al Cliente Interno y Externo</b>	Aclara los requerimientos, investiga, identifica y comprende las necesidades actuales y potenciales de los clientes internos y externos. Se anticipa y orienta a sus clientes en la solución de sus problemas o desarrolla alternativas de solución, las que explica con detalle a sus usuarios. Atiende las solicitudes oportunamente y mantiene informado a su usuario de la situación del proceso del servicio.



	<b>“RIO TEX”</b>												<b>Código: PA 7</b>					
	<b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b>															<b>Versión: 1</b>		
	<b>CONTROL DE ASISTENCIA</b>															<b>Hoja: 34</b>		
Responsable: _____																		
Fecha: _____																		
N°	NOMBRE APELLIDO	DÍAS																
		LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES				
		H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma		
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		

## CAPITULO IV

### 13.1. ACTAS DE COMPROMISO

#### 13.1.1. POLÍTICA DE CALIDAD

“RIO TEX” se caracteriza por elaborar productos de alta calidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes a través de una atención personalizada contando con talento humano capacitado para cumplir los requisitos de la calidad, jurídicos y legales en la elaboración del producto y la prestación del servicio y mantener un mejoramiento continuo.

#### 13.1.2. OBJETIVO DE LA CALIDAD

- Implementar un sistema que permita medir la satisfacción del cliente
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Capacitar al talento humano
- Verificar el cumplimiento de los requisitos del producto durante todo el proceso

### 13.1.3. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección de "RIO TEX" se encargará de manejar e implementar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos del cliente y las normativas jurídicas legales; a través de las siguientes acciones:

- Satisfacer las expectativas de los clientes tanto internos y externos
- Establecer, socializar, y revisar continuamente la política y objetivos de calidad
- Establecer un plan de calidad
- Asignar los recursos necesarios
- Cumplir con los requisitos solicitados por el cliente en la realización y entrega del producto
- Proveer los recursos necesarios para la implementación del diseño de Sistema de Gestión de Calidad
- Realizar Una revisión periódica del Sistema DE Gestión DE Calidad
- Emitir informes sobre los avances de la eficacia de nuestro sistema.
- Velar por la seguridad y prevenir los accidentes de trabajo
- Llevará a cabo la evaluación sistemática del SGC, política y objetivos de calidad para su mejora oportuna.

## ANEXO 7: CARTA DE COMPROMISO

**RIOTEX S.A.**  
**Parra Tapia Jorge Ricardo**  
RUC 0602314536001  
AV. PEDRO V. MALDONADO PANAMERICANA SUR  
TELEFONO 032612107 0984489029

### CARTA DE COMPROMISO

“RIOTEX” Se compromete a cumplir con todos los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 que sean aplicables a nuestra organización, tomar conciencia moral para trabajar enmarcándonos con la misión, visión, objetivos, políticas, normas y reglamento que rige a este sistema.

El representante de la microempresa textil “RIOTEX” será la **JEFA DE PRODUCCION** quien se asegurara de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, seguimiento e informar el avance a la alta dirección del mismo, la socialización a todos los que conforman la organización esta socialización se realizara mediante el proceso de comunicación formal dicha información no se distorsione y se tenga evidencia de la misma para su respectiva toma de decisiones.

Atentamente:



Sr. Ricardo Parra Tapia  
GERENTE DE RIOTEX

**PARRA TAPIA JORGE RICARDO**  
**RUC: 0602314536001**

