



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del
Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de
Negocios**

**TEMA: “Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en los
niveles de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa
Rosa C.A.”**

AUTOR: Fabricio Gustavo Rodríguez Valencia

TUTOR: Ing. Carlos Segura

AMBATO – ECUADOR

2011

Ing. Carlos Segura.

CERTIFICA

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 26 de septiembre de 2011

Ing. Carlos Segura.

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rodríguez Valencia Fabricio Gustavo, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Rodríguez Valencia Fabricio Gustavo

CI. 180332307-8

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

Ing. Lorena Ibarra.

f).....

Ing. Zoila Miranda A.

Ambato, septiembre del 2011

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgencita de la Elevación, por permitirme vivir y por todas sus bendiciones para alcanzar mis objetivos.

A mis padres Gustavo y Silvia, por el apoyo brindado para alcanzar mis metas, porque son mi guía, son mi ejemplo de lucha, esfuerzo y superación, son mi vida.

A mi querida abuelita, quien ha sido mi segunda madre, y un gran ejemplo de humildad.

A mi esposa Verónica quien ha estado conmigo en momentos buenos y malos, a mi hijo Christopher quien es mi fuente de inspiración y vida.

A mis amigos del Club Guayaquil.

AGRADECIMIENTO

A Dios por concederme la dicha de vivir y la sabiduría suficiente para alcanzar mis objetivos.

A la Virgencita de la Elevación por ayudarme a ser un buen hombre, por sus bendiciones y milagros.

A mis padres Gustavo y Silvia, por su amor, confianza, apoyo incondicional en los buenos y malos momentos y por enseñarme a vivir.

A la Universidad Técnica de Ambato, al personal docente por darme la oportunidad de formarme como profesional.

A mi profesor de Seminario y a mi Tutor de tesis, por compartir sus conocimientos y enseñanzas.

A Textil Santa Rosa C.A., por darme la oportunidad de realizar el trabajo de investigación.

INDICE GENERAL
PÁGINAS PRELIMINARES

CONTENIDO	PÁGINA
Portada.....	i
Página de aprobación por el Tutor de Tesis.....	ii
Declaración de Autenticidad	iii
Página de aprobación por el Tribunal de Grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	xiv
Índice de gráficos.....	xv
Índice de anexos.....	xvi
Resumen Ejecutivo.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	4
1.2.2 Análisis Crítico.....	6

1.2.3 Prognosis.....	6
1.2.4 Delimitación.....	7
1.2.5 Formulación del Problema.....	7
1.2.6 Preguntas Directrices.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4 OBJETIVOS.....	9
1.4.1 Objetivo General.....	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	12
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	14
2.4.1 Sistema de Gestión de calidad.....	17
2.4.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad.....	18
2.4.1.2 Gestión de calidad.....	19
2.4.1.3 Calidad Total.....	19
2.4.1.4 Administración.....	19
2.4.1.5 Norma ISO 9001:2008.....	20
2.4.1.6 Mejora continua.....	23
2.4.1.7 Responsabilidad de la dirección.....	24
2.4.1.8 Gestión de recursos.....	24
2.4.1.9 Realización del producto.....	24
2.4.1.10 Medición, análisis y mejora.....	24
2.4.1.11 Estudio de Mercado.....	25
2.4.2 Satisfacción al cliente.....	26

2.4.2.1 Cliente.....	27
2.4.2.2 Servicio al cliente.....	27
2.4.2.3 Marketing.....	28
2.4.2.4 Rendimiento percibido.....	28
2.4.2.5 Expectativas.....	29
2.4.2.6 Insatisfacción.....	30
2.4.2.7 Satisfacción.....	30
2.4.2.8 Complacencia.....	30
2.4.2.9 Lealtad Incondicional.....	30
2.5 HIPÓTESIS.....	31
2.6 VARIABLES.....	31

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	37
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	37

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	54
4.2.1 Formulación de la hipótesis.....	54
4.2.2 Definición del nivel de significación.....	55
4.2.3 Elección de la prueba estadística.....	55
4.2.4 Comprobación de la hipótesis.....	55
4.2.5 Zona de aceptación o rechazo.....	56
4.2.6 Cálculo matemático.....	57
4.2.7 Decisión.....	58

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1 CONCLUSIONES.....	59
5.2 RECOMENDACIONES.....	61

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA.....	63
6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	63
6.1.1 Título de la propuesta.....	63
6.1.2 Institución Ejecutora.....	63
6.1.3 Beneficiarios.....	64

6.1.4 Ubicación de la Empresa.....	64
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución.....	64
6.1.6 Equipo Técnico responsable.....	64
6.1.7 Costo de la propuesta.....	65
6.2 ANTECEDENTES.....	65
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	66
6.4 OBJETIVOS.....	67
6.4.1 General.....	67
6.4.2 Específicos.....	67
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	68
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICO – TÉCNICO.....	70
6.7 MODELO OPERATIVO.....	76
CONTENIDO.....	76
1. Objetivo.....	78
Alcance.....	78
2. Referencias normativas	78
2.1. Presentación de la empresa.....	78
2.2. Misión.....	79
2.3. Visión.....	79
2.4. Declaración de la gerencia.....	79
3. Términos y definiciones.....	80
Interrelación de procesos.....	80
4. Sistema de gestión de la calidad.....	81
4.1. Requisitos generales.....	81
4.2. Requisitos de la documentación.....	81
4.2.1. Generalidades.....	81
4.2.2. Manual de la calidad.....	81
5. Responsabilidad de la dirección.....	81
5.1. Compromiso de la dirección.....	81

5.2.	Enfoque al cliente.....	82
5.3.	Política de la calidad.....	82
5.4.	Planificación.....	82
5.4.1.	Objetivos de la calidad.....	82
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	83
5.5.1.	Responsabilidad y autoridad.....	83
5.5.2.	Representante de la dirección.....	83
5.5.3.	Comunicación interna.....	84
5.6.	Revisión por la dirección.....	84
5.6.1.	Generalidades.....	84
5.6.2.	Información de entrada para la revisión.....	84
6.	Gestión de los recursos.....	85
6.1.	Provisión de recursos.....	85
6.2.	Recursos humanos.....	85
6.2.1.	Generalidades.....	85
6.2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia.....	87
6.3.	Infraestructura.....	88
6.4.	Ambiente de trabajo.....	89
7.	Realización del producto.....	90
7.1.	Planificación de la realización del producto.....	90
7.2.	Procesos relacionados con el cliente.....	90
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	90
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	90
7.2.3.	Comunicación con el cliente.....	91
7.3.	Diseño y desarrollo.....	91
7.4.	Compras.....	100
7.4.1.	Proceso de compras.....	100
7.4.2.	Información de las compras.....	104
7.4.3.	Verificación de los productos comprados.....	105
7.4.4.	Producción y prestación del servicio.....	105

7.4.5. Control de la producción	105
7.4.6. Identificación y trazabilidad.....	113
7.4.7. Propiedad del cliente.....	114
7.4.8. Preservación del producto.....	114
7.5. Control de los equipos de seguimiento y medición.....	114
8. Medición, análisis y mejora.....	114
8.1. Generalidades.....	114
8.2. Seguimiento y medición.....	115
8.2.1. Satisfacción del cliente.....	115
8.2.2. Auditoría interna.....	116
8.2.3. Seguimiento y medición del producto.....	116
8.3. Control del producto no conforme.....	116
8.4. Análisis de datos.....	118
8.5. Mejora.....	118
8.5.1. Mejora continua.....	118
8.5.2. Acción correctiva.....	118
8.5.3. Acción preventiva.....	119
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	119
6.9 PLAN DE MONITOREO.....	120
BIBLIOGRAFÍA.....	121
ANEXOS.....	124

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	Contenido de la Norma ISO-9001:2008	21
TABLA N° 2	Matriz de Operacionalización: Variable Independiente	35
TABLA N° 3	Matriz de Operacionalización: Variable Dependiente	36
TABLA N° 4	Técnicas de Investigación	37
TABLA N° 5	Satisfacción con el Producto	39
TABLA N° 6	Tiempo de consumo	41
TABLA N° 7	Calificación servicio posventa	42
TABLA N° 8	Motivos de opción de Compra	44
TABLA N° 9	Implementación SGC	45
TABLA N° 10	Trato brindado por el personal	47
TABLA N° 11	Recomendación de producto	48
TABLA N° 12	Frecuencia de compra	50
TABLA N° 13	Inconveniente con el Producto	51
TABLA N° 14	Servicio del transporte	53
TABLA N° 15	Frecuencia Observada	56
TABLA N° 16	Cálculo X^2	57
TABLA N° 17	Costo de la propuesta	65
TABLA N° 18	Empresas Textiles	68
TABLA N° 19	Ventas Netas	69
TABLA N° 20	Utilidad Neta	69
TABLA N° 21	Matriz de monitoreo y evaluación de la propuesta	120

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N° 1	Sistema de Gestión de la Calidad	17
GRÁFICO N° 2	Satisfacción con el Producto	40
GRÁFICO N° 3	Tiempo de consumo	41
GRÁFICO N° 4	Calificación servicio posventa	43
GRÁFICO N° 5	Motivos de opción de Compra	44
GRÁFICO N° 6	Implementación SGC	46
GRÁFICO N° 7	Trato brindado por el personal	47
GRÁFICO N° 8	Recomendación de producto	49
GRÁFICO N° 9	Frecuencia de compra	50
GRÁFICO N° 10	Inconveniente con el Producto	52
GRÁFICO N° 11	Servicio del transporte	53
GRÁFICO N° 12	Zona de aceptación y rechazo del producto	57
GRÁFICO N° 13	Empresas Textiles	68
GRÁFICO N° 14	Sistema de gestión de calidad	71

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1	ENCUESTA QUE SE REALIZA A LOS CLIENTES DE TEXTIL SANTA ROSA C.A., PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS MISMOS
ANEXO N° 2	DOCUMENTOS DE REFERENCIA BAJO ESTANDARES DE LA NORMA ISO - 9001:2008.
ANEXO N° 3	REGISTROS BAJO ESTANDARES DE LA NORMA ISO - 9001:2008.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto es una propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Textil Santa Rosa C.A., con el propósito de que la empresa tenga una base sólida para que posteriormente pueda implementar el sistema.

Se propone el diseño un sistema de gestión de calidad, con el objetivo de que Textil Santa Rosa C.A., obtenga todos los beneficios que un sistema de estas características ofrece a la empresa, y así poder introducirse en el mundo globalizado, que cada día obliga a las empresas a la actualización y mejora continua, para volverse mas competitiva.

En el primer capítulo planteamos el tema de investigación, realizando la contextualización, el cual consiste en un análisis crítico de la situación actual, determinando las causas y efectos que se podrían dar al no solucionar el problema de la empresa. A la postre se justifica la investigación y se plantea los objetivos de la misma, los cuales guiaran a la consecución de los resultados esperados.

En el segundo capítulo, se establecen los antecedentes de la investigación, donde se conocen informes de temas relacionados con el problema actual de la empresa, a su vez realiza la fundamentación filosófica y legal, sustentando la presente investigación, a continuación se categoriza el problema objeto de estudio y se procede a la fundamentación teórica, mediante conocimientos científicos, lo cual ayudará a establecer la hipótesis y a plantear las variables del tema de investigación.

En el tercer capítulo, está constituido el enfoque, la modalidad y el tipo de investigación para la obtención de la información necesaria; para conocer la realidad de la investigación; además en este capítulo podemos encontrar la operacionalización de las variables, en la misma que se determina las categorías, indicadores, ítems y las técnicas de recolección de información, de igual forma se detalla la manera en que serán tabulados los datos obtenidos.

En el capítulo cuarto, se encuentra el análisis y la interpretación de los resultados de la encuesta que se realizó a las personas involucradas – clientes, utilizando el software estadístico SPSS 15.0 para la tabulación, previo al análisis e interpretación correspondiente. Con los resultados obtenidos de la tabulación, se procede a aplicar la fórmula de Chi cuadrada para verificar la hipótesis, dando como resultado la aceptación de la hipótesis alterna existiendo una relación entre las dos variables del problema objeto de estudio, siendo factible continuar con la investigación, ya que si se podrá dar la solución al problema que presenta la empresa.

En el capítulo quinto, se encuentran las conclusiones y recomendaciones, en el cual se puede conocer la importancia del diseño de un n Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO-9901:2008, esto ayudará a aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, y de esta manera dar solución al problema objeto de estudio que posee la empresa Textil Santa Rosa.

Finalmente en el capítulo seis se desarrolla el modelo genérico propuesto de un Sistema de Calidad, cuya aplicación deberá guiarse en lo descrito en la Norma ISO 9001:2008, con lo que se espera mejorar procesos, fortalecer la gestión gerencial con la participación y apoyo de todos los niveles de la empresa, con una visión de mejora continua, orientada a beneficiar a los clientes internos y externos de la industria.

INTRODUCCIÓN

Textil Santa Rosa C.A., es una empresa nueva en el mercado textil, fue creada en el año 2010, está legalmente constituida, ubicada en Ambato, en la parroquia Santa Rosa, en el sector de Chilcaloma. Su actividad principal es la producción y comercialización de hilo 100% algodón, con tecnología de punta y personal altamente calificado, la materia prima que se utiliza es de calidad, ya que la empresa permanentemente evalúa a todos los proveedores para así garantizar el producto y satisfacer las expectativas de los clientes.

Las Normas Internacionales de Calidad se han actualizado, basadas en experiencias, indicaciones, sugerencias, y adaptándose a las necesidades empresariales, con esta visión la presente investigación en su contenido presentará lineamientos aplicables a una empresa textil, esto permitirá identificar oportunidades de mejora en todos los procesos de la organización, basándonos específicamente en el contenido de la Norma ISO 9001:2008.

Desde hace tiempo se ha venido haciendo presente un proceso de globalización económica, el cual exige a las empresas redefinan sus estrategias y sus procesos con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos y el aumento de su productividad, de modo que puedan competir con éxito en el mercado actual, la base fundamental para ello es un Sistema de Gestión de Calidad, ya que esto crea los fundamentos esenciales para la toma de decisiones, un óptimo entendimiento entre las partes interesadas y sobre todo logra un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de costos por fallas y las pérdidas por errores, por este motivo las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de en su organización deben dar comienzo al diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008.

El crecimiento que la empresa ha ido alcanzando en poco tiempo, es gratificante para sus socios, ya que poco a poco se va alcanzando un mayor número de clientes, sin embargo por el alto nivel de competencia, es necesario que la empresa busque alternativas de mejora continua, para trabajar bajo procesos estandarizados, los mismos que permitirán mejorar y optimizar recursos, asegurando la calidad en los productos, y la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Finalmente se desarrolla el modelo genérico propuesto de un Sistema de Calidad, cuya aplicación deberá guiarse en lo descrito en la Norma ISO 9001:2008, con lo que se espera mejorar procesos, fortalecer la gestión gerencial con la participación y apoyo de todos los niveles de la organización, con una visión de mejora continua, orientada a beneficiar a los clientes internos y externos de la empresa.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA

1.5 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en los niveles de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.

1.6 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia de un Sistema de Gestión de Calidad impide incrementar los niveles de satisfacción de los clientes de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.

1.2.1 Contextualización

En nuestro país, las empresas buscan modelos de negocios eficientes para ser más competitivos.

Los Sistemas de Gestión de Calidad basados en las Normas ISO promueven el desarrollo de la estandarización de las actividades productivas en el mundo, para facilitar el cambio internacional de bienes y servicios.

En la actualidad los clientes buscan empresas que cuenten con sistemas de gestión de calidad de acuerdo a las normas ISO, ya que de este modo se aseguran en contar con buenos productos o servicios.

La Norma ISO 9001-2008 es una norma internacional que se aplica en los sistemas de gestión de calidad y se centra en todos los elementos de Administración de calidad con los que una empresa debe contar para mejorar la calidad del producto o servicio.

El mundo empresarial hoy en día es muy competitivo, es por eso que la mayoría de estas organizaciones, están diseñando e implementando un sistema de gestión de calidad lo cual les permitirá mejorar sus procesos productivos, por ende la calidad de sus productos o servicios, esto va a generar mayor posicionamiento y aumento del nivel de satisfacción de los clientes.

Nuestra Provincia no es la excepción para que empresas de la localidad busquen un Sistema de Gestión de Calidad, siendo esto beneficioso en gran magnitud, ya que así

podrán cumplir con las expectativas de los clientes, podrán ser más competitivas y así ganar posicionamiento local para luego incursionar en el mercado internacional.

El objetivo de las empresas con sistemas de gestión de calidad es exportar sus trabajos, para lo cual además de gestionar la norma ISO, se afianzan lazos entre las empresas y se busca impulsar un estudio de las necesidades del mercado externo, con lo cual se podrá saber exactamente cuánto producir.

Las empresas están trabajando en el mejoramiento y optimización de procesos, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes e incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos, reduciendo tiempos en la producción.

La Industria “Textil Santa Rosa C.A.” está ubicada en la parroquia de Santa Rosa del cantón Ambato. Es una organización de carácter privado, cuyo objetivo primordial es la producción y comercialización de hilos 100% algodón, que se ha trazado como objetivo primordial el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para así mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, permitiendo que este repita los hábitos de compra, y fidelizar a los productos de la empresa. Consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de la empresa a largo plazo.

Textil Santa Rosa C.A. al diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad podrá extender su mercado, siendo una empresa competitiva y confiable.

1.2.2 Análisis Crítico

Textil Santa Rosa C.A., al ser una compañía joven, no cuenta en la actualidad con un Sistema de Gestión de Calidad, limitándose de esta manera a no poder controlar los procesos críticos del negocio, por lo tanto no se puede optimizar el tiempo y los recursos de la Empresa.

La empresa en la actualidad no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos internos, llegar a implementar este sistema constituye un valor agregado sobre los bienes y servicios, además de proporcionar imagen a la organización y una ventaja competitiva sobre la competencia.

El diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad dentro de Textil Santa Rosa es muy importante, ya que con este sistema la empresa se enfocará en el mejoramiento continuo de todos los procesos productivos y en la satisfacción total del cliente interno y externo.

1.2.3 Prognosis

La Empresa Textil Santa Rosa C.A., al no contar con un sistema de mejora continua formal, es decir con un Sistema de Gestión de Calidad, no está en capacidad de obtener un mayor desarrollo empresarial, pudiendo generarse un costo de oportunidad y una amenaza en su futuro crecimiento, La falta de un sistema de éste tipo podría causar que la empresa no sea competitiva en el mercado de hilos de algodón, ocasionando su estancamiento en el mismo; todo esto generado por la insatisfacción de sus clientes.

1.2.4 Delimitación

Límite de Contenido

Campo: Calidad Total

Área: Gestión de Calidad

Aspecto: Sistema de Gestión de Calidad

Límite Espacial

Textil Santa Rosa C.A.

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Santa Rosa

Límite Temporal

Está focalizado en el periodo Noviembre 2010 - Julio 2011.

1.2.5 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la carencia de un Sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.?

1.2.6 Preguntas Directrices

¿Qué tipo de norma de Calidad certificada es la más adecuada para lograr incrementar los niveles de satisfacción del cliente?

¿Qué factores se deben tomar en cuenta en el Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los niveles de satisfacción del cliente?

1.7 JUSTIFICACIÓN

La Gestión de la Calidad, son reglas y procedimientos encaminados a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus procesos y relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

Las organizaciones se ven muy interesadas en estandarizar y mejorar de forma continúa la calidad de sus procesos, de tal manera que se pueda así garantizar la calidad del producto terminado con el único objetivo de que se satisfaga al cliente. Trabajar con un Sistema de Gestión Calidad permite a las empresas, basándose en la confianza, mejorar las relaciones cliente – proveedor, de tal forma que se establezcan alianzas estratégicas en la cadena.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad permitirá que Textil Santa Rosa C.A. mejore la ejecución de sus actividades internas, lo que se verá reflejado en el buen desempeño laboral, la eficiencia de sus recursos y procesos, y por lo tanto en su producto terminado, mejorando así el nivel de satisfacción de sus clientes. La dirección de la compañía está convencida de la implementación de un sistema de gestión de calidad en sus procesos y se encuentra gestionando todos los recursos necesarios para enfrentar esta deficiencia. El presente proyecto permitirá mejorar los procesos considerados críticos dentro de la organización, y sobre todo atender a sus clientes de manera adecuada para alcanzar un posicionamiento reconocido en el mercado textil.

1.8 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera incide la carencia de un Sistema de Gestión de Calidad, en el nivel de satisfacción de los clientes de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis interno de la empresa Textil Santa Rosa C.A, mediante una entrevista realizada a los clientes internos para identificar los procesos críticos que deben incorporarse al Sistema de Gestión de Calidad.
- Diseñar un modelo de Sistema de Gestión de Calidad, analizando las necesidades de satisfacción del cliente para aplicar en la Empresa Textil Santa Rosa C.A., de la ciudad de Ambato.
- Proponer el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008., para incrementar los niveles de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A., de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de la investigación, se presenta los siguientes antecedentes investigativos:

GÓMEZ, F. (2010). *“Aplicación del Manual de Calidad para mejorar los procesos productivos en la “Imprenta y Encuadernación Gómez M”*”. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Elaborar un Manual de calidad basado en la Norma ISO 9001 – 2008, para mejorar los procesos productivos en la “Imprenta y Encuadernación Gómez M.”
2. Diagnosticar la situación actual de la empresa respecto a un Sistema de Gestión de Calidad.

Conclusiones:

1. El manual de calidad sirve para proyectar una imagen favorable de nuestra empresa, ganar la confianza de nuestros clientes y satisfacer los requisitos contractuales en los casos en que se especifiquen.
2. El manual de calidad asegura que las operaciones se realizan ordenadamente y de forma coordinada.

NÚÑEZ, M. (2004). *“Implementación del mejoramiento continuo en el sistema de producción de creaciones MARCO VIZ”*. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

Conclusiones:

1. Dentro de los sistemas de producción, existen actividades que por su gran importancia deben estar organizados y documentados adecuadamente.
2. Se ha observado que los trabajadores reciban una capacitación empírica a través de indicaciones diarias, que no permiten desarrollar sus conocimientos.

RON, S. (2005). *“Diseño de un proceso de mejoramiento continuo para la agencia Pillaro de la Empresa Eléctrica Ambato S.A”*. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

Conclusiones:

1. No cuenta con un sistema para realizar la medición del grado de satisfacción de los clientes, generalmente la recepción de quejas se la hace en forma verbal, por lo cual no se está asegurando la calidad.
2. No cuenta con una administración de indicadores de gestión, que permita evaluar el desempeño de las diferentes áreas, con el cumplimiento de la función, procedimientos, políticas, entre otras.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para la ejecución de este proyecto se utilizará el paradigma crítico-propositivo, por las siguientes razones:

Hoy en día nos hallamos en constante cambio, es por eso que se originan diferentes problemas dentro de la empresa, por lo cual la gestión debe orientarse a lograr que la organización se encuentre en capacidad de hacer frente a todas las variaciones que se presentan en el entorno.

Las empresas en la actualidad requieren de mucho esfuerzo para mantener un constante desarrollo. Es importante un accionar en función del análisis, procedimientos, técnicas y

de proponer un sistema de gestión de calidad, que permita promover un crecimiento de la empresa y satisfacer completamente las necesidades de los clientes.

La investigación se fundamenta en valores éticos y morales, los cuales comprometen plenamente a que se realice un correcto trabajo, con responsabilidad, dedicación, confidencialidad, puntualidad y honradez, originando un mejor ambiente organizacional y generando una imagen corporativa de calidad para la sociedad.

Se planteará la creación de un Sistema de Gestión de Calidad, realizando estudios de mercado para determinar los niveles de satisfacción de los clientes, y así obtener soluciones tentativas para poder crear un Sistema de Calidad en la empresa.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La ejecución del presente proyecto se respalda en la Constitución Política de la República del Ecuador; Registro Oficial No. 225 Junio 30 de 2010 No. 058-2010
EL DIRECTORIO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACION
Considerando:

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Constitución Política de la República del Ecuador, las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Esto sustentado en la CONCAL (Consejo Nacional de la Calidad) SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD;

Considerando:

Que, a partir del 22 de febrero de 2007, se encuentra en vigencia la Ley No. 2007-76, del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, promulgada en el suplemento del Registro Oficial No. 026.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

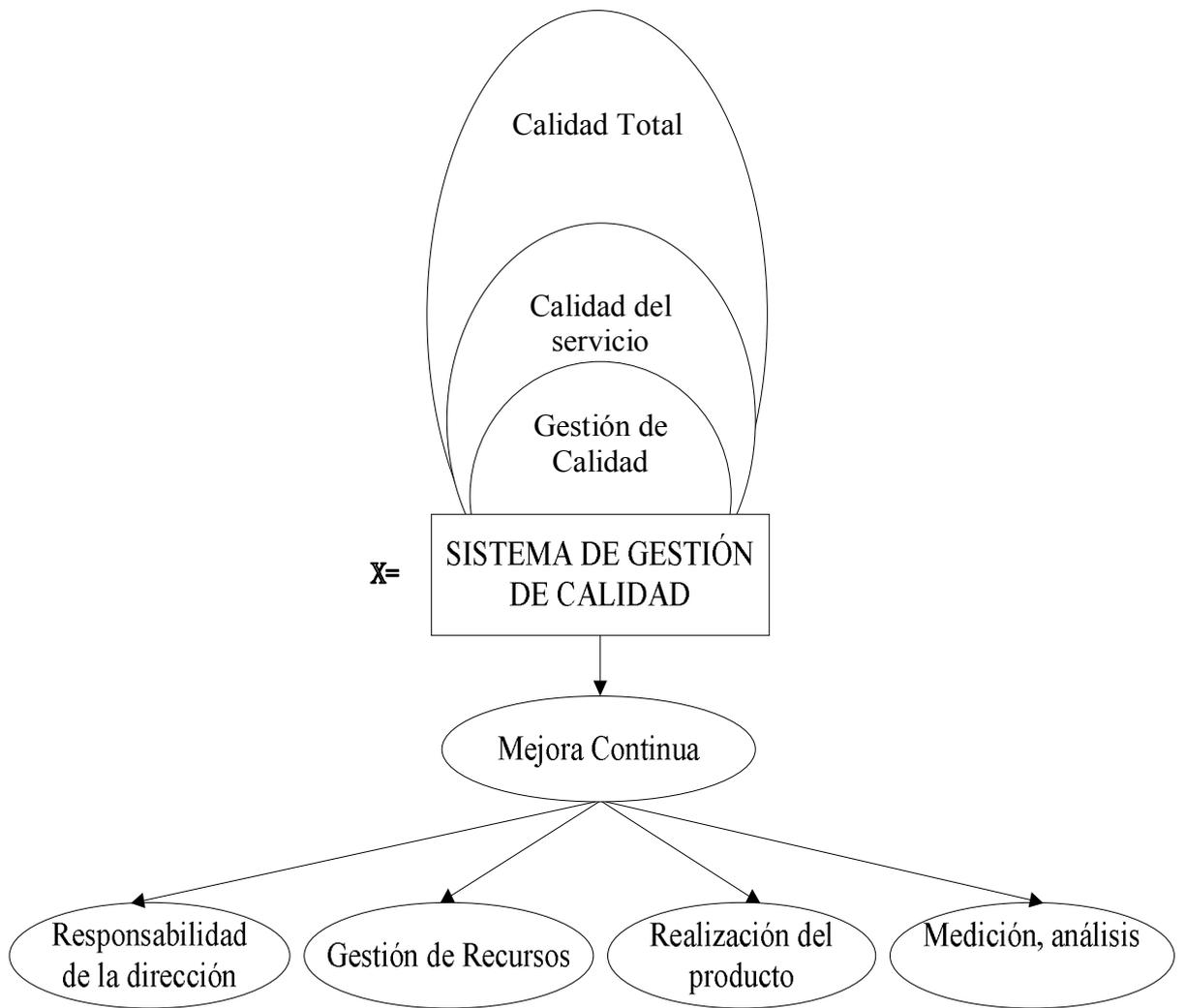
Formulación del problema.

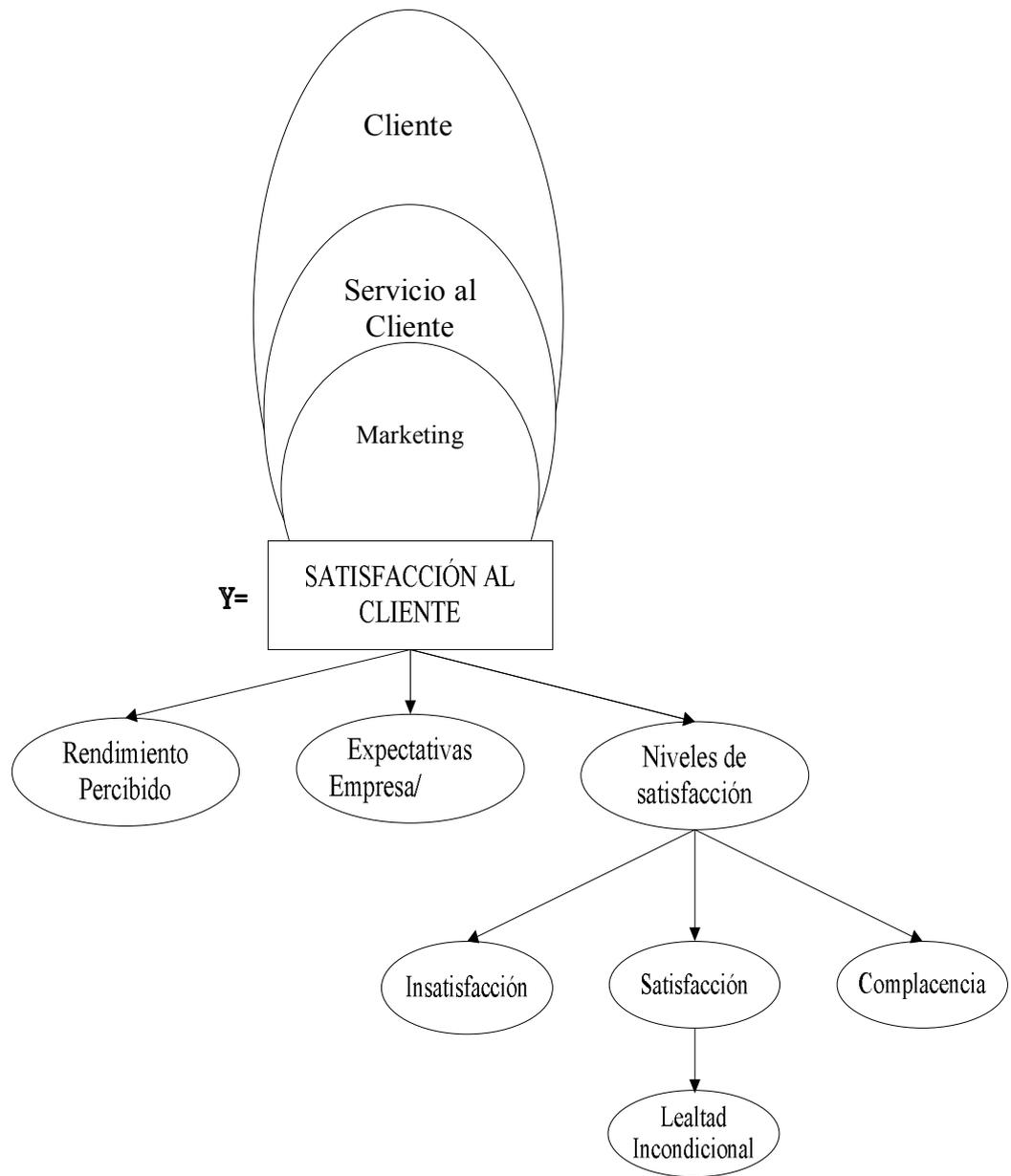
¿De qué manera incide la carencia de un Sistema de Gestión de Calidad en la satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.?

X= Sistema de Gestión de la Calidad.

Y= Satisfacción del cliente.

Categorización





2.4.1 Sistema de Gestión de Calidad

Según el diccionario de Administración Empresarial (2005) define que es “la manera cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad. Se debe hacer un sistema no sólo para certificación, se debe preguntar qué aspectos de la organización están asociados con la calidad.

Humberto Gutiérrez (2006, p. 78) Indica que “El Sistema de Gestión de la Calidad ayudan a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente. Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente y a mantener estos proceso bajo control”.

GRÁFICO N° 1
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Humberto Gutiérrez

2.4.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua. Entre dichos elementos, los principales son:

1. Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
2. Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
3. Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
4. Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
5. Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

Estos cinco apartados no siempre están definidos ni son claros en una empresa.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad)

2.4.1.2 Gestión de calidad

José Baquero (2005, p. 48) Dice: Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

Humberto Gutiérrez (2006, p. 71) “Sirve para conducir y operar una organización en forma exitosa, dirigiendo y controlando en forma sistemática y transparente, los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño”.

2.4.1.3 Calidad Total

Kaoru Ishikawa. La Calidad Total: "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad". La calidad total puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial.

Goetsch & Davis (2001) La calidad total es un estado dinámico asociado a productos, servicios, personas, procesos y medio ambiente que cumple o supera las expectativas

2.4.1.4 Administración

D. Mooney (2006) "Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana".

Henry Fayol considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna Administración, dice que "administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar".

2.4.1.5 Norma ISO 9001:2008

Humberto Gutiérrez (2010, pp. 76-77), manifiesta que por el trabajo que implica y por los beneficios que puede traer un buen SGC, la decisión de implantarlo debe ser una decisión estratégica de la organización. Recordemos que los requisitos del SGC especificados en ISO-9001 no son requerimientos para los productos, sino para el SGC, por lo tanto, complementan los requisitos para los productos.

El diseño y la implementación del SGC de una organización están influidos por aspectos como:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) Sus necesidades cambiantes.
- c) Sus objetivos particulares.
- d) Los productos que proporciona.
- e) Los procesos que emplea.
- f) Su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de ISO 9001:2008 proporcionar uniformidad en la estructura de los Sistemas de Gestión de la Calidad o en la documentación.

Desarrollar un SGC que cumpla los requisitos de la norma ISO-9001 implica un esfuerzo considerable, pero a cambio de ello se tiene una serie de beneficios potenciales. Algunos de ellos son un mayor enfoque hacia el cliente, una identificación de los procesos principales en los que se divide el sistema, una filosofía más de mejora y prevención que de detección, un sistema de acciones preventivas y correctivas para

mejorar los resultados, una comunicación consistente dentro del proceso y entre usuarios, proveedores y clientes, un registro completo y un eficiente control de los documentos del sistema de gestión, una mayor facilidad de acceso a mercados y ventajas competitivas respecto a otras organizaciones que no tengan certificado su sistema de calidad.

TABLA N° 1
CONTENIDO DE LA NORMA ISO-9001:2008

1	Objeto y campo de aplicación
1.1	Generalidades
1.2	Aplicación
2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones
4	Sistema de Gestión de la Calidad
4.1	Requisitos generales
4.2	Requisitos de la documentación
5	Responsabilidad de la dirección
5.1	Compromiso de la dirección
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Política de la calidad
5.4	Planificación
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.6	Revisión por parte de la dirección
6	Gestión de los recursos
6.1	Provisión de recursos
6.2	Recursos humanos
6.3	Infraestructura
6.4	Ambiente de trabajo

Continúa

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.5 Producción y prestación del servicio

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

Anexos A Correspondencia entre las normas ISO-9001:2008 e ISO-14001:2004

B Cambios entre la norma ISO-9001:2000 y la norma ISO-9001:2008

Tomado de: Humberto Gutiérrez (2010, pp. 76-77)

Se indica que las Norma ISO 9001:2008 contienen los requisitos que han de cumplir los sistemas de la calidad, contractuales o de certificación. ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming o PDCA”; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas. (http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001) [Fecha de consulta: 18/01/2011; 18:16]

También se manifiesta que las Norma ISO 9001:2008 es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, ISO 9001:2008, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la Gestión de la Calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor. (http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html) [Fecha de consulta: 18/01/2011; 18:27]

2.4.1.6 Mejora continua

Es un concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. (www.monografias.com)

El mejoramiento continuo más que un enfoque es una estrategia, y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, pues el proceso debe ser progresivo.

(http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_mejora_continua)

2.4.1.7 Responsabilidad de la dirección

Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

1. Requisitos generales.
2. Requisitos del cliente.
3. Política de calidad.
4. Planeación.
5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
6. Revisión gerencial.

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

2.4.1.8 Gestión de recursos

La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Contienen los requisitos exigidos en su gestión.

1. Requisitos generales.
2. Recursos humanos.
3. Infraestructura.
4. Ambiente de trabajo.

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

2.4.1.9 Realización del producto

Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

1. Planeación de la realización del producto y/o servicio.
2. Procesos relacionados con el cliente.

3. Diseño y desarrollo.
4. Compras.
5. Operaciones de producción y servicio
6. Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

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

2.4.1.10 Medición, análisis y mejora

Donna C. S. Summers (2006, p. 36) presenta que dentro de la Medición, Análisis y Mejora examina los métodos de medición que emplea la organización para evaluar sus procesos, productos o servicios.

Humberto Gutiérrez (2010, pp. 89-92), la Medición, análisis y mejora incluye:

- Generalidades
- Seguimiento y medición
 - Satisfacción del cliente
 - Auditoría interna
 - Seguimiento y medición de los procesos
 - Seguimiento y medición del producto
- Control del producto no conforme
- Análisis de datos
- Mejora
 - Mejora continua
 - Acción correctiva
 - Acción preventiva

Mejorar, medir y analizar los datos y procesos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Toda posible mejora ha de partir de una medida y esa medida ha de ser analizada, el concepto y los requisitos de análisis de datos expresados en la norma ISO 9001 se deberían aplicar igualmente al resultado de las actividades con impactos medioambientales y del conjunto del Sistema de Gestión.

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

2.4.1.11 Estudio de Mercado

El estudio de mercado "consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización". (Kotler, Bloom y Hayes)

Define el estudio de mercado de la siguiente manera: "La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing".(Randall)

Los estudios de mercado "describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor" (Malhotra Naresh)

2.4.2 Satisfacción al cliente

La "satisfacción del cliente" permite a las organizaciones conocer el desempeño percibido por el cliente de sus productos y servicios.

(<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>)

Alet Josep (2001, p. 97) señala que la Satisfacción del Cliente es el resultado de la valoración que realiza sobre la calidad percibida en el servicio o producto entregado por la empresa.

2.4.2.1 Cliente

Marketing GRUPO CULTURAL (Polígono Industrial Arroyomolinos) (2010). Define a la persona que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como en el caso de los artículos infantiles. Resulta la población más importante para la compañía.

Según la American Marketing Association. El cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios".

Amparo Gabín, (2004, p.249). Indica que el cliente “es la persona a quien la empresa dirige sus actuaciones utilizando el marketing para informarle, orientarle y convencerle en la compra de un producto, servicio o marca.”

José Barquero (2007, p.1) señala que cliente “es aquel que depende de nosotros para poder cubrir una necesidad no satisfecha.”

2.4.2.2 Servicio al cliente

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

El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. (http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente).

2.4.2.3 Marketing

Philip Kotler (2003). Define como “el proceso social y administrativo por el cual los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios”. También se le ha definido como el arte o ciencia de satisfacer las necesidades de los clientes y obtener ganancias al mismo tiempo. Es en realidad una sub-ciencia o área de estudio de la ciencia de Administración.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2003, p. 5.). El Marketing es un proceso social y administrativo por el que individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean a través de la creación y el intercambio de productos y de valor con otros.

John A. Howard, de la Universidad de Columbia, "el marketing es el proceso de:

- 1) Identificar las necesidades del consumidor,
- 2) conceptualizar tales necesidades en función de la capacidad de la empresa para producir,
- 3) comunicar dicha conceptualización a quienes tienen la capacidad de toma de decisiones en la empresa.
- 4) Conceptualizar la producción obtenida en función de las necesidades previamente identificadas del consumidor y

5) Comunicar dicha conceptualización al consumidor".

2.4.2.4 Rendimiento percibido

El Rendimiento Percibido se refiere al desempeño en cuanto a la entrega de valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. (<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>) [Fecha de consulta: 20/01/2011; 17:09]

2.4.2.5 Expectativas

Alet Josep (2001, p.100) Manifiesta que las “expectativas es utilizado este término indistintamente con dos significados diferentes: lo que el cliente cree que va a recibir, y lo que el cliente quiere recibir.”

Las Expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

(<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>) [Fecha de consulta: 20/01/2011; 17:20]

2.4.2.6 Insatisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Un motivo típico de insatisfacción es el precio, especialmente cuando se descubre un servicio similar a menor precio.

(<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>)

[Fecha de consulta: 20/01/2011; 17:55]

2.4.2.7 Satisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

(<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>)

[Fecha de consulta: 20/01/2011; 17:55]

2.4.2.8 Complacencia

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Satisfacción, alegría resultante de recibir un producto o servicio de calidad.

(<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>)

[Fecha de consulta: 20/01/2011; 17:55]

2.4.2.9 Lealtad Incondicional

La lealtad es, además, considerada una de las virtudes más sinceras y honorables que el ser humano puede sentir.

Cuando hablamos de lealtad, podemos definirla como un sentimiento físico y mental entre cliente – proveedor.

Cualidad de una persona que actúa sincera y honradamente, con respeto y reconocimiento de sus principios morales y de sus compromisos, y que no engaña ni traiciona a una empresa u organización.

2.5 HIPÓTESIS

La implementación de un sistema de gestión de calidad eleva el nivel de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.

2.6 VARIABLES

X = Sistema de Gestión de la Calidad - Cualitativa

Y= Satisfacción de los clientes - Cuantitativa Continua

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

De conformidad con el paradigma crítico – propositivo, seleccionado en la fundamentación filosófica, la ejecución de la presente investigación se enmarco en el enfoque cualitativo, en la que está inmerso el Sistema de Gestión de Calidad, con el cual se aspira mejorar y promover un crecimiento de la empresa, la misma deberá aprovechar este cambio para convertir las debilidades en fortalezas, e identificar todas las oportunidades para lograr cambios significativos y alcanzar el éxito empresarial satisfaciendo las necesidades de los clientes interno y externos.

3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Para la elaboración del proyecto y la ejecución de la investigación a la empresa Textil Santa Rosa, se utilizó las siguientes modalidades de investigación:

Investigación Bibliográfica o Documental

Se recopiló y se seleccionó información adecuada en libros de actualidad, poniendo énfasis en libros Calidad total, de Satisfacción del Cliente, de marketing, folletos, documentos, tesis y revistas especializadas, ya que contribuirán con información precisa sobre el problema objeto de estudio, que es referente a un sistema de gestión de calidad y a la satisfacción de los clientes de la empresa, y así dar alternativas de solución al problema.

Investigación de Campo

A través de la investigación de campo se obtuvo un contacto directo entre el sujeto de investigación y el objeto de estudio, lo que permitió obtener información primaria referente al problema.

La observación y la encuesta fueron las técnicas que se aplicaron para esta modalidad con el propósito de conseguir información útil y confiable, lo que ayudó a llevar al éxito a la empresa Textil Santa Rosa.

La investigación se realizó a los clientes externos de la empresa.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con la ejecución de la presente investigación se generó conocimientos de tercer nivel, utilizando la investigación Correlacional, lo cual permitió medir la incidencia que tiene la falta de un Sistema de Gestión de Calidad y la satisfacción al cliente.

Exploratoria.- Esta investigación es de tipo exploratoria por utilizar un sondeo con el cual se logro obtener una idea general que oriente a formular adecuadamente la hipótesis que nos interesa.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población motivo de la investigación es de 32 clientes internos, que comprende el personal de toda la empresa, también a 30 clientes externos que posee la misma.

Por ser la población de los clientes internos y externos menor a 100, se trabajo con el total de la población, por lo que no es necesario aplicar la fórmula.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

TABLA N°
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Satisfacción del cliente</p> <p>Es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta.</p>	Cientes	<p>Tiempo de entrega</p> <p>Crédito concedido</p> <p>Excelente atención al cliente</p>	<p>¿Por qué motivo su opción de compra es TEXTIL SANTA ROSA frente a otras empresas?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los clientes externos de la empresa.</p>
	Mercado Meta	<p>Precio</p> <p>Calidad</p>	<p>¿Los productos que oferta Textil Santa Rosa satisfacen totalmente sus necesidades?</p>	<p>Encuesta y cuestionario a los clientes externos de la empresa.</p>

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

TABLA N° 4
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Técnicas de Investigación	Instrumentos de Recolección
1. Información Secundaria	
1.1 Lectura Científica	1.1 Libros de Marketing y Gestión de Calidad, Informes de investigación, revistas, internet.
1.2 Fichaje	1.2 Fichas Nemotécnicas y Bibliográficas
2. Información Primaria	
2.1 Observación	2.1 Ficha de Observación
2.2 Encuesta	2.2 Cuestionario

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para una mejor organización se revisó y codificó la información con el objetivo de facilitar la tabulación.

Para cada pregunta del cuestionario se elaboró la categorización, con el propósito que el encuestado tenga su espacio para colocar su información, en función de esto, se procedió a tabular la información en programa computarizado para que los resultados sean más confiables y exactos.

Para analizar los resultados escogimos el estadígrafo de porcentaje, presentando de mejor manera los resultados obtenidos, estos resultados se presentaron en forma tabular y gráfica para un mejor entendimiento e interpretación de los mismos, esto con el único fin de establecer conclusiones y recomendaciones, para poder tomar decisiones correctas en beneficio de la empresa.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

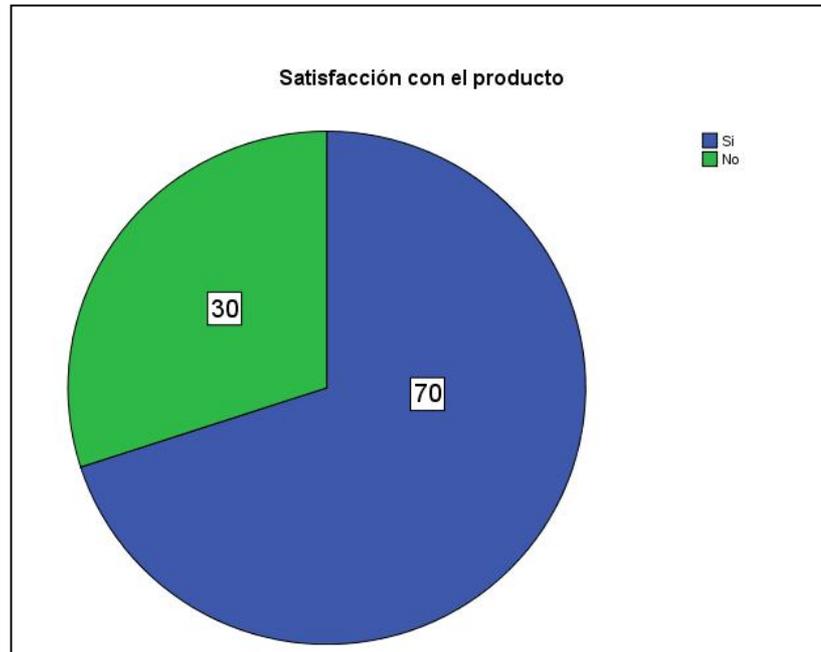
PREGUNTA 1

1.- ¿Sr cliente, por favor, los productos que oferta Textil Santa Rosa satisfacen totalmente sus necesidades?

TABLA N° 5
SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	21	70,0	70,0	70,0
No	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 2
SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

Los resultados reflejan que, el 70% de las empresas encuestadas, es decir, 30 empresas, si se satisfacen totalmente con el producto y, el 30% de empresas mencionan que el producto no satisface totalmente sus necesidades.

Se observa que los productos que oferta Textil Santa Rosa en la mayor parte si satisfacen las necesidades de los clientes, lo cual demuestra que el producto es de buena calidad.

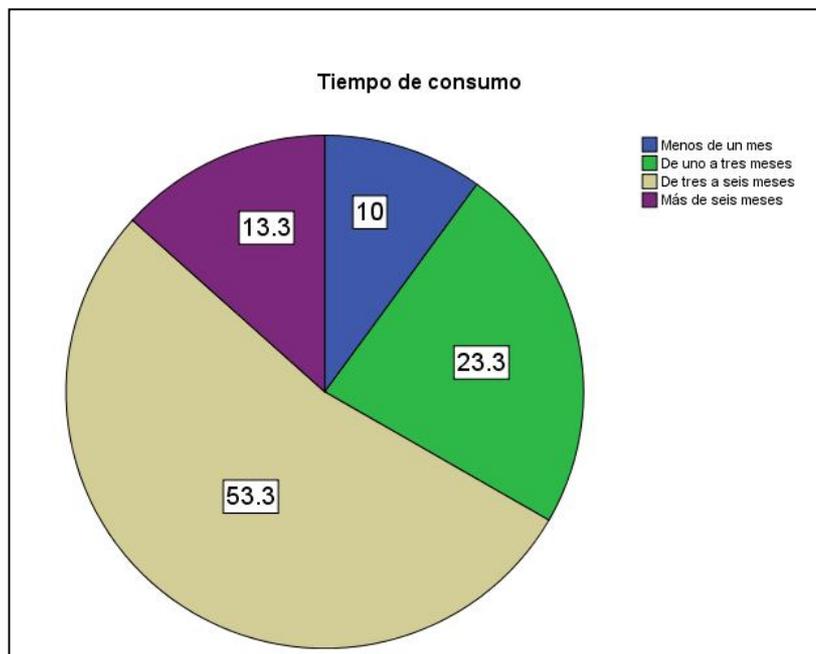
PREGUNTA 2

2.- ¿Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos de Textil Santa Rosa?

TABLA N° 6
TIEMPO DE CONSUMO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Menos de un mes	3	10,0	10,0	10,0
De uno a tres meses	7	23,3	23,3	33,3
De tres a seis meses	16	53,3	53,3	86,7
Más de seis meses	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 3
TIEMPO DE CONSUMO



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

Del total de las empresas encuestadas el 10% es decir 3 empresas vienen adquiriendo los productos Menos de un mes; 7 empresas correspondiente al 23,3% han adquirido los productos desde hace uno a tres meses; en tanto que el 53,3% representado por 16 empresas tienen un tiempo de adquisición de productos de entre tres a seis meses y finalmente el 13,3% conformado por 4 empresas, el tiempo que vienen adquiriendo los productos es más de seis meses.

La encuesta refleja que la mayoría de clientes que adquieren los productos de Textil Santa Rosa son aquellos de entre tres a seis meses, debido a que los productos llenan las expectativas del cliente, ya que, satisfacen sus necesidades.

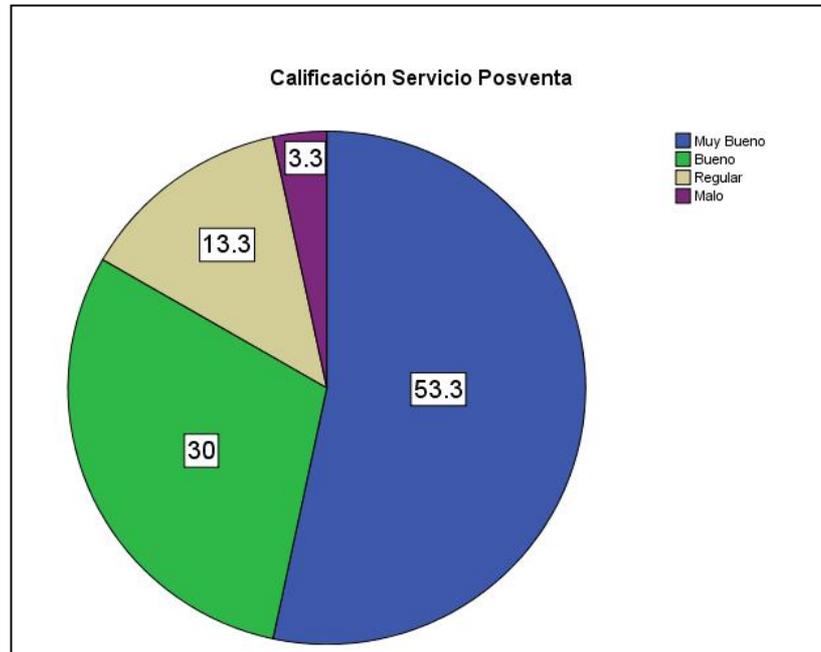
PREGUNTA 3

3.- ¿Cómo califica usted el servicio posventa brindado por la empresa Textil Santa Rosa C.A.?

TABLA N° 7
CALIFICACIÓN SERVICIO POSVENTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bueno	16	53,3	53,3	53,3
	Bueno	9	30,0	30,0	83,3
	Regular	4	13,3	13,3	96,7
	Malo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 4
CALIFICACIÓN SERVICIO POSVENTA



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

Al preguntar cómo califica el servicio postventa los resultados se mostraron de la siguiente manera: 16 empresas que representa el 53,3% lo califican como Muy Bueno; el 30% es decir 9 empresas lo califican como Bueno; 13.3% es decir 4 empresas consideran que el servicio postventa brindado es Regular; y para 1 empresa que refleja el 3,3% lo considera al servicio como Malo.

La mayoría de clientes expresaron que el servicio posventa brindado por la empresa Textil Santa Rosa C.A. es Muy Buena, esto nos otorga la posibilidad de mantenernos en contacto y alargar la relación con el cliente.

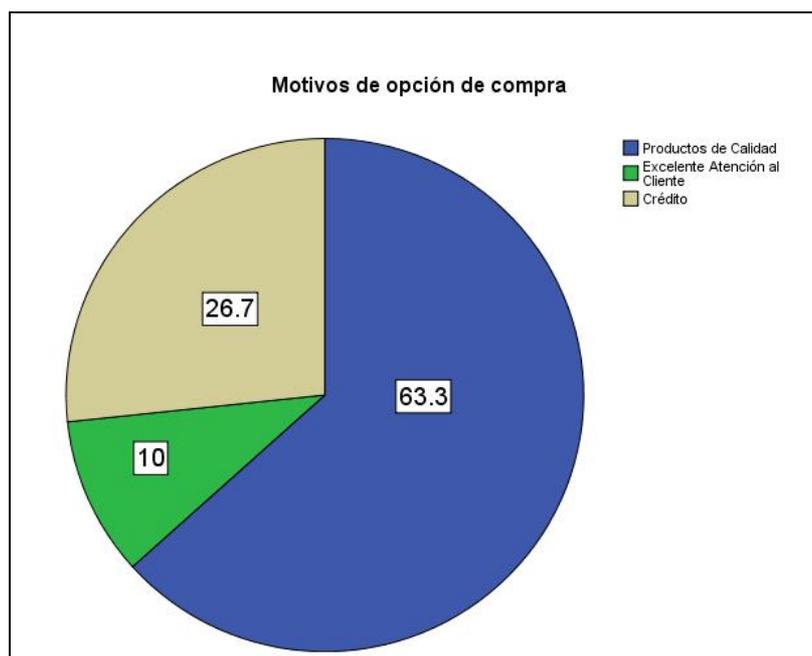
PREGUNTA 4

4.- ¿Por qué motivo su opción de compra es Textil Santa Rosa frente a otras empresas?

TABLA N° 8
MOTIVOS DE OPCIÓN DE COMPRA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Productos de Calidad	19	63,3	63,3	63,3
Excelente Atención al Cliente	3	10,0	10,0	73,3
Crédito	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 5
MOTIVOS DE OPCIÓN DE COMPRA



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados para el 63,3% que constituye 19 empresas su motivo de opción de compra es por tratarse de Productos de Calidad; 3 empresas que corresponde al 10% se motivan para comprar debido a la Excelente Atención al Cliente; y para el 26,7% representado por 8 empresas su motivo de opción de compra es el Crédito que se les proporciona.

Se observa un alto porcentaje de clientes que dijeron que el motivo de compra es el producto de calidad que ofrece Textil Santa Rosa C.A., principalmente porque se trabaja con materia prima de óptima calidad (100% algodón).

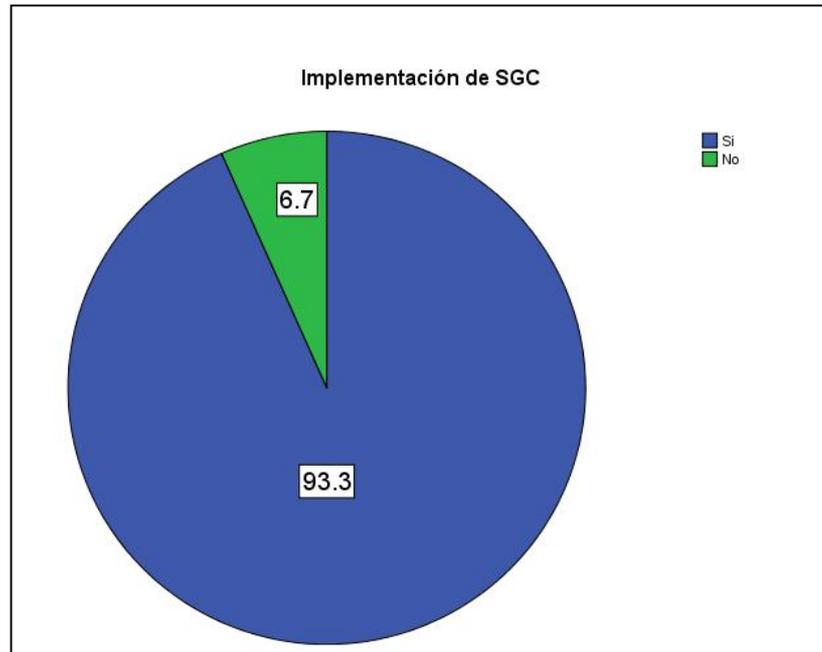
PREGUNTA 5

5.- ¿Textil Santa Rosa C.A. debería implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en las Normas ISO 9001-2008?

TABLA N° 9
IMPLEMENTACIÓN DE SGC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	28	93,3	93,3	93,3
	No	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 6
IMPLEMENTACIÓN DE SGC



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados el 93,3% que representa a 28 empresas consideran que si es necesario que se implemente un Sistema de Gestión de Calidad, mientras que 2 empresas que simboliza el 6,7% considera que no es necesario que se aplique dicho sistema dentro de Textil Santa Rosa.

Existe un porcentaje de considerable de clientes que sugieren que se diseñe e implemente un sistema de gestión de calidad basado en las Normas ISO 9001-2008, para elevar la satisfacción de los clientes.

PREGUNTA 6

6.- El trato que brinda el personal de la compañía Textil Santa Rosa, lo considera:

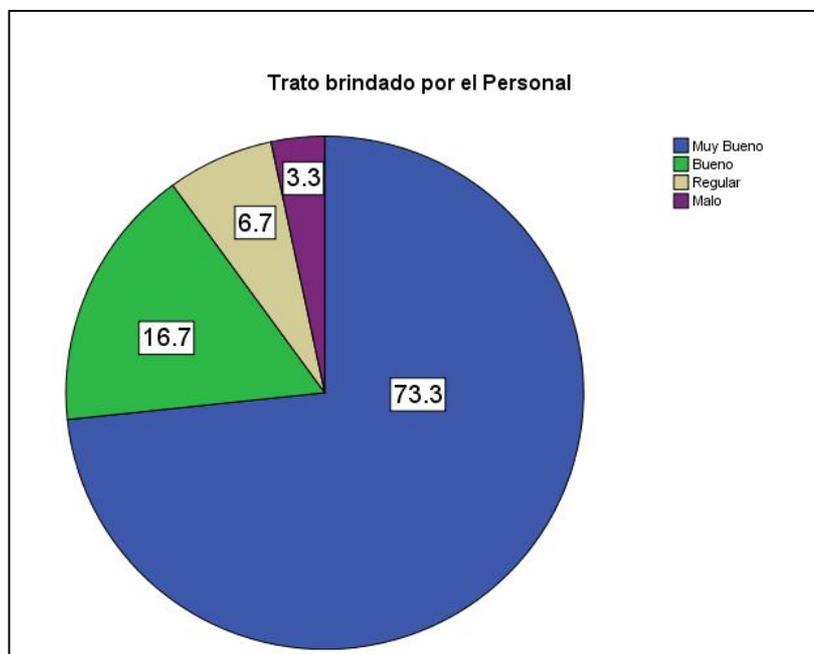
TABLA N° 10

TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bueno	22	73,3	73,3	73,3
	Bueno	5	16,7	16,7	90,0
	Regular	2	6,7	6,7	96,7
	Malo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 7

TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

Al consultar sobre el trato que brinda el personal los encuestados revelan los siguientes resultados: 22 empresas que refleja el 73,3% consideran que el trato que brinda el personal es Muy Bueno; el 16,7% representado por 5 empresas manifiestan que el trato es Bueno; al 6,7% es decir a 2 empresas el trato les parece Regular, y al 3,3% es decir a 1 empresa el trato que brinda el personal de Textil Santa Rosa considera que es Malo.

Existe un grupo mayoritario que manifiesta que el trato brindado por el personal de la empresa es muy bueno, es decir que los clientes son muy importante para el desarrollo de la empresa.

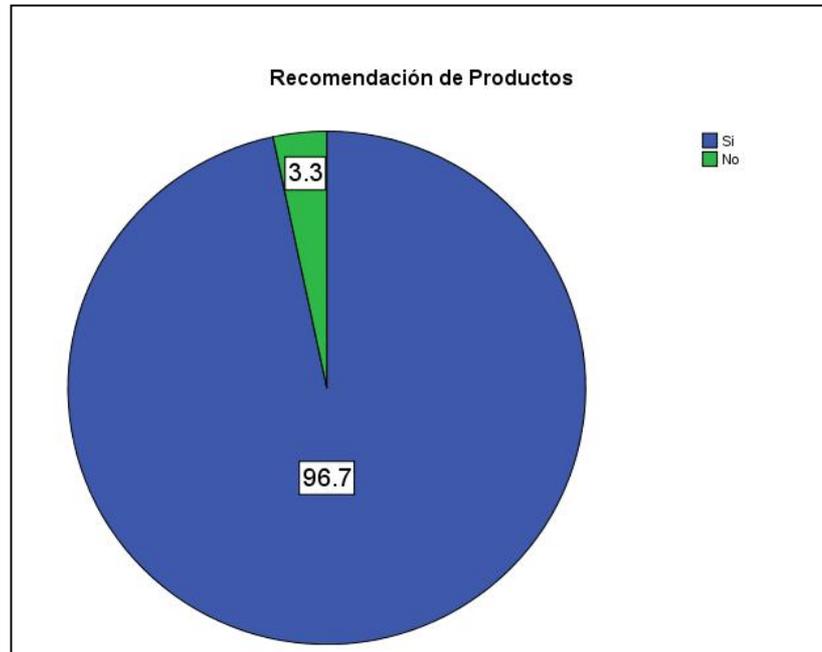
PREGUNTA 7

7.- ¿Recomendaría usted los productos de Textil Santa Rosa, a otras personas?

TABLA N° 11
RECOMENDACIÓN DE PRODUCTOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	29	96,7	96,7	96,7
No	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 8
RECOMENDACIÓN DE PRODUCTOS



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

El 96,7% del total de empresas encuestadas es decir 29 empresas manifiestan que si estarían dispuestos a recomendar los productos que oferta Textil Santa Rosa a otras personas; tan solo 1 empresa que constituye el 3,3% manifiesta que no lo haría.

Podemos notar claramente que existe un porcentaje elevado de clientes que recomendarían nuestro producto a otras empresas, esto ayudará a mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado textil.

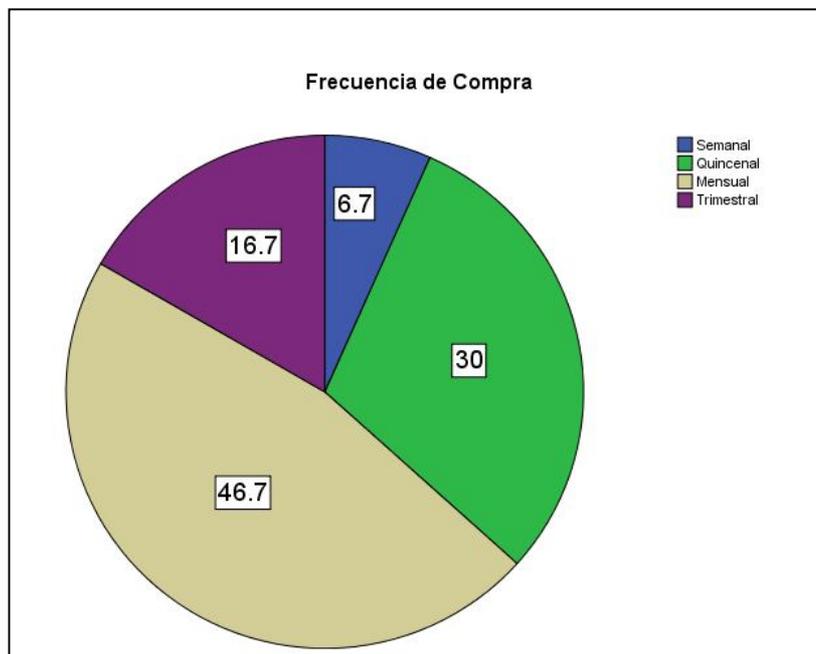
PREGUNTA 8

8.- ¿Con que frecuencia adquiere los productos de Textil Santa Rosa C.A.?

TABLA N° 12
FRECUENCIA DE COMPRA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semanal	2	6,7	6,7
	Quincenal	9	30,0	36,7
	Mensual	14	46,7	83,3
	Trimestral	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	

GRÁFICO N° 9
FRECUENCIA DE COMPRA



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

Por medio de la encuesta se llega a determinar la frecuencia de compra de la siguiente manera: 2 empresas que constituye el 6,7% compran Semanalmente; el 30% es decir 9 empresas realizan sus compras Quincenalmente; 46,7% representado por 14 empresas efectúan sus compras de forma Mensual, finalmente 5 empresas que refleja el 16,7% compran de manera Trimestral.

La mayor parte de los encuetados presentan una frecuencia de compra mensual, siendo esto beneficioso para la empresa por su alta rotación de inventario.

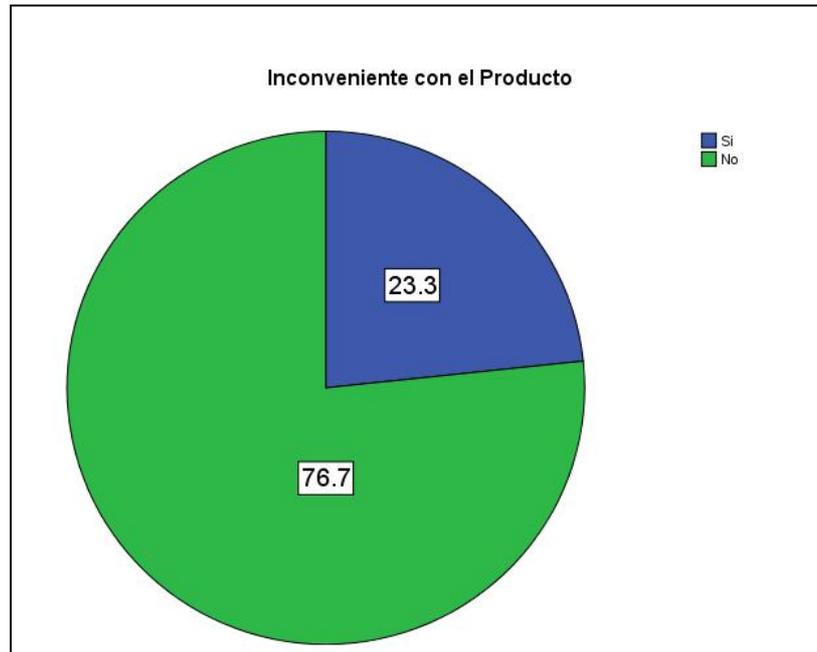
PREGUNTA 9

9.- ¿Ha experimentado algún inconveniente con nuestro producto?

TABLA N° 13
INCONVENIENTE CON EL PRODUCTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	7	23,3	23,3	23,3
No	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 10
INCONVENIENTE CON EL PRODUCTO



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

Del total de 30 empresas que representa el 100% de los encuestados, 7 empresas que constituye el 23,3% han experimentado cierto tipo de inconvenientes con los productos ofertados; mientras que el 76,7% compuesto por 23 empresas indican que no han experimentado algún inconveniente con el producto que oferta Textil Santa Rosa.

Como podemos ver, existe un porcentaje muy alto de clientes satisfechos, que no tiene ningún inconveniente con nuestro producto, pero es necesario seguir mejorando para que en un futuro no muy lejano podamos ofrecer productos de excelente calidad.

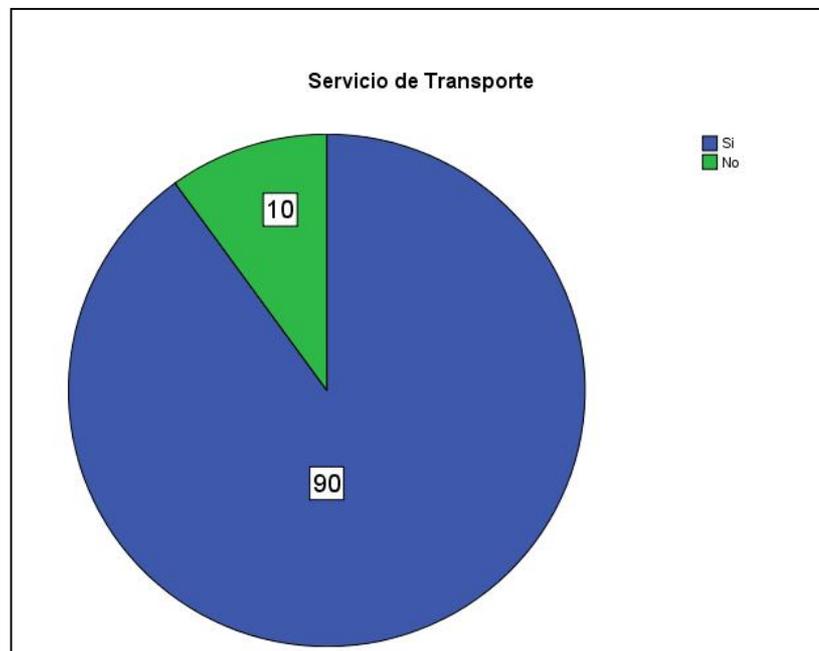
PREGUNTA 10

10.- ¿El servicio de transporte cumple con responsabilidad y buena atención sus entregas?

TABLA N° 14
SERVICIO DE TRANSPORTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	27	90,0	90,0	90,0
No	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

GRÁFICO N° 11
SERVICIO DE TRANSPORTE



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Análisis e Interpretación

El 90% de las empresas encuestadas es decir 27 empresas consideran que el transporte si cumple con responsabilidad y buena atención las entregas, en tanto que el 10% constituido por 3 empresas manifiestan que el servicio de transporte no cumple responsablemente las entregas de producto.

Evidentemente la mayoría de clientes encuestados, consideran que el transporte cumple con responsabilidad y buena atención sus entregas, lo cual demuestra que todo el personal de Textil Santa Rosa está orientado a dar un buen servicio y una excelente atención al cliente.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.2.1 Formulación de la hipótesis

En primer lugar planteamos una hipótesis positiva o alterna (H_1) y una hipótesis negativa (H_0)

H_1 Sistema de Gestión de Calidad *si* permitirá elevar los niveles de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.

H_0 Sistema de Gestión de Calidad *no* permitirá elevar los niveles de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.

4.2.2 Definición del nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación fue del 5% (0,05)

4.2.3 Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi Cuadrado cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{fe}$$

Simbología

X^2 = Chi Cuadrado

\sum = Sumatoria

fo = frecuencia observada

fe = frecuencia esperada

4.2.4 Comprobación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se relacionó dos preguntas de la encuesta realizada y se observó las siguientes frecuencias de respuesta.

1.- ¿Los productos que oferta Textil Santa Rosa satisfacen totalmente sus necesidades?

Si

No

5.- ¿Textil Santa Rosa C.A. debería implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en las Normas ISO 9001-2008?

Si

No

TABLA N° 15
FRECUENCIA OBSERVADA

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO	21	9	30
IMPLEMENTACIÓN SGC	28	2	30
TOTAL	49	11	60

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

4.2.5 Zona de aceptación o rechazo

Grados de Libertad

$$(gl) = (F - 1) (C - 1)$$

Donde:

gl = Grado de Libertad

C = Columnas de la Tabla

F = Filas de la Tabla

Reemplazando:

$$(gl) = (F - 1) (C - 1)$$

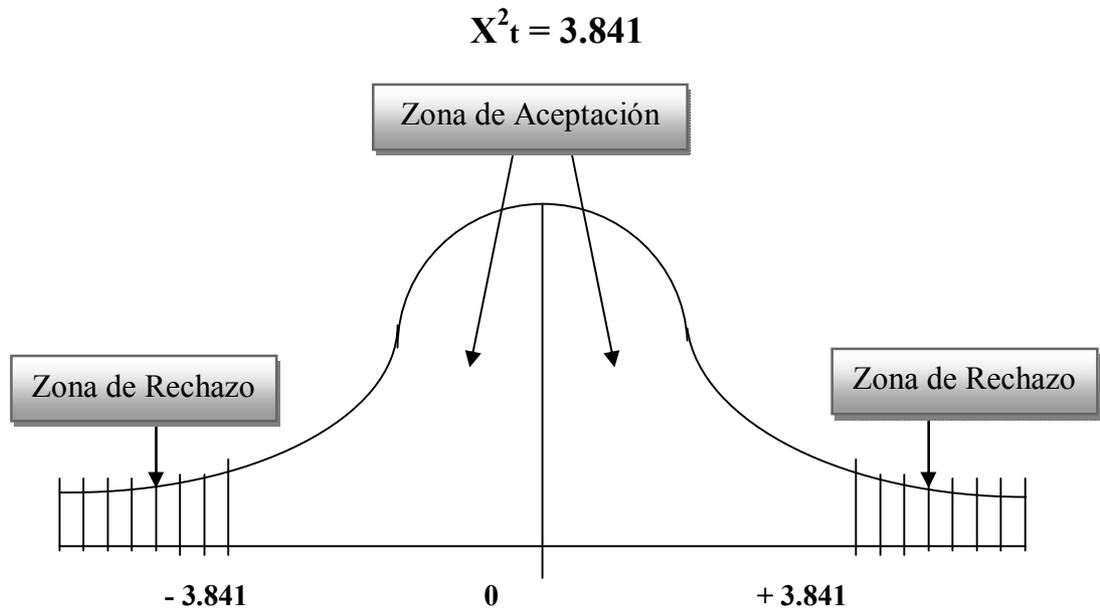
$$(gl) = (Filas - 1) (Columnas - 1)$$

$$(gl) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(gl) = (1) (1)$$

$$(gl) = 1$$

GRÁFICO N° 12
ZONA DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO DEL PRODUCTO



4.2.6 Cálculo matemático

TABLA N° 16
CÁLCULO X^2

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

	Fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	$\frac{(fo - fe)^2}{fe}$
SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO / SI	21	(49*30)/60= 24,5	-3,5	12,25	0,50
SATISFACCIÓN CON EL PRODUCTO / NO	9	(11*30)/60= 5,5	3,5	12,25	2,23
IMPLEMENTACIÓN SGC / SI	28	(49*30)/60= 24,5	3,5	12,25	0,50
IMPLEMENTACIÓN SGC / NO	2	(11*30)/60= 5,5	-3,5	12,25	2,23
				X²c =	5,45

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

4.2.7 Decisión

El valor de $X^2_t = 3.841$ es $< X^2_c = 5,4$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir, que se si es necesario implementar un sistema de gestión de calidad para elevar los niveles de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La investigación realizada en la empresa Textil Santa Rosa C.A. ha permitido determinar las siguientes conclusiones:

- Se determina que la gran mayoría de clientes se sienten satisfechos al conocer la buena calidad de los productos.

- En la empresa Textil Santa Rosa C.A. lo más importante es brindar una excelente atención al cliente, cumpliendo con las expectativas de los mismos.
- Los clientes se encuentran satisfechos con la calidad del producto por lo que la empresa ya cuenta con un número estable de clientes fijos, lo que permite aumentar el volumen de ventas y generar rentabilidad a la empresa.

- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la empresa esta direccionado a mejorar la satisfacción de los clientes potenciales, optimizar los procesos productivos y mejorar la calidad de los productos.

- El Sistema de Gestión de Calidad asegurará que, todos los procesos internos de la empresa se realicen ordenadamente y de forma coordinada.

- La aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001-2008, requiere que los procesos de la empresa se encuentren determinados y controlados de manera que se pueda tener un producto excelente, que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.
- Con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, Textil Santa Rosa podrá integrarse de una manera más competitiva en el mercado textil.
- El personal de Textil Santa Rosa está comprometido en todas las áreas de la empresa, lo cual permitirá tener una mejora continua, reduciendo costos, tiempos de producción y brindando un buen servicio post-venta.

5.2 RECOMENDACIONES

La investigación realizada en la empresa Textil Santa Rosa C.A. ha permitido establecer las siguientes recomendaciones:

- Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad para garantizar el proceso productivo e incentivar a nuestros clientes a que adquieran nuestros productos, conservando siempre la calidad de los mismos y siendo cada vez más competitivos en el mercado.

- Consolidar a Textil Santa Rosa como una empresa líder en el mercado textil, a través del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de conservar excelentes relaciones con las partes internas y externas que están involucradas directa e indirectamente con la empresa.

- Procurar que el cliente se convierta en el eje central de la empresa, ya que una vez que se conozca sus necesidades, se podrá mejorar la atención al mismo, y, por ende, se logrará fidelizar definitivamente el mercado en beneficio de la empresa.

- Capacitar permanentemente al personal de la empresa para evitar a futuro, problemas en las distintas áreas existentes.

- Cuidar el segmento de mercado al cual está dirigido el producto, manteniendo sus políticas empresariales, tanto con los clientes como con sus proveedores, con el propósito de consolidar la relación con los mismos.

- Mantener una perspectiva donde indique que el recurso humano es el elemento más valioso para la empresa, por lo que se debe mantenerlo motivado con el fin de desarrollar la eficiencia y eficacia productiva del personal.

- Captar nuevos clientes potenciales dándoles a conocer la calidad del producto y los beneficios que esto conlleva al adquirirlo, con la finalidad de llamar su atención y hacerlos clientes activos de la empresa.

- Proteger la imagen de la empresa a través de un servicio de entrega de calidad con absoluta responsabilidad, para evitar inconvenientes con los clientes y no perder la credibilidad y su confianza.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título de la propuesta

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en las Normas ISO 9001:2008 para elevar los niveles de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A.

6.1.2 Institución Ejecutora

Textil Santa Rosa C.A.

6.1.3 Beneficiarios

Empresa Textil Santa Rosa C.A.
Clientes Internos y Externos

6.1.4 Ubicación de la Empresa

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Santa Rosa

Sector: Chilcaloma

Calle: González Suárez

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: Julio 2011

Fin: Marzo 2012

6.1.6 Equipo Técnico responsable

Presidencia Ejecutiva

6.1.7 Costo de la propuesta

TABLA N° 17
COSTO DE LA PROPUESTA

DETALLE	EGRESOS
Pago Consultora Fundación para el Desarrollo y Tecnología Calidad Ecuador.	7990,00
Salario Gerente de Calidad (1 año)	9600,00
Pre Auditoria por parte de la Certificadora ICONTEC 2 Auditores	2400,00
Auditoria de Certificación y emisión de certificado por parte de la Certificadora ICONTEC 2 Auditores	4800,00
Adecuación del Departamento de Calidad	3500,00
Suministros de Oficina	1500,00
SUBTOTAL	29790,00
Imprevistos 10 %	2979,00
TOTAL	32769,00

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Nota: El presupuesto está proyectado para la implementación, el mismo que será financiado totalmente por la empresa.

6.2 ANTECEDENTES

Grandes empresas de la ciudad de Ambato han diseñado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008, logrando excelentes

resultados en el mejoramiento de procesos, el diseño de formatos establecidos, permiten llevar un mejor control y medición de los procesos en base a indicadores de calidad, esto ha llevado a empresas ambateñas tales como: Teimsa, Carrocerías IMCE (Cepeda), Plasticaucho Industrial, entre otras, a ocupar una mejor posición en el mercado frente a la competencia, y como beneficio interno a la reducción de costos y el bienestar del personal.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad es una decisión estratégica de la organización. La Norma Internacional ISO 9001:2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, ésto aumentará el nivel de satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Uno de los principales objetivos de todo negocio es el aumentar su rentabilidad y para ello es necesario que mantengan un buen nivel de ventas, caso contrario no se lograría cumplir con este importante objetivo.

La propuesta tiene la finalidad de ajustar los procesos conforme a los requerimientos de la Norma en mención y obtener como resultado el mejoramiento continuo que es la esencia de estos estándares de calidad con base en mediciones objetivas.

El diseño y la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, contribuirá con el desarrollo de la empresa, aumentando el nivel de posicionamiento de la empresa, el prestigio y sobre todo ayudará a la empresa a ser más competitiva.

El Sistema de Gestión de Calidad es muy empleado en el actual mundo de empresa, que ayuda a mejorar la situación de la empresa. Su filosofía, es aplicable a otros aspectos y cuestiones que a los lectores podría resultarles extraño. Podemos en general, aplicar esta filosofía en muchos entornos. Como en nuestra vida cotidiana, laboral y al desarrollo personal. Todos tenemos la más firme intención de mejorar. Debemos apoyarla con hechos y resultados.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 General

- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008., para elevar los niveles de satisfacción del cliente de la Empresa Textil Santa Rosa C.A., de la ciudad de Ambato.

6.4.2 Específicos

- Elaborar los procedimientos, utilizando los parámetros de la Norma ISO 2001:2008, para elaborar el manual de calidad
- Realizar el levantamiento de procesos, utilizando métodos de investigación, para obtener el procedimiento estandarizado de calidad de las distintas áreas de la empresa.
- Aplicar los parámetros y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante estándares de la Norma ISO-9001:2008, para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de la Compañía Textil Santa Rosa C.A.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

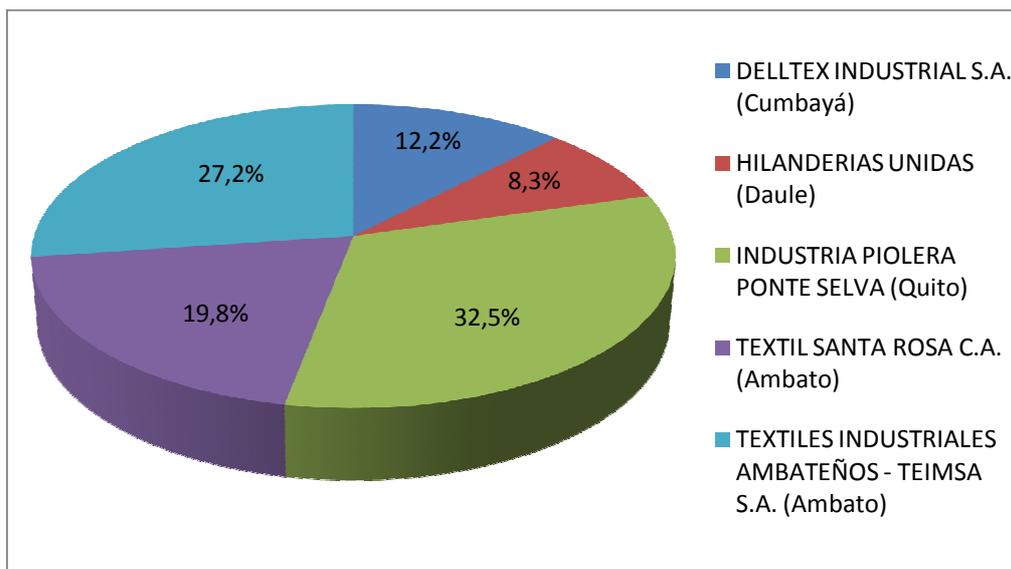
Aspecto Económico – Financiero

Existen los recursos económicos necesarios para la ejecución de la presente propuesta, ya que la empresa mantiene un nivel estándar de ventas mensuales lo que le permite mantenerse en el mercado al cual dirige el producto.

TABLA N° 18
EMPRESAS TEXTILES

N°	EMPRESAS TEXTILES	PARTICIPACIÓN (%)
1	DELLTEX INDUSTRIAL S.A. (Cumbayá)	12,2%
2	HILANDERIAS UNIDAS (Daule)	8,3%
3	INDUSTRIA PIOLERA PONTE SELVA (Quito)	32,5%
4	TEXTIL SANTA ROSA C.A. (Ambato)	19,8%
5	TEXTILES INDUSTRIALES AMBATEÑOS - TEIMSA S.A. (Ambato)	27,2%
TOTAL		100,0%

GRÁFICO N° 13
EMPRESAS TEXTILES



Actualmente Textil Santa Rosa C.A., tiene una participación en el mercado textil a nivel nacional del 19,8%, un porcentaje bueno, pero las empresas con mayor participación son de la provincia las cuales poseen certificación de calidad, es por eso que Textil Santa Rosa se ve a la necesidad de diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008, lo cual le permitirá a la empresa:

- Optimizar recursos
- Fidelizar clientes
- Captar nuevos clientes

El sistema permitirá estandarizar todos los procesos de la empresa con el único fin de mantenerse y luego escalar en el porcentaje de participación en el mercado textil ecuatoriano, satisfaciendo las necesidades de los clientes.

A continuación se presentan cuadros de las ventas y utilidades netas proyectadas a seis años.

TABLA N° 19
VENTAS NETAS

AÑO	VALOR	PROMEDIO	%
Año 1	3.672.000,00	0	0,0%
Año 2	3.672.000,00	816.000,00	4,5%
Año 3	4.488.000,00	0,00	0,0%
Año 4	4.488.000,00	0,00	0,0%
Año 5	4.488.000,00	0,00	0,0%
Año 6	4.488.000,00		0,0%
TOTAL			4,5%

TABLA N° 20
UTILIDAD NETA

AÑO	VALOR	PROMEDIO		%
Año 1	189.587,17	-6.219,95	-30,48	-30,48%
Año 2	183.367,22	172.226,60	1,06	1,06%
Año 3	355.593,82	21.529,93	16,52	16,52%
Año 4	377.123,75	14.709,04	25,64	25,64%
Año 5	391.832,79	40.563,09	9,66	9,66%
Año 6	432.395,88	-	-	-
TOTAL				22,40%

Aspecto Socio – Cultural

La aplicación de la propuesta es factible porque se cuenta con el apoyo y colaboración del personal que labora en la empresa, quienes serán los encargados de brindarnos toda la información necesaria para la elaboración del mismo, a la vez los resultados que se obtengan, servirán de gran ayuda para mejorar los procesos.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICO – TÉCNICO

ISO 9001:2008

Básicamente, la norma ISO 9001: 2008, son un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización. Cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la excelencia final del producto.

Para el autor, este conjunto de reglas, nace de la fusión del método científico – hipótesis (planes), prueba (proceso), tesis (datos y gestión) y vuelta a empezar (mejora continua) - y las filosofías orientales bajo el maquillaje de sociología -primacía del grupo, liderazgo, participación -. A las que se ha añadido un poco de teoría económica - enfoque hacia el cliente- y de auténtica sociología -participación y relaciones-. Este tipo de metodología, produce un aumento y mejora final del producto, y mejora la capacidad de la empresa a un bajo coste. No cuesta nada llevarse bien con los miembros de la organización.

Obtener la certificación ISO 9001:2008, es tarea de todos los integrantes de la empresa, y produce satisfacción entre sus miembros.

La certificación, es sinónimo de buenos productos y garantía de calidad

Sistema de Gestión de Calidad

“El sistema de Gestión de la Calidad ayudan a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente. Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente y a mantener estos proceso bajo control”. Humberto Gutiérrez (2006) Pág. 78

GRÁFICO N° 14
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Humberto Gutiérrez

Responsabilidad de la dirección

Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

1. Requisitos generales.
2. Requisitos del cliente.
3. Política de calidad.
4. Planeación.

5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
6. Revisión gerencial.

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

Gestión de recursos

La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

1. Requisitos generales.
2. Recursos humanos.
3. Infraestructura.
4. Ambiente de trabajo.

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

Realización del producto

Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

1. Planeación de la realización del producto y/o servicio.
2. Procesos relacionados con el cliente.
3. Diseño y desarrollo.
4. Compras.
5. Operaciones de producción y servicio
6. Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

Medición, análisis y mejora

Mejorar, medir y analizar los datos y procesos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

Toda posible mejora ha de partir de una medida y esa medida ha de ser analizada, el concepto y los requisitos de análisis de datos expresados en la norma ISO 9001 se deberían aplicar igualmente al resultado de las actividades con impactos medioambientales y del conjunto del Sistema de Gestión.

Gestión de calidad

“Sirve para conducir y operar una organización en forma exitosa, dirigiendo y controlando en forma sistemática y transparente, los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño”. Humberto Gutiérrez (2006)

Calidad Total – Excelencia

Es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general.

Calidad, antiguo concepto Es el grado de acercamiento a unas especificaciones o patrones que se consideran ideales. La calidad, solo afecta al fabricante, que es quien dictamina las especificaciones de fabricación.

Hasta ahora, la forma de mejorar los productos, venía determinado por el cumplimiento de determinadas características en este. La tecnología y conocimientos y descubrimientos de las técnicas de producción, hacen que los productos se acerquen cada vez mas a las características ideales. Y la reducción de costes, hace a todos los productos igual de competitivos.

Calidad, es el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores. Cumpliendo las necesidades y expectativas de los consumidores, se consigue satisfacción en el consumidor, que esta transmite a su entorno, generando mas satisfacción.

Para satisfacer las exigencias de los consumidores es necesario mejorar un producto de muy alta perfección técnica. Lo cual es muy difícil salvo con un cambio tecnológico. Por tanto, es necesario actuar en otros campos diferentes del técnico para mejorar el producto.

El producto, puede que cumpla las especificaciones técnicas. Pero por un lado el público lo desconoce, o por otro, hay pequeños defectos, orientaciones o resultados de la fabricación del producto que dañan su imagen, o no puede ser apreciada en su totalidad por el consumidor. Y el grado de éxito de un producto, viene dado por su consumo. Y de este, salen los ingresos y beneficios. Por tanto, para continuar con la actividad productiva, es necesario crear satisfacción en el consumidor. Por tanto, ahora la calidad. Lo que mide es el grado de satisfacción que produce en el consumidor y en la sociedad, en donde el producto y la organización productiva tienen que encajar. Medimos la satisfacción como el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores. Cuando mas satisfecho se sienta el consumidor. Independientemente de las inmejorables características técnicas del producto en el que no es experto. Mayor confianza tendrá en el producto, y se sentirá mas inclinado a

repetir su consumo en el futuro. El público, ha de identificar el nombre y logotipo de la empresa, como sinónimo de calidad y satisfacción para el consumidor y su entorno.

Satisfacción al cliente

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Philip Kotler).

La Satisfacción del Cliente es el resultado de la valoración que realiza sobre la calidad percibida en el servicio o producto entregado por la empresa. Alet Josep (2001) Pág. 97.

Cliente

Término que define a la persona que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como en el caso de los artículos infantiles. Resulta la población más importante para la compañía. Marketing GRUPO CULTURAL (Polígono Industrial Arroyomolinos, 2010).

Servicio al cliente

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

6.7 MODELO OPERATIVO

CONTENIDO

9. Objetivo y campo de aplicación

10. Referencias normativas

- 10.1. Presentación de la empresa
- 10.2. Misión
- 10.3. Visión
- 10.4. Declaración de la gerencia

11. Términos y definiciones

Interrelación de procesos

12. Sistema de Gestión de la Calidad

- 12.1. Requisitos generales
- 12.2. Requisitos de la documentación
 - 12.2.1. Generalidades
 - 12.2.2. Manual de la calidad

13. Responsabilidad de la dirección

- 13.1. Compromiso de la dirección
- 13.2. Enfoque al cliente
- 13.3. Política de la calidad
- 13.4. Planificación
 - 13.4.1. Objetivos de la calidad
- 13.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 13.5.1. Responsabilidad y autoridad
 - 13.5.2. Representante de la dirección
 - 13.5.3. Comunicación interna
- 13.6. Revisión por la dirección
 - 13.6.1. Generalidades
 - 13.6.2. Información de entrada para la revisión

14. Gestión de los recursos

- 14.1. Provisión de recursos
- 14.2. Recursos humanos
 - 14.2.1. Generalidades
 - 14.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia
- 14.3. Infraestructura
- 14.4. Ambiente de trabajo

15. Realización del producto

- 15.1. Planificación de la realización del producto
- 15.2. Procesos relacionados con el cliente
 - 15.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - 15.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto
 - 15.2.3. Comunicación con el cliente
- 15.3. Diseño y desarrollo
- 15.4. Compras
 - 15.4.1. Proceso de compras
 - 15.4.2. Información de las compras
 - 15.4.3. Verificación de los productos comprados
- 15.5. Producción y prestación del servicio
 - 15.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 15.5.2. Identificación y trazabilidad
 - 15.5.3. Propiedad del cliente
 - 15.5.4. Preservación del producto
- 15.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

16. Medición, análisis y mejora

- 16.1. Generalidades
- 16.2. Seguimiento y medición
 - 16.2.1. Satisfacción del cliente
 - 16.2.2. Auditoría interna
 - 16.2.3. Seguimiento y medición del producto

- 16.3. Control del producto no conforme
- 16.4. Análisis de datos
- 16.5. Mejora
 - 16.5.1. Mejora continua
 - 16.5.2. Acción correctiva
 - 16.5.3. Acción preventiva

ANEXOS

1. Objetivo

Describir la estructura, operación, medición y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de Textil Santa Rosa C.A.

Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en el presente manual aplica a todos los niveles de la empresa en la **fabricación y venta de hilo 100% algodón**, de este modo se elaborará responsablemente el Sistema de Calidad de acuerdo con las normas internacionales ISO-9001:2008.

2. Referencias normativas

2.1. Presentación de la empresa

Textil Santa Rosa C.A., es una empresa legalmente constituida, dedicada a la producción de hilo 100% algodón.

Se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua, en la parroquia Santa Rosa, sector Chilcaloma.

2.2. Misión

Somos una empresa industrial financieramente sólida, dedicada a la fabricación y comercialización de hilos 100% algodón, con personal altamente comprometido, tecnología moderna y procesos eficientes, que permiten la satisfacción de nuestros clientes locales.

2.3. Visión

Ser una empresa creciente y rentable, posicionada en el mercado nacional, aliada estratégicamente con proveedores y clientes, que cuenta con personal calificado y procesos estandarizados con certificaciones de calidad internacional.

2.4. Declaración de la Gerencia

La empresa Textil Santa Rosa C.A., dedicada a la producción de hilo 100% algodón, buscando:

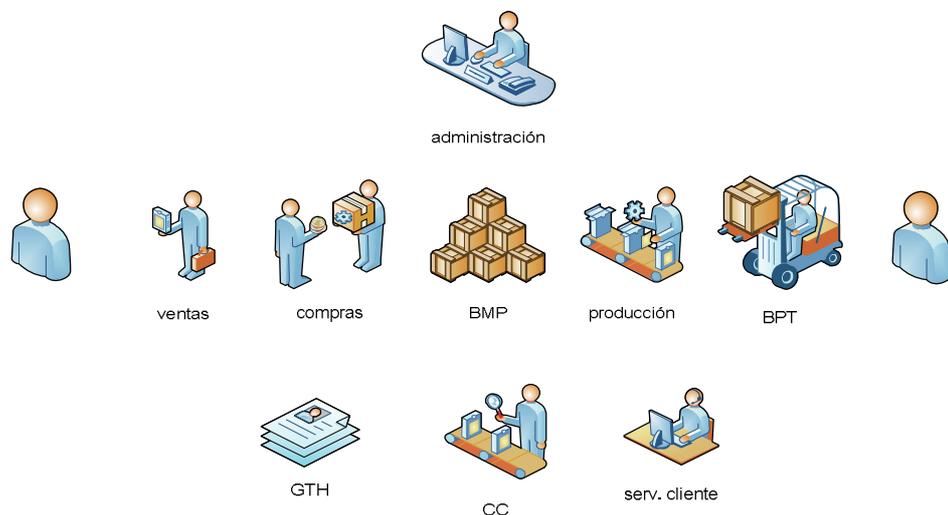
- La satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes
- Deberá evaluar periódicamente el clima, motivación y cultura de la empresa con el fin de obtener datos que aseguren el desarrollo de la misma.
- La obtención de niveles de rentabilidad adecuados

3. Términos y definiciones

- Calidad.- Característica permanente de nuestros servicios para la satisfacción de los clientes
- Cliente.- Cualquier persona u organización que adquiere nuestros servicios
- Desempeño.- Resultados obtenidos por la prestación de nuestros servicios con respecto a resultados o metas medibles preestablecidas
- Variables o atributos de control del servicio.- Características establecidas según los criterios de satisfacción del cliente que otorgan conformidad o grado de aceptación de los servicios suministrados por la organización
- Sistema de gestión de la calidad.- Conjunto estructurado de: responsabilidades, recursos y personas para la Gestión de la Calidad

Interrelación de Procesos

Se encuentra determinado en el gráfico de procesos



Elaborado por: Textil Santa Rosa

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1. Requisitos generales

Textil Santa Rosa C.A., no dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

Textil Santa Rosa C.A., deberá plantear la documentación necesaria, como:

- Manual de la Calidad
- Procedimientos
- Registros

4.2.2. Manual de la Calidad

El manual hace referencia a los procedimientos, instructivos de trabajo y a la documentación que utilizará la empresa en sus diferentes áreas.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1. Compromiso de la Dirección

La norma responsabiliza a la Alta Dirección para que desarrolle e implemente el Sistema de Gestión de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia, para lo que deberá:

- Comunicar a la empresa la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

- Establecer la política de la calidad
- Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad
- Llevar a cabo las revisiones por la dirección
- Asegurar la disponibilidad de los recursos.

5.2. Enfoque al cliente

Textil Santa Rosa C.A., conoce los requisitos del cliente en calidad, precio, servicio, esto debe cumplirse para satisfacer completamente sus necesidades.

5.3. Política de la Calidad

La gerencia en su declaración asegura que su política de la calidad es la base para la planificación de la organización y la definición de las metas e indicadores.

“Producir y comercializar hilo 100% algodón de alta calidad, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes extranjeros y nacionales; mediante el mejoramiento continuo de los procesos e innovación de productos; gracias al apoyo de un grupo humano competente y comprometido con los objetivos de la empresa”.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de la calidad

La empresa de acuerdo a sus intereses define sus Objetivos de Calidad, los que pueden ser modificados con el tiempo y según la visión de la empresa.

- Cumplir con los tiempos de entrega de pedidos
- Lograr un grado de satisfacción del cliente del 85 a 100%, ofreciendo productos y servicios de calidad.
- Cumplir responsablemente todos los procedimientos estandarizados de calidad.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La Junta Directiva de la empresa, define las autoridades y responsabilidades en el organigrama funcional y las comunica a todo el personal.

5.5.2. Representante de la dirección

La Junta Directiva de la empresa, designará un gerente de calidad, como su representante, el cual deberá:

- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Informar a la gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar el conocimiento de los requisitos del cliente en toda la empresa.

5.5.3. Comunicación interna

La Junta Directiva de la empresa asegura que existirá comunicación apropiada entre todos los departamentos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. Generalidades

La Junta Directiva de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, para asegurarse de la eficiencia continua. La revisión incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

La revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- Política y objetivos de la calidad
- Resultados de auditorias
- Medición de satisfacción del cliente
- Reclamos de los clientes
- Desempeño de los procesos según sus objetivos
- Conformidad del servicio suministrado
- Generación y estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora encontradas en el período.
- Seguimiento de las acciones o disposiciones declaradas en la última reunión de revisión.

- Cambios o asuntos varios que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de recursos

Textil Santa Rosa C.A., determina y proporciona los recursos necesarios con la finalidad de garantizar la implementación y mantención del Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

El personal que labora en la empresa es excelente, con niveles altos de educación, formación, habilidades y experiencia.

PEC GTH 01 Selección y contratación del personal

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC GTH 01
	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	

ALCANCE
Desde la necesidad de personal hasta la contratación del mismo.

POLITICAS Y REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Además de sus documentos de identidad, todo aspirante deberá presentar su record policial vigente y tipo de sangre emitido por la Cruz Roja Ecuatoriana. ▪ Las personas preseleccionadas deberán someterse a una evaluación psicológica. ▪ Ante cualquier vacante se dará preferencia a una selección interna.

SELECCION		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Gerente de Área	Determina y comunica a Presidencia la necesidad de personal.
2	Presidencia	Aprueba el requerimiento y dispone que se inicie el proceso.
3	Gerente Administrativo Financiero	Inicia la búsqueda de personal de acuerdo al DREF GTH 01 PERFIL POR CARGO establecido. En caso de no encontrar candidatos internos, inicia la búsqueda externamente (carpetas de aspirantes receptadas y/o publicación externa).
4	Gerente Administrativo Financiero	Analiza las carpetas personales de acuerdo al DREF GTH 01 PERFIL POR CARGO . Realiza una preselección.
5	Gerente Administrativo Financiero	Solicita se realice pruebas psicológicas a los aspirantes preseleccionados. NOTA: Las pruebas psicológicas serán tercerizadas.
6	Gerente de Operaciones y/o Gerente Administrativo Financiero	De creerlo necesario, aplica pruebas técnicas en función de cargo y del perfil establecido.
7	Gerente de Operaciones y/o Gerente Administrativo Financiero	Realiza una entrevista a los candidatos que considere necesario, registrando los resultados en el REG GTH 02 EVALUACION DEL ASPIRANTE . NOTA: Todo aspirante preseleccionado deberá llenar el REG GTH 01 HOJA RESUMEN DE PRESELECCION .
8	Gerente Administrativo Financiero	Con la información obtenida en todo el proceso y en base a los perfiles por cargo evalúa a los aspirantes en el REG GTH 02 EVALUACION DEL ASPIRANTE y recomienda a Presidencia Ejecutiva la contratación de la mejor opción.
9	Gerente Administrativo Financiero	Archiva los documentos relacionados con la selección del nuevo trabajador en su carpeta personal.
CONTRATACION		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Asistente Administrativa	Elabora tres ejemplares del REG GTH 07 CONTRATO DE TRABAJO , los cuales debidamente legalizados serán remitidos a la Inspectoría de Trabajo. Una vez registrados, archiva un ejemplar en el área de Talento Humano (carpeta personal) y entrega a Contabilidad un ejemplar para su archivo e inclusión del nuevo trabajador en nómina y en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
DOCUMENTOS Y REGISTROS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ REG GTH 01 HOJA RESUMEN DE PRESELECCION ▪ REG GTH 02 EVALUACION DEL ASPIRANTE ▪ DREF GTH 01 PERFIL POR CARGO ▪ REG GTH 07 CONTRATO DE TRABAJO 		

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Enero, 2011	Gerente Administrativo Financiero	Gestión del Talento Humano

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La empresa:

- Determina y proporciona el entrenamiento necesario para la inducción y desarrollo del personal
- Evalúa la eficacia del entrenamiento proporcionado mediante la calificación de su desempeño
- Induce al personal a la satisfacción del cliente, al cumplimiento de la política y objetivos de calidad

VER: PEC GTH 02 Planificación, Ejecución y Verificación de Capacitación

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC GTH 02
	PLANIFICACION, EJECUCION Y VERIFICACION DE CAPACITACION	

ALCANCE
Desde la planificación de la capacitación hasta la comprobación de su eficacia.

POLITICAS Y REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toda capacitación deberá tener previa aprobación escrita por Presidencia Ejecutiva.

PLANIFICACION		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Comité Administrativo	En base al presupuesto realizado a principios de año y a los perfiles por cargo, planifican la capacitación a realizarse en el año
2.	Gerente Administrativo Financiero	Plasma dicha planificación en el REC GTH 03 PLAN ANUAL DE CAPACITACION . Envía dicho plan a Presidencia para su aprobación
3.	Presidencia	Aprueba el plan y dispone su aplicación.
EJECUCION		

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Gerente Administrativo Financiero	Coordina las actividades de capacitación en las fechas establecidas. Nota: Las actividades que no se hayan cumplido deberán ser reprogramadas.
		El día del evento los asistentes firman en el REG GTH 04 CONTROL DE ASISTENCIA.

VERIFICACION

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Gerente de Área (a cargo)	Una vez concluida la capacitación evalúa el efecto de la misma en el REG GTH 05 EVALUACION DE LA EFICIENCIA DE CAPACITACION. Nota: En cursos de capacitación externa se verificará la misma por medio de un certificado de aprobación emitido por el organismo capacitador.
2.	Gerente Administrativo Financiero	Archiva los documentos de la capacitación en la carpeta de los trabajadores capacitados.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

▪ REG GTH 03	PLAN ANUAL DE CAPACITACION
▪ REG GTH 04	CONTROL DE ASISTENCIA
▪ REG GTH 05	EVALUACION DE LA EFICIENCIA DE CAPACITACION

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Enero, 2011	Gerente Administrativo Financiero	Gestión del Talento Humano

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

6.3. Infraestructura

Textil Santa Rosa C.A., cuenta con infraestructura moderna y completa para brindar un buen servicio a los clientes, incluyendo:

- Planta Industrial
- Sala de reuniones
- Maquinaria y equipos adecuados para el funcionamiento de los procesos.
- Software y hardware
- Servicios de apoyo: teléfono e internet

6.4. Ambiente de trabajo

Textil Santa Rosa C.A., asegura un ambiente de trabajo seguro y adecuado a todas las condiciones climáticas para lograr la conformidad con el producto.

PEC GTH 03 Clima Laboral

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC GTH 03
	MEDICION DEL CLIMA LABORAL	

ALCANCE
Desde la necesidad de evaluar el clima laboral hasta la tabulación y análisis de resultados.

POLITICAS Y REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La medición del clima laboral se realizará anualmente. ▪ Todo proceso de medición del clima laboral deberá ser dispuesto por Presidencia.

CLIMA LABORAL		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Gerente Administrativo Financiero	De acuerdo a los objetivos de calidad, o cuando el comité administrativo lo solicite, inicia el proceso para llevar a cabo la medición del clima laboral, REG GTH 06 ENCUESTAS DE MEDICION DEL CLIMA LABORAL , tomando una muestra del personal interno. FORMULA
2.	Comité Administrativo	Con una frecuencia anual, realiza entrevistas a todo el personal de la compañía para la medición del clima laboral, mediante REG GTH 08 ENTREVISTA CLIMA LABORAL .
3.	Personal Seleccionado	Realizan la encuesta establecida.
4.	Gerente Administrativo	Tabula los resultados obtenidos en las encuestas. Presenta un informe al Comité Administrativo de los resultados obtenidos.

DOCUMENTOS Y REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ REG GTH 06 ENCUESTAS DE MEDICION DEL CLIMA LABORAL. ▪ REG GTH 08 ENTREVISTA CLIMA LABORAL. 	

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Marzo, 2011	Gerente Administrativo Financiero	Gestión del Talento Humano

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

7. Realización del producto

7.1. Planificación de la realización del producto

Textil Santa Rosa C.A., deberá planificar la realización del producto, lo que deberá guardar coherencia con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, considerando:

Los objetivos de la calidad del producto

- a. Los requisitos del producto a ofertar
- b. El establecimiento de los procesos documentados y el suministro de los recursos necesarios para la realización adecuado del producto
- c. Las actividades requeridas de supervisión y seguimiento
- d. Los registros necesarios para proporcionar evidencia de los diferentes procesos de producción

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

El Gerente de Calidad durante la negociación con sus clientes determina:

- Los requisitos especificados por el cliente
- Los requisitos no especificados por el cliente pero recomendados por la organización para la obtención de un mejor servicio
- Los requisitos legales relacionados con el producto
- Cualquier requisito adicional determinado por el cliente

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La empresa revisa los requisitos relacionados con el producto antes del comprometimiento a la comercialización del mismo y se asegura que:

- Los requisitos del producto estén claramente definidos
- Las diferencias existentes entre los requisitos del cliente o contrato y los expresados previamente sean resueltos
- Se tenga la disponibilidad y la capacidad tecnológica para cumplir con los requisitos definidos

Cuando se cambien los procesos del producto la documentación pertinente se modifica y el personal involucrado es notificado de los cambios

7.2.3. Comunicación con el cliente

La organización mantiene líneas de comunicación con los clientes relativas a:

- La información sobre el servicio y su estado
- Servicio técnico - atención posventa
- La medición de satisfacción del cliente incluyendo el manejo de sus quejas.

7.3. Diseño y desarrollo

Desarrollo de los siguientes procedimientos:

PEC PRO 01 Producción

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC PRO 01
	PRODUCCIÓN	

ALCANCE
Desde las consideraciones previas hasta la descarga de las bobinas.

POLITICAS Y REQUISITOS

- Todo el personal debe utilizar elementos de protección personal (EPP).
- Condiciones ambientales: 0-40°C y 50-85 %Hr
- Todos los equipos deben estar en superficies estables.

PRODUCCIÓN

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Personal de Operaciones Contra maestro Gerente de Operaciones y Planta.	<p>CONSIDERACIONES PREVIAS</p> <p>No pueden ser abiertas más de dos cajas hiladoras vecinas.</p> <p>La caja hiladora puede ser colocada en tres posiciones:</p> <p>Posición 1 de operación: El rotor y el cilindro peinador gira por el contacto con las correas respectivas. Mediante la palanca (4) puede volcarse la caja hiladora a las siguientes posiciones.</p> <p>Posición 2 de alarma: La caja hiladora bajada a 60°, sirve para limpiar el rotor.</p> <p>Posición 3 de servicio: La caja hiladora bajada por completo a 90°, sirve para la limpieza general o el recambio de piezas.</p> <p>En caso de defecto de la caja hiladora el operador tiene que colocar la caja hiladora en la posición 2 de alarma de 60° y dejarla en esta posición hasta que mantenimiento elimine el defecto.</p> <p>En caso de no respetar este procedimiento se corre el riesgo de dañar la correa o quemar el material en el rotor.</p>
2	Personal de Operaciones Contra maestro Gerente de Operaciones y Planta	<p>PREPARACION DE LA CINTA</p> <p>Asegurarse de que la máquina esté equipada con botes con cinta.</p> <p>Una vez que la máquina esté en marcha, al final de la cinta hacer una punta y pulsar el botón (11), introducir la punta de la cinta en el condensador y pulsar el botón de alimentación (3). Alimentar aproximadamente 20 mm de la cinta y limpiar el rotor.</p>
3	Personal de Operaciones Contra maestro Gerente de Operaciones y Planta	<p>HILADO</p> <p>Para empezar a hilar colocar un tubo vacío y crear algunos enrollamientos de hilo para poder empalmar.</p> <p>Para empalmar, asegurarse que el brazo se encuentre levantado si no es así levantar el brazo con la palanca (1)</p> <p>Medir la longitud de hilo y cortar en la cuchilla (7), abrir la caja y esperar a que el rotor pare.</p> <p>Limpiar perfectamente el rotor (5) y la boquilla (6) y cerrar la caja hiladora.</p> <p>Colocar el hilo a través del sensor de rotura y la clavija (4) al tubo de salida (8).</p>
4	Personal de Operaciones Contra maestro Gerente de Operaciones y Planta	<p>CONSIDERACIONES ADICIONALES</p> <p>Para comenzar a hilar bobinas con enrollamiento grande hay que apretar la bobina hacia el cilindro (9) para conseguir mejor compensación.</p> <p>En la máquina es posible empalmar solamente 5 cajas hiladoras como máximo a la vez.</p>

		<p>En la misma sección no es posible empalmar y cambiar bobina llena al mismo tiempo.</p> <p>En la misma unidad hiladora es posible realizar como máximo 4 intentos de empalme, uno detrás de otro, para los siguientes intentos es necesario esperar 2 minutos.</p>
5	<p>Personal de Operaciones Contra maestre Gerente de Operaciones y Planta</p>	<p>CAMBIO DE BOBINA LLENA</p> <p>Descargar la bobina llena a la cinta transportadora e introducir un nuevo tubo, bajar los brazos hacia el cilindro de enrollamiento.</p> <p>Con la mano derecha acercar la punta del hilo hacia el patillo y dejar que se enrolle dejando pasar el hilo con la mano izquierda dándole suficiente tensión para crear la reserva de hilo en el tubo vacío.</p>
6	<p>Personal de Operaciones Contra maestre Gerente de Operaciones y Planta</p>	<p>Pulsar el botón de alimentación (4) para poner a cero los contadores de enrollamiento del hilo.</p> <p>Abrir la tapa de aspiración de la tercera mano (2) colocar el hilo sobrante y cerrarla.</p>
7	<p>Personal de Operaciones Contra maestre Gerente de Operaciones y Planta</p>	<p>CONSIDERACIONES ADICIONALES</p> <p>Al alcanzar el metraje de enrollamiento el LED rojo (6) parpadea, el hilado se para los leds del sensor de rotura quedan encendidos y es necesario volver a comenzar a hilar este lugar con un tubo vacío.</p> <p>El cambio de bobina se puede realizar en 5 cajas hiladoras como máximo a la vez.</p> <p>No se puede comenzar a hilar y cambiar bobina llena a la vez en la misma sección.</p> <p>Si en la reserva queda un hilo fuera de la misma o un hilo doble puede causar defectos en el tejido</p>
8	<p>Personal de Operaciones Contra maestre Gerente de Operaciones y Planta</p>	<p>PARAFINADO</p> <p>En el caso de tener hilados parafinados:</p> <p>La intensidad del parafinado puede regularse por el soporte (8)</p> <p>La cara frontal del disco debe estar limpia y lisa.</p> <p>Para sustituir el disco: Apretar los trinquetes (5) y sacar la cubierta (6). Tener cuidado para que los restos de parafina no caigan a la caja hiladora o los botes con la cinta. Eliminar el resto del disco viejo, colocar el disco nuevo de parafina (1) y poner la cubierta (6) guiando las espigas (7) en las aperturas (9).</p>
9	<p>Personal de Operaciones Contra maestre Gerente de Operaciones y Planta</p>	<p>LIMPIEZA</p> <p>Las impurezas evacuadas por la máquina son depositadas en los colectores de impurezas izquierdo y derecho.</p> <p>Las puertas se abren al moverse la palanca (1).</p> <p>El guía de los cestos (3) y la guía de los diafragmas de cierre (4) es necesario mantenerlas limpias.</p> <p>Es preciso controlar regularmente si el colector de hilo en la bancada del mecanismo de limpieza está lleno.</p> <p>El intervalo de descarga de las impurezas es de aproximadamente cada 2 horas. Cuando se trata de títulos de hilo grueso (10 o 12 Ne) se debe realizar la limpieza cada hora.</p>
10	<p>Personal de Operaciones</p>	<p>Durante la operación de la máquina pueden sacarse las</p>

	Contramaestre Gerente de Operaciones y Planta	impurezas de un colector sólo; el otro colector tiene que estar en servicio. No se pueden sacar las impurezas del segundo colector antes de que se cierre el primero. Para limpiar el tamiz principal: Poner el conmutador (2) en la posición derecha. Abrir la puerta del filtro y remover las impurezas y limpiar el tamiz filtro (3). Cerrar la puerta del filtro y poner el conmutador (2) en la posición izquierda. Es prohibido utilizar instrumentos afilados para limpiar el tamiz. El tamiz principal debe limpiarse por un tiempo de 2 minutos como máximo. Si se rompen los tamices filtros es necesario parar la máquina inmediatamente y eliminar el defecto. Con la misma frecuencia de los colectores de impurezas se debe limpiar los tamices principales (3) o antes de que disminuya la depresión del aire tecnológico al valor límite.
11	Personal de Operaciones Contramaestre Gerente de Operaciones y Planta	DESCARGA DE LAS BOBINAS La descarga de las bobinas se la realiza activando el transportador de bobinas del lado correspondiente.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- REG PRO 01 CONTROL DE PRODUCCIÓN DIARIA
- REG PRO 02 CONTROL DE DAÑOS DE HUSOS

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Junio, 2011	Gerente de Operaciones y Planta	Producción

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

PEC BMP 01 Recepción, Almacenamiento y Despacho de Materia Prima

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC BMP 01
	RECEPCION, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIA PRIMA	

ALCANCE

Desde recepción de la materia prima hasta el despacho de la misma para producción.

POLITICAS Y REQUISITOS

- El manejo del montacargas lo realizará únicamente el personal que haya recibido capacitación para su operación
- La descarga de contenedores se realizará siempre en la plataforma de descarga.
- Realizar la clasificación de grupos de pacas de algodón de acuerdo a la distribución establecida por Gerencia de Operaciones y Planta.

RECEPCION Y ALMACENAMIENTO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Gerente de Operaciones y Planta	VIENE DE PEC ADQ 02 COMPRAS INTERNACIONALES De acuerdo al REG EXT BMP 01 HVI realiza la clasificación de el lote a recibir, generando el REG BMP 06 CLASIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA y entrega junto al REG BMP 03 PESAJE DE PACAS al Auxiliar de Bodega / Contraamaestre
2	Personal de seguridad	Una vez que hayan arribado los contenedores, recepta la REG EXT 07 GUIA DE REMISION y la entrega al Gerente Administrativo Financiero
3	Auxiliar de Bodega / Contraamaestre	Coordina la descarga de los contenedores, verificando que el sello del contenedor no haya sido manipulado
4	Personal asignado	Procede a la descarga y pesaje del material y registra los datos requeridos en el REG BMP 03 PESAJE DE PACAS y lo entrega al Gerente de Operaciones y Planta
5	Auxiliar de Bodega / Contraamaestre	Coordina la ubicación de pacas de acuerdo al REG BMP 06 CLASIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA y al DREF BMP 01 PLANO DE ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA
6	Gerente de Operaciones y Planta	Según el REG BMP 03 PESAJE DE PACAS , genera el REG BMP 01 DETALLE DE PESO POR PACA (original: Gerente Administrativo Financiero) y el REG MBP 04 RESUMEN DE DIFERENCIA DE PESOS (original: Gerente Administrativo. Financiero; copia: Auxiliar de Bodega)
7	Auxiliar de Bodega	En base al REG BMP 04 RESUMEN DE DIFERENCIA DE PESOS realiza el ingreso al sistema MicroXsystem en el modulo Compras/Cuentas por pagar y genera el REG BMP 05 INGRESO DE BODEGA (original: contabilidad; copia: bodega)
8	Gerente de Operaciones y Planta	Adjudica el peso a cada grupo de trabajo preestablecido en el REG BMP 08 MATERIA PRIMA: ASIGNACIÓN DE PESO POR GRUPO y lo entrega al Auxiliar de Bodega.
DESPACHO		
1	Contraamaestre	Programa la colocación de pacas de algodón en el área de apertura en el REG BMP 07 PROGRAMACION DE INGRESO DE MP.
2	Auxiliar de Bodega	Basándose en el REG BMP 07 PROGRAMACION DE INGRESO DE MP , coloca las pacas en el área de apertura, asegurándose la continuidad del proceso.
3	Auxiliar de Bodega	Realiza la descarga de Bodega de Materia Prima en el sistema MicroXsystem en el modulo Bodega e Inventarios de acuerdo al REG BMP 06 CLASIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA y genera el REG BMP 02 EGRESO DE BODEGA (original: Contabilidad;

	copia: Auxiliar de Bodega)
--	----------------------------

DOCUMENTOS Y REGISTROS	
▪ REG EXT 08	HVI
▪ DREF BMP 01	PLANO DE ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA
▪ REG BMP 01	DETALLE DE PESO POR PACA
▪ REG BMP 02	EGRESO DE BODEGA.
▪ REG BMP 03	PESAJE DE PACAS
▪ REG BMP 04	RESUMEN DE DIFERENCIA DE PESOS
▪ REG BMP 05	INGRESO DE BODEGA
▪ REG BMP 06	CLASIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA
▪ REG BMP 07	PROGRAMACION DE INGRESO DE MP
▪ REG BMP 08	MATERIA PRIMA: ASIGNACIÓN DE PESO POR GRUPO

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Marzo, 2011	Auxiliar de Bodega	Bodega de Materia Prima

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

PEC BPT 01 Recepción, Almacenamiento y Despacho de Producto Terminado

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC BPT 01
	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO	

ALCANCE
Desde la recepción y almacenamiento del producto terminado hasta el despacho del mismo.

POLITICAS Y REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El producto termina deberá mantenerse en los pallets desde la recepción hasta su despacho. ▪ El despacho deberá tener la aprobación de Gerencia de Operaciones y Planta.

RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO TERMINADO		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Bodega	Recepta los pallets con el producto y los ubica en la bodega de producto terminado según el DREF BPT 01 PLANO DE ALMACENAMIENTO DE PT
2	Auxiliar de Bodega	Recolecta los REG BPT 01 CONTROL PRODUCCIÓN HILADO y en base a esta información genera el REG BPT 02 RESUMEN PRODUCCIÓN HILADO.
3	Auxiliar de Bodega	En base al REG BPT 02 RESUMEN PRODUCCIÓN

		HILADO , registra los pesos netos en las fundas del producto terminado, verificando el correcto embalaje.
DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO		
1	Auxiliar de Bodega	De acuerdo a la disposición de Gerencia de Operaciones y Planta genera el REG VTA 05 NOTA DE DESPACHO (copia 1: cliente; copia 2: ventas)
2	Auxiliar de Bodega	Según el REG VTA 05 NOTA DE DESPACHO realiza la entrega de la mercancía y realiza la descarga en el sistema MicroXsystem en el modulo Bodega e Inventarios, en el menú Gestiones, generando el REG BMP 02 EGRESO DE BODEGA (original: Contabilidad; copia: Auxiliar de Bodega)

DOCUMENTOS Y REGISTROS			
▪	REG BPT 01	CONTROL PRODUCCIÓN HILADO	
▪	REG BPT 02	RESUMEN PRODUCCIÓN HILADO	
▪	DREF BPT 01	PLANO DE ALMACENAMIENTO DE PT	
▪	REG BMP 02	EGRESO DE BODEGA	
▪	REG VTA 05	NOTA DE DESPACHO	
EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Marzo, 2011	Auxiliar de Bodega	Bodega de Materia Prima

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

PEC BRS 01 Recepción, Almacenamiento y Despacho de Repuestos y Suministros

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC BRS 01
	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE REPUESTOS Y SUMINISTROS	

ALCANCE
Desde la recepción de repuestos y suministros en bodega hasta el despacho de los mismos para su uso.

POLITICAS Y REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se mantendrá un sistema de stocks de mínimos y máximos ▪ Prohibido ingreso de personal no autorizado ▪ La entrega de EPP se realizará una vez que se canjee el EPP usado o en mal estado ▪ El despacho de cualquier repuesto deberá tener la aprobación de Gerencia de Operaciones y Planta

RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS
--

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Bodega	Recepta y verifica los repuestos y suministros, junto con el REG ADQ 01 ORDEN DE COMPRA, REG EXT 06 FACTURA y/o REG EXT 05 NOTA DE ENTREGA y realiza el ingreso a bodega en el sistema MicroXsystem en el modulo Bodega e Inventarios, en el menú Gestiones, opción Artículos/Componentes y genera el REG BMP 05 INGRESO DE BODEGA (copia 1: bodega; copia 2: contabilidad)
2	Auxiliar de Bodega	Entrega a contabilidad el REG EXT 06 FACTURA y/o REG EXT 05 NOTA DE ENTREGA junto al REG ADQ 01 ORDEN DE COMPRA y el REG BMP 05 INGRESO DE BODEGA (copia 2)
3	Auxiliar de Bodega	Ubica los repuestos y suministros de acuerdo al DREF BMP 04 PLANO DE ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS Y SUMINISTROS.
DESPACHO DE INSUMOS		
1	Personal Empresa	Solicita los repuestos y suministros y registra los datos necesarios en el REG BMP 03 SOLICITUD DE REPUESTOS Y SUMINISTROS. Nota: En caso de ser repuestos se requiere la autorización del Gerente de Operaciones y Planta.
2	Auxiliar de Bodega	Entrega los repuestos y suministros requeridos y realiza la descarga de los mismos en el sistema MicroXsystem en el modulo Bodega e Inventarios, en el menú Gestiones, de acuerdo al REG BRS 01 SOLICITUD DE REPUESTOS Y SUMINISTROS y genera el REG BMP 02 EGRESO DE BODEGA (copia 1: bodega; copia 2: contabilidad)

DOCUMENTOS Y REGISTROS	
▪ REG EXT 06	FACTURA
▪ REG BMP 02	EGRESO DE BODEGA
▪ REG BMP 05	INGRESO DE BODEGA
▪ REG ADQ 01	ORDEN DE COMPRA
▪ REG BRS 01	SOLICITUD DE REPUESTOS Y SUMINISTROS
▪ DREF BMP 04	PLANO DE ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS Y SUMINISTROS

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Marzo, 2011	Auxiliar de Bodega	Bodega de Repuestos y suministros

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

PEC VTA 02 Ventas

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC VTA 02
	VENTAS	

ALCANCE

Desde la recepción del pedido hasta la recuperación de cartera.

POLITICAS Y REQUISITOS

- Los pedidos deberán siempre ser por escrito
- Deberá confirmarse con el cliente las cantidades y fechas de entrega
- Las facturas serán aprobadas por la Gerencia de Operaciones y Planta

PEDIDOS		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Personal de Ventas	Gestiona y negocia ventas con el cliente. Una vez cerrado un negocio, comunica y envía por correo electrónico a Asistente Administrativa
2	Asistente Administrativa	Gestiona y receipta el pedido de los clientes y la información se registra en REG VTA 04 RECEPCIÓN DE PEDIDO y la entrega a Gerencia de Operaciones y Planta.
3	Gerencia de Operaciones y Planta	Receipta el REG VTA 04 RECEPCIÓN DE PEDIDO , analiza la programación de producción y completa los campos requeridos para la confirmación al cliente. Entrega el REG VTA 04 RECEPCIÓN DE PEDIDO a Asistente Administrativa.
4	Asistente Administrativa	Con la información receiptada, confirma al cliente las cantidades y fechas de entrega.
FACTURACION		
1	Asistente Administrativa	Receipta REG BOD 01 NOTA DE DESPACHO (original: cliente; copia: archivo) y en base a esta información emite el REG VTA 05 FACTURA (original: cliente; copia 1: contabilidad; copia 2: archivo) y el REG VTA 06 GUÍA DE REMISIÓN (usuario, SRI, transportista: empresa de transporte; emisor: archivo)
RECUPERACION DE CARTERA		
1	Asistente Administrativa	Monitorea en el REG VTA 08 CONTROL DE FACTURACIÓN los saldos pendientes de los clientes y gestiona la recuperación de cartera.
2	Asistente Administrativa	Una vez realizada la recuperación de cartera emite el REG VTA 07 COMPROBANTE DE COBRO.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- | | |
|---------------------|-----------------------------|
| ▪ REG VTA 04 | RECEPCION DE PEDIDO |
| ▪ REG BOD 01 | NOTA DE DESPACHO |
| ▪ REG VTA 05 | FACTURA |
| ▪ REG VTA 06 | GUÍA DE REMISIÓN |
| ▪ REG VTA 07 | COMPROBANTE DE COBRO |

▪ REG VTA 08	CONTROL DE FACTURACIÓN
---------------------	-------------------------------

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Enero, 2011	Asistente Administrativa	Ventas

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

La empresa asegura elaborar su producto con materia prima de calidad, efectuando una evaluación a los proveedores para garantizar que las compras cumplan con los estándares establecidos por Textil Santa Rosa C.A.

PEC ADQ 01 Adquisiciones Locales

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC ADQ 01
	ADQUISICIONES LOCALES	

ALCANCE
Desde el requerimiento de insumos / materiales hasta la entrega del producto en bodega.

POLITICAS Y REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los requerimientos de materiales deberán ser solicitados en bodega. ▪ Toda compra será tramitada única y exclusivamente con una orden de compra debidamente aprobada. ▪ Las órdenes serán aprobadas por Gerencia Administrativa Financiera.

COMPRAS LOCALES		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Personal de la empresa	Solicita a bodega la compra de insumos / materiales
2	Auxiliar de Bodega	Con la información receptada, genera el REG ADQ 03 REQUERIMIENTO DE COMPRAS y lo entrega a Auxiliar de Logística.
3	Auxiliar de Logística	Analiza los requerimientos de acuerdo al DREF ADQ 04 CRONOGRAMA DE COMPRAS y emite en el Sistema MicroXsystem -en el modulo Compras /Cuentas por pagar, en la opción (menú del sistema) Órdenes de compra- el REG ADQ 01 ORDEN DE

		COMPRA (original y copia)
4	Gerente Administrativo Financiero	Aprueba el REG ADQ 01 ORDEN DE COMPRA (original y copia)
5	Auxiliar de Logística	Gestiona la compra según el DREF ADQ 04 CRONOGRAMA DE COMPRAS , entregando el REG ADQ 01 ORDEN DE COMPRA (original) al proveedor.
6	Auxiliar de Logística	Entrega los insumos en bodega, el REG EXT 06 FACTURA y/o REG EXT 05 NOTA DE ENTREGA y el REG ADQ 01 ORDEN DE COMPRA (copia)

DOCUMENTOS Y REGISTROS	
▪ REG ADQ 01	ORDEN DE COMPRA
▪ REG ADQ 03	REQUERIMIENTO DE COMPRA
▪ DREF ADQ 04	CRONOGRAMA DE COMPRAS
▪ REG EXT 05	NOTA DE ENTREGA
▪ REG EXT 06	FACTURA

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Enero, 2011	Auxiliar de Logística	Adquisiciones

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

PEC ADQ 02 Adquisiciones Internacionales

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC ADQ 02
	ADQUISICIONES INTERNACIONALES	

ALCANCE
Desde el requerimiento de materia prima, repuestos o insumos hasta la coordinación de arribo de las mercancías a las instalaciones de la empresa.

POLITICAS Y REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> Las compras internacionales se realizarán por un sistema de cotizaciones y variación de bolsa. (algodón)

COMPRAS ALGODON		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Presidencia Ejecutiva	Habiendo monitoreado la bolsa y una vez cerrada la negociación con el proveedor, acepta y firma el REG EXT 01 CONTRATO DE COMPRA .
SEGURO DE TRANSPORTE		
2	Gerente Administrativo Financiero /	En base al REG EXT 01 CONTRATO DE COMPRA firmado genera el REG ADQ 02 NOTA

	Asistente Administrativa	DE PEDIDO DE IMPORTACION y lo envía electrónicamente a la compañía de seguros para la emisión de un REG EXT 02 APLICACIÓN DE SEGURO (póliza de transporte) un REG EXT 03 ANEXO DE BENEFICIARIO ACREEDOR a favor del banco con quien se vaya a emitir la carta de crédito.
CARTA DE CREDITO		
3	Gerente Administrativo Financiero / Asistente Administrativa	Según el DREF ADQ 02 COMERCIO EXTERIOR: REQUISITOS DE DOCUMENTACION , genera y remite al banco los documentos necesarios para la apertura de una carta de crédito de importación..
PERMISO FITOSANITARIO		
4	Gerente Administrativo Financiero / Asistente Administrativa	Basándose en el REG ADQ 02 NOTA DE PEDIDO DE IMPORTACION y en el DREF ADQ 02 COMERCIO EXTERIOR: REQUISITOS DE DOCUMENTACION ,, ingresa la información necesaria y genera el REG ADQ 05 SOLICITUD DE PERMISO FITOSANITARIO PARA LA IMPORTACIÓN y se lo tramita en la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la calidad del Agro AGROCALIDAD para obtener el REG EXT 04 PERMISO FITOSANITARIO . NOTA: Considerar aprox. 5% de tolerancia hacia arriba
5	Asistente Administrativa	Luego de recibido el mensaje swift de la carta de crédito de importación y el REG EXT 04 PERMISO FITOSANITARIO , envía electrónicamente al proveedor para gestionar el despacho.
DESPACHO Y DESADUANIZACIÓN		
6	Asistente Administrativa	Realiza el seguimiento del estado del despacho y gestiona la recepción de documentos originales.
7	Asistente Administrativa	Una vez que la mercadería ha llegado a puerto nacional, se envía los documentos necesarios al agente de aduanas según el DREF ADQ 02 COMERCIO EXTERIOR: REQUISITOS DE DOCUMENTACION para que se inicie el trámite de desaduanización.
8	Gerente Administrativo Financiero	Realiza los pagos requeridos por la Aduana del Ecuador o por la empresa naviera.
9	Asistente Administrativa	Coordina la logística para la llegada de los contenedores a las instalaciones de la compañía e informa a Gerencia de Operaciones y Planta y a la empresa verificadora la fecha de llegada de la mercadería. VA A PEC BMP 01 RECEPCION DE MATERIA PRIMA
COMPRAS DE INSUMOS Y REPUESTOS		
1	Área requirente	Solicita cotizaciones y presenta a Presidencia Ejecutiva para su aprobación.
2	Presidencia Ejecutiva	Acepta y aprueba la compra.

SEGURO DE TRANSPORTE		
3	Gerente Administrativo Financiero / Asistente Administrativa	En base a la cotización aprobada genera el REG ADQ 02 NOTA DE PEDIDO DE IMPORTACION y la envía electrónicamente a la compañía de seguros para la emisión de un REG EXT 02 APLICACIÓN DE SEGURO (póliza de transporte).
PAGO		
4	Gerente Administrativo Financiero / Asistente Administrativa	Según el REG ADQ 02 NOTA DE PEDIDO DE IMPORTACION , solicita al banco la transferencia de fondos, enviando un oficio con los datos bancarios del beneficiario y la Declaración Informativa de Transacciones Sujetas al Impuesto a la Salida de Divisas Mediante Instituciones Financieras o Couriers.
5	Asistente Administrativa	Luego de recibido el mensaje swift del giro envía electrónicamente al proveedor para gestionar el despacho.
DESPACHO Y DESADUANIZACIÓN		
5	Asistente Administrativa	Realiza el seguimiento del estado del despacho y, en caso de que la carga no vaya a ser desaduanizada por algún Courier, gestiona la recepción de documentos originales.
6	Asistente Administrativa	Una vez que la mercadería ha llegado a territorio nacional -si el despacho no se ha realizado por una empresa de Courier- envía los documentos necesarios al agente de aduanas según el DREF ADQ 02 COMERCIO EXTERIOR: REQUISITOS DE DOCUMENTACION para que se inicie el trámite de desaduanización.
7	Gerente Administrativo y Financiero	Realiza los pagos requeridos por la Aduana del Ecuador, por la empresa naviera, o por la empresa de Courier.
8	Asistente Administrativa	Coordina la logística para la llegada de las mercancías a las instalaciones de la compañía e informa a Gerencia de Operaciones y Planta la fecha de llegada de la mercadería.

DOCUMENTOS Y REGISTROS	
▪	REG ADQ 02 NOTA DE PEDIDO DE IMPORTACIÓN
▪	REG ADQ 05 SOLICITUD DE PERMISO FITOSANITARIO PARA LA IMPORTACIÓN
▪	DREF ADQ 02 COMERCIO EXTERIOR: REQUISITOS DE DOCUMENTACION

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Abril, 2011	Asistente Administrativa	Compras

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

7.4.2. Información de las compras

La información de compra describe el producto o servicio a adquirir para evitar compras o contrataciones erróneas y para asegurar que la calidad de nuestro producto sea soportado por proveedores calificados.

PEC ADQ 03 Evaluación de Proveedores

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC ADQ 03
	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	

ALCANCE

Desde la necesidad de seleccionar y evaluar a los proveedores, hasta su calificación y re clasificación.

POLITICAS Y REQUISITOS

- Un proveedor será seleccionado cuando cumpla con la demanda de la empresa en precio, calidad y cantidad.
- Para ser proveedor de la empresa se requiere existencia legal.

SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Logística	Verifica que los proveedores cumplan con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Oferta adecuada para la empresa en precio, calidad y cantidad • Existencia legal
2	Gerente Administrativo y Financiero Auxiliar de Logística	En base al DREF ADQ 03 MATRIZ DE CRITERIOS DE EVALUACION DE PROVEEDORES , y con los involucrados de cada proceso, realizan una evaluación anual en el REG ADQ 04 EVALUACION DE PROVEEDORES
3	Gerente Administrativo y Financiero Auxiliar de Logística	El REG ADQ 04 EVALUACION DE PROVEEDORES automáticamente tabula la información y otorga una calificación ponderada que determina si el proveedor es: <ul style="list-style-type: none"> • Muy Bueno (A+) > 85 puntos • Bueno (A-) de 70 a 84 puntos • Regular (B) de 60 a 69 puntos • Malo (C) < 60 puntos
4	Gerente Administrativo y Financiero Auxiliar de Logística	Cuando un proveedor obtenga calificación B ó C, será considerado como un proveedor Pasivo y se lo ubicará en la parte inferior del REG ADQ 04 EVALUACION DE PROVEEDORES como un dato de referencia.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- **DREF ADQ 03** **MATRIZ DE CRITERIOS DE EVALUACION DE PROVEEDORES**
- **REG ADQ 04** **EVALUACION DE PROVEEDORES**

ESTE
DOCU

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Enero, 2011	Auxiliar de Logística	Adquisiciones

MENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

7.4.3. Verificación de los productos comprados

La empresa verifica que el producto o servicio adquirido cumple con los requisitos de compra especificados, mediante la verificación del cumplimiento de las condiciones de compra o contratación.

7.4.4. Producción y prestación del servicio

7.4.5. Control de la producción

La empresa planea y lleva a cabo las diferentes actividades de los procesos de producción bajo condiciones controladas, estas condiciones incluyen:

- Procedimientos de trabajo
- Utilización de elementos de protección personal e infraestructura apropiada

PEC CDC 01 Control de Calidad

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC CAL 01
	CONTROL DE CALIDAD DEL PROCESO	

ALCANCE

Desde la toma de las muestras, hasta la verificación y programación de los datos en las maquinas.

POLITICAS Y REQUISITOS

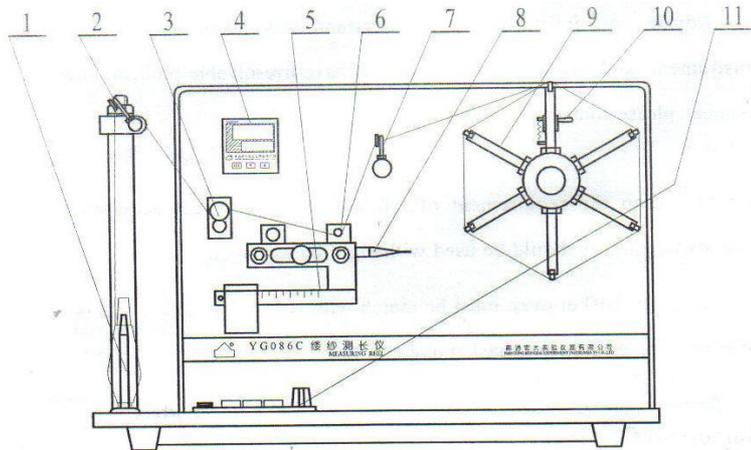
- Los ensayos se realizarán según **DREF CAL 01 CRONOGRAMA DE PRUEBAS DE CONTROL DE CALIDAD**

- Utilizar elementos de protección personal
- Condiciones ambientales: 0-40°C y 50-85 %Hr
- Todos los equipos deben estar en superficies estables

CARDADO		
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Control de Calidad	Toma una muestra de cinta de cada carda según DREF y la traslada al laboratorio con cuidado de no estropearla.
2	Auxiliar de Control de Calidad	Utiliza el equipo Y301B MEDIDOR DE LONGITUD DE CINTA asegurándose de que el cilindro se encuentre limpio y seco.
3	Auxiliar de Control de Calidad	Coloca la cinta a través de la alimentación, entre el rodillo consolidador y el cilindro
4	Auxiliar de Control de Calidad	Una vez que la cinta está ubicada gira el cilindro 10 veces para obtener una muestra -se obtendrá 1 metro por vuelta-yla extrae cortando con la tijera en la marca de inicio. Realiza cinco muestras. Nota: Ver DREF CAL 02 MANUAL DE USUARIO MEDIDOR DE LONGITUD DE CINTA Y301B
5	Auxiliar de Control de Calidad	Envuelve cada muestra de tal forma que alcance en la balanza XY200C, la pesa y registra el valor obtenido en el REG CAL 01 CONTROL DE CALIDAD CARDADO. Nota: Ver DREF CAL 03 MANUAL DE USUARIO BALANZAS ELECTRÓNICAS JA203 Y XY200C Nota: El promedio de las mediciones debe encontrarse en los siguientes límites: $\leq x \leq$ Si la cinta se encuentra dentro de los límites establecidos anteriormente, no realizar ningún cambio, si se encuentra dentro de los siguientes límites: $\leq x \leq$ Se debe realizar la corrección del peso de la cinta. En el menú 10.2 en Peso de cinta surtido introducir el valor correspondiente al promedio de las mediciones realizadas.
6	Auxiliar de Control de Calidad	Una vez concluidos los ensayos coloca las muestras en el coche de reproceso.
ESTIRADO		
2	Auxiliar de Control de Calidad	Toma una muestra de cinta de cada manuar según DREF y la traslada al laboratorio con cuidado de no estropearla
3	Auxiliar de Control de Calidad	Utiliza la máquina Y301B MEDIDOR DE LONGITUD DE CINTA asegurándose de que el cilindro se encuentre limpio y seco.
4	Auxiliar de Control de Calidad	Coloca la cinta a través de la alimentación, entre el rodillo consolidador y el cilindro
5	Auxiliar de Control de Calidad	Una vez que la cinta está ubicada gira el cilindro 10 veces para obtener una muestra -se obtendrá 1 metro por vuelta-yla extrae cortando con la tijera en la marca de inicio. Realiza cinco muestras.

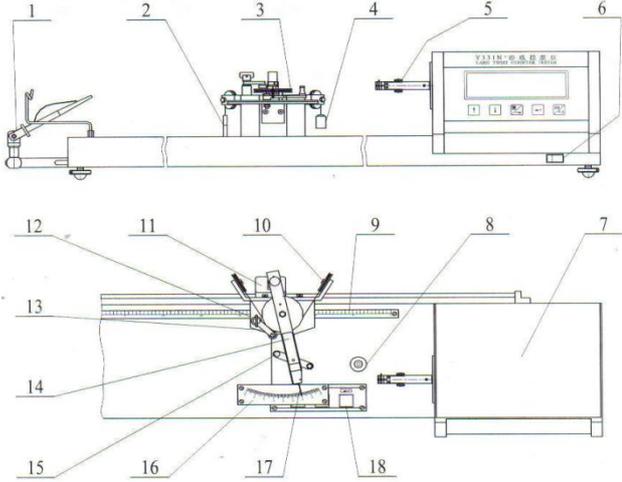
		Nota: Ver DREF CAL 02 MANUAL DE USUARIO MEDIDOR DE LONGITUD DE CINTA Y301B
6	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Coloca la muestra de cinta en la balanza XY200C y registrar el peso obtenido en el REG CAL 02 CONTROL DE CALIDAD ESTIRADO.</p> <p>Nota: Ver DREF CAL 03 MANUAL DE USUARIO BALANZAS ELECTRÓNICAS JA203 Y XY200C</p> <p>Nota: El promedio de las mediciones debe encontrarse en los siguientes límites:</p> $\leq n \leq$ <p>Si la cinta se encuentra dentro de los límites establecidos anteriormente, no realizar ningún cambio, si se encuentra dentro de los siguientes límites:</p> $\leq n \leq$ <p>En el caso del manual paso 1 llamar al técnico o al personal calificado para que realice modificaciones en los ajustes generales de la máquina.</p> <p>En el caso del manual paso 2 se debe realizar la corrección del peso de la cinta. En la unidad de servicio (interfase), en el menú 20.2 Parámetro del material en Peso de cinta real introducir el valor promedio obtenido de las mediciones de las muestras y volver a realizar las pruebas.</p> <p>Luego en el menú 21.1 Parámetro A% en Peso de cinta o. k. colocar Si con las teclas más/ menos.</p> <p>Si se encuentra fuera de estos límites llamar al técnico o al personal calificado para que realice modificaciones en los ajustes generales de la máquina</p>
7	Auxiliar de Control de Calidad	Una vez concluidos los ensayos coloca las muestras en el coche de reproceso.
HILADO		
PRUEBA DE TITULO DE HILO		
1	Auxiliar de Control de Calidad	Toma las muestras de hilo según DREF aleatoriamente registrando los husos de las bobinas seleccionadas en el DREF CAL 04 CONTROL DE MUESTRAS OE , de tal manera que se muestree todos los husos de la máquina.
1	Auxiliar de Control de Calidad	Utiliza la máquina Instrumento electrónico de medición de longitud para hilos de un cabo – rueda de medición YG086C.
2	Auxiliar de Control de Calidad	Enciende el equipo y verifica que el indicador (PV) se encuentre en “0”, presionando la tecla (set to zero). Verifica además que el indicador (SV) sea 100, de lo contrario realiza la programación correspondiente. (Ver DREF CAL 04 MANUAL DE USUARIO INSTRUMENTO ELECTRÓNICO DE MEDICIÓN DE LONGITUD PARA HILOS DE UN CABO – RUEDA DE MEDICIÓN YG086C).
3	Auxiliar de Control de Calidad	Coloca cada bobina en el Porta Bobinas (1), guía el hilo –uno a la vez- a través del alambre Guía (2), del Variador de Tensión

		(3), del Captador de Tensión (6) y del Guía Transversal (7), asegurandofinalmente el hilo en la rueda (9).
4	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Verifica que la velocidad de la rueda sea de 100 rpm y de ser el caso la ajusta con la perilla “Turnspeed”</p> <p>Presiona la tecla START para iniciar el ensayo.</p> <p>NOTA: Una vez que la rueda gira, verifica que el puntero del balance de tensión fluctúe simétricamente; si no se da esta condición ajusta el ángulo entre el hilo y el captador de tensión (3).</p> <p>(Ver DREF CAL04 MANUAL DE USUARIO INSTRUMENTO ELECTRÓNICO DE MEDICIÓN DE LONGITUD PARA HILOS DE UN CABO – RUEDA DE MEDICIÓN YG086C).</p>
5	Auxiliar de Control de Calidad	Una vez concluido el ensayo presiona la tecla SET TO ZERO para encerrar el display (PV) y presiona la palanca (10) para retirar el hilo.
7	Auxiliar de Control de Calidad	Retira las muestras de una en una, las coloca en la balanza JA203 (ver DREFCAL MANUAL DE USUARIO INSTRUMENTO DE INDICACIÓN TEXTIL DIRECTA HD-S) y registra el valor desplegado en el REG CDC 03 CONTROL DE CALIDAD HILADO .



PRUEBA DE TORSION DE HILO

8	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Enciende el instrumento, la pantalla desplegará lo siguiente:</p> <p>(Main menu)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td align="center" colspan="2">Main menu</td></tr> <tr><td align="center">Setup</td><td align="center">Repeat print</td></tr> <tr><td align="center">Work</td><td align="center">Statistics value</td></tr> </table> <p>Menú principal</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td align="center" colspan="2">Menú principal</td></tr> <tr><td align="center">Programación</td><td align="center">Repetir impresión</td></tr> <tr><td align="center">Trabajar</td><td align="center">Valores estadísticos</td></tr> </table>	Main menu		Setup	Repeat print	Work	Statistics value	Menú principal		Programación	Repetir impresión	Trabajar	Valores estadísticos
Main menu														
Setup	Repeat print													
Work	Statistics value													
Menú principal														
Programación	Repetir impresión													
Trabajar	Valores estadísticos													

		Ingresar en la opción "Setup", presionando la tecla  (←)
9	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Programación de parámetros:</p> <p>La pantalla despliega lo siguiente:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60%;"> <p>(一) Twist unit : T/10cm Yarn fineness: 0 0 0 .0 0 tex Test method : count directly Turns : 0 0 0 0 .0</p> </div> <div style="width: 35%;"> <p>(or T/m) (or Nm) (or other method)</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60%;"> <p>(一) Unidad de torsión T/10cm Título de hilo : 0 0 0 .0 0 tex Método : Conteo directo Vueltas : 0 0 0 0 .0</p> </div> <div style="width: 35%;"> <p>(o T/m) (o Nm) (otro método)</p> </div> </div>
10	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Ajuste de la pre-tensión.</p> <p>De acuerdo a la especificación de la muestra, coloca la pesa de tensión apropiada en la base del disco de tensión de acuerdo al DREFCAL 04 TABLA DE TORSIONES Y PRE-TENSION DE HILO.</p> <p>Nota: El valor de pre-tensión afectará el resultado de la prueba directamente, entonces se debe ajustar la pre-tensión de acuerdo al estándar correspondiente.</p>
11	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Colocación del hilo en la mordaza</p> <p>Ajusta la longitud de calibre, y empezar a colocar el hilo. Descartar 2 a 3 cm de hilo. Colocar el hilo en la mordaza (5), asegurándose de no cambiar la torsión, guía el hilo a la mordaza rotativa, ajusta la longitud de hilo hasta que el puntero marque cero y la función "Zero bit" se encenderá en la pantalla.</p> 
12	Auxiliar de Control de Calidad	Presiona (↑) para que trabaje, después de que una prueba termine la pantalla desplegará:

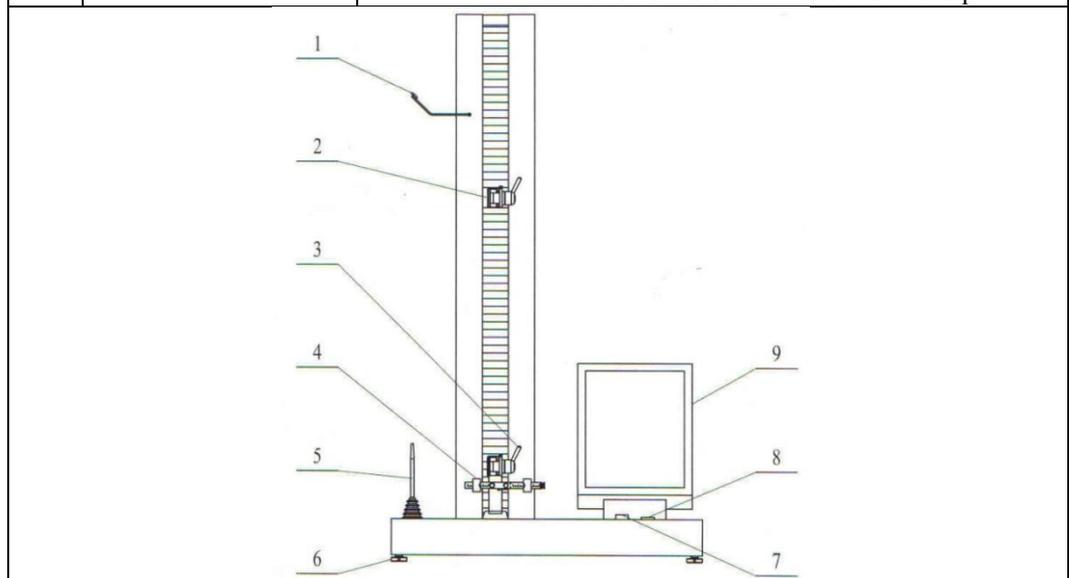
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> Zero bit: ■ Nº E S: 04 Test number: 09 Turns: ××××.× </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Bit cero : ■ Nº E S: 04 Número de muestras 09 Vueltas : ××××.× </div>																		
13	Auxiliar de Control de Calidad	Presiona (←) para guardar los datos de la prueba e imprimir.																		
PRUEBA DE RESISTENCIA DE HILO																				
14	Auxiliar de Control de Calidad	Utiliza la máquina Instrumento electrónico de medición de resistencia para hilos de un cabo HD021N																		
15	Auxiliar de Control de Calidad	Programa los parámetros, Programación Básica)  Presiona  dos veces para ir a la interface de trabajo, entonces se puede realizar una prueba. Puede realizar una prueba directamente cuando los parámetros son los mismos de la última medición Ver DREF CAL MANUAL DE USUARIO INSTRUMENTO ELECTRÓNICO DE MEDICIÓN DE RESISTENCIA PARA HILOS DE UN CABO HD021N																		
16	Auxiliar de Control de Calidad	Carga el hilo, primero coloca el hilo en la mordaza superior (2), y luego pasarlo a través de la mordaza inferior (3), carga la pre-tensión requerida. Ajusta la mordaza inferior, presiona el botón de inicio de muestra para estirar. La mordaza superior se moverá hacia arriba, y la resistencia actual se mostrará en la pantalla. Nota: Cuando el hilo se rompa, la mordaza superior se detendrá por un momento, y luego irá a su posición original.																		
17	Auxiliar de Control de Calidad	Finaliza todas las pruebas, los valores correspondientes a Resistencia (R), Elongación (E), Tenacidad a la ruptura (T) y Tasa de elongación (Te), ingresa los datos en el REG CAL 03 CONTROL DE CALIDAD HILADO La interface estadística es la siguiente: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Statistic items</th> <th>average</th> <th>CV%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Strength:</td> <td>0000.0 (cN)</td> <td>00.00</td> </tr> <tr> <td>Elongation:</td> <td>0000.0 (mm)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Break tenacity:</td> <td>0000.00 (cN/tex)</td> <td>00.00</td> </tr> <tr> <td>Elongation rate:</td> <td>0000.00 (%)</td> <td>00.00</td> </tr> <tr> <td>Worktobreak:</td> <td>0000.00 (mJ)</td> <td>00.00</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 10px;">Press  to go to work interface; press  to repeat print.</p>	Statistic items	average	CV%	Strength:	0000.0 (cN)	00.00	Elongation:	0000.0 (mm)		Break tenacity:	0000.00 (cN/tex)	00.00	Elongation rate:	0000.00 (%)	00.00	Worktobreak:	0000.00 (mJ)	00.00
Statistic items	average	CV%																		
Strength:	0000.0 (cN)	00.00																		
Elongation:	0000.0 (mm)																			
Break tenacity:	0000.00 (cN/tex)	00.00																		
Elongation rate:	0000.00 (%)	00.00																		
Worktobreak:	0000.00 (mJ)	00.00																		

Items estadísticos	promedio	CV%
Resistencia :	0000.0 (cN)	00.00
Elongación :	0000.0 (mm)	
Tenacidad a la ruptura	0000.00 (cN/tex)	00.00
Tasa de elongación :	0000.00 (%)	00.00
Trabajo a la ruptura	0000.00 (mJ)	00.00

Presionar  para ir a la interface de trabajo; presionar  para repetir la impresión

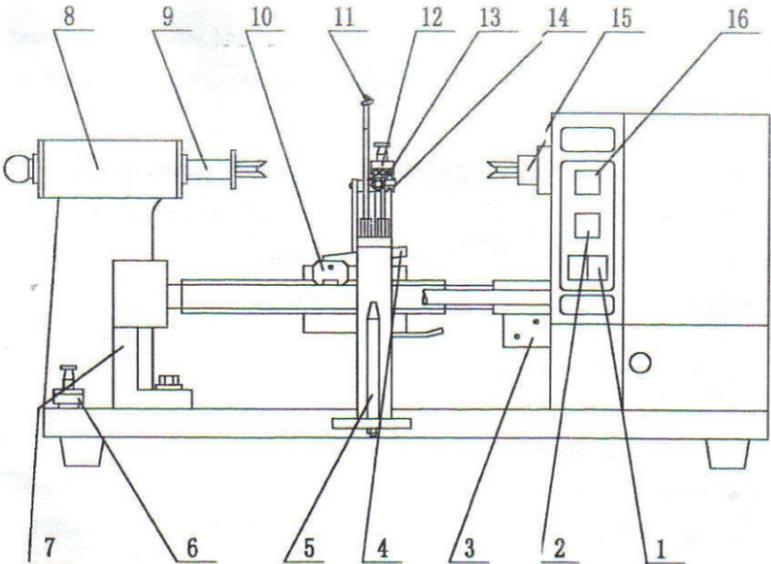
Nota: Realizar las funciones de calibración (Ver **DREF CAL MANUAL DE USUARIO INSTRUMENTO ELECTRÓNICO DE MEDICIÓN DE RESISTENCIA PARA HILOS DE UN CABO HD021N**, Calibración de la Resistencia) cuando sucedan las siguientes condiciones:

- 1.- La resistencia mostrada es anormal.
- 2.- Cuando se reemplace el sensor.
- 3.- Cuando se reemplace el tablero de resistencia.
- 4.- Cuando la resistencia no cambie en el tiempo.



PRUEBA DE APARIENCIA DE HILO

18	Auxiliar de Control de Calidad	Utiliza la máquina Instrumento para elaboración de tablas de apariencia de hilo YG381, realiza la prueba de apariencia de la siguiente manera: Inserta uno de los lados del tablero en la mordaza izquierda (no.9), presiona a la izquierda, y deja que entre en la mordaza derecha (no. 15)
19	Auxiliar de Control de Calidad	Presiona la palanca (no.4) levanta la tuerca del tornillo y mueve a la posición adecuada.
20	Auxiliar de Control de Calidad	Coloca la bobina de hilo en el núcleo porta-bobinas (no.5), guía el hilo en el gancho (No.11 y 13), y pasa a través del soporte del peso de presión (no. 18) y la pieza de presión de hilo, a través del gancho guía hilos (no.17) y la columna guía (no. 14), por último envuelve el hilo de manera ajustada al lado derecho del tablero.

21	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Seleccionar el peso de presión según la tabla 2 , y colocarlo en el tampón (no. 19).</p> <p style="text-align: center;">Tabla 2</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Tipo de hilo</td> <td>8-16tex (75-36)Ne</td> <td>>16-24tex (<36-24)Ne</td> <td>>24-97tex (<24-60)Ne</td> </tr> <tr> <td>Pesa de pre-tensión</td> <td>40cN</td> <td>50cN</td> <td>60cN</td> </tr> </table>	Tipo de hilo	8-16tex (75-36)Ne	>16-24tex (<36-24)Ne	>24-97tex (<24-60)Ne	Pesa de pre-tensión	40cN	50cN	60cN
Tipo de hilo	8-16tex (75-36)Ne	>16-24tex (<36-24)Ne	>24-97tex (<24-60)Ne							
Pesa de pre-tensión	40cN	50cN	60cN							
22	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Selecciona el peso de presión según la tabla 2, y coloca en el tampón (no. 19).</p> <p>Coloca la banda en la posición adecuada acorde con la densidad seleccionada.</p> <p>La mordaza izquierda es ajustable donde calzan dos anchos de tableros: 220mm y 180mm (Ver DREF CAL MANUAL DE USUARIO INSTRUMENTO PARA ELABORACIÓN DE TABLAS DE APARIENCIA DE HILO YG381).</p>								
23	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Presiona “Start”, el tornillo de retorno guía la columna, mueve el hilo de izquierda a derecha y lo enrolla alrededor del tablero. Se detiene cuando llega al final de carrera a la derecha.</p>								
24	Auxiliar de Control de Calidad	<p>Rompe el hilo, y ajusta a la ranura izquierda del tablero y retira el tablero.</p>								
										

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- | | |
|---------------|---|
| ▪ DREF CAL 01 | CRONOGRAMA DE PRUEBAS DE CONTROL DE CALIDAD |
| ▪ REG CAL 01 | CONTROL DE CALIDAD CARDADO |
| ▪ REG CAL 02 | CONTROL DE CALIDAD ESTIRADO |
| ▪ REG CAL 03 | CONTROL DE CALIDAD HILADO |

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Enero, 2011	Auxiliar de Control de Calidad	Control de Calidad

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

7.4.6. Identificación y trazabilidad

La organización identifica los diferentes estados de inspección, de tal forma que se garantice el control de aquellos servicios conformes y no conformes. Por otro lado es complejo mantener la trazabilidad a lo largo del proceso y no se hace indispensable considerando los siguientes aspectos:

- No agrega valor al proceso de prestación del servicio
- Los proveedores de productos críticos son seleccionados cuidadosamente

7.4.7. Propiedad del cliente

La cooperativa protege y mantiene los bienes de propiedad de los clientes, en caso de pérdida, deterioro o algún otro modo que determine que el uso del bien es inadecuado se registra y comunica al cliente.

7.4.8. Preservación del producto

La presente clausula no es aplicable al sistema de gestión de la calidad de la cooperativa, ya que no se elabora producto alguno.

7.5. Control de los equipos de seguimiento y de medición

La presente clausula no es aplicable al sistema de gestión de la calidad de la cooperativa, ya que no existen equipos de seguimiento y de medición.

8. Medición, análisis y mejora

8.1. Generalidades

La empresa., mejorará su sistema de calidad, mediante la medición y seguimiento, ejecutada y detallada en el presente manual.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la cooperativa realiza mediciones de la satisfacción de sus clientes con respecto al servicio y la atención que se le suministra

PEC VTA 01 Medición de la Satisfacción del Cliente

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC VTA 01
	MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE	

ALCANCE

Desde la aplicación de las encuestas hasta el informe al Comité Administrativo.

POLITICAS Y REQUISITOS

- Las encuestas se realizarán trimestralmente.
- La encuesta se aplicará a clientes que adquieran valores equivalentes al 4% de la producción total.

SATISFACCION DEL CLIENTE

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Asistente Administrativa	Aplica el REG VTA 01 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE , a los clientes a los cuales se les ha vendido en el trimestre que

		termina.
2	Asistente Administrativa	Tabula los resultados de las encuestas realizadas en el REG VTA 02 NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE. Nota: si los resultados obtenidos son desfavorables se debe generar una ACCION DE MEJORA
3	Asistente Administrativa	Genera una impresión y archiva los registros: REG VTA 01 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE REG VTA 02 NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE
4	Asistente Administrativa	Los resultados se harán conocer al Comité Administrativo. Va a PEC Acciones de Mejora Va a PEC Comité Administrativo

DOCUMENTOS Y REGISTROS	
▪ REG VTA 01	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE
▪ REG VTA 02	NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
00	Febrero, 2011	Asistente Administrativa	Gestión del Talento Humano

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

8.2.2. Auditoría interna

La empresa tendrá que llevar a cabo de forma periódica auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es suficiente o cumple con los requisitos de los estándares ISO-9001:2008
- Se cumple, de manera eficiente cada uno de los procesos, establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Es efectivo, en cuanto al cumplimiento de metas y resultados que otorga el Sistema de Gestión de la Calidad

8.2.3. Seguimiento y medición del producto

La empresa dará el seguimiento al producto ofertado, verificando que se cumplan con los requisitos y expectativas del cliente. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso.

8.3. Control del producto no conforme

La empresa asegura que el producto identificado como no conforme se reporte y corrija inmediatamente. Los controles y responsabilidades relacionadas con los mismos, y el personal preparado para dar seguimiento y solución a la inconformidad, los mismos que están definidos en el procedimiento de quejas

PEC VTA 03 Manejo de Quejas

	PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CALIDAD	PEC VTA 02
	MANEJO DE QUEJAS	

ALCANCE

Desde la recepción de una queja hasta la solución y retroalimentación de la misma con el cliente

POLITICAS Y REQUISITOS

- Las inconformidades generadas deberán ser atendidas por el área que tenga mayor relación con el inconveniente
- La solución aplicada deberá ser comunicada al cliente para su conformidad.

MANEJO DE QUEJAS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Asistente Administrativa	Ante una inconformidad del cliente, recepta la queja y la registra en el REG DTH 03 HISTORIAL DE QUEJAS.
2	Asistente Administrativa	Envía por correo electrónico la inconformidad del cliente a Presidencia Ejecutiva, Gerencia Adm.

		Financiera. y Gerencia de Operaciones y Planta, y personal de ventas – de ser el caso- para su análisis y direccionamiento
3	Gerente Adm. Financiero y/ o Gerente de Operaciones y Planta	Coordina o ejecuta las acciones necesarias para dar solución al inconveniente y comunica a Asistente Administrativa para su registro en el REG DTH 03 HISTORIAL DE QUEJAS
4	Gerente Adm. Financiero y/ o Gerente de Operaciones y Planta	Una vez realizadas las acciones verifica que la inconformidad no se produce nuevamente y notifica a Asistente Administrativa.
5	Asistente Administrativa	Registra la información necesaria en el REG DTH 03 HISTORIAL DE QUEJAS para realizar el cierre de la inconformidad.
6	Asistente Administrativa	Comunica al cliente el resultado de las acciones relacionadas con la inconformidad para asegurarse la conformidad del mismo.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

▪ **REG DTH 03 HISTORIAL DE QUEJAS**

EDICION	FECHA DE REVISION	RESPONSABLE	AREA
ED 00	Febrero, 2011	Asistente Administrativa	Ventas

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE TEXTIL SANTA ROSA C.A. – PROHIBIDA SU REPRODUCCION O DISTRIBUCION SIN AUTORIZACION

8.4. Análisis de datos

La organización medirá y analizará los datos que el Sistema de Gestión de la Calidad proporciona de manera que pueda generar la mayor cantidad de mejoras.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

Textil Santa Rosa C.A., mejorará continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2. Acción correctiva

La empresa toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir su repetición, definiendo los requisitos para:

- Revisar no conformidades (incluyendo quejas de los clientes)
- Determinar la causa de la conformidad
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar las acciones correctivas tomadas

8.5.3. Acción preventiva

La empresa determina las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, definiendo los requisitos para:

- Determinar no conformidades potenciales y sus causas
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar las acciones preventivas tomadas

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Textil Santa Rosa C.A. al ser una empresa nueva en el mercado textil, deberá verse a la necesidad de contratar personal que se encargue del Control del Sistema de Calidad, esta persona tomará el cargo de Gerente de Calidad.

6.9 PLAN DE MONITOREO

TABLA N° 21
MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACION DE LA PROPUESTA

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	Compañía Textil Santa Rosa C.A.
2. ¿Por qué evaluar?	Para medir el nivel de satisfacción de los clientes.
3. ¿Para qué evaluar?	Para mejorar la atención del cliente brindando buen servicio y un producto de calidad, esto ayudará a tener una mejora continua en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.
4. ¿Qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none">▪ Cumplimiento de fechas de entrega▪ Cumplimiento de volumen de entrega▪ Calidad del hilo▪ Servicio técnico - atención posventa
5. ¿Quién evaluar?	Asistente Administrativa.
6. ¿Cuándo evaluar?	Se evaluara cada tres meses continuamente.
7. ¿Cómo evaluar?	Asistente Administrativa evaluará a los clientes mediante vía telefónica.
8. ¿Con que evaluar?	Con recursos que la empresa designará para el plan de monitoreo.

Elaborado por: Gustavo Rodríguez

Fecha: 16 de Junio del 2011

BIBLIOGRAFÍA.-

- ALET, J. (2001) *Marketing Relacional. Cómo obtener clientes leales y rentables*. 2ª Edición. Ediciones Gestión 2000, S.A., Barcelona. España. p. 97; p.100.
- BARQUERO, J. (2003). *Marketing de Clientes. Cómo mantener, fidelizar y conseguir nuevos clientes*. Editorial Mc. Graw Hill. España. p. 1, p.48.
- BOB, E. (1999) *Cómo medir la satisfacción del cliente. Diseño de Encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. 2ª Edición. Oxford University Press. México, S.A., de C.V. México. p. 6
- DONNA, C. (2006) *Administración de la Calidad*. Editorial Pearson Prentice Hall. México. p. 36.
- GUTIÉRREZ, H. (2006) *Calidad Total y Productividad*. 2ª Edición. Editorial Mc-Graw Hill. México. pp. 18- 23; pp. 71-92
- JAMES, P. (1997) *Gestión de la Calidad Total*. Editorial Pearson Prentice. España. p. 30
- KOTLER, P. y ARMSTRONG, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. 6ª Edición. Editorial Pearson, S.A., de C.V. México. P. 5
- MORENO, M., PERIS, F y GONZÁLEZ T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de la Organización*. Editorial Prentice Hall. España. p. 35.

INTERNET

- Wikipedia. 2011. Gestión de Calidad Total. Disponibilidad: http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_calidad_total#Concepto_de_calidad_total [Fecha de consulta: 18/01/2011; 17:11]
- Arturo Clery. 2010. La calidad Total como una Estrategia Competitiva. Disponibilidad: (<http://www.monografias.com/trabajos6/lacali/lacali.shtml>) [Fecha de consulta: 18/01/2011; 17:19]
- Scribd. 2011. Calidad Total. Disponibilidad: <http://www.scribd.com/doc/100038/CALIDAD-TOTAL> [Fecha de consulta: 18/01/2011; 17:28]
- Wikipedia. 2011. Calidad. Disponibilidad: <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad> [Fecha de consulta: 18/01/2011; 17:35]
- Organización Internacional del Trabajo.2010. La Gestión de la Calidad en la Formación Profesional. Disponibilidad:http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/rct/36rct/doc_ref/doc2/ii.htm [Fecha de consulta: 18/01/2011; 17:42]
- GestioPolis.com. 2002. Normas de Calidad. Disponibilidad:<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ges/normascalidad.htm> [Fecha de consulta: 18/01/2011; 17:50]
- Héctor Fernández.2010. ISO 9001- Norma de Calidad. Disponibilidad:http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html [Fecha de consulta: 18/01/2011; 17:59]
- Grupo Chemup. 2010. Calidad –ISO 9000. Disponibilidad: <http://usuarios.multimania.es/chemup/mpage3i.html> [Fecha de consulta: 18/01/2011; 18:10]
- Wikipedia. 2011. ISO 9001. Disponibilidad: http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001 [Fecha de consulta: 18/01/2011; 18:16]
- Wikipedia. 2011. Sistema de Gestión de la Calidad. Disponibilidad:http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad [Fecha de consulta: 18/01/2011; 18:51]
- Definición.org. 2011. Definición de Marketing. Disponibilidad: <http://www.definicion.org/marketing> [Fecha de consulta: 19/01/2011; 17:18]

- BVES. 2011. Glosario de Terminos Bursátiles. Disponibilidad: https://www.bves.com.sv/glosario/g_m.htm [Fecha de consulta: 19/01/2011; 17:25]
- Freelancecolombia.com.2011. Servicio al Cliente. Disponibilidad:http://www.freelancecolombia.com/articulos/Mercadeo-Servicio_al_cliente.php [Fecha de consulta: 19/01/2011; 17:33]
- Calderón Neyra. 2002. Servicio al Cliente. Disponibilidad: <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml> [Fecha de consulta: 19/01/2011; 17:44]
- Adib Kafati K. 2011. Calidad Total en el Servicio al Cliente. Disponibilidad:<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.html> [Fecha de consulta: 19/01/2011; 17:58]
- Msc. Isabel Jover Jiménez.2009. La Atención al Cliente. Disponibilidad: <http://www.gestiopolis.com/marketing/la-atencion-al-cliente.htm> [Fecha de consulta: 19/01/2011; 18:16]
- Ivan Thompson. 2009. Definición de Cliente. Disponibilidad:<http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html> [Fecha de consulta: 20/01/2011; 15:57]
- Ivan Thompson. 2006. La Satisfacción del Cliente. Disponibilidad:<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm> [Fecha de consulta: 20/01/2011; 16:13]
- Population Information Program.2010. Satisfacción del Cliente. Disponibilidad: http://info.k4health.org/pr/prs/sj47/j47chap3_4.shtml [Fecha de consulta: 20/01/2011; 16:31]

Anexos