



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del
Título de Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “Las Normas de Calidad y su incidencia en los
Procesos de Producción de la empresa FABETH”**

AUTOR: Celio Georgington Baño Asanza

TUTORA:

DRA. MG. Jenny Gamboa

AMBATO-ECUADOR

MARZO 2012

Dra. Mg.Jenny Gamboa

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo 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, 03 de abril del 2012

Dra. Mg. Jenny Gamboa

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Celio Georgington Baño Asanza, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Sr. Celio Georgington Baño Asanza

C.I. 210018986-5

AUTOR

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Sr. Celio Georgington Baño Asanza

C.I. 210018986-5

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. MSC. Lorena Ibarra

f).....

Lcdo. Mario Sigüenza

Ambato, abril del 2012

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, fuente de inspiración en mis momentos de angustias, esmero, dedicación, aciertos y reveses, alegrías y tristezas que caracterizaron el transitar por este camino que hoy veo realizado, sin cuyo empuje no hubiese sido posible.

A mis padres, Celio Baño y Anita Asanza, por ser ellos dos mi árbol principal que me cobijó bajo su sombra dándome así la fuerza para seguir caminando y lograr alcanzar esta meta tan anhelada, por su amor, confianza y apoyo incondicional, inculcándome siempre los valores de superación, honestidad, respeto y amor.

A mis hermanos, Wladimir y Alexander Baño, para que siempre tengan en cuenta que todo lo que nos proponamos en la vida lo podemos lograr si trabajamos fuerte y continuamente con rectitud, sigan adelante y para que mis éxitos de hoy sean los suyos mañana y siempre.

A mi esposa y amiga Fernanda, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Te amo mi fiel compañera.

A mi hija Nahomy, mi pedazo de corazón quién con su sonrisa y alegría me demuestra cada día que vale la pena vivir y cuando me dice papá, además de la satisfacción que me genera me recuerda el compromiso que tengo para con ella de avanzar para darle lo mejor, y es posible que un día por alguna casualidad de la vida conozca de estas palabras y quiera pensarme como un ejemplo a seguir.

Celio Baño

AGRADECIMIENTO

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

A mi Dios por haberme dado la sabiduría y la fortaleza para que fuera posible alcanzar este triunfo.

A mi familia, mil gracias por el apoyo incondicional que me brindaron, por todos los sacrificios que hicieron a lo largo de mi carrera, así como su comprensión y paciencia en momentos difíciles que tuvimos.

A la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y Profesores, por haberme sabido guiar hacia el camino de la excelencia y el triunfo.

A la Doctora Jenny Gamboa, por haber confiado en mi persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo.

Cesio Baño

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		PÁGINA
Portada		i
Página de aprobación por el Director de Tesis	ii	ii
Página de autoría de la Tesis	iii	iii
Página del derecho de Autor		iv iv
Página de aprobación por el Tribunal de Grado	v	v
Dedicatoria	vi	vi
Agradecimiento		vi vii
Índice General		viii
Índice de Anexos		xi xi
Índice de Cuadros		xii xii
Índice de Tablas		xiii xiii
Índice de Gráficos xiv		xiv
Resumen Ejecutivo		xv
Introducción		1
CAPITULO I		3
1. EL PROBLEMA		3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN		3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		3
1.2.1. Contextualización		3
1.2.2. Análisis Crítico		6
1.2.3. Prognosis		6
1.2.4. Formulación del Problema		6
1.2.5. Interrogantes		7
1.2.6. Delimitación del Objeto de Estudio		7
1.3. JUSTIFICACIÓN		7
1.4. OBJETIVOS		8
1.4.1. Objetivo General		8

1.4.2. Objetivos Específicos		8
CAPITULO II		
2. MARCO TEÓRICO		9
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS		9
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA		11
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL		12
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES		13
2.4.1. Definición de las Categorías		15
2.5. HIPÓTESIS		31
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES		31
CAPITULO III		
3. METODOLOGÍA		32
3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN		32
3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN		33
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA		33
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		35
3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		37
3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN		37
CAPITULO IV		
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		35
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS	36	40
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS		54
CAPITULO V		
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		59
5.1. CONCLUSIONES		59
5.2. RECOMENDACIONES		61

CAPITULO VI		
6. PROPUESTA		63
6.1 DATOS INFORMATIVOS		63
6.1.1 TEMA		63
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA		64
6.3 JUSTIFICACIÓN		67
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA		68
6.4.1 Objetivo General		68
6.4.2. Objetivos Específicos		68
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD		68
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICO		70
6.6.1 Norma ISO 9001-2008		71
6.6.2 Principales Cambios en la Norma ISO 9001-2008		71
6.6.3 Definición Manual de Calidad		72
6.6.4 Guía del Contenido del Manual d Calidad		72
6.7 MODELO OPERATIVO	77	75
6.7.1 Manual de Calidad	77	76
6.8 ADMINISTRACIÓN		112
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN		113
BIBLIOGRAFÍA		116

ANEXOS

Anexo A	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE FABETH.	121
Anexo B	DIAGRAMA CAUSA EFECTO	122
Anexo C	ENCUESTA AL PERSONAL DE FABETH	123
Anexo D	FICHA DE OBSERVACIÓN	127
Anexo E	FICHA BIBLIOGRÁFICA	128
Anexo F	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE FABETH	129
Anexo G	VALORES CRÍTICOS DE JI CUADRADA	130
Anexo H	MODELOS DE ACREDITACIÓN	131
Anexo I	LOGOTIPO DE LA EMPRESA FABETH	133
Anexo J	PLANTA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA FABETH	134

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO		PÁGINA
Cuadro No 1	Matriz de Operacionalización Variable Independiente	35
Cuadro No2	Matriz de Operacionalización Variable Dependiente	36
Cuadro No 3	Plan de recolección de la información	37
Cuadro No 4	Presupuesto de la propuesta	113

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA		PÁGINA
Tabla No 1	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 1	40
Tabla No 2	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 2	41
Tabla No 3	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 3	42
Tabla No 4	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 4	43
Tabla No 5	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 5	44
Tabla No 6	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 6	46
Tabla No 7	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 7	47
Tabla No 8	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 8	48
Tabla No 9	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 9	50
Tabla No 10	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 10	51
Tabla No 11	Tabulación Pregunta Cuestionario N° 11	53
Tabla No 12	Valores Reales para el Cálculo del Chi Cuadrado V.I	56
Tabla No 13	Valores Reales para el Cálculo del Chi Cuadrado V.D	56
Tabla No 14	Frecuencia Esperada para el Cálculo del Chi Cuadrado	57
Tabla No 15	Cálculo del Chi Cuadrado	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	PÁGINA
Gráfico No 1 Modelo Piramidal	22
Gráfico No 2 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 1	40
Gráfico No 3 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 2	41
Gráfico No 4 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 3	42
Gráfico No 5 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 4	43
Gráfico No 6 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 5	45
Gráfico No 7 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 6	46
Gráfico No 8 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 7	47
Gráfico No 9 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 8	49
Gráfico No 10 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 9	50
Gráfico No 11 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 10	52
Gráfico No 12 Tabulación Pregunta Cuestionario N° 11	53
Gráfico No 13 Gráfica del Chi Cuadrado	58

Resumen Ejecutivo

“FABETH” desde sus inicios se ha dedicado a fabricar el mejor calzado fino para el pueblo ecuatoriano mediante la innovación de los diseños, la calidad de sus productos y la mejor mano de obra cualificada.

Los clientes se están transformando cada vez más en compradores concientes de la calidad y exigen que sus proveedores cumplan con los más altos requisitos de calidad tanto del servicio como del producto.

El Manual de Calidad es la primera carta de presentación, pues con solo leerlo uno podría decir que tan bien o tan mal está la empresa. Esta es una oportunidad que las empresas deben aprovechar, es mejor que los panfletos publicitarios que hace el departamento de Mercadeo.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008, con el fin de incrementar la producción del calzado, logrando obtener la confianza y credibilidad en la adquisición de los productos.

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. Al elaborar y aplicar un Manual de Calidad la empresa seguirá un proceso más estructurado y ordenado, logrando así, mejorar la producción de calzado con cero errores.

PALABRAS CLAVES:

NORMA DE CALIDAD

PROCESO DE PRODUCCIÓN

MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001-2008

INTRODUCCIÓN

Al haber concluido con éxito la presente investigación, y después de haber realizado un minucioso análisis y estudio, se presentan en esta teoría todas las conclusiones, recomendaciones, y la propuesta que aportará de una manera positiva tanto a la Empresa FABETH, a la Universidad Técnica de Ambato, y a los lectores que perciban su mismo enfoque, por ende pongo a disposición la presente tesis con su tema las normas de calidad y su incidencia en los procesos de producción de la empresa “FABETH”.

El actual sistema de calidad no tiene una visión de futuro bien definida, es decir que no se ha constituido en el instrumento de excelencia para lograr una mayor producción de calzado, que es una de las condiciones indispensable en este mundo de cambios constantes, caracterizado por la intensa competencia a nivel local y nacional.

El presente trabajo se ha desarrollado en FABETH en toda su Organización, debido a que la aplicación del Manual de Calidad implica llevar registros, procedimientos e instructivos de trabajo.

En el Capítulo I, se estudia el problema en su profundidad, dando a conocer su justificación y objetivos propuestos.

En el Capítulo II, se encuentra el Marco Teórico, que es el grupo central de conceptos y teorías que uno utiliza para formular y desarrollar un argumento. Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que uno usa dentro de la estructura predefinida. Tanto el argumento global como la literatura que lo apoya son necesarios para desarrollar una tesis cohesiva y convincente.

Para realizar el Capítulo III, en el Marco Metodológico esta el diseño de la investigación está conformado por un conjunto de aspectos que han de considerarse, entre ellos se tienen: definir el tipo de estudio considerando los niveles: exploratorio,

descriptivos y explicativos, los pasos a seguir para abordar cada uno de los objetivos, las técnicas (medios empleados para recolectar el dato e información) e instrumentos que se emplearán de acuerdo a la naturaleza de los datos e información, las fuentes de información (primarias y secundarias).

En el Capítulo IV, nos enfocamos en el análisis y la interpretación de los resultados, a menudo hallan el análisis de los datos como la parte más disfrutable de llevar a cabo un estudio epidemiológico, dado que después de todo el duro trabajo y la espera, tienen la oportunidad de encontrar las respuestas.

Para realizar el Capítulo V, recogemos las principales conclusiones y recomendaciones de la investigación arrojadas luego de su análisis.

Finalmente en el Capítulo VI, uno de los más importantes; ya que en este planteamos la propuesta, en la cual se realiza los registros, procedimientos e instructivos de trabajo para lograr construir el Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Las normas de calidad y su incidencia en los procesos de producción de la empresa “FABETH”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inexistencia de la norma de calidad incide en el bajo rendimiento del proceso de producción de la empresa “FABETH”.

1.2.1 Contextualización

Las Normas de Calidad se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de

sus productos o servicios. Además son modelos de aseguramiento de la Calidad en el diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio, su misión es promover el desarrollo de la estandarización de las actividades productivas en el mundo, para facilitar el cambio internacional de bienes y servicios y la cooperación que se desarrolla en las esferas de la actividad intelectual. Las diversas Normas de Calidad se identifica alrededor del mundo como la organización internacional de estándares así evitando pronunciar toda las siglas que son el resultado de la traducción de "International Organization for Standarization".

Las Normas de Calidad se diseñan para establecer y facilitar las tareas productivas de la empresa, mediante métodos relacionados con la actividad; que permiten controlar, evaluar y resolver de manera permanente el proceso operativo y los problemas inherentes, tomando en cuenta los aspectos directos e indirectos respecto de la calidad.

Muchas empresas Internacionales han desarrollado habilidades para crecer competitivamente. Sin embargo, varias organizaciones no se han podido acomodar, modificar y adaptar al cambio social y cultural, se han retrasado debido a su mala adaptación frente a las fuerzas externas e internas que influyen en el proceso de cambio de la organización, es por eso que la implantación de una Norma de Calidad en cualquier empresa no se debe constituir en un proceso traumático más bien debe ser entendido como una gran oportunidad de crecimiento y desarrollo.

Hoy en día los clientes prefieren comprar productos que cuentan con Normas de Calidad porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC), logrando un proceso de mejoramiento continuo, aseguramiento interno y externo de los niveles de Calidad.

El Ecuador trata de avanzar en cuanto a competitividad se refiere y cuando hablamos de competitividad hablamos de una extensa gama de requerimientos para que un país se desarrolle, genere empleo y reduzca la pobreza, en definitiva sea un país viable y sustentable en el tiempo porque se ha ganado el derecho a participar en el desarrollo

mundial al ofrecer nacional e internacionalmente el mejor calzado en sus diversas marcas, medidas, modelos, tanto para adultos como para niños siendo más exigentes en la calidad del producto que el precio.

El 48% de la producción del calzado ecuatoriano se lo produce en la provincia de Tungurahua, el 22% en Pichincha, 18% en Cotopaxi y el 12% en Manta. Los productores de calzado de Tungurahua crecieron casi seis veces en los últimos tres años, de 600 que se contabilizaban en el 2008, la industria pasó a registrar, en este 2011, unos 3.500 productores. El surgimiento de más competidores en el mercado nacional ha estado apuntalado por una serie de medidas que desalentaron, en parte, la importación de zapatos chinos, que representaban una fuerte competencia para el sector, aunque la calidad en sus productos es deficiente, pero el bajo precio lleva a los consumidores a adquirirlos, por tal motivo, el mercado nacional debe aprovechar esta deficiencia en sus competidores y adoptar medidas como la aplicación de las Normas de Calidad ISO que ayuden a recuperar la confianza de los clientes al momento de realizar sus compras.

La empresa de calzado “FABETH” fue creada hace trece años por el Señor Geovanny Andrade gerente-propietario, se encuentra ubicada en el sector de Verde Loma en las calles Guayacán y Junín de la ciudad de Ambato. Su principal objetivo es fabricar el mejor calzado fino para el pueblo ecuatoriano mediante la innovación de los diseños, la calidad de sus productos y la mejor mano de obra cualificada.

La empresa de calzado “FABETH” atraviesa una problemática que ha impedido crecer empresarialmente por la inexistencia de una Norma de Calidad adecuada. El actual sistema de calidad no tiene una visión de futuro bien definida, es decir que no se ha constituido en el instrumento de excelencia para lograr una mayor producción de calzado, que es una de las condiciones indispensable en este mundo de cambios constantes, caracterizado por la intensa competencia a nivel local y nacional.

1.2.2 Análisis Crítico

Realizando el análisis del problema se ha determinado que la inexistencia de la Norma de Calidad en la empresa de Calzado “FABETH”, se debe a la falta de un criterio visionario por parte del Gerente propietario ya que su propósito siempre ha sido el de vender sus productos sin tomar en cuenta el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente. Además se puede estipular que la empresa no cuenta con una perspectiva global de los beneficios que se logran al adoptar la Norma de Calidad, impidiéndoles identificar los segmentos de mercado potenciales, productos defectuosos a un costo muy por encima de la competencia, incremento de sobrantes de materia prima y productos terminados. Además existe una falta de información sobre las normas de calidad por parte del personal y de igual manera no posee políticas y objetivos de calidad.

1.2.3 Prognosis

Si la empresa de calzado “FABETH” no se ajusta a las nuevas necesidades del mercado que está en un continuo cambio y no establece o aplica Normas de Calidad acorde a su proceso de producción, la organización no podrá crecer sustentablemente, sin lograr sus objetivos propuestos, tendrá políticas insatisfechas y metas inalcanzables, impactando directamente a sus amenazas y oportunidades de su entorno, es decir que disminuiría su porcentaje de participación en el mercado.

1.2.4 Formulación Del Problema

¿Cómo incide la inexistencia de una Norma de Calidad en el bajo proceso de producción de calzado de la empresa “FABETH”?.?

1.2.5 Interrogantes

¿Cómo la falta de una adecuada Norma de Calidad afecta en la baja producción de calzado en la empresa “FABETH”?

¿Qué Norma de Calidad es apropiada para implementar en la empresa de calzado “FABETH”?

¿Cómo aplicar las Normas de Calidad ISO en la empresa de calzado “FABETH”?

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

Límite de contenido: Administración

Límite Espacial: Empresa de Calzado FABETH, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Limitación Temporal: 01 de Octubre del 2011 al 05 Noviembre del 2011.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Consiente de la importancia que hoy en día significa la aplicación de la Norma de Calidad, el presente trabajo de investigación tiene repercusión práctica sobre la actividad empresarial de la empresa de calzado “FABETH”, puesto que se aporta con información valiosa que servirá de material de concientización y acción, para que los directivos de dicha organización inicien con los correctivos necesarios que promuevan un mejoramiento total, donde se elimina los tiempos improductivos, aquellos en los que la empresa no obtiene rédito alguno, además de potenciar los métodos de trabajo, optimizar los recursos utilizados, planificar y programar de mejor manera la producción, determinar si el rendimiento de los operarios es bueno, reducir tiempos de fabricación, mejorar la atención al cliente tanto interno como externo y sobre todo contar con

estándares o patrones de comparación que permita a sus directivos tomar decisiones, lo que lleva a la empresa a ser más competitiva y, a cumplir con los objetivos propuestos de incrementar su producción y utilidades con la calidad de sus productos.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar si la inexistencia de la Norma de Calidad incide en el bajo rendimiento del proceso de producción de la empresa “FABETH”.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual del sistema de calidad en la producción de calzado de la empresa “FABETH”.
- Elaborar el Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008, para mejorar la producción de calzado en la empresa “FABETH”.
- Proponer la aplicación de la Norma de Calidad para mejorar la producción de calzado en la empresa “FABETH”.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Bonifaz Fernando, en el año 2011, en su tema de investigación señala acerca de la aplicación de las Normas de Calidad ISO 9001-2008 y su incidencia en el poder de negociación de Agroherdez “El Huerto Cía. Ltda.” El objetivo principal es proponer la implementación de un Manual de Calidad mediante la aplicación de la Norma de Calidad ISO 9001-2008. La metodología aplicada en la presente investigación es la bibliográfica y de campo, obteniendo la conclusión de que Agroherdez cuenta con un bajo poder de negociación debido a la desconfianza por parte de los clientes hacia la calidad de los productos, siendo así, que la aplicación de un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 ayudará a los compradores a recuperar la confianza y seguridad al adquirir los productos.

Gómez Francisco, en el año 2010, en su tema de investigación señala acerca de un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001 – 2000 para mejorar los procesos

productivos en la Imprenta y Encuadernación Gómez M. El objetivo principal es determinar si la carencia de un Manual de Calidad bajo los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 – 2000 en la Imprenta y Encuadernación Gómez M. genera ineficiencia en sus procesos productivos. La metodología aplicada en la presente investigación es la de campo y experimental, obteniendo la conclusión de implantar en la empresa un Modelo de Gestión de Calidad como son las Normas ISO 9001.

Vega Daniela, en el año 2010, en su tema de investigación señala la Implementación de un manual de calidad total en la planta denominada “CARISMA” de la ciudad de Ambato. El objetivo principal es proponer una disciplina productiva en cada operario mediante el uso del Manual de Calidad Total de forma diaria. La metodología aplicada en la presente investigación es la bibliográfica y de campo, obteniendo la conclusión de que la Empresa cuenta con un personal de escasos conocimientos académicos, lo cual influye en el manejo de alta tecnología que posee la empresa, además no existe un control de calidad permanente lo cual afecta la satisfacción de sus clientes.

Copara Sandra, en el año 2010, en su tema de investigación desarrolló un Modelo de Gestión de Calidad en la Producción de Artesanías en el Centro de formación Guamán Puma de la comunidad de San Isidro. El objetivo principal es proponer un Modelo de Gestión de Calidad que permita incrementar la producción de artesanías en el Centro de formación Guamán Puma de la comunidad de San Isidro, a través de la metodología de campo y bibliográfica, obteniendo la conclusión de que no existe ningún programa de capacitación en la entidad, ya que únicamente aplican en la elaboración de artesanías sus conocimientos y habilidades. De igual manera no existe un control de calidad, materiales y herramientas apropiadas para la elaboración de las distintas artesanías, lo cual afecta su productividad.

Machuca Janeth, en el año 2010, en su tema de investigación desarrolló un Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en las ventas de la empresa Lácteos “Leito” del cantón Salcedo. El objetivo principal es proponer un Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001-2000, que permitan incrementar el volumen de ventas en la

empresa de productos Lácteos “Leito” del cantón Salcedo, mediante la aplicación metodológica de campo y bibliográfica, obteniendo la conclusión de que la empresa tiene un desconocimiento sobre el significado de sistema de calidad, esto demuestra un efecto negativo, ya que, se generan grandes desperdicios de materia prima e insumos, causando la insatisfacción de los clientes.

Solís Ximena, en el año 2010, en su tema de investigación desarrolló El Control de Calidad y su incidencia en la producción de la empresa de productos lácteos “LA TEBAIDA” de la ciudad de Salcedo. El objetivo principal es establecer la aplicación del control de calidad en el proceso de producción de la empresa “LA TEBAIDA” de la ciudad de Salcedo, mediante la aplicación metodológica bibliográfica y de campo, obteniendo la conclusión de que la empresa no opera eficientemente debido a la inexistencia de un rumbo claro por donde encaminar su labor y esto se debe a la falta de un control de calidad eficiente.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se identifica con el Paradigma Crítico- Propositivo, para lo cual se utilizó las siguientes fundamentaciones filosóficas:

Porque al estar en un mercado cada vez más cambiante y dinámico, las personas que conforman una empresa, se convierten en un ente dinámico que genera cambios que contribuyen al desarrollo y éxito empresarial mediante la utilización y aplicación de la Norma de Calidad. Además tomando en cuenta las realidades sociales que se han ido construyendo a través del tiempo en nuestro país, podremos tener una mejor perspectiva de los frecuentes cambios que se darán, dando a conocer que nuestra investigación podrá ser cambiante y flexible a dichos cambios.

Es por esto, que la aplicación de valores nos ayudó también a profundizar sobre el objeto de estudio de una manera cualitativa, a través de la lectura bibliográfica,

interacción entre el investigador y la realidad, que ayudó a dar soluciones verdaderas que se acerquen cada vez más a la esencia del objeto de estudio.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se sustenta en la:

Ley Orgánica de defensa del Consumidor

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor los siguientes:

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima Calidad, y a elegirlos con libertad;

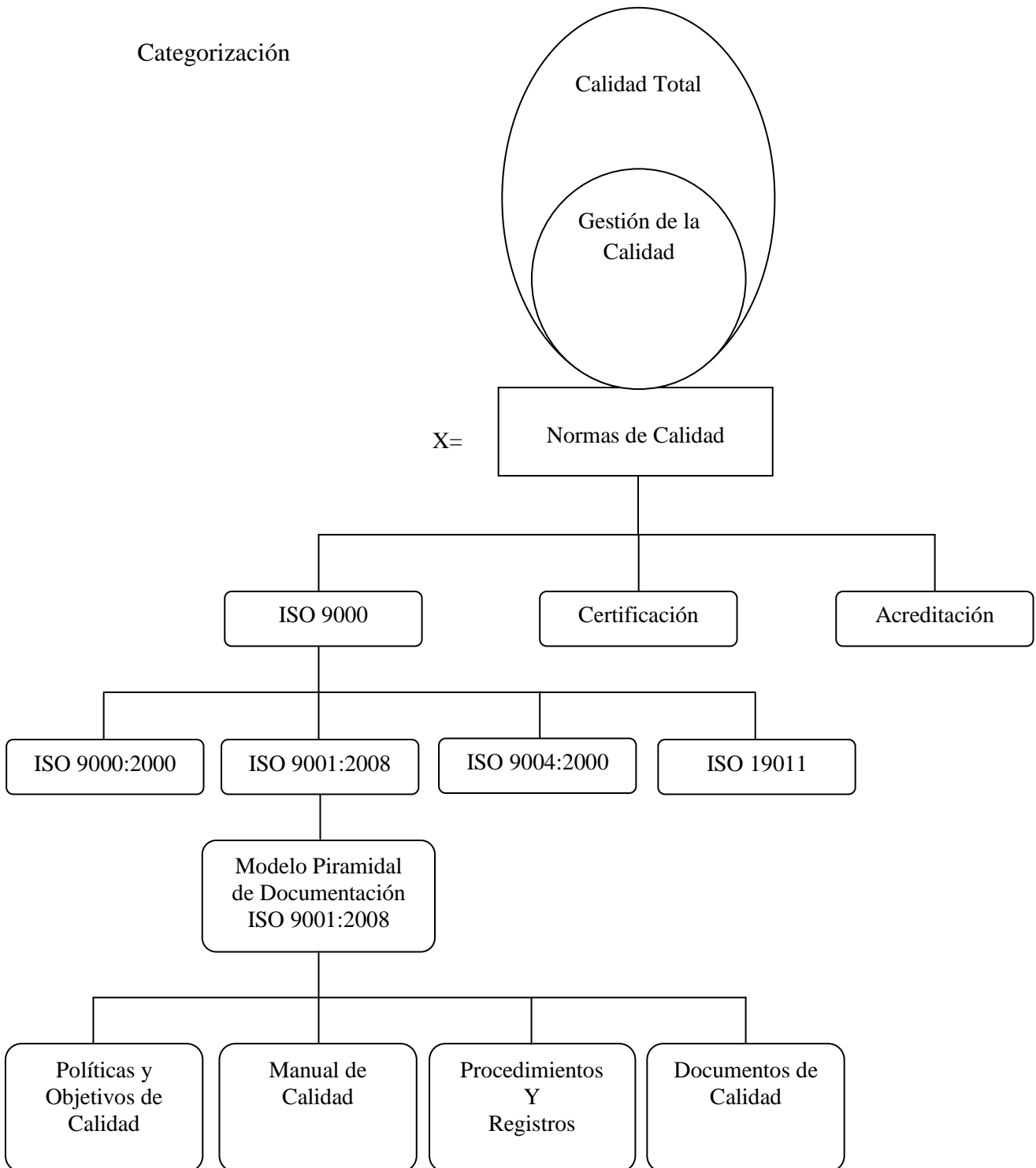
CAPITULO XII

CONTROL DE CALIDAD

Art. 66.- Normas Técnicas.- El Control de Cantidad y Calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-, entidad que también se encargará de su Control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa Calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización; para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración.

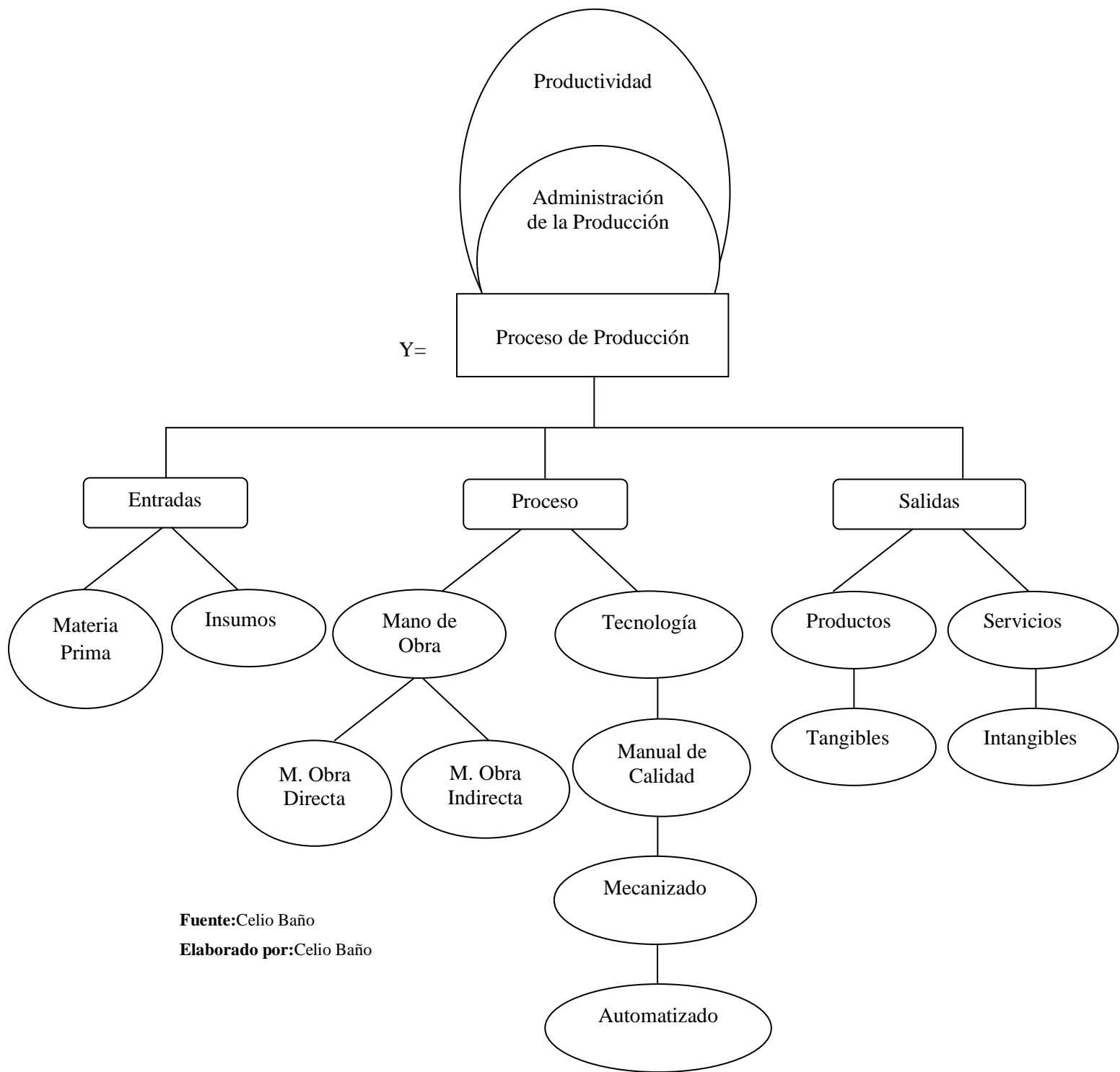
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Categorización



Fuente:Celio Baño

Elaborado por:Celio Baño



Fuente: Celio Baño

Elaborado por: Celio Baño

Definición De Categorías

Según **Evans, J. (2010, p. 18)**. Calidad Total es un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intentan lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo.

Calidad Total es una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer mejor que los competidores de manera permanente y plena, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, mejorando continuamente todo en la organización, con la participación activa de todos para el beneficio de la empresa y el desarrollo humano de sus integrantes. **Mariño, H. (1994, p. 16)**

En cambio para **Bernillan, A. y Cerutti O. (1993, p. 15)**. Calidad Total es un conjunto de principios, de métodos organizados de estrategia global, intentando movilizar toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente al menor coste.

En conclusión la calidad total es un sistema de mejoramiento continuo de la producción que nos ayudará a alcanzar las metas propuestas, a reducir costos y por consiguiente incrementar la productividad empresarial.

Importancia Estratégica De La Calidad Total

La Calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante la satisfacción del cliente y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo.

Para adoptar con éxito esta estrategia es necesario que la organización ponga en práctica un proceso de mejoramiento permanente.

Gutiérrez, H. (2010, p. 25). Define a la Gestión de Calidad como aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, las expectativas y los requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

Gestión de Calidad es la mejora continua del proceso, que significa no conformarse con cumplir las especificaciones, sino buscar la situación en que el proceso está lo más centrado posible respecto al valor objetivo y tiene una dispersión mínima. **Berlinches, A. (2008, p. 18).**

El **Diccionario de Administración Empresarial (Edición Cultura S.A. 2005, p. 16)** define a la Gestión de Calidad como la manera en que la organización dirige y controla las actividades de un negocio que están asociadas con la calidad. Comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

Actualmente la Gestión de la Calidad es una alternativa empresarial indispensable para la supervivencia y la competitividad de la propia empresa en los mercados en los que actúa. A través de ella, se busca la optimización de recursos, la reducción de fallos y costes y la satisfacción propia y del cliente.

Para **Berlinches, A. (2008, p. 19).** La Norma de Calidad es una especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o aprobación general de todas las partes interesadas, que proporciona una serie de principios y recursos para las actividades de calidad, logrando que las personas tengan una conciencia de pertenencia, y es aprobado por un organismo de normalización.

Senlle, A. y Stoll, Guillermo. (1994, pp. 29-33). La Norma de Calidad es un documento ordenador de una cierta actividad, elaborada voluntariamente y con el consenso de las

partes interesadas, que conteniendo especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología, es aprobada como tal, por un organismo acreditado al efecto.

Como consecuencia la Norma de Calidad se puede definir a los acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin.

La Norma ISO 9000 es el único estándar de calidad con reconocimiento internacional dedicada a establecer procedimientos de administración de la calidad mediante liderazgo, documentación detallada, instrucciones de trabajo y archivo de registros. **Heizer, J. (2009, p. 198).**

Según **Servat, A. (2005, p. 4).** Las Normas ISO 9000 es un modelo de Gestión de Calidad que contempla una serie de normas que tienen que ver específicamente con la calidad del sistema que genera un producto.

Clasificación de la familia ISO 9000

ISO 9000:2000.- Establece un punto de partida para el entendimiento del estándar y, para evitar malentendidos, define los términos y conceptos usados en ISO 9000.

ISO 9001:2008.- Es el estándar requerido para evaluar la capacidad de cumplir con las especificaciones de los clientes y los lineamientos regulatorios.

ISO 9004:2000.- Éste estándar provee las directrices para la mejora continua del sistema de gestión de calidad, en beneficio de todas las partes.

ISO 19011.- Provee los lineamientos para la verificación de la habilidad del sistema de calidad para alcanzar objetivos definidos.

ISO 10005:1995.- Provee lineamientos de apoyo para la preparación, revisión y aceptación de planes de calidad

La Norma ISO 9000 es conceptualizada por **Chase. (2005, pp. 319-320)** como una serie de estándares aceptados por la International Organization for Standardization (ISO) y adoptados en 1987.

La serie ISO 9000 es un conjunto de cinco normas relacionadas entre sí, son normas genéricas, no específicas que permiten ser usadas en cualquier actividad ya sea industrial o de servicios.

Berlinches, A. (2008, p. 25). La Certificación es la actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas especificaciones técnicas y/o normas, con la expedición de un acta en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en dichas especificaciones y/o normas.

Para **Servat, A. (2005, p. 16).** La Certificación consiste en la emisión de marcas y certificados de conformidad a las empresas que demuestren que su producto es conforme con las normas o especificaciones técnicas que son de aplicación y a las que tiene implantado un sistema de aseguramiento de la calidad conforme a las Normas UNE-EN ISO 9001:2000.

La Certificación es un documento que atestigua que ciertos productos, o familia de productos, se encuadran dentro de los requisitos de algún tipo de especificación técnica.

Senlle, A. y Stoll, Guillermo. (1994, p. 29). En conclusión la certificación es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio están conforme a los requisitos especificados.

Berlinches, A. (2008, p. 26). La Acreditación se define como el reconocimiento formal por una tercera parte autorizada, de la competencia técnica de una entidad (organismo de

certificación, entidad de inspección, verificador medioambiental, laboratorio de ensayo o calibración) para la realización de una actividad determinada perfectamente definida.

El Centro de Comercio Internacional UNCTAD/GATT. (1993, p. 18). La Acreditación es el mecanismo que proporciona la confianza necesaria en los certificados, informes de inspección, actas de ensayo, certificados de calibración y validaciones medioambientales, emitidos por los diferentes organismos en Europa, y así facilitar la libre circulación de los productos en todo el espacio europeo.

La Acreditación es el procedimiento mediante el cual un Organismo de Acreditación autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad.

La ISO 9000:2000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología aplicable. **Gutiérrez, H. (2010, p. 26).**

Para **Servat, A. (2005, p. 17).** La ISO 9000:2000 establece un punto de partida para el entendimiento del estándar y, para evitar malos entendidos, define los términos y conceptos usados en ISO 9000.

Según **Senlle, A. y Stoll, Guillermo. (1994, p. 30).** La ISO 9000:2000 contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad.

Las Normas ISO 9000:2000 son utilizados por las empresas a certificarse, desde que comienza la implantación del Sistema de Gestión de Calidad que más convenga a la empresa, hasta la evaluación en las auditorias finales.

En cambio la ISO 9001:2008 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, así como los que son

de aplicación reglamentaria. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. **Gutiérrez, H. (2010, p. 27).**

Servat, A. (2005, p. 18). La ISO 9001:2008 éste es el estándar requerido para evaluar la capacidad de cumplir con las especificaciones de los clientes y los lineamientos regulatorios. Es el único estándar de la familia para el que se puede solicitar la certificación de una tercera parte.

Para **Senlle, A. y Stoll, Guillermo. (1994, p. 30).** La ISO 9001:2008 consiste en el detalle de un sistema de calidad. Implica un modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio postventa.

Un año después de haber sido emitida la norma ISO 9001:2008, es decir el 16 de Noviembre del 2009, los organismos certificadores no podrán emitir certificados en ISO 9001:2000, esto significa que para un cliente nuevo que decida certificarse en ISO 9001 después del 16 de Noviembre del 2009, solo lo podrá hacerlo bajo la versión ISO 9001:2008. Esta misma regla aplicará para recertificaciones, empresas ya certificadas que decidan renovar su certificado.

Gutiérrez, H. (2010, p. 27). La ISO 9004:2000 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Servat, A. (2005, p. 19). La ISO 9004:2000 este estándar provee las directrices para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, en beneficio de todas las partes.

La ISO 9004:2000 se refiere a la gestión de la calidad y a los elementos del sistema de calidad, específicamente dentro del sector servicios. **Senlle, A. y Stoll, Guillermo. (1994, p. 30).**

Esta norma proporciona orientación para la mejora continua y se puede usar para mejorar el desempeño de una organización. Mientras que la ISO 9001 busca brindar aseguramiento de la calidad a los procesos de fabricación de productos y aumentar la satisfacción de los clientes, la ISO 9004 asume una perspectiva más amplia de gestión de la calidad y brinda orientación para mejoras futuras.

Gutiérrez, H. (2010, p. 28). La ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

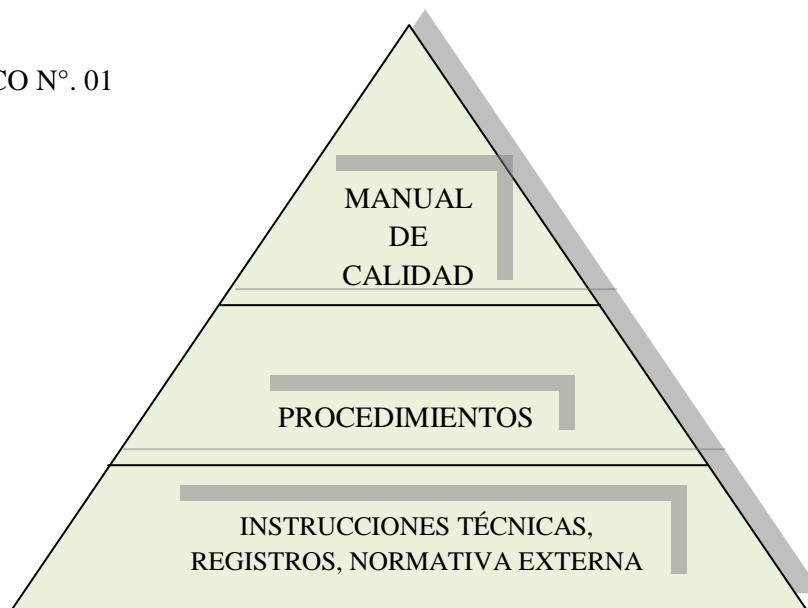
La ISO 19011 provee los lineamientos para la verificación de la habilidad del sistema de calidad para alcanzar objetivos definidos. Se puede usar para realizar auditorías internas o auditar a los proveedores. **Servat, A. (2005, p. 19).**

La norma ISO 19011 tiene un alcance más amplio que su predecesora, ya que ahora incluye cualquier sistema de gestión. Anteriormente, el documento se limitaba a sistemas de gestión de la calidad y sistemas de gestión ambiental. El nuevo documento incluye los principios y el proceso para planificar y realizar una auditoría.

Según **Servat, A. (2005, p. 12).** Modelo Piramidal de documentación ISO 9001:2000 es el resultado de la evolución en las tareas de documentación, las empresas adoptan para su base documental una estructura jerárquica, dando lugar a la PIRAMIDE DOCUMENTAL la cual se puede considerar cuatro niveles: Políticas y objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos y documentos de calidad.

Se puede definir al Modelo Piramidal como el soporte físico sobre el que se asienta el sistema de gestión de la calidad, consta de: Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones técnicas. Una representación de estos tres niveles de que consta el sistema de calidad aparece en el siguiente gráfico; en él se puede ver como el Manual de Calidad forma el primer nivel de documentación, bajo éste se sitúan los Procedimientos relativos a la Calidad. En el nivel más bajo se encuentra las instrucciones técnicas.

GRÁFICO N°. 01



Elaborado por: Celio Baño
Fuente: SERVAT, A. (2005).

Gutiérrez, H. (2010, p. 30). La Política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

La Política de calidad para **Servat, A. (2005, p. 12)** es el primer paso que debe realizar la empresa para documentar su sistema de calidad, consiste en dar a los empleados y clientes potenciales una indicación inicial de que la compañía tiene la intención de enfocar sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de sus procesos y productos.

Según **Berlinches, A. (2008, p. 27)**. La Política de calidad declaración formal de la política de calidad, que ha de ser adaptada a la organización y reversible. Incluirá el compromiso con el cumplimiento de los requisitos, con el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad, con la provisión de recursos, con la mejora continua y con la difusión de la misma.

En cada empresa la alta dirección debe establecer con claridad sus políticas y hacerlos del conocimiento de todo su personal, y las directrices generales para cumplirlas. Esto le obliga, a promover y desarrollar en todos los niveles la conciencia de lo que es la calidad e indicar constantemente la importancia que para la empresa tienen sus clientes.

Gutiérrez, H. (2010, p. 31). Los Objetivos de la calidad es responsabilidad de la alta gerencia determinarlos. Lo que se busca es que la empresa defina sus objetivos de calidad con base en su política y en sus planes estratégicos, para así poder encaminar sus esfuerzos hacia la mejora integral de su desempeño.

Para **Servat, A. (2005, p. 14).** Los Objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro debe poder medirse.

En cambio **Berlinches, A. (2008, p. 27)** conceptualiza a los objetivos de la calidad como un establecimiento documentado de los objetivos de la calidad, de acuerdo a la política de calidad, extendidos desde la alta dirección hasta los niveles relevantes que la organización considere.

Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.

Los objetivos de calidad han de ser establecidos en términos medibles y cuantificables, al objeto de comprobar si se han cumplido, así mismo se establecen plazos para su consecución.

Pueden fijarse objetivos de calidad a corto plazo (un año) o bien a medio plazo o largo plazo.

Según **Berlinches, A. (2008, p. 28).** Manual de Calidad es un formato empleado que supone una decisión propia de cada empresa, en función de su tamaño, su cultura de trabajo y su grado de complejidad.

Manual de Calidad es un documento de política general, que especifica el sistema de gestión de la Calidad de una organización.**Servat, A. (2005, p. 14).**

El Centro de Comercio Internacional UNCTAD/GATT. (1993, p. 20) define al Manual de Calidad como el fundamento del sistema de la calidad de una empresa.

En conclusión el Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

Servat, A. (2005, p. 16). Los Procedimientos describen en detalle la organización y las responsabilidades que cada uno de sus miembros debe asumir para alcanzar las políticas y objetivos planteados en el manual de calidad.

El Centro de Comercio Internacional UNCTAD/GATT. (1993, p. 21). Los Procedimientos contribuyen a crear un sentido de contabilizar los datos facilitando la supervisión y la auditoría.

El término "procedimiento de calidad" se refiere al enfoque y a la organización operativa usado para alcanzar los objetivos establecidos por la política de calidad.

Un procedimiento de calidad depende de los sucesivos planes de acción que permiten que una empresa establezca con exactitud y formalice los objetivos a corto plazo y los medios para alcanzarlos.

Berlinches, A. (2008, p. 29). Documentos de Calidad es un escrito que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

El **Centro de Comercio Internacional UNCTAD/GATT. (1993, p. 22)**. Los Documentos de Calidad son instrucciones específicas para ejecutar las diferentes tareas. Dichas instrucciones deberán ser suficientemente detalladas y describir claramente la forma en la que el trabajo debe ejecutarse y el nivel de calidad requerido.

Al decidir la implementación del modelo ISO 9001 versión 2008, la empresa debe tomar como punto de partida “Los Requisitos de la Documentación”. En ella se detalla qué documentación debe incluir el sistema de gestión de la calidad.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de la política de la calidad y sus objetivos.
- b) Un manual de calidad.
- c) Los procedimientos de documentación requeridos por esta norma internacional.
- d) Los documentos que requiere la organización para garantizar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos, y
- e) Los registros requeridos por esta norma internacional.

Pulido, H. (2010, p. 21). La Productividad son los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementa la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos.

En cambio **Gutiérrez, H. (2010, p. 46)** define a la productividad a los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados logrados se pueden medir en unidades producidas, mientras

que, los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquinas, etc.

La Productividad es una clave importante para la creación de riqueza, ya que unos mayores beneficios permiten incrementar los sueldos, aumentar los dividendos e invertir en la mejora de los recursos productivos. **Fernández, E. y otros (2006, pp. 1-9).**

La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Alessio F. (2002, p. 8). La Administración de la Producción también llamada Administración o Gerencia de Operaciones (Operations Management) es definida como el diseño, la operación y el mejoramiento de los sistemas de producción que crean los bienes o servicios primarios de la compañía. Es un área funcional de la empresa, con responsabilidades y funciones gerenciales de línea (no - staff) similar en esta condición a otras áreas como Marketing o Finanzas.

Para **Fernández, E. y otros (2006, p. 15).** La Administración de la Producción es la experiencia y el conocimiento que de la misma surge puede ser determinante para la supervivencia, crecimiento y desarrollo de la organización (Objetivos básicos implícitos en todas las organizaciones) y esta se deriva del estudio del pasado, no solo de la empresa sino también de sus competidores y del mercado, logrando extraer conclusiones que contribuyan a una mejor interpretación de la realidad.

La Administración de la Producción se refiere a la dirección y el control de los procesos mediante los cuales los insumos se transforman en bienes y servicios terminados. Esta función es esencial para los sistemas que producen bienes y servicios en organizaciones con y sin fines de lucro. **Krajewski, L. (2000, p. 10).**

La Administración de la producción o la administración de operaciones es la administración de los recursos productivos de la organización. Esta área se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de los sistemas que producen bienes y servicios.

El Proceso de Producción es la transformación de materias primas en bienes que desean diferentes clases de consumidores. La enorme variedad de productos que se requieren, se deriva en muchos tipos de procesos que, por ejemplo, van desde líneas de ensamble para grandes volúmenes hasta centros de trabajo muy flexibles donde se fabrican los bienes. **Chase, R. y otros (2009, p. 10).**

Para **Fernández, E. y otros (2006, p. 20)**. El Proceso de Producción es un conjunto de actividades mediante los cuales uno o varios factores productivos se transforman en productos. Está formado por tareas, flujos y almacenamientos.

El Proceso de Producción es la secuencia de operaciones, movimientos e inspecciones por medio del cual las materias primas se convierten en producto terminado listo para enviarlo al siguiente proceso o al cliente. **Cantú, H. (2001, p. 363).**

Todo proceso de producción es un sistema de acciones dinámicamente interrelacionadas orientado a la transformación de ciertos elementos “entradas”, denominados factores, en ciertos elementos “salidas”, denominados productos, con el objetivo primario de incrementar su valor, y satisfacer las necesidades de los consumidores.

Evans, J. (2010, p. 18). El Servicio es cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor).

El Grupo Editorial Norma. (1994, p. 21). El Servicio es un producto que no es un bien material, sino la satisfacción de una necesidad intangible del usuario.

Según **Shroeder, R. (2004, p. 31)**. El Servicio es la intangibilidad del producto que no se les puede cuantificar ni definir fácilmente.

Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Krajewski, L. (2000, p. 12). Producto es un bien tangible que se puede ofrecer en un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer una necesidad.

El producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos.

Se define el término producto, como un conjunto de atributos (características, funciones, beneficios y usos) que le dan la capacidad para ser intercambiado o usado.

Para **Fernández, E. y otros (2006, p. 21)** el insumo es un conjunto de bienes empleados en la producción de otros bienes materiales que se incorpora al proceso para su transformación del producto.

El término insumo se utiliza para hacer referencia a todos aquellos implementos que sirven para un determinado fin y que se pueden denominar como materias primas, específicamente útiles para diferentes actividades y procesos. El recurso a ciertos insumos siempre tiene que ver con actividades productivas que tienen por fin la realización de otro bien más complejo y que implica un mayor proceso de elaboración.

Los insumos se definen como todos aquellos productos que son necesarios para la producción.

El Grupo Editorial Norma. (1994, p. 22). Insumos son elementos que la organización toma del medio externo para realizar un producto.

Shroeder, R. (2004, p. 24). La Tecnología Mecanizada es la aplicación práctica de la mecánica física; por tanto, se ocupa del estudio de las fuerzas y movimientos de los sistemas mecánicos.

La tecnología mecanizada, se entiende habitualmente como cualquier operación realizada sobre una masa de material para darle forma, mediante acciones mecánicas, o sea: arrancar, estirar, doblar, encoger, curvar, marcar, quemar, etc. Y habitualmente para cada una de estas, existe una tecnología, máquinas, procesos, software y oficios diferentes.

La Tecnología Automatizada es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos.**Shroeder, R. (2004, p. 25).**

El término automatización se refiere a una amplia variedad de sistemas y procesos que operan con mínima o sin intervención del ser humano.

Grupo Editorial Norma. (1994, P. 22) define a los bienes como un tipo de producto caracterizado por su tangibilidad o materialidad, o sea, por la posibilidad de percibirse directamente por los sentidos.

Los Bienes son todo aquello que puede ser objeto de apropiación; por tanto: que tiene un valor económico; esto es: que se encuentra dentro del comercio.

En términos teóricos los bienes se refieren a cualquier cosa, tangible o intangible, que satisfaga alguna necesidad o que contribuya al bienestar de los individuos.

Slack, y otros. (2005, pp. 135-136). Proceso es un conjunto ordenado de procedimientos para elaborar cierto producto.

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

El concepto de proceso se refiere al cambio de estado desde un estado inicial hasta un estado final. Conocer el proceso significa conocer no sólo los estados finales e iniciales sino las interacciones experimentadas por el sistema mientras está en comunicación con su medio o entorno.

La Mano de Obra es el trabajo humano que interviene directamente en el proceso productivo.**Grupo Editorial Norma. (1994, p. 23).**

La mano de obra se clasifica en:

Mano de obra directa: es la mano de obra consumida en las áreas que tienen una relación directa con la producción o la prestación de algún servicio. Es la generada por los obreros y operarios calificados de la empresa.

Mano de obra indirecta: es la mano de obra consumida en las áreas administrativas de la empresa que sirven de apoyo a la producción y al comercio.

El Grupo Editorial Norma. (1994, p. 24). Materias primas es aquel insumo que es transformado en producto.

Se conocen como materias primas a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo.

Se define como materia prima todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto.

La materia prima debe ser perfectamente identificable y medible, para poder determinar tanto el costo final de producto como su composición.

Slack, y otros. (2005, p. 137). Tecnología es un conjunto de conocimientos aplicados a la elaboración y colocación en el mercado de un producto dado.

Para **Shroeder, R. (2004, p. 26).** Tecnología es un conjunto de procesos, herramientas, métodos y equipo para producir bienes y servicios.

Tecnología es el conjunto de saberes que permiten fabricar objetos y modificar el medio ambiente, incluyendo plantas y animales, para satisfacer las necesidades y los deseos de nuestra especie.

La tecnología tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura organizacional y el comportamiento organizacional de las empresas.

2.5 HIPÓTESIS

La implementación de la Norma de Calidad permitirá mejorar los procesos de producción de calzado de la empresa “FABETH”.

2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable Independiente (X): Norma de Calidad (Cualitativa)

Variable Dependiente (Y): Proceso De Producción (Cuantitativa – Continua)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó las siguientes modalidades:

Se aplicó la investigación bibliográfica o documental, ya que, se dio un riguroso análisis a la información necesaria sobre el problema de estudio, mediante la utilización de la lectura científica y la realización de resúmenes de diferentes documentos como libros, revistas, tesis de grado, entre otras, que sirvieron esencialmente para relacionar el pasado y el estado actual del mismo, y que además contribuyó científicamente a su desarrollo.

De igual manera se empleó la investigación de campo, ya que, al utilizar esta modalidad se obtuvo conocimiento más propio y directo sobre el problema, porque permitió el contacto directo del investigador con la realidad, lo que hizo visualizar de mejor manera el mismo.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se aplicó los siguientes tipos de investigación:

La investigación descriptiva detalla y describe de manera clara las características más sobresalientes del problema en estudio, como es la inexistencia de la norma de calidad en el bajo rendimiento del proceso de producción de “FABETH”, midiendo con precisión los posibles atributos del fenómeno descrito que están perjudicando el avance de la organización, para lo cual también se utilizó técnicas de investigación, tales como: la observación directa, la encuesta; que permitió la recolección de información primaria.

Finalmente se utilizó la investigación correlacional, que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre las variables, y a su vez permite medir estadísticamente la influencia de la variable independiente sobre la dependiente a fin de examinar su comportamiento y variación, todo esto se lo realizó utilizando métodos de estadística inferencial.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Las poblaciones que se identifican en el problema objeto de estudio son:

Personal administrativo: 6

Personal operativo: 24

En virtud de que tanto la población personal administrativa y la población personal operativa son reducidas, se trabajó con todos los elementos que la conforman.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (CUADRO N° 1)

Hipótesis: La implementación de una Norma de Calidad permitirá mejorar los procesos de producción de calzado de la empresa “FABETH”				
Variable Independiente: Norma de Calidad				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>Norma de Calidad</p> <p>Es una especificación técnica u otro documento accesible al público establecido con la cooperación y el consenso o aprobación general de todas las partes interesadas, que proporciona una serie de principios y recursos para las actividades de calidad, logrando que las personas tengan una conciencia de pertenencia, y es aprobado por un organismo de normalización, como lo es INEN e ISO.</p>	Normas de Calidad	ISO 9000:2000 ISO 9001:2008 ISO 9004:2000 Ninguna	¿Conoce usted alguna de las siguientes Normas de Calidad ISO?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo
	Documento	Manual de Calidad Manual de Procedimiento Instructivos de Trabajo	¿Cuál de los siguientes documentos utiliza en su empresa?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo
	Normas ISO	Muy Importante Importante Regular Poco Importante Nada Importante	¿Qué tan importante considera usted que la aplicación de las Normas ISO, mejorará el rendimiento del proceso de producción de FABETH?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo
	Recursos	Si No Tal vez	¿Cree usted que los recursos humanos, materiales y económicos son necesarios para una mejora continua?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo
	Conciencia de Pertenencia	Motivación Incentivos Estabilidad laboral Capacitación	¿Qué medios debe utilizarse para crear una conciencia de pertenencia en el recurso humano al introducir una norma de calidad de la empresa FABETH?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo
	Organismo de Normalización	Si No Tal vez	¿Conoce usted algún tipo de Organismo de Normalización para el control y mejora de la calidad?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo

CUADRO N° 2

Hipótesis: La implementación de una Norma de Calidad permitirá mejorar los procesos de producción de calzado de la empresa “FABETH”				
Variable Dependiente: Procesos de Producción				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>Procesos de Producción:</p> <p>Es la transformación de la materia prima en bienes que desean diferentes clases de consumidores. La enorme variedad de productos que se requieren, se deriva en muchos tipos de procesos que, por ejemplo, van desde líneas de ensamble para grandes volúmenes hasta centros de trabajo muy flexibles donde se fabrican los bienes.</p>	Materias Primas	Muy Importante Importante Regular Poco Importante Nada Importante	¿Cree usted que la calidad de las materias primas son importantes en el proceso de producción?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo
	Bienes	Calzado para damas Calzado para caballeros Calzado para niños	¿Qué tipos de bienes produce FABETH?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo
	Consumidores	Directos Indirectos	¿A qué tipo de consumidor está dirigido el producto?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo
	Procesos de Producción	Excelente Muy Buenos Buenos Regulares	¿Qué tipo de tecnología aplican en el proceso de producción en FABETH?	Encuesta y cuestionario al personal administrativo y operativo

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas de investigación e instrumentos para recolectar información:

(CUADRO N° 3)

TIPOS DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
1. Información Secundaria	1.1 Lectura científica 1.2 Fichaje	1.1.1 Libros de Gestión de la Calidad Libros de Producción 1.1.2 Tesis de grado (varias) 1.1.3 Páginas Web 1.2.1 Fichas Bibliográficas
2. Información Primaria	2.1 Observación 2.2 Encuesta	Fichas de observación Cuestionario

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento y análisis de la información, como primer paso se procedió a realizar una revisión minuciosa de las encuestas debidamente contestadas por el personal administrativo y operativo de la empresa, con el propósito de establecer si dicha técnica de investigación ha sido debidamente respondida y codificada conforme a todas y cada una de las preguntas, con el fin de que se facilite el proceso de tabulación.

Se realizó la tabulación de los datos de manera manual, debido a que la aplicación de la encuesta se la hizo a un número pequeño de encuestados, por lo que no es necesario un

sistema computarizado para el conteo, sino que, simplemente se utilizó la técnica de tabulación quinaria.

Posteriormente, se realizó el análisis de los datos, a través de la utilización del estadígrafo denominado porcentajes, puesto que es el más apropiado en lo que respecta a proyectos con relación a las Ciencias Administrativas y a su vez se lo maneja en investigaciones descriptivas, debido a la facilidad que posee al momento de interpretar los resultados de la información.

Finalmente, la interpretación de los resultados se lo efectuó mediante una síntesis de los mismos, con la finalidad de encontrar la información pertinente que permitió el planteamiento de una propuesta de solución frente a la problemática objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojó es la que indica las conclusiones a las cuales llegó la investigación, con el propósito de mejorar la calidad productiva y eliminar fallas en la empresa de calzado “FABETH”.

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se procede a desglosar la información en forma ordenada, estableciendo porcentajes estadísticos los cuales nos ayudaron a percibir de una mejor manera los datos obtenidos y de este modo se realizó un breve comentario en el que se explicacual fue el resultado final obtenido del cuestionario realizado a los clientes internos de la empresa de calzado “FABETH”.

4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para la interpretación de datos, se recogió información de la aplicación de un instrumento de medición estadística como lo es el cuestionario, que se la realizó a 30 clientes internos, para lo cual se efectuó la siguiente interpretación:

PREGUNTA No 1.

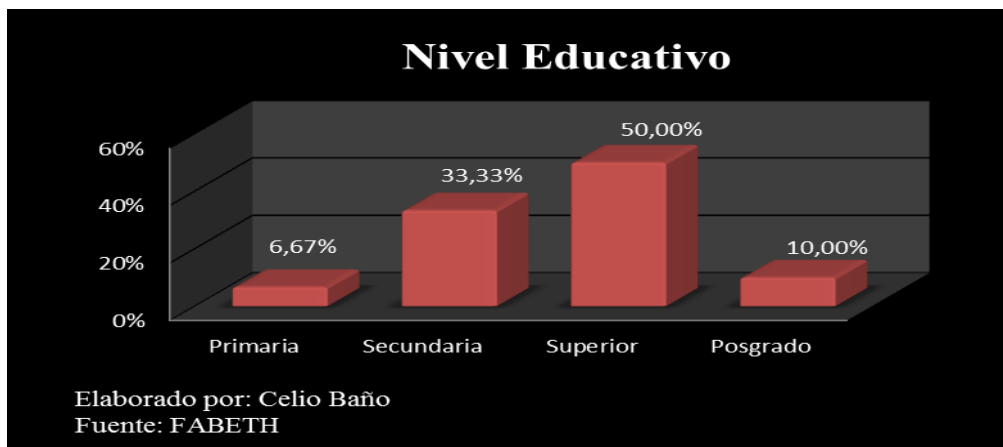
Nivel Educativo

TABLA N°. 01

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIAS RELATIVA
Primaria	2	0,07	6,67%
Secundaria	10	0,33	33,33%
Superior	15	0,50	50,00%
Posgrado	3	0,10	10,00%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 02



Análisis e Interpretación:

Del total de los 30 clientes internos encuestados, el 50,00% manifiestan que sus niveles de estudio son superiores y un 10,00% tienen un posgrado, por lo tanto, poseen la capacidad suficiente para poder entender el significado de las Normas ISO y sus

ventajas al aplicar en la empresa FABETH. De igual manera existe un 33,33% de los encuestados que señalan que sus niveles de estudio son secundarios y unos 6,67% primarios, de los cuales se podría decir que necesitaremos de una capacitación sobre las Normas ISO, ya que, ellos tienen poca información acerca de este tema.

PREGUNTA No 2.

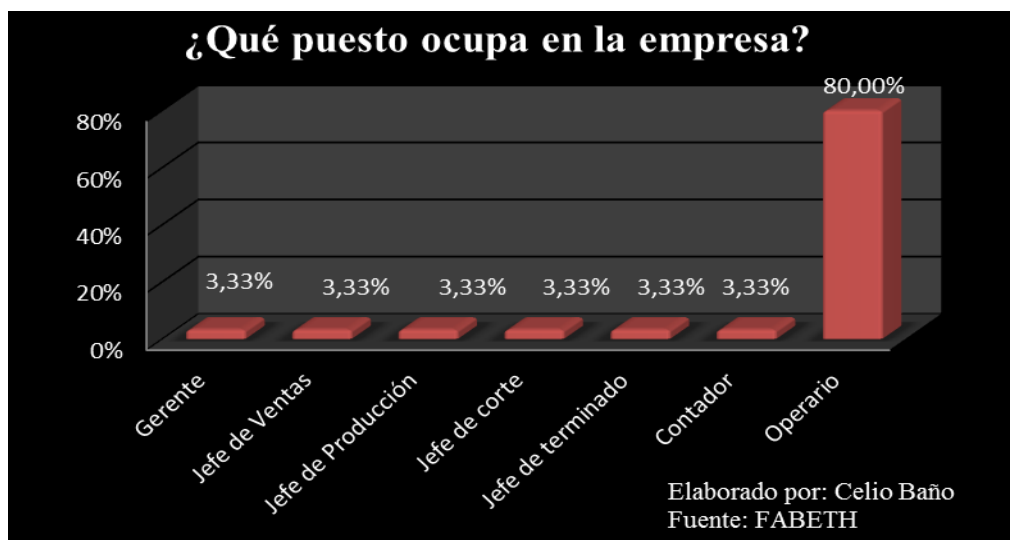
Puesto que ocupa en la empresa

TABLA N°. 02

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIAS RELATIVA
Gerente	1	0,03	3,33%
Jefe de Ventas	1	0,03	3,33%
Jefe de Producción	1	0,03	3,33%
Jefe de corte	1	0,03	3,33%
Jefe de terminado	1	0,03	3,33%
Contador	1	0,03	3,33%
Operario	24	0,80	80,00%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 03



Análisis e Interpretación:

Del 100% de los 30 clientes internos encuestados, el 80,00% manifiestan que son operarios, correspondiente a 24 personas, mientras que el 3,33% está representado por una persona en cada área.

Según esta información se puede decir que la empresa “FABETH” cuenta con una estructura organizacional bien establecida, que servirá para implantar la Norma de Calidad ISO 9001:2008 y mejorar el rendimiento de la producción.

PREGUNTA No 3.

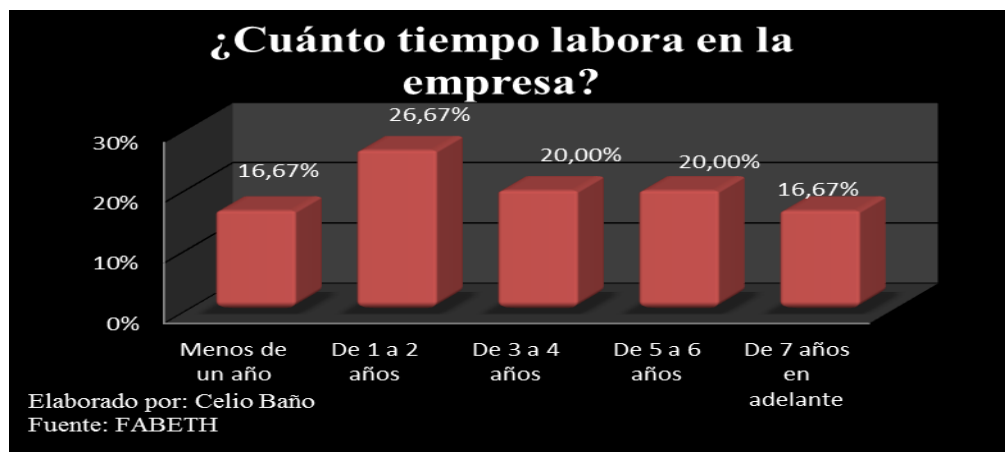
Tiempo que labora en la empresa

TABLA N°. 03

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Menos de un año	5	0,17	16,67%
De 1 a 2 años	8	0,27	26,67%
De 3 a 4 años	6	0,20	20,00%
De 5 a 6 años	6	0,20	20,00%
De 7 años en adelante	5	0,17	16,67%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 04



Análisis e Interpretación:

Del total de los 30 clientes internos encuestados, el 16,67% manifiestan que laboran en la empresa menos de un año, el 26,67% de 1 a 2 años, un 40,00% de 3 a 6 años, y otro 16,67% de 7 años en adelante.

Se podría decir que la mayoría del personal ejerce sus funciones más de 1 año en la empresa, logrando un beneficio al querer aplicar las Normas ISO, ya que, los empleados tienen mayor conocimiento acerca de las fallas que se han estado dando en FABETH.

PREGUNTA No 4.

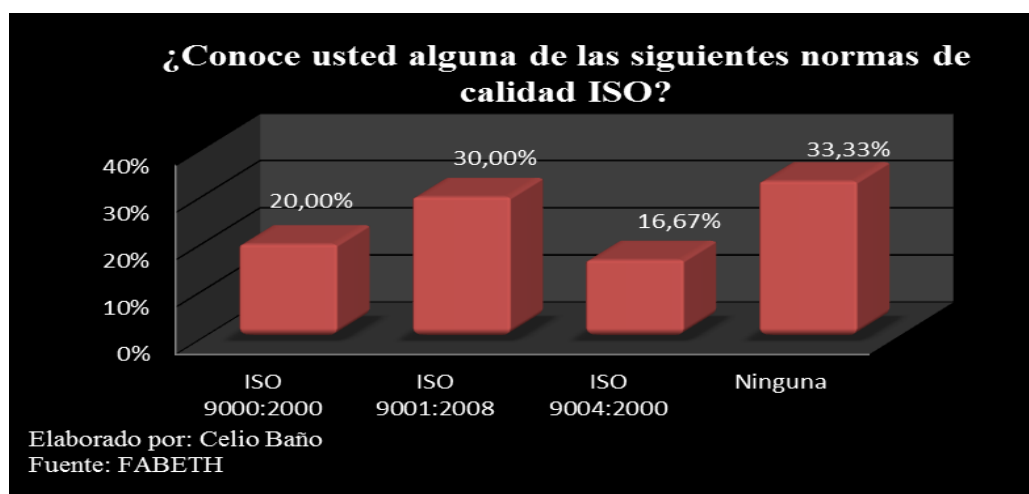
Normas de Calidad ISO

TABLA N°. 04

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
ISO 9000:2000	6	0,20	20,00%
ISO 9001:2008	9	0,30	30,00%
ISO 9004:2000	5	0,17	16,67%
Ninguna	10	0,33	33,33%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 05



Análisis e Interpretación:

Del 100% de los 30 clientes internos encuestados, el 20,00% manifiestan que tienen conocimiento acerca de la Norma ISO 9000:2000, el 30,00% sobre la ISO 9001:2008, el 16,67% acerca de la ISO 9004:2000 y el 33,33% del personal encuestado no tiene conocimiento de ninguna Norma ISO.

Estos datos nos da a conocer que la mayoría del personal cuenta con la información necesaria acerca del funcionamiento de las Normas ISO, lo cual significa que la investigación será llevada con mayor facilidad.

PREGUNTA No 5.

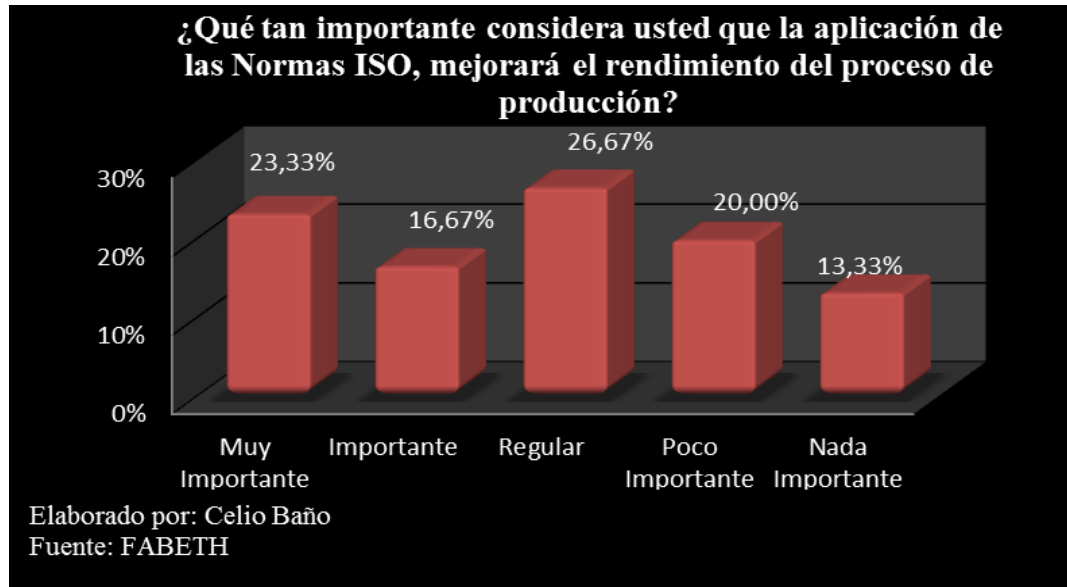
La importancia de la aplicación de las normas ISO, en el rendimiento del proceso de producción de la empresa FABETH

TABLA N°. 05

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Importante	7	0,23	23,33%
Importante	5	0,17	16,67%
Regular	8	0,27	26,67%
Poco Importante	6	0,20	20,00%
Nada Importante	4	0,13	13,33%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 06



Análisis e Interpretación:

Del 100% de los 30 clientes internos encuestados, el 23,33% consideran que es muy importante la aplicación de las Normas ISO, ya que, mejorará el rendimiento del proceso de producción, el 16,67% manifiesta que es importante, el 26,67% regular, el 20,00% poco importante, mientras que el 13,33% opina que no es nada importante la utilización de las Normas ISO y por ende no influye en el proceso de producción.

Según los datos observados la mayoría del personal considera que con la aplicación de Normas ISO, tendremos grandes beneficios y sobre todo el rendimiento del proceso de producción será positivo para FABETH.

PREGUNTA No 6.

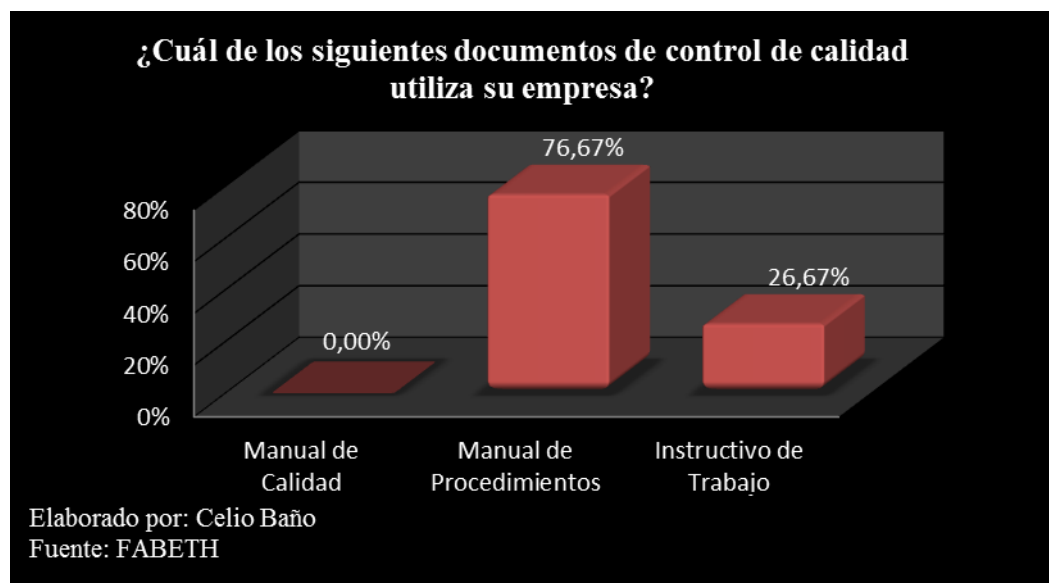
Documentos de control de calidad.

TABLA N°. 06

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Manual de Calidad	0	0,00	0,00%
Manual de Procedimientos	23	0,77	76,67%
Instructivo de Trabajo	8	0,27	26,67%
TOTALES	31	1,03	103,33%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 07



Análisis e Interpretación:

Del 100% de los 30 clientes internos encuestados, el 76,67% manifiestan que la empresa aplica Manual de Procedimientos, el 26,67% del personal maneja instructivos de trabajo.

Según esta información se podría decir que a la empresa le está faltando la aplicación de un Manual de Calidad que es la base fundamental en una empresa, ya que este nos ayudará a llevar procedimientos, registros e instructivos de una manera controlada y ordenada.

PREGUNTA No 7.

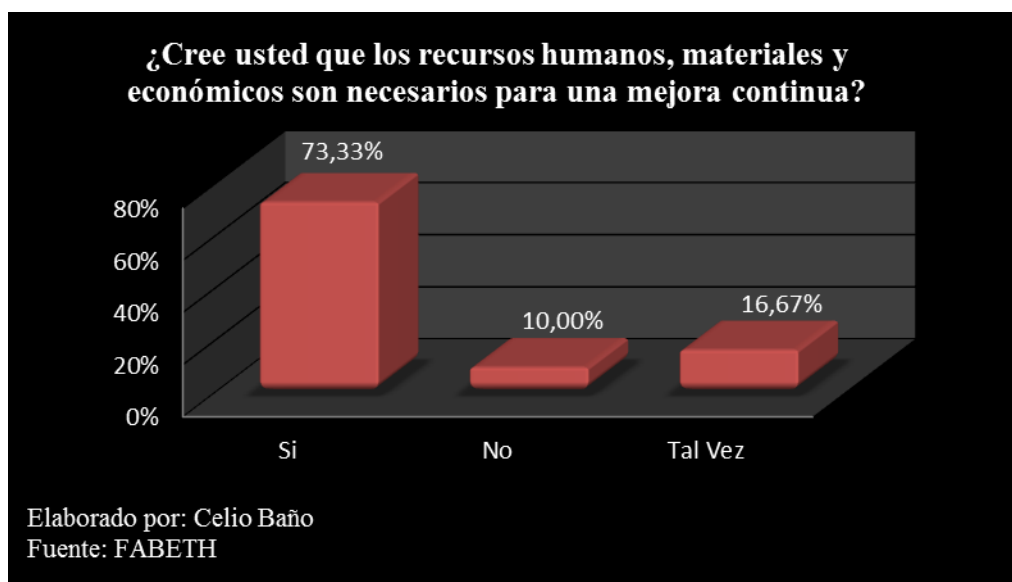
Los recursos humanos, materiales y económicos son necesarios para una mejora continua.

TABLA N°. 07

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	22	0,73	73,33%
No	3	0,10	10,00%
Tal Vez	5	0,17	16,67%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 08



Análisis e Interpretación:

Del total de los 30 clientes internos encuestados, el 73,33% manifiestan que el recurso humano, material y económico si son necesarios para una mejora continua, considerando así, que para la aplicación de la Norma ISO siempre se va a necesitar mejorar continuamente. Por otra parte el 10,00% piensan que los recursos no son necesarios para conseguir una mejora continua y el 16,67% desconoce sobre el tema.

Según esta información podremos decir que la mayoría del personal está de acuerdo que el recurso humano, material y económico son muy importantes para lograr una mejora continua y sobre todo si está basada en la aplicación de una Norma ISO.

PREGUNTA No 8.

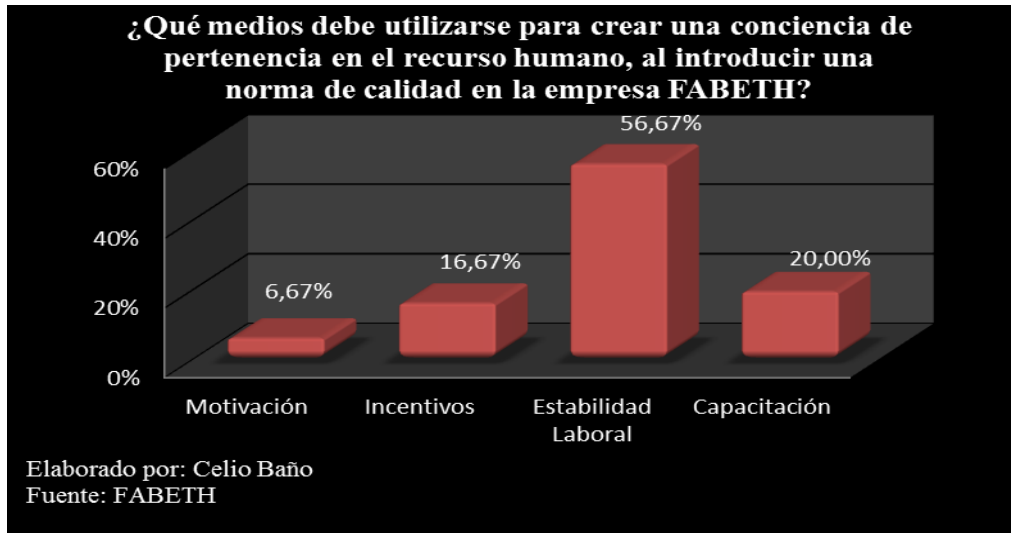
Medios que se debe utilizar para crear una conciencia de pertenencia en el recurso humano, al introducir una norma de calidad en la empresa FABETH.

TABLA N°. 08

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Motivación	2	0,07	6,67%
Incentivos	5	0,17	16,67%
Estabilidad Laboral	17	0,57	56,67%
Capacitación	6	0,20	20,00%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 09



Análisis e Interpretación:

Del 100% de los 30 clientes internos encuestados, el 56,67% manifiestan que al introducir una norma de calidad en la empresa FABETH, se debe crear una conciencia de pertenencia en el recurso humano ofreciéndoles estabilidad laboral, en cambio el 20,00% prefiere recibir capacitaciones sobre las normas ISO, el 16,67% optan por recibir incentivos y el 6,67% se decidieron por la motivación.

El recurso humano está de acuerdo con el cambio que se va a dar dentro de la organización, lo que les preocupa es que si al aplicar la Norma ISO 9001:2008 perderán sus puestos de trabajo, para ello se ha decidido utilizar medios que logren crear conciencia de pertenencia en los clientes internos, para que así, se sientan parte de la familia FABETH.

PREGUNTA No 9.

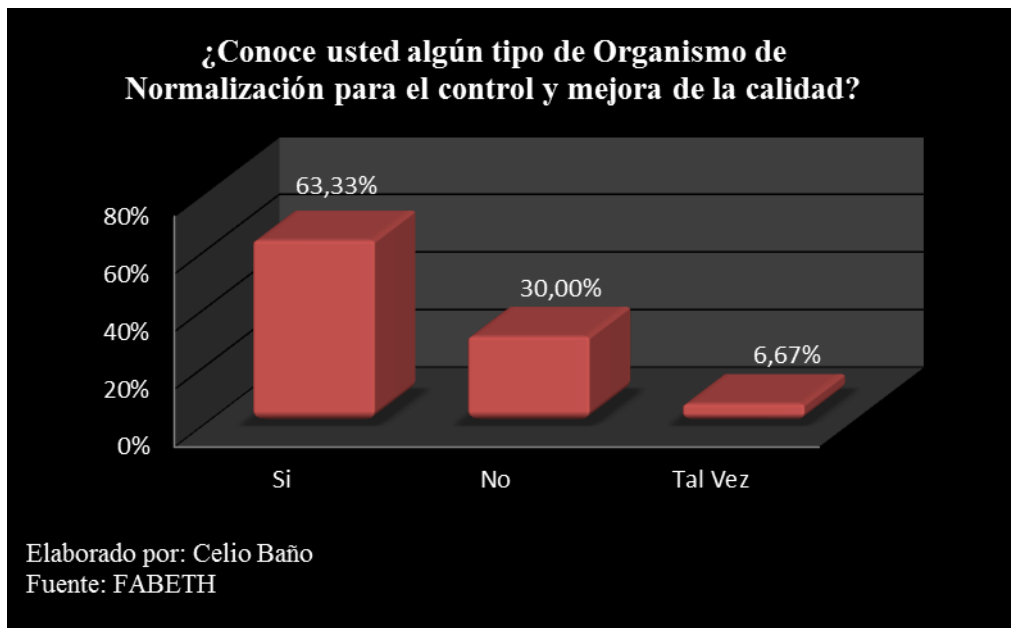
Tipos de Organismos de Normalización para el control y mejora de la calidad.

TABLA N°. 09

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	19	0,63	63,33%
No	9	0,30	30,00%
Tal Vez	2	0,07	6,67%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 10



Análisis e Interpretación:

Del 100% de los 30 clientes internos encuestados, el 63,33% manifiestan que si conocen algún tipo de Organismo de Normalización, el 30,00% asegura no tener conocimiento de ningún Organismo, mientras que el 6,67% tiene dudas de tener información sobre alguna entidad que acredite la aplicación de normas de calidad.

En el mundo existe una gran variedad de Organismos de Normalización como ICONTEC, AENOR, ANSI, INDECOPI, INEN, ISO entre otros; Este último es el más conocido por los clientes internos y es el que nos ayudará a incrementar la producción de calzado en la empresa FABETH.

PREGUNTA No 10.

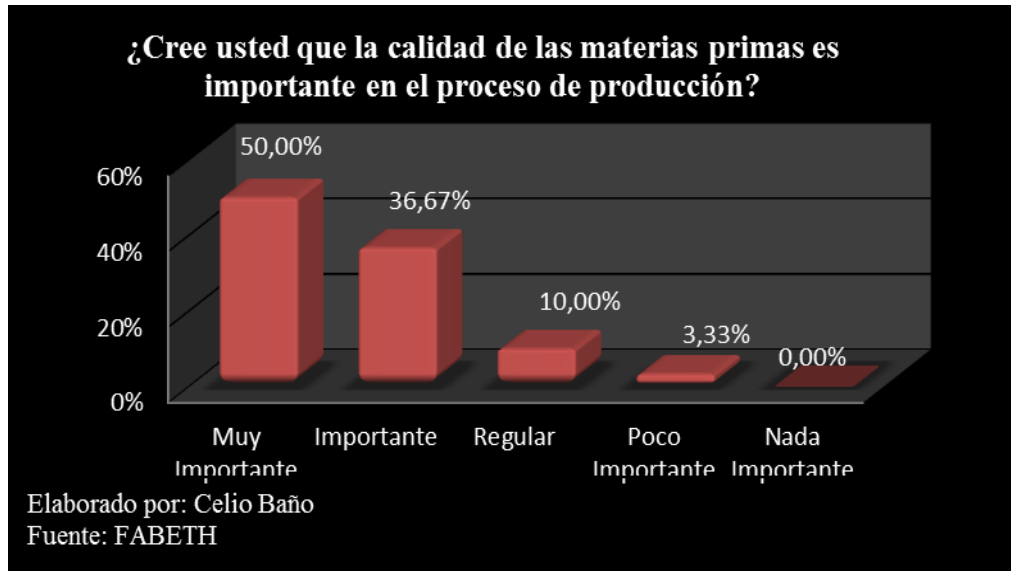
La calidad de las materias primas y la importancia en el proceso de producción.

TABLA N°. 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Importante	15	0,50	50,00%
Importante	11	0,37	36,67%
Regular	3	0,10	10,00%
Poco Importante	1	0,03	3,33%
Nada Importante	0	0,00	0,00%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 11



Análisis e Interpretación:

Del total de los 30 clientes internos encuestados, el 50,00% manifiestan que la calidad de las materias primas son muy importantes en el proceso de producción, el 36,67% opinan que es importante, el 10,00% regular, el 3,33% poco importante.

La mayoría de los empleados mencionan que la calidad de las materias primas es muy importante al momento de producir un calzado, es por esto que FABETH debe empezar a seleccionar y controlar mejor a sus proveedores, ya que, las materias primas también son tomadas en cuenta para obtener la acreditación de la Norma ISO 9001-2008.

PREGUNTA No 11.

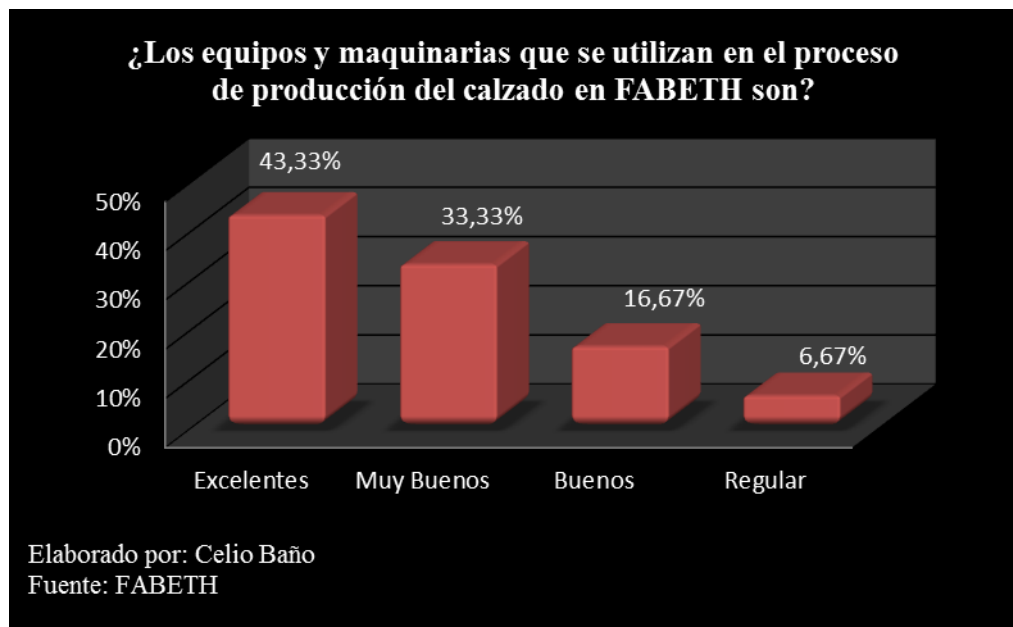
Los equipos y maquinarias que se utilizan en el proceso de producción del calzado en FABETH.

TABLA N°. 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelentes	13	0,43	43,33%
Muy Buenos	10	0,33	33,33%
Buenos	5	0,17	16,67%
Regular	2	0,07	6,67%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

GRÁFICO N°. 12



Análisis e Interpretación:

Del 100% de los 30 clientes internos encuestados, el 43,33% manifiestan que los equipos y maquinarias que se utilizan en el proceso de producción del calzado son excelentes, el 33,33% opinan que son muy buenos, el 16,67% que son buenos, mientras que el 6,67% de los encuestados consideran que son regulares.

FABETH, en la actualidad cuenta con equipos y maquinarias de última tecnología, que nos servirá para hacer más fácil la aplicación de la Norma ISO 9001:2008, y a la vez la producción de calzado se incrementará al 100%, ya que, las maquinarias aun no son explotadas a su totalidad.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

1. Planteo de hipótesis

H₀ = La implementación de la Norma de Calidad no permitirá mejorar los procesos de producción de calzado de la empresa “FABETH”.

H₁ = La implementación de la Norma de Calidad si permitirá mejorar los procesos de producción de calzado de la empresa “FABETH”.

2. Definición del nivel de significación.

El nivel de significancia escogido para la investigación es de 0.05 ya que, se lo utiliza para proyectos de comercialización.

Especificación Estadística

Se trata de un cuadrado de contingencia de 2 filas por 5 columnas con la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

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

Simbología

X^2 = Ji Cuadrada

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

3.Regla de Decisión

Grado de libertad (gl) = (Filas - 1) (Columnas - 1)

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

$$(gl) = (2 - 1) (5 - 1)$$

$$(gl) = (1) (4)$$

$$(gl) = \mathbf{4}$$

Se encontró el grado de libertad correspondiente: **4**

El grado de libertad para esta investigación es 4, de acuerdo a los valores críticos de Ji Cuadrada el nivel de significancia es 0,05 y el valor crítico tabulado corresponde a 9,488.

4. Al realizar la matriz de tabulación cruzada se toma en cuenta 2 preguntas del cuestionario como se muestra a continuación:

PREGUNTA N°5.

¿Qué tan importante considera usted que la aplicación de las Normas ISO, mejorará el rendimiento del proceso de producción de la empresa FABETH?

TABLA N°. 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Importante	7	0,23	23,33%
Importante	5	0,17	16,67%
Regular	8	0,27	26,67%
Poco Importante	6	0,20	20,00%
Nada Importante	4	0,13	13,33%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

PREGUNTA N°10.

¿Cree usted que la calidad de las materias primas es importante en el proceso de producción?

TABLA N°. 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Importante	15	0,50	50,00%
Importante	11	0,37	36,67%
Regular	3	0,10	10,00%
Poco Importante	1	0,03	3,33%
Nada Importante	0	0,00	0,00%
TOTALES	30	1,00	100,00%

Elaborado por: Celio Baño

FRECUENCIA OBSERVADA Y ESPERADA

TABLA N°. 14

Opciones	Muy Importante	Fe	Importante	Fe	Regular	Fe	Poco Importante	Fe	Nada Importante	Fe	T
	Fo		Fo		Fo		Fo		Fo		
Pregunta 5	7	11	5	8	8	6	6	4	4	2	30
Pregunta 10	15	11	11	8	3	6	1	4	0	2	30
Totales	22	22	16	16	11	11	7	7	4	4	60

Elaborado por: Celio Baño

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula aplicando la siguiente fórmula:

(Total Columna Frecuencias Observadas) (Total Fila Frecuencias Observadas)

$$Fe = \frac{\text{Total Columna Frecuencias Observadas} \times \text{Total Fila Frecuencias Observadas}}{N \text{ (número total de frecuencias observadas)}}$$

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

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

Donde “ Σ ” significa sumatoria

“O” es la frecuencia esperada

“E” es la frecuencia esperada en cada celda

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X^2 obtenida.

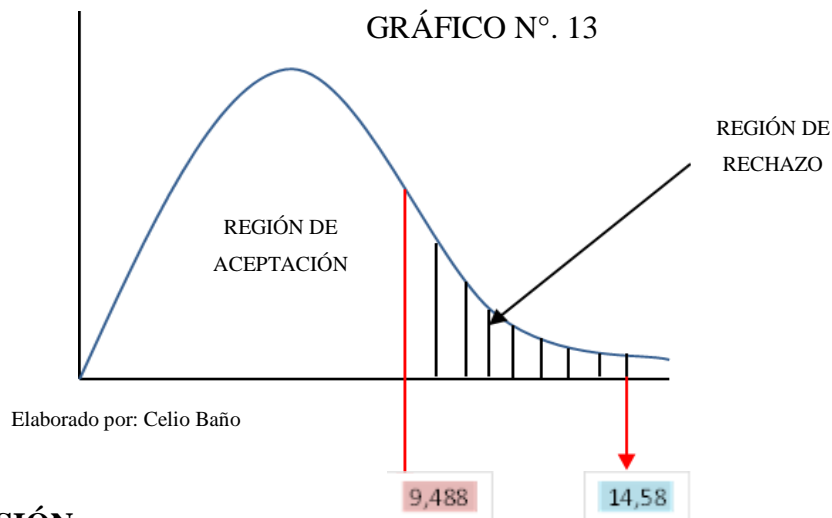
$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

TABLA N°. 15

	O	E	O - E	(O-E) ²	(O-E) ² / E	
P5 Muy Importante	7	11	-4	16	1,45	
P5 Importante	5	8	-3	9	1,13	
P5 Regular	8	6	2	4	0,67	
P5 Poco Importante	6	4	2	4	1,00	
P5 Nada Importante	4	2	2	4	2,00	
P10 Muy Importante	15	11	4	16	1,45	
P10 Importante	11	8	3	9	1,13	
P10 Regular	3	6	-3	9	1,50	
P10 Poco Importante	1	4	-3	9	2,25	
P10 Nada Importante	0	2	-2	4	2,00	
Elaborado por: Celio Baño					X² =	14,58

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

GRÁFICO N°. 13



DECISIÓN

El valor de $X^2_t = 9,488 < X^2_c = 14,58$

Como el X^2 calculado es mayor que el X^2 de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice “la implementación de una Norma de Calidad si permitirá mejorar los procesos de producción de calzado de la empresa FABETH”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Luego de establecer los diferentes resultados de las investigaciones se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- FABETH cuenta con un personal con capacidad de entender sobre la importancia de la aplicación de la Norma ISO 9001-2008 en el proceso de producción del calzado.
- FABETH posee una estructura organizacional bien definida, cada área está ocupada por personas responsables y capacitadas, dispuestas a sacar adelante a la empresa.
- El personal que labora en FABETH llevan cumpliendo sus funciones más de un año, es decir, que saben de la situación actual en la que se encuentra la empresa.

- Debido a que la mayoría del personal poseen estudios secundarios y superiores tienen la capacidad de entender sobre el cambio que se podría dar en la empresa al momento de empezar a aplicar la Norma ISO 9001-2008.
- La aplicación de la Norma ISO 9001-2008 es de vital importancia en FABETH, ya que, es un modelo de aseguramiento de la Calidad en el diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio.
- Dentro de la empresa no está definido un Manual de Calidad, por la cual esta sería la principal causa del bajo rendimiento del proceso de producción.
- La elaboración de un Manual de Calidad bajo las Normas establecidas en la Norma ISO 9001:2008 es la forma más inteligente de dirigir un negocio.
- Los recursos humanos, materiales y económicos son los pilares fundamentales en toda organización. El éxito de cualquier organización dependerá de la correcta gestión de todos estos recursos. Resulta difícil que una empresa funcione si cuenta con grandes recursos materiales pero falla en los recursos humanos o viceversa.
- Para que el personal de FABETH no esté preocupado por los cambios que se puedan dar dentro de la organización, se ha procedido crear conciencia de pertenencia en ellos, es decir, se les ofrecerá motivación, incentivos, estabilidad laboral y sobre todo capacitaciones.
- La certificación de Sistema de Gestión de Calidad SGS ISO 9001-2008 le permite demostrar su compromiso con la calidad y satisfacción del cliente así como también su compromiso de mejora continua de sus sistemas de calidad, integrando las realidades de un mundo cambiante.

- La mejora de la calidad de la materia prima constituye una herramienta efectiva para concretar incrementos en la producción de la industria del calzado, por lo cual al introducir la Norma ISO 9001-2008 y creando un Manual de Calidad las materias primas serán controladas con mayor rigurosidad.
- En la actualidad FABETH cuenta con equipos y maquinarias de última tecnología que no han sido explotadas al 100%, ya que la producción siempre ha sido baja.

5.2 RECOMENDACIONES

- Proponer la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 para mejorar la producción del calzado en la empresa “FABETH”, obteniendo así un producto de calidad y con mayor aceptación en el mercado.
- Capacitar de forma permanente al recurso humano existente dentro de la empresa, sobre los beneficios que posee la implantación de la Norma ISO 9001:2008.
- El personal de la empresa debe comprometerse en adaptarse a los cambios que se podrían dar al establecer un Manual de Calidad.
- En la actualidad las Normas ISO 9001-2008 son fundamentales en la industria del calzado, es por eso que la empresa debe capacitar a todo el personal que labora, en especial a los individuos que tienen estudios de primer nivel.
- La Norma ISO 9001-2008 nos ayudará a mejorar la calidad del producto y recuperar la confianza de los clientes al momento de adquirir algún tipo de calzado.
- Aprovechar al máximo del buen funcionamiento de los recursos humanos, materiales y económicos existentes dentro de la empresa, ya que ellos son los pilares fundamentales en toda organización.

- La Norma Internacional ISO 9001-2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de SGC, logrando así, aumentar la producción del calzado y por ende la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

- Proponer la aplicación de un Manual de Calidad bajo los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 en la empresa de calzado FABETH.

- Crear conciencia de pertenencia en los trabajadores a través de motivaciones, incentivos, estabilidad laboral y sobre todo capacitar en la aplicación del manual de calidad.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Tema

“Elaboración de un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008, para mejorar el proceso de producción del calzado de la empresa “FABETH”.

6.1.2 Nombre de la Institución

Empresa de calzado FABETH

6.1.3 Ubicación

La empresa de calzado FABETH se encuentra ubicada en el sector de Verde Loma, en las calles Junín y Guayacán de la ciudad de Ambato.

6.1.4 Responsable

Sr. Celio Baño

Dra. Jenny Gamboa

6.1.5 Director

Sr. Geovanny Andrade

6.1.6 Beneficiarios

Clientes internos y externos de la empresa.

6.1.7 Período

03 de octubre del 2011 al 31 de marzo del 2012

6.1.8 Costo de la propuesta

El costo estimado para la elaboración del Manual de Calidad es de \$ 7843,50

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Nuestro entorno cada vez más globalizado continua demandando cambios. La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren nuestras ideas, nos lleva a plantearnos la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta a como históricamente lo hacíamos hace muy poco tiempo. Consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de lograr que el personal que conforma a las organizaciones, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección correspondencia hacia ese esfuerzo. En esta línea han surgido una serie de modelos de gestión que reconocen el valor del conocimiento y

pretenden promoverlo, estructurarlo y hacerlo operativo o valido para las organizaciones y la sociedad.

La norma ISO 9001 en su versión del año 2008, es sin lugar a dudas, una evolución natural de las demandas de las organizaciones públicas y privadas para contar con herramientas de gestión de calidad más sólidas y efectivas para hacerse al incierto mar de la globalización y capitalizar sus esfuerzos.

ISO, Internacional Organization for Standarization, es una organización Mundial, con sede en Suiza, la misma que ha desarrollado estándares de calidad para las diferentes empresas a nivel mundial, con procesos debidamente identificados que señalan el camino hacia la excelencia de las empresas que emprenden este reto.

Los clientes se están transformando cada vez más en compradores concientes de la calidad y exigen que sus proveedores cumplan con los más altos requisitos de calidad tanto del servicio como del producto. Quieren estar seguros desde el inicio de que su actividad comercial cumplirá con las necesidades actuales y futuras.

La certificación de Sistema de Gestión de Calidad SGS ISO 9001-2008 le permite demostrar su compromiso con la calidad y satisfacción del cliente así como también su compromiso de mejora continua de sus sistemas de calidad, integrando las realidades de un mundo cambiante.

Grandes empresas de la ciudad de Ambato se han dedicado a la producción de calzado en diferentes modelos y calidad, logrando en algunos casos resultados mediáticos o en otros casos los resultados esperados, FABETH ha propuesto así como en otras empresas locales, nacionales e internacionales mejorar la calidad del producto, el aumento de sus procesos y lograr la mejora continua, mediante la implementación de la Norma ISO 9001:2008 que permita mejorar el proceso de producción , logrando así ocupar una mejor posición en el mercado frente a la competencia.

Según: Barrionuevo Enma, año (2011) de la Universidad Técnica de Ambato en su tesis de grado titulada “Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en la competitividad de la fábrica ESPROM de la ciudad de Ambato”. La autora afirma que existe la necesidad de implantar la Norma ISO 9001:2008, mejorando así la calidad de sus productos y permite aumentar la competencia dentro del mercado industrial.

Según: Fernando Bonifaz, año (2011) de la Universidad Técnica de Ambato en su tesis de grado titulada “La aplicación de Normas de Calidad ISO 9001-2008 y su incidencia en el poder de negociación de Agroherdez El Huerto Cía. Ltda.” El autor afirma que para lograr convencer a los clientes en la adquisición de sus productos, es necesario mejorar la calidad a través de las Normas ISO 9001-2008, logrando así obtener confianza al momento de la compra.

Según: Francisco Gómez, año (2010) de la Universidad Técnica de Ambato en su tesis de grado titulada “Aplicación de un manual de calidad para mejorar los procesos productivos en la Imprenta y Encuadernación Gómez M. de la ciudad de Ambato”. El autor afirma que es imperiosa la necesidad de implantar un Modelo de Gestión de Calidad en la empresa para de esta manera establecer una cultura de superación y mejora continua.

Las empresas que abordan la tarea de la documentación del Manual de Calidad para el Sistema de Calidad con la suficiente preparación, con una planificación adecuada y con un sentido común no tienen problemas, solamente obtienen ventajas de la aplicación del manual.

Según: Diana Saquinga, año (2011) de la Universidad Técnica de Ambato en su tesis de grado titulada “El control de calidad y su incidencia en la producción de mermeladas en la empresa Tierra Linda, de la ciudad de Píllaro.” La autora afirma que es necesaria la aplicación de un Plan de Calidad en la empresa logrando así mejorar el volumen de producción a corto y larga plazo.

6.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el mercado ecuatoriano se caracteriza por estar en constante cambio debido a que todas las personas tenemos necesidades y estas son diversas, por lo que es necesario estar en constante innovación y estudio de aspectos que tienen que ver con la calidad del producto, su precio y servicio que se compra. Mediante este estudio la empresa estará en capacidad de sacar al mercado productos de calidad y de alto valor percibido por los consumidores.

La adopción de un Manual de Calidad es una decisión estratégica de la organización. El diseño e implementación de dicho manual están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y la estructura de la organización. No es el propósito de la Norma Internacional ISO 9001-2008 proporcionar uniformidad en la estructura de los Sistemas de Gestión de la Calidad o en la documentación. Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

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. Al elaborar y aplicar un Manual de Calidad la empresa seguirá un proceso más estructurado y ordenado, logrando así, mejorar la producción de calzado con cero errores.

La demostración de la calidad es una de las preocupaciones actuales de los países en desarrollo y en este sentido el gobierno nacional está desarrollando numerosos reglamentos dentro de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad; es por ello que se ve la necesidad de implementar un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado como un método de trabajo que apoyado en una estructura organizativa permita asegurar que se cumpla las actividades establecidas en la empresa

FABETH con total eficacia.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Proponer el Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para mejorar la producción de calzado en la empresa “FABETH”.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
- Elaborar los procedimientos, registros e instructivos de trabajo utilizando los parámetros de la Norma ISO 9001 – 2008, para elaborar el manual de calidad.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Política

En la actualidad el gobierno nacional está desarrollando numerosos reglamentos dentro de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, así como la aplicación de normas o estándares de calidad en las diversas empresas del país. Además, con los altos aranceles de importación, las empresas ecuatorianas se encuentran aventajadas en sus producciones, ya que evita el exceso de productos extranjeros, es por esto que la propuesta de elaborar un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 es viable.

6.5.2 Socio-Cultural

Es factible debido a las costumbres de compra que han ido evolucionando en nuestro país, desde la exigencia de adquirir productos a precios cómodos hasta solicitar calidad, siendo las dos variables más demandadas en el mercado.

6.5.3 Tecnológica

FABETH cuenta con tecnología de punta, capaz de llegar a su máximo potencial, pero debido a la falta de control en los procesos de producción las maquinarias no han trabajado lo suficiente, es por esto que al realizar un Manual de Calidad mediante los procedimientos y registros lograremos mejorar y aumentar la producción de calzado.

6.5.4 Organizacional

La empresa FABETH a través de sus miembros está dispuesta a reunir sus esfuerzos y a realizar cualquier cambio que signifique un mejor desempeño en el mercado para el beneficio de la misma y de la sociedad.

6.5.5 Equidad de Género

En la actualidad sabemos que tanto las mujeres como los hombres tenemos los mismos derechos y las mismas oportunidades de salir adelante, por este motivo que la empresa necesita del aporte de los dos géneros para llevar a cabo sus actividades laborales para poder alcanzar los objetivos propuestos.

6.5.6 Ambiental

Es factible debido a que la propuesta no influye en la contaminación del medio ambiente, al contrario, lograremos que el calzado de FABETH se vea ante los ojos de los consumidores como uno de los mejores en calidad, sin perjudicar el contorno que lo

rodea, ya que se trabajará de una manera responsable en lo que respecta a la recolección de desperdicios y basura.

6.5.7 Económico - Financiera

La propuesta es viable debido a que la industria ecuatoriana de calzado se vio beneficiado con la salvaguarda impuesta por el gobierno nacional a los productos extranjeros, de tal manera que el mercado necesita cubrir el espacio dejado por los productos importados con productos nacionales y sobre todo con calidad de exportación. Además FABETH se encuentra en la capacidad de solventar las actividades que se va a realizar con la implementación del Manual de Calidad.

6.5.8 Legal

Es factible ya que las leyes que amparan a la producción nacional, han impulsado favorablemente al crecimiento de la industria del calzado, es por este motivo que la empresa realiza sus actividades cumpliendo las disposiciones que tienen que ver con la pequeña empresa.

6.6 FUNDAMENTACION CIENTÍFICO-TÉCNICA

ISO 9001 Sistemas de Calidad

Es un modelo de aseguramiento de la Calidad en el diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio.

Es la Norma más completa de las tres Normas contractuales y fue creada para empresas que diseñan, producen y venden productos o servicios.

NORMA ISO 9001-2008

La versión internacional de la ISO 9001:2008 fue publicada, por la ISO, el 15 de Noviembre de 2008. Fundamentalmente, esta versión ha sido desarrollada con el fin de introducir aclaraciones a los requisitos existentes de la Norma ISO 9001:2000 y para mejorar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004, por lo anterior, a los usuarios de la misma, les debe quedar claro que: La Norma ISO 9001:2008 no introduce requisitos adicionales, ni cambia la intención de la Norma ISO 9001:2000.

La ISO, en todos sus documentos de soporte, deja muy claramente indicado que:

La certificación con la Norma ISO 9001:2008 no es un ascenso de categoría, respecto a los sistemas certificados bajo la norma anterior (ISO 9001:2000)

Lo cual implica que las organizaciones que estén certificadas con la Norma ISO 9001:2000 deberían, durante el periodo de coexistencia, recibir el mismo estatus y tratamiento que aquellas que obtengan un nuevo certificado con la Norma ISO 9001:2008. Sin embargo, con el fin de beneficiarle del contenido de la Norma ISO 9001:2008, los usuarios de la versión anterior tendrán que analizar si las actualizaciones introducidas tienen impacto en su actual interpretación de la Norma ISO 9001:2000, ya que, en tal caso, pudiese ser necesario incorporar algunos cambios en su SGC.

LOS PRINCIPALES CAMBIOS IDENTIFICADOS EN LA NUEVA VERSIÓN ISO 9001:2008.

- Pretende aumentar la compatibilidad con la norma ISO 14001:2004.

- El sistema de administración de la calidad debe estar alineado a las estrategias de la organización, al considerar sus objetivos particulares, los procesos que emplea, la estructura de la organización, su tamaño, entre otros.

- Hace énfasis en que la organización cumpla con los requerimientos del cliente, los legales y los reglamentarios relacionados con el producto o servicio que se provee.
- Hace referencia al control y distribución de los documentos de origen externo aplicables a la organización.
- Agrega como parte de la infraestructura los sistemas de información (tecnologías de información).
- Especifica que el ambiente de trabajo considera las condiciones bajo las cuales se realiza o desempeña el trabajo por parte de la organización.
- Hace énfasis en identificar las responsabilidades para el control de las actividades posteriores a la entrega en caso de que aplique a la organización.
- Define que para el proceso de Diseño es necesario mantener registros relacionados con las etapas de revisión, verificación y validación.
- Identificar el tipo y grado de seguimiento o medición para los procesos en relación a su impacto con los resultados del negocio o institución.
- Enfocar los esfuerzos a asegurar la eficacia de acciones correctivas y preventivas tomadas.

DEFINICIÓN DE MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones.

GUÍA DEL CONTENIDO GENERAL DE LA NORMA ISO 9001:2008

Para mayor comprensión de los requisitos de la norma se deben tener en cuenta los ocho capítulos que la componen, cada uno de ellos se debe analizar de manera minuciosa y usarlos como guía para la implementación en la empresa “FABETH”, convirtiéndose por sí misma en una lista de comprobación para el diagnóstico de la organización.

Los tres primeros capítulos se refieren a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cuatro al ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implementación del sistema de calidad.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – REQUISITOS

1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

1.2 Aplicación

2. Referencias Normativas

3. Términos y definiciones

4. Sistema de Gestión de 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
- 5.6 Autoridad y comunicación
- 5.7 Revisión por la dirección
- 6. Gestión de los Recursos
 - 6.1 Provisión de los recursos
 - 6.2 Recursos humanos
 - 6.3 Infraestructura
 - 6.4 Ambiente de Trabajo
- 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

6.7 MODELO OPERATIVO

El modelo operativo se sustenta en la elaboración de un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008, que nos ayudará a incrementar la producción del calzado en la empresa FABETH.

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

SECCIÓN I INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir el Sistema de Gestión de la calidad, el cual está basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008 con el fin de obtener el mejoramiento continuo en la empresa de calzado FABETH.

1.2 Alcance

El presente Manual es aplicable a las áreas de control de calidad y producción con la finalidad de generar una sinergia organizacional que logre satisfacer las necesidades de los clientes, dando la imagen de una empresa reconocida por su calidad.

1.3 Exclusiones

Se excluye el siguiente apartado de la norma ISO 9001-2008 por no ser de aplicación.

7.5.2 Validación de los procesos de producción: dado que existe inspecciones oportunas a los productos antes de ser entregados al cliente.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

La decisión de implantar el Manual de Calidad será en base a los siguientes parámetros:

- El mejoramiento de la calidad del producto.
- El incremento del proceso de producción.
- Minimizar el tiempo de producción.
- Aumento de la rentabilidad.
- Confianza de los clientes al adquirir los productos.
- Satisfacción de los clientes

SECCIÓN II ABREVIATURAS Y TÉRMINOS

2.1 Terminología general:

1. Normas ISO 9001-2008

Es el único estándar de calidad con reconocimiento internacional dedicada a establecer procedimientos de administración de la calidad mediante liderazgo, documentación detallada, instrucciones de trabajo y archivo de registros.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

2. Proceso de Producción

Es la transformación de materias primas en bienes que desean diferentes clases de consumidores.

3. Acción Correctiva

Conjunto de actividades que se implementan para eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta pueda repetirse.


4. Acción Preventiva

Conjunto de acciones encaminadas a eliminar las causas potenciales de no conformidad, para prevenir la aparición de estas.

5. Documento

Información con medio de soporte (procedimiento, norma, ley, manual, reglamento, etc.)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

6. Cliente

Es la persona que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera mediante dinero u otro medio de pago.

7. Mejora Continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

8. Registro

Documento que evidencia las actividades realizadas.


9. Política de Calidad

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

10. Objetivo de Calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

11. Control de la Calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

12. Requisito

Actividades o expectativas establecidas.

13. Satisfacción del Cliente

Opinión del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas o requisitos.


14. Gestión de la Calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

15. Aseguramiento de la Calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

MGC: Manual de Gestión de Calidad.


AC: Acción Correctiva

ISO: International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización.)

SECCIÓN III ANTECEDENTES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DE CALZADO “FABETH”

La empresa de calzado “FABETH” fue creada hace trece años por el Señor Geovanny Andrade gerente-propietario, se encuentra ubicada en el sector de Verde Loma en las calles Guayacán y Junín de la ciudad de Ambato. Su principal objetivo es fabricar el mejor calzado fino para el pueblo ecuatoriano mediante la innovación de los diseños, la calidad de sus productos y la mejor mano de obra cualificada.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

Con el paso del tiempo, mejoramos modelos e innovamos productos para aumentar las ventajas que permiten el desarrollo de la empresa y de esta manera poder cubrir las demandas locales.


SECCIÓN IV SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

FABETH, para establecer, documentar y mejorar continuamente los procesos de producción y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001-2008, realiza las siguientes actividades.

- Determinar los criterios y métodos para la correcta realización del proceso de ventas, los cuales documentan en los diferentes planes de calidad.
- Contar con los recursos e información necesaria para cumplir con la Norma establecida.
- Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- Aplicar acciones para lograr los resultados propuestos y la mejora del proceso de producción.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 MISIÓN

Fabricar calzado de alta calidad para cubrir las necesidades de nuestros clientes, mejorando detalles y optimizando servicios, involucrando también al desarrollo de nuestro personal.


4.2.2 VISIÓN

Desarrollarnos como una empresalíder en nuestro ramo, aumentando y consolidando nuestras ventas nacionales e incrementar nuestra capacidad productiva con productos de alta calidad.

4.2.3 PRINCIPIOS

- Integración Vertical, tanto en la producción como en la comercialización, a fin de reducir costos y por consiguiente, garantizar la más alta calidad al mejor precio.
- Mantener el prestigio y reconocimiento de nuestra marca a nivel nacional.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

- Participación en las principales categorías de productos de calzado escolar y casual, ofreciendo una amplia y completa variedad de productos.
- Desarrollo permanente de nuevos productos, tanto en las marcas propias como las de "maquila" para terceros, con el propósito de obtener un crecimiento amplio y sostenido.
- Simplificar la cadena de producción y comercialización, eliminando las actividades que no contribuyan a darle valor a nuestros productos.
- Lograr una clara diferenciación en la calidad y presentación de nuestros productos.
- Valorar a todos los colaboradores de la empresa y fomentar su desarrollo tanto personal como profesional.
- La marca que comercializamos es nuestro activo máspreciado, ya que mediante ella transmitimos a nuestros clientes toda la filosofía de nuestra empresa.
- Cumplir las obligaciones legales, fiscales, sociales y financieras con el estado y los proveedores.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

4.2.4 VALORES CORPORATIVOS

➤ Atención y Servicio al cliente

Cumplir y atender las necesidades del cliente, dándole el mejor de los servicios.

➤ Calidad y Desarrollo

Estar a la vanguardia en el desarrollo de métodos, pruebas y proyectos; logrando ser una empresa de punta en la calidad total de nuestro producto.


➤ Productividad

Ir siempre hacia adelante, mejorando día a día con nuestros objetivos, para el cumplimiento y logro de nuestras metas.

➤ Honestidad e Integridad

Ser personas confiables, eficaces y eficientes. Trabajando con una actitud responsable, y amor al trabajo y al servicio.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

4.2.5 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


Es el documento fundamental del Sistema de Calidad, en el que se debe incluir:

- El alcance del sistema de Gestión de la Calidad.
- El detalle y justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la Calidad, o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Manual de la Calidad se refleja “qué” es lo que realiza la empresa, la metodología concreta de actuación queda definida en los procedimientos.

FABETH tiene establecido, documentado, implementado y mantenido al día un sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	


Así la empresa ha gestionado este sistema para:

- ✓ Identificar los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de toda la empresa.
- ✓ Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- ✓ Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- ✓ Proveer a la empresa de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- ✓ Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- ✓ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.2.6 CONTROL DE DOCUMENTOS


La organización ha establecido un procedimiento documentado denominado Procedimiento Control de Documentos y Registros que define los controles necesarios para:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

4.2.7 CONTROL DE REGISTROS

FABETH, con el propósito de asegurar que los registros son establecidos y mantenidos de manera clara y que permitan proporcionar evidencia objetiva de los requerimientos de la norma, ha desarrollado el Procedimiento Control de Documentos y Registros. Este procedimiento permite que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables, por medio de un control de almacenamiento, porción, identificación, tiempo de retención y disposición de ellos.

SECCIÓN V RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección de FABETH, es la principal responsable en el desarrollo e implementación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de que éste mejore continuamente.

Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados, mediante unos canales establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades del cliente.

La dirección desarrolla una política y unos objetivos reales, medibles y coherentes con la realidad de la empresa y las necesidades del cliente.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

También es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SGC y revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia asegura que las expectativas y los requisitos de sus clientes son identificados, analizados y atendidos. Además, FABETH realiza encuestas directas a sus clientes para captar su percepción del producto y mejorar sus procesos, con el propósito de crear vínculos permanentes y mutuamente beneficiosos con ellos.


5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Gerencia ha generado una Política adecuada al propósito de la organización.

Esta proporciona un marco de referencia a nuestro personal para establecer y revisar los objetivos. La Política ha sido publicada y capacitada a todo el personal.

Nuestra Política de la Calidad abarca los compromisos con nuestro cliente y asegura que nuestros productos cumplen con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como se detalla a continuación:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

➤ En calzado FABETH, con una orientación a la mejora continua, elaboramos calzados de seguridad, que cumplan con las necesidades de los clientes, apoyándonos en un Sistema de Gestión de la Calidad, tecnología innovadora y un equipo humano enfocado al logro de la excelencia.


5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Para materializar su política la Gerencia de FABETH, ha establecido Objetivos de la Calidad a niveles relevantes dentro de la organización, los cuales fueron capacitados y publicados, estos permiten desarrollar nuestros servicios de acuerdo a nuestra Política.

- ✓ Lograr la efectividad de las acciones propuestas para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente.
- ✓ Ser líderes en tecnología de punta y avanzada.
- ✓ Lograr tener un personal enfocado y comprometido.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Gerencia de FABETH, define que:

✓ La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realice en las reuniones de la alta Dirección, con el fin de cumplir los requisitos citados para cumplir con los objetivos de calidad.


✓ Mantendrá la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se planifiquen e implementen cambios.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

FABETH, ha definido las responsabilidades y funciones para cada cargo de la empresa a través del manual de funciones y de los procedimientos e instructivos. Estas responsabilidades son conocidas y entendidas por todo el personal. La Gerencia también ha definido un Organigrama funcional de la empresa, cuyo objetivo es dar a conocer la autoridad que corresponde a cada cargo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

5.5.2 Representante de la Dirección


Dirección nombra al Responsable de Calidad como miembro de la Dirección, para asumir la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación Interna

Con el objetivo de asegurar una adecuada comunicación interna entre los distintos niveles y funciones dentro de la organización, y externa con clientes y proveedores se ha establecido un Plan de Comunicaciones.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

La comunicación se realiza a través de:


- ✓ Una red telefónica externa e interna.
- ✓ Una red informática con conexiones externas.
- ✓ Aquellas comunicaciones de interés de origen verbal se registran en acta de reunión.
- ✓ Un sistema de mensajería interna.

5.6 REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Para cumplir con los objetivos y la política de calidad, la dirección de FABETH revisará cada 6 meses, como máximo, el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora del propio Sistema.

El Responsable de la Calidad está en la obligación de elaborar un informe, que es la base sobre la que se va a realizar la revisión por la dirección. Así pues, él es el responsable de recopilar todos los datos relativos a la calidad por los diferentes departamentos de la empresa.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

Dicho informe es de formato libre, pero en su estructura tendrá información de entrada, consideraciones o sugerencias del Responsable de Calidad y unos datos de salida que serán rellenados al finalizar la Revisión.

La información de entrada para la revisión contendrá al menos lo siguiente:

- ✓ Resultados de las auditorías internas.

- ✓ Reclamaciones a proveedores, la evaluación de los mismos, incluyendo a los servicios subcontratados.

- ✓ Estado de cumplimiento de los objetivos y el grado de adecuación de la Política de Calidad.

- ✓ Resultados de las acciones formativas.

- ✓ Estado de las acciones correctoras, preventivas y de mejora.

- ✓ Información sobre las acciones emprendidas en revisiones anteriores y su estado.

- ✓ Sugerencias y quejas de los trabajadores.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:


	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

- ✓ Recomendaciones para la mejora.
- ✓ Posibles cambios en la empresa que pudieran afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Otra información que el Responsable de Calidad considere relevante.

Los datos de salida o resultados de la revisión por la dirección hacen referencia al menos, a:

- ✓ Cumplimiento de los objetivos, nuevos objetivos y revisión de la política (si procede).
- ✓ Mejora de los procesos.
- ✓ Mejora de los servicios.
- ✓ Satisfacción del cliente.
- ✓ Necesidades formativas.
- ✓ Auditorías del sistema.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

✓ Necesidades de nuevos recursos.

✓ Planes de mejora.

El informe de revisión es aprobado por Dirección. La fecha de la revisión la establece Dirección y el informe, que constará como registro, lo archiva el R. Calidad.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La Gerencia General del FABETH determina dentro de las revisiones gerenciales la asignación de recursos necesarios para implantar y mantener el SGC, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente en el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos Humanos

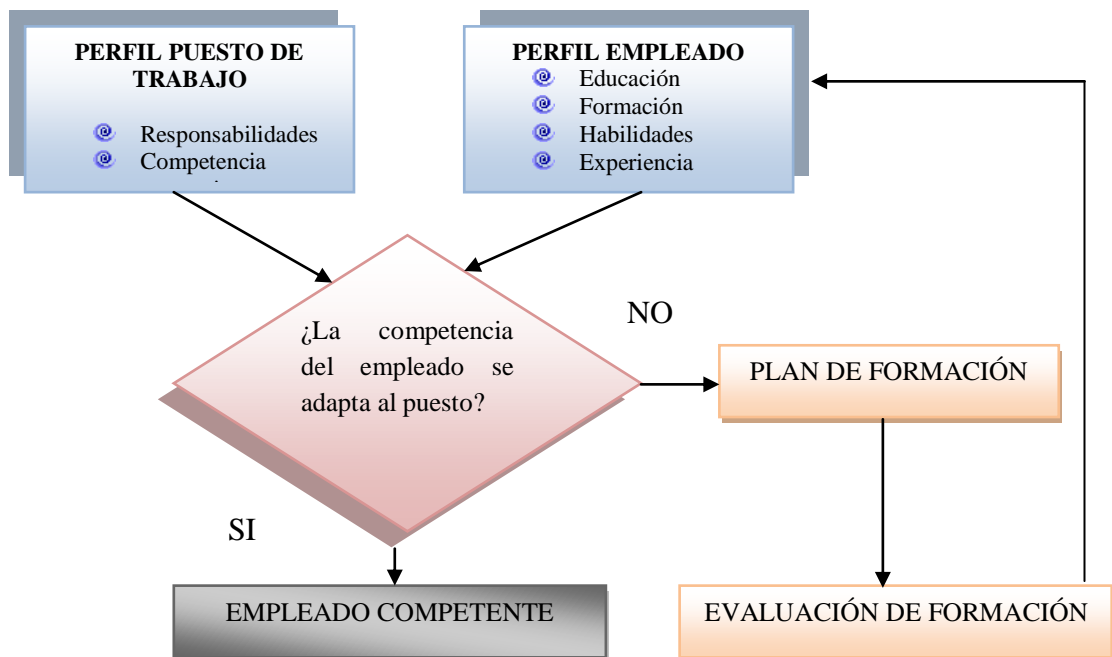
La empresa tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad y ha determinado su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:


	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

La empresa garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen. Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

La empresa tiene definidos en el procedimiento de Recursos Humanos los requisitos para la detección de necesidades de formación, plan formativo y evaluación del mismo para todos aquellos trabajadores que realicen algún trabajo que tenga incidencia en la producción.



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

6.3 Infraestructura

FABETH posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad del proceso de producción del calzado. Esto incluye:

- ✓ Oficinas centrales y la planta de producción.
- ✓ Los equipos informáticos, y las redes de comunicación.
- ✓ Maquinarias para el proceso de producción.
- ✓ Equipos y vehículos de trabajo.

Cuando ocurra un desperfecto en las maquinarias, el responsable coordina con un proveedor el arreglo de estos y guarda como evidencia de las actividades desarrolladas una copia de la factura recibida por el proveedor. Este proceso se debe seguir para todos los desperfectos que se vayan dando con la infraestructura.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

FABETH posee un adecuado ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del producto a ofrecer a nuestros clientes.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

Cada empleado es responsable del orden y mantenimiento de su puesto de trabajo.

En el ámbito interno se gestiona de acuerdo al reglamento interno de orden y seguridad.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO


7.1 Planificación de la realización del producto

La organización ha determinado los procesos necesarios para la realización del producto, estos procesos están relacionados y cuentan con métodos que les permiten entregar la información necesaria para la correcta ejecución de este manual.

En estos se detallan:

- Requerimientos del producto.
- Procesos, documentos y recursos específicos del producto.
- Criterios de aceptación del producto.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

➤ Registros que proporcionan la evidencia objetiva que el producto cumple con los requerimientos.

➤ Actividades de inspección, verificación, validación, y seguimiento.

7.2 Procesos relacionados con los clientes.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

FABETH tiene determinados todos los requisitos del producto, es decir, los que el cliente define y los propios internos de FABETH según lo definido en el procedimiento relación con clientes.


Así por ejemplo:

a) Los requerimientos especificados por el cliente durante su pedido (tipo de producto, cantidad, monto de compra, precio, forma de pago)

b) Los requisitos o requerimientos no especificados por el cliente pero recomendados por FABETH para su óptimo aprovechamiento.

c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

FABETH, revisa los pedidos realizados por los clientes, antes que se comprometa a proporcionar el producto al cliente, de manera que asegure:

- ✓ Los requisitos del producto estén claramente definidos.


FABETH tenga la disponibilidad y la capacidad técnica para cumplir con la gran variedad de pedidos.

7.2.3. Comunicación con el cliente

La empresa tiene determinados unos canales de comunicación eficaces con los clientes para:

- ✓ Obtener información sobre el producto.
- ✓ Consultas, contratos, incluyendo las reclamaciones.
- ✓ La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

7.3 Diseño y Desarrollo

FABETH, no efectúa diseños para los propósitos del Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual se declara este requisito como NO APLICABLE y se la excluye de la evaluación.

7.4 Compras


7.4.1 Proceso de Compras

El proceso de compras y la verificación de los productos comprados están descritos en el procedimiento de compras.

Los proveedores son seleccionados y evaluados según los requisitos establecidos en el procedimiento, selección y evaluación de proveedores.

FABETH, utiliza notas de pedido y registro de inventarios de la materia prima y asegura que los requisitos de compra son claramente especificados previo a su comunicación al proveedor.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

FABETH, establece e implanta la inspección o el control de calidad al ingreso de la materia prima adquirida con el objetivo de evidenciar que cumplen con los requisitos de compra especificados previamente en las órdenes de pedido o contratos.

7. 5 Operaciones de Producción

7.5.1 Control de las operaciones de producción


FABETH planea y lleva a cabo las operaciones bajo condiciones controladas, esto incluye:

- ✓ La disponibilidad de procedimientos o instrucciones de trabajo.
- ✓ La utilización de maquinarias apropiadas para la producción.
- ✓ La implantación de actividades de seguimiento y medición.

7.5.2 Validación del producto terminado

FABETH, no realiza validaciones del producto terminado; por lo cual se declara que este requisito como NO APLICABLE en el Sistema de Gestión de Calidad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

7.5.3 Identificación y trazabilidad

FABETH, identifica el producto y el estado de inspección (conforme, no conforme) a través de todo el proceso productivo.

7.5.4 Propiedad del cliente

FABETH, no almacena bienes del cliente en el proceso productivo, por lo cual se declara este requisito como NO APLICABLE en el Sistema de Calidad.

7.5.5 Conservación del producto


FABETH define que identifica, manipula, protege y almacena de manera adecuada las materias primas e insumos y serán entregados a producción según se requiera.

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

FABETH planifica e implementa los siguientes procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

- ✓ Demostrar la conformidad de nuestros productos.
- ✓ Asegurar la conformidad de nuestro sistema de gestión de calidad, y
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad

8.2. Medición y seguimiento


8.2.1. Satisfacción del cliente

Para tener presente la estima que nuestros clientes sienten por el producto, el responsable de la calidad, que es apoyado en todo momento por la dirección evaluarán la satisfacción de los clientes en lo relativo al producto y en si a la organización, mediante las encuestas. De este modo obtendremos información necesaria, no sólo para mejorar la calidad del calzado, sino también para aumentar la producción.

8.2.2 Auditorías Internas

FABETH, realiza auditorías internas con frecuencias planeadas con el propósito de verificar si el SGC:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

- Es conforme con los arreglos planeados y está de acuerdo a los requerimientos de las ISO 9001-2008 y con los requerimientos establecidos por la empresa.
- Está implantado, actualizado y funciona de forma eficiente.


8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

FABETH lleva a cabo acciones de seguimiento y medición de los procesos, con el propósito de tomar acciones que tiendan al mejoramiento continuo del SGC. La medición y seguimiento se realiza a través de indicadores definidos en los Objetivos de la Calidad, los cuales se analizan durante las revisiones gerenciales.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

FABETH, cuenta con controles establecidos en los procedimientos para monitorear y verificar que los requerimientos de las materias primas e insumos son los necesarios para la elaboración del calzado, consecuentemente así lograremos un producto de calidad.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

8.3 Control del producto no conforme

FABETH, ha desarrollado el procedimiento producto no conforme el cual permite:


- ✓ Describir la no conformidad.
- ✓ La toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- ✓ La toma de acciones para detener el proceso o producto.
- ✓ La identificación adecuada de la actividad o producto no conforme para evitar su avance.

8.4 Análisis de datos

FABETH cuenta con mecanismos que le permiten determinar, recoger y analizar datos para demostrar la efectividad del SGC, permitiendo evaluar las posibles mejoras continuas. Este análisis permite obtener información con relación a:

- ✓ Satisfacción del Cliente.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

✓ Conformidad con los requerimientos del producto.

✓ Características de los procesos y servicios, incluyendo oportunidades para acciones correctivas.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

FABETH mantiene una mejora continua del SGC a través del uso de la Política, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas / preventivas y la revisión gerencial.

8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas

FABETH cuenta con el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas el cual permite tomar acciones correctivas apropiadas para eliminar la causa de las no conformidades evitando su repetición.

Este procedimiento permite definir los requerimientos para:

- Revisión de no conformidades (incluyendo quejas del cliente).

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE
	9001-2008	25

- Determinar las causas de las no conformidades

- Evaluar la necesidad de acciones correctivas para evitar la repetición de las no conformidades.

- Determinar y establecer la acción apropiada.

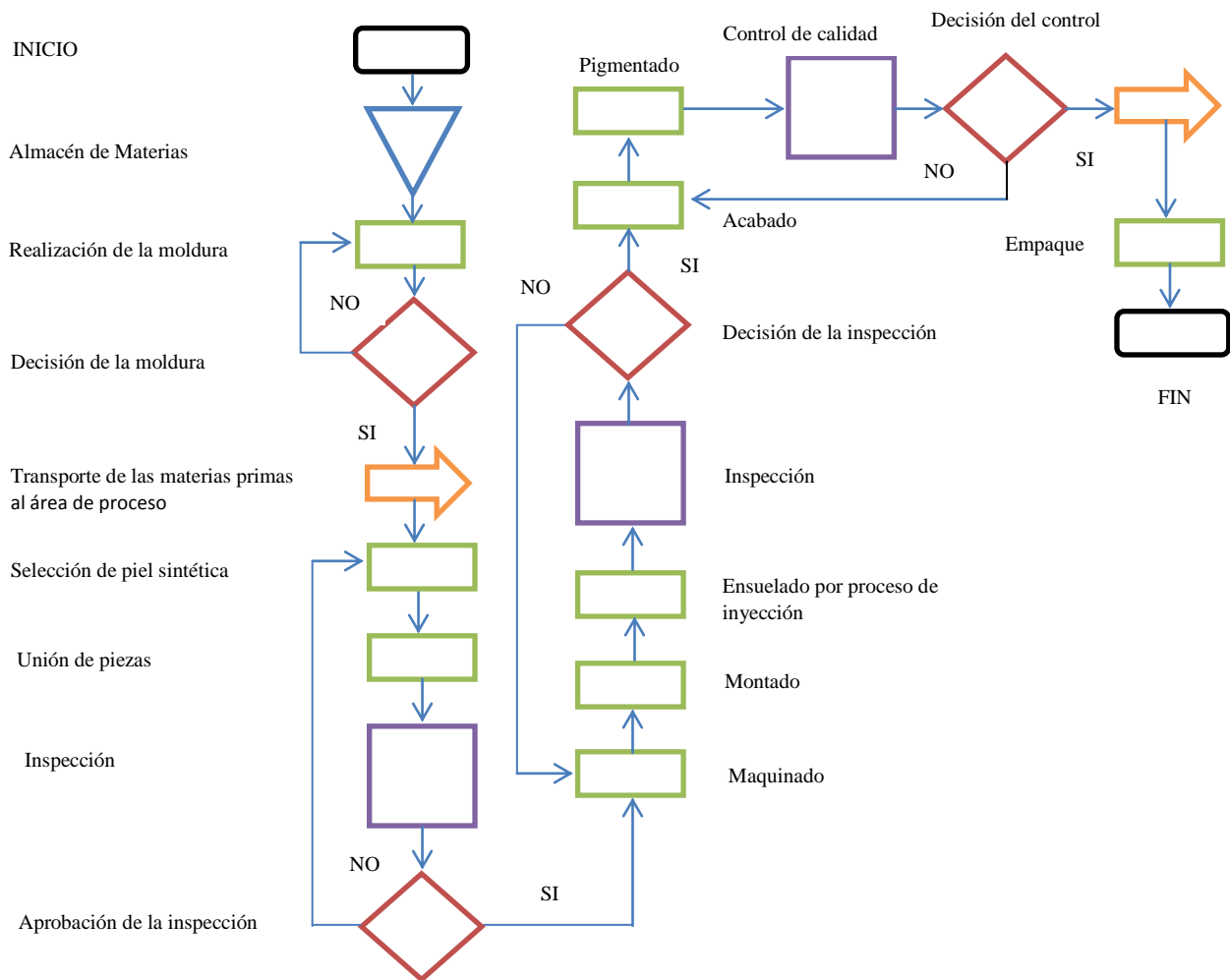
- Registrar los resultados de la acción tomada

- Revisar la acción correctiva tomada

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

	CALZADO FABETH	CÓDIGO: MGC-CB EDICIÓN 01
	MANUAL DE CALIDAD	PÁGINA 1 DE 25
	9001-2008	

PROCESO DE PRODUCCIÓN



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Baño Asanza Celio Georgington		
FECHA:	FECHA:	FECHA:

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Elaboración de un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008, para mejorar el proceso de producción del calzado de la empresa “FABETH”.

6.8.1 Recursos

6.8.1.1 Recursos Humanos

Investigador: Celio Georgington Baño Asanza

6.8.1.2 Recursos Físicos

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Biblioteca de la Facultad de Auditoría y Contabilidad de la Universidad Técnica de Ambato.

6.8.2.3 Recursos Materiales

Computadora

Papel Bond

Perfil

Lápiz

Minas

Borrador

Copias Corrector

Impresora

Tinta de impresora

Esferos

Cámara fotográfica

Cuaderno

Flash memory

6.8.2.4 Recursos Económicos

Presupuesto

CUADRO N°. 04

GASTOS	COSTO
PROCESO	
I FASE (CAPACITACIÓN)	650,00
II FASE (ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL)	320,00
III FASE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008	5300,00
INFORME FINAL	<u>1200,00</u>
TOTAL	7470,00
IMPREVISTOS 5%	373,50
TOTAL	7843,50

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Celio Baño

6.9 Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

Con el propósito de garantizar y asegurar la ejecución de la propuesta de conformidad con lo programado para el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá realizar el monitoreo de las actividades del Manual de Calidad, como un proceso de seguimiento y evaluación permanente, que nos permita anticipar contingencias que se puedan presentar en el camino, con el propósito de tomar acciones correctivas que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la propuesta.

Las preguntas que a continuación se explican ayudarán a cumplir esta tarea:

1.- ¿Quiénes solicitan evaluar?

El gerente de la empresa

2.- ¿Por qué evaluar?

Para ver cómo se está llevando a cabo la ejecución de la propuesta, y si se tiene que realizar reajustes en los procedimientos, registros o instructivos del Manual de Calidad.

3.- ¿Para qué evaluar?

Para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta.

4.- ¿Qué evaluar?

Los contenidos y su aplicación del manual de calidad.

5.- ¿Quién evalúa?

El Gerente.

6.- ¿Cuándo evaluar?

Cada período productivo y comercial

7.- ¿Cómo evaluar?

Se evaluará en las instalaciones de la empresa.

8.- ¿Con qué evaluar?

La encuesta, la entrevista y la observación.

BIBLIOGRAFÍA

BERNILLAN, A. y CERUTTI, O. (1993). *Implantar y Gestionar la Calidad Total*. 2da Edición. Editorial Gestión 2000 S. A. Barcelona. 15 p.

CANTÚ, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. 2da Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México. 363 p.

COPARA, S. (2010). *Aplicación de un Modelo de Gestión de Calidad en la Producción de Artesanías en el Centro de formación Guamán Puma de la comunidad de San Isidro*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

CHASE, A. y otros. (2009). *Administración de Operaciones y Cadena de Suministros*. Duodécima Edición. Editorial Mc Graw-Hill/Interamericana editores S.A. México. 10 p.

CHASE, A. y otros. (2005). *Administración de la Producción y Operaciones*. 10ma Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México. 319-320 pp.

EVANS, James. (2010). *Administración y Control de Calidad*. 7ma Edición. Editorial Cengage Learning S. A. México. 18 p.

EVANS, James. y LINDSAY, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. 7ma Edición. Editorial Edamsa. México. 130 p.

FERNÁNDEZ, E. y otros. (2006). *Estrategia de Producción*. 2da Edición. Editorial. Mc Graw-Hill. Madrid. 1-9-15-547 pp.

GÓMEZ, F. (2010). *Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001 – 2000 para mejorar los procesos productivos en la Imprenta y Encuadernación Gómez M*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

GRUPO EDITORIAL NORMA. (1994). *Producción*. 2da Edición. Grupo Editorial Norma. 15-17 pp.

GUTIÉRREZ, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. 3ra Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México. 21-60 pp.

HEYZER, J. (2009). *Principios de Administración de Operaciones*. 8va Edición. Editorial PEARSON Educación. México. 198 p.

HEYZER, J. (2007). *Dirección de la Producción y de Operaciones*. 7ma Edición. Editorial PEARSON Educación. Madrid. 10 p.

JURAN, J. (1990). *Juran y el Liderazgo para la calidad*. Editorial Díaz de Santos S.A. Madrid. 78 p.

MACHUCA, J. (2010). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en las ventas de la empresa Lácteos "Leito" del cantón Salcedo*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

MARIÑO, H. (1994). *Planeación Estratégica de la Calidad Total*. Editorial Tercer Mundo. Colombia. 16 p.

MORENO, M. (2000). *Sistema de gestión de calidad*. 3ra Edición. Editorial PEARSON Educación. Barcelona. 64 p.

PULIDO, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. 3ra Edición. Editorial. Mc Graw-Hill. México. 21 p.

SENLE, A. (1997). *Las Respuestas sobre las Normas ISO 9000*. Editorial Gestión 2000 S.A. Barcelona. 13-29 pp.

SENLE, A. y STOLL, G. (1994). *Enciclopedia de Excelencia y Calidad Total*. Editorial Gestión 2000 S.A. Barcelona. 29-33 pp.

SERVAT, A. (2005). *Calidad y Metodología para Documentar las ISO 9000 Versión 2000*. Editorial PEARSON Educacion. México. 4-30 pp.

SHROEDER, R. (2004). *Administración de Operaciones*. 2da Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México. 31 p.

SLACK, y otros. (2005). *Administración de Operaciones*. 2da Edición. Editorial Grupo Patria Cultural. México. 135-137 pp.

SOLÍS, X. (2010). *El Control de Calidad y su incidencia en la producción de la empresa de productos lácteos "LA TEBAIDA" de la ciudad de Salcedo*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

SUMMERS, D. (2006). *Administración de la Calidad*. Editorial PEARSON Educación S.A. México. 35 p.

VEGA, D. (2010). *Implementación de un manual de calidad total en la planta denominada "CARISMA" de la ciudad de Ambato*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

PÁGINAS DE INTERNET

<http://www.monografias.com/trabajos6/maca/maca.shtml>

<http://es.scribd.com/doc/7722461/Lineamientos-Para-Elaboracion-de-Manuales-de-Calidad-Guidelines-for-writing-a-Quality-Management-Handbook#>

http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf

http://www.inlac.org/documentos/La_nueva_Norma_ISO_9001.pdf

http://www.globalstd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=109:nueva-version-iso90012008&catid=53:iso-9001-2008

<http://www.oleo-center.com/empresa/petronas-en-el-mundo/proceso-de-produccion>

<http://www.slideshare.net/ccareaga/clases-de-procesos-de-produccion>

http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000

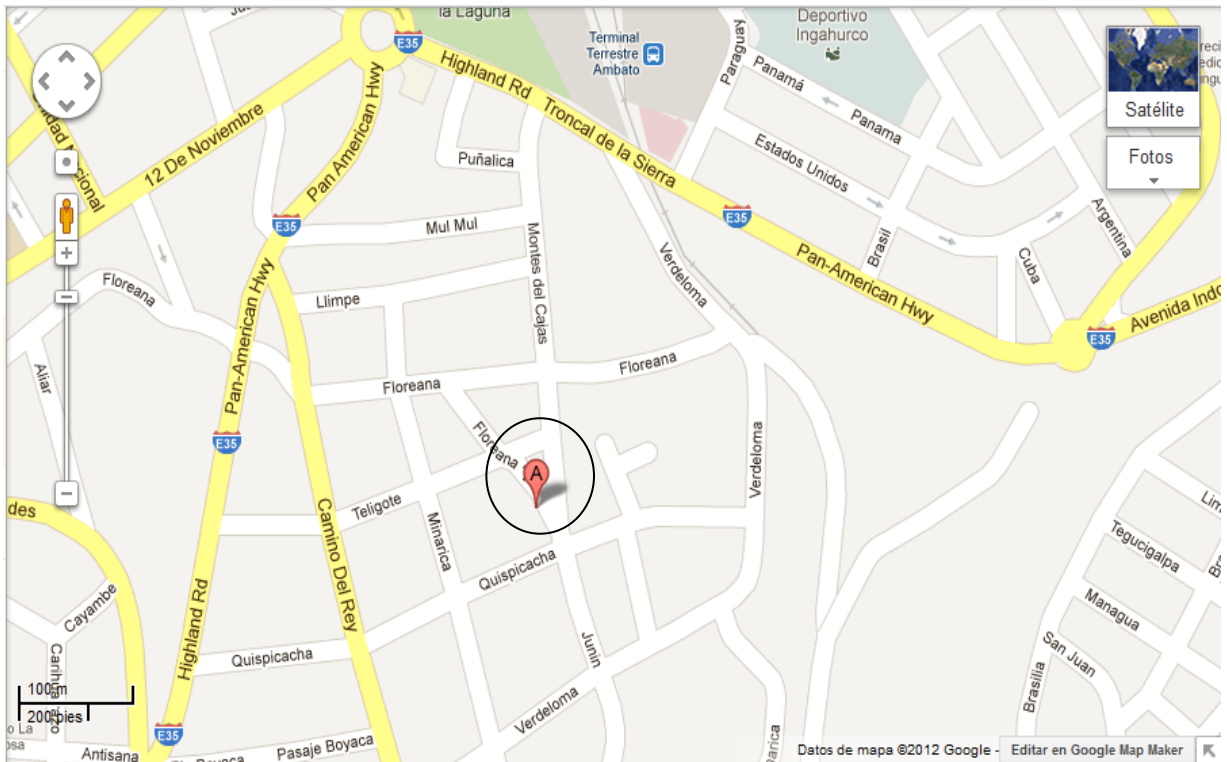
<http://www.anecacao.com/index.php/es/asistencia-tecnica/normas-de-calidad.html>

http://www.articulo.org/articulo/24423/que_es_el_control_de_calidad.html

ANEXOS

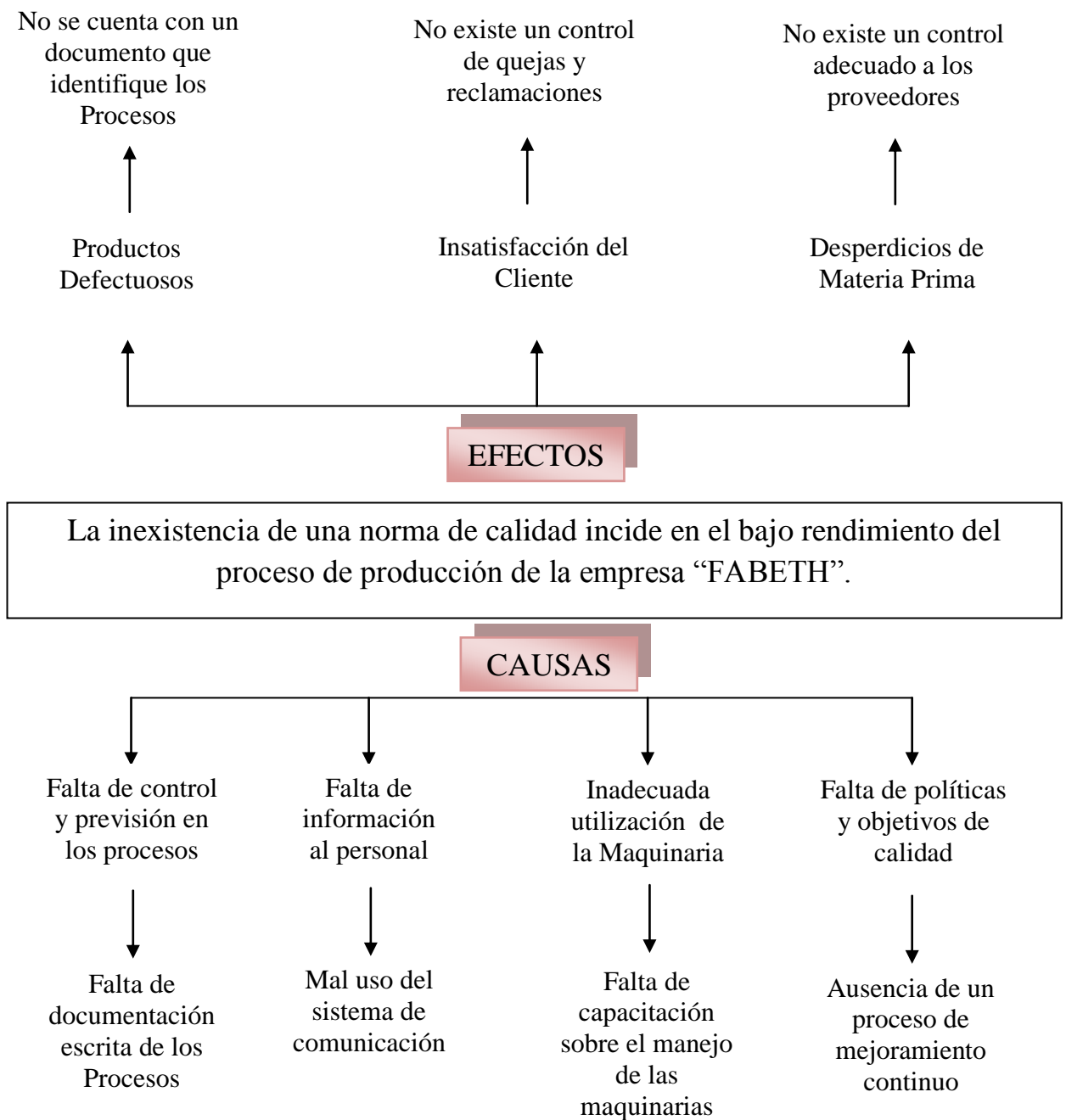
Anexo A

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA DE CALZADO “FABETH”



Anexo B

ÁRBOL DEL PROBLEMA
RELACIÓN CAUSA – EFECTO



Anexo C

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario N°

ENCUESTA SOBRE LA INEXISTENCIA DE UNA NORMA DE CALIDAD EN LA
EMPRESA DE CALZADO “FABETH”.

OBJETIVO:

Identificar la situación actual de la empresa de calzado “FABETH”, en cuanto a la inexistencia de una norma de calidad, para aumentar el proceso de producción de la empresa FABETH.

INSTRUCCIONES:

Estimado Sr. (a):

La empresa de calzado “FABETH”, ha iniciado un proceso de seguimiento a su personal administrativo y operativo, con el propósito de conocer su realidad laboral y determinar la posibilidad de implantar una norma de calidad para obtener un aumento en el proceso de producción.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

Gracias por su colaboración.

1. Nivel educativo

- 1.1. Secundaria
- 1.2. Superior
- 1.3. Posgrado

2. ¿Qué puesto ocupa en la empresa?

- 2.1 Gerente
- 2.2 Jefe de Ventas
- 2.3 Jefe de Producción
- 2.5 Jefe de corte, aparado y montaje
- 2.6 Jefe de terminado
- 2.7 Contador
- 2.8 Operario

3. ¿Cuánto tiempo labora en la empresa?

- 3.1 Menos de un año
- 3.2 De 1 a 2 años
- 3.3 De 3 a 4 años
- 3.4 De 5 a 6 años
- 3.5 De 7 años en adelante

4. ¿Conoce usted alguna de las siguientes normas de calidad ISO?

- ISO 9000:2000
- ISO 9001:2008
- ISO 9004:2000
- Ninguna

5. ¿Qué tan importante considera usted que la aplicación de las normas ISO, mejorará el rendimiento del proceso de producción de la empresa FABETH?

Muy importante

Importante

Regular

Poco importante

Nada importante

6. ¿Cuál de los siguientes documentos de control calidad utiliza en su empresa?

Manual de Calidad

Manual de Procedimientos

Instructivo de Trabajo

7. ¿Cree usted que los recursos humanos, materiales y económicos son necesarios para una mejora continua?

Si

No

Tal Vez

8. ¿Qué medios debe utilizarse para crear una conciencia de pertenencia en el recurso humano, al introducir una norma de calidad en la empresa FABETH?

Motivación

Incentivos

Estabilidad Laboral

Capacitación

9. ¿Conoce usted algún tipo de Organismo de Normalización para el control y mejora de la calidad?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
TAL VEZ	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cree usted que la calidad de las materias primas son importantes en el proceso de producción?

Muy importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
Nada importante	<input type="checkbox"/>

11. ¿Los equipos y maquinarias que se utilizan en el proceso de producción del calzado en FABETH son?

Excelentes	<input type="checkbox"/>
Muy Buenos	<input type="checkbox"/>
Buenos	<input type="checkbox"/>
Regulares	<input type="checkbox"/>

Fecha de Aplicación: _____

Nombre del Encuestador: _____

Anexo D

FICHA DE OBSERVACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
FICHA DE OBSERVACIÓN	
N.- ...	
Objeto de estudio:
Lugar de observación:
Fecha de observación:
- - - - -	
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN	
INTERPRETACIÓN DE LA OBSERVACIÓN	

Anexo E

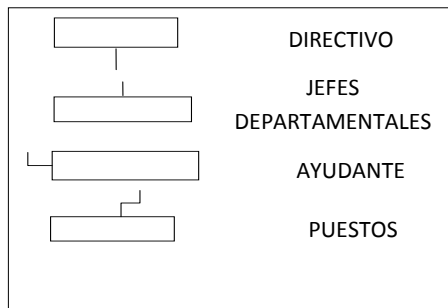
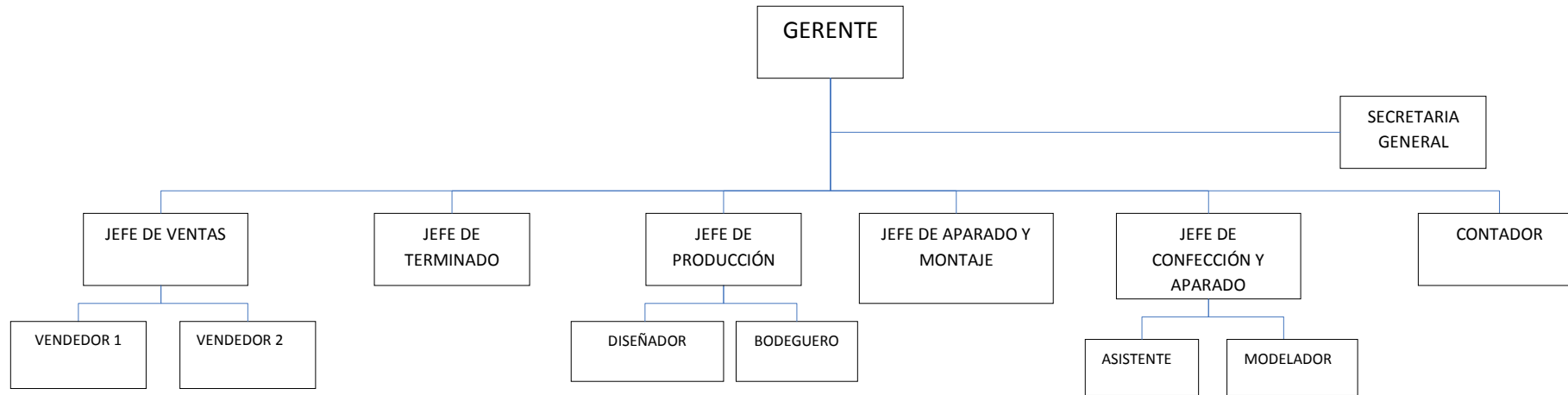
FICHA BIBLIOGRÁFICA

Anverso:

Autor:	Nº	Disciplina:
		Biblioteca:

Anexo F

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA DE CALZADO FABETH.



Anexo G

VALORES CRÍTICOS DE JI CUADRADA

Grados de libertad (gl)	Área de la cola de la derecha			
	0.10	0.05	0.02	0.01
1	2.706	3.841	5.412	6.635
2	4.605	5.991	7.824	9.210
3	6.251	7.815	9.837	11.345
4	7.779	9.488	11.668	13.277
5	9.236	11.070	13.388	15.086
6	10.645	12.592	15.033	16.812
7	12.017	14.067	16.622	18.475
8	13.362	15.507	18.168	20.090
9	14.684	16.919	19.679	21.666
10	15.987	18.307	21.161	23.209
11	17.275	19.675	22.618	24.725
12	18.549	21.026	24.054	26.217
13	19.812	22.362	25.472	27.688
14	21.064	23.685	26.873	29.141
15	22.307	24.996	28.259	30.578
16	23.542	26.296	29.633	32.000
17	24.769	27.587	30.995	33.409
18	25.989	28.869	32.346	34.805
19	27.204	30.144	33.687	36.191
20	28.412	31.410	35.020	37.566
21	29.615	32.671	36.343	38.932
22	30.813	33.924	37.659	40.289
23	32.007	35.171	38.968	41.638
24	33.196	36.415	40.270	42.980
25	34.382	37.652	41.566	44.314
26	35.563	38.885	42.856	45.642
27	36.741	40.113	44.140	46.963
28	37.916	41.337	45.419	48.278
29	39.087	42.557	46.693	49.588
30	40.256	43.773	47.962	50.892

Anexo H

MODELOS DE ACREDITACIÓN



Acreditación



Otorga la presente
ACREDITACION
a la entidad técnica

AIR LIQUIDE ESPAÑA, S.A.

Según criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025,
para la realización de CALIBRACIONES en el área de:

Mezcla de gases

Definidos en el Anexo Técnico adjunto.

Acreditación n°: 135/LC211
Fecha de entrada en vigor: 25/04/03

La acreditación mantiene su vigencia hasta notificación en contra.

En Madrid, a 25 de abril de 2003

El Presidente



D. Antonio Muñoz Muñoz

Este documento no tiene validez sin su anexo técnico correspondiente, cuyo número coincide con el de la acreditación.
La presente acreditación y su anexo técnico están sujetos a modificaciones, suspensiones temporales y retirada. El estado de vigencia de la misma puede confirmarse en el catálogo de ENAC (<http://www.enac.es>)

Ref: CLC/2064

Anexo I

LOGOTIPO DE LA EMPRESA FABETH



Anexo J

PLANTA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA “FABETH”

