

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**TEMA: “Las Normas de Gestión de Calidad ISO 9001
y su incidencia en el Proceso Productivo de la
Curtiembre Los Tres Juanes de la ciudad de Ambato”**

Autora: Ortiz Vasco María Augusta

Tutor: Dra. Giovanna Ortiz

AMBATO – ECUADOR



Doctora

Giovanna Ortiz

PROFESORA TUTORA

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, Abril del 2013

Dra. Ortiz Giovanna

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **María Augusta Ortiz Vasco**, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniera en Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

María Augusta Ortiz Vasco

C.I. 1803840360

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL 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. Ballesteros Leonardo

f).....

Ing. Chávez Fabian

Ambato, Abril del 2013

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta 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 ésta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Autor

Sra. **María Augusta Ortiz Vasco**

C.I 1803840360

DEDICATORIA

Mi esfuerzo depositado en este trabajo de investigación se lo dedico a mi hijo y a mi esposo, a mis padres y hermana quienes son el motor de mi vida, y el ejemplo a seguir para conseguir con sacrificio lo que me e propuesto; **con sacrificio** pues me han enseñado que lo mas arduo de alcanzar dura toda la vida y vale su peso en oro la lucha con el diario vivir.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien día a día escucha mis oraciones, bendice mi camino y me permite alcanzar las metas que me he propuesto a lo largo de la vida.

A mi familia, padres y hermana por ser el pilar de mi vida, por darme el ejemplo de responsabilidad, por luchar con la labor diaria para dejarme la mejor herencia, MIS ESTUDIOS.

A mis maestros quienes forman parte de esta prestigiosa Universidad quienes me impartieron con entusiasmo sus conocimientos.

INDICE GENERAL

CONTENIDOS

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1	Tema de investigación	2
1.2	Planteamiento del problema	2
1.2.1	Contextualización	3
1.2.2	Análisis Crítico	7
1.2.3	Prognosis	8
1.2.4	Delimitación	9
1.2.5	Formulación del problema	9
1.2.6	Pregunta directrices	9
1.3	Justificación	10
1.4	Objetivos	11
1.4.1	Objetivo general	11
1.4.2	Objetivo específico	11

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1	Antecedentes investigativos	12
2.2	Fundamentación filosófica	15
2.3	Fundamentación legal	16
2.4	Categorías fundamentales	17
2.4.1	Categorización	17
2.4.2	Definición de categorías	19
2.4.3	Relación conceptual	30
2.5	Hipótesis	37
2.6	Variables	37

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1	Enfoque	38
3.2	Modalidad de la investigación	38
3.3	Tipo de investigación	39
3.4	Población y muestra	39
3.5	Operacionalización de las variables	40
3.6	recolección de la información	42
3.7	Procesamiento y análisis de la información	43

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1	Análisis e interpretación	44
4.2	Tabulación y gráfica de los resultados	44
4.3	Verificación de la Hipótesis	65
4.3.1	Modelo Lógico	65
4.3.2	Elección de la Prueba estadística	66
4.3.3	Combinación de frecuencias	66
4.3.4	Frecuencias Observadas	68
4.3.5	Frecuencias Esperadas	68
4.3.6	Tabla de cálculo para chi cuadrado	69
4.3.7	Nivel de significancia	69
4.3.8	Regla de Decisión	70
4.3.9	Representación Gráfica	70

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	71
5.2	Recomendaciones	73

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1	Titulo	74
6.2	Antecedentes de la propuesta	75
6.3	Justificación	76
6.4	Objetivos	76
6.4.1	Objetivo General	76
6.4.2	Objetivos Específicos	77
6.5	Análisis de Factibilidad	77
6.6	Fundamentación	78
6.7	Metodología	81
6.7.1	Modelo operativo	82
6.8	Manual de gestión de calidad	83
7.	Administración de la propuesta	101
7.1	Presupuesto	102
7.2	Cronograma	103
7.3	Previsión de la evaluación	103
7.4	Conclusión personal	104

MATERIALES DE REFERENCIA

8.	BIBLIOGRAFIA	105
8.1	Libros de texto	105
9.2	Referencias de páginas web	105

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Operacionalización de variable independiente	40
Tabla N° 2. Operacionalización de variable dependiente	41
Tabla N° 3 Recolección de la información	42
Tabla N° 4. Pregunta N°1	45
Tabla N° 5. Pregunta N°2	47
Tabla N° 6. Pregunta N°3	49
Tabla N° 7. Pregunta N°4	51
Tabla N° 8. Pregunta N°5	53
Tabla N° 9. Pregunta N°6	55
Tabla N° 10. Pregunta N°7	57
Tabla N° 11. Pregunta N°8	59
Tabla N° 12. Pregunta N°9	61
Tabla N° 13. Pregunta N°10	63
Tabla N° 21 Combinación de frecuencia de la variable independiente	67
Tabla N° 22 Combinación de frecuencias de la variable dependiente	67
Tabla N° 23. Frecuencias Observadas	68
Tabla N° 24 Frecuencias esperadas	68
Tabla N° 25 Procedimiento para calcular la ji cuadrada	69
Tabla N° 26 Metodología	102
Tabla N° 27 Presupuesto	102
Tabla N° 28 Cronograma	103
Tabla N° 29 Previsión de la evaluación	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Súper- ordinación VI	17
Gráfico N° 2. Sub – ordinación VD	18
Gráfico N° 3. Pregunta N°1	45
Gráfico N° 4. Pregunta N°2	47
Gráfico N° 5. Pregunta N°3	49
Gráfico N° 6. Pregunta N°4	51
Gráfico N° 7. Pregunta N°5	53
Gráfico N° 8. Pregunta N°6	55
Gráfico N° 9. Pregunta N°7	57
Gráfico N° 10. Pregunta N°8	59
Gráfico N° 11. Pregunta N°9	61
Gráfico N° 12. Pregunta N°10	63
Gráfico N° 13. Representación grafica	70
Gráfico N° 14. Modelo operativo	82

RESUMEN EJECUTIVO

La Curtiduría LOS TRES JUANES de la ciudad de Ambato se mantiene un esquema productivo fuera de estándares centrados en lo que constituye la calidad, en el presente trabajo se hace un estudio que contiene seis capítulos, los que serán descritos en breve.

En el capítulo uno se identifica el problema y se hace un estudio muy abierto respecto de su comportamiento a nivel interno de la empresa y la zona de afectación, como se extiende en los resultados finales hasta llegar al consumidor. Concluyendo con el planteamiento de los objetivos que guiarán la investigación hasta cuando se determina la solución propuesta

En el capítulo dos se hace referencia a estudios realizados anteriormente sobre los sistemas de calidad, investigaciones de tipo científico que refieren respecto de todo lo que involucra la gestión de calidad, lineamientos de tipo filosófico y legal que permiten soportar la investigación sobre la mejora del proceso productivo a través de un manual de calidad, el planteamiento de la hipótesis y definir las variables.

En el capítulo tres nace del enfoque investigativo define la población total y la muestra con la cual se trabajó, establece las pautas para el estudio interno con aportes directos del personal.

En el capítulo cuatro se estudian los resultados obtenidos mediante la elaboración de tablas y gráficas para una mejor apreciación y entendimiento.

En el capítulo cinco simplemente se hace un referente de lo que se concluye en función del análisis realizado y se establecen recomendaciones que dan la pauta de la propuesta.

En el capítulo seis que es la propuesta en sí y en donde se define la solución que mejora el proceso productivo a partir de la implementación de un manual de gestión de calidad.

Palabras clave:

Procesos	Procedimientos	Gestión
Calidad	Gestión	Manual

Introducción

El proceso productivo en una empresa que transforma materias primas es la principal razón para implementar normas de gestión de calidad, el producto terminado con características de calidad son apetecidos en cualquier mercado tomando en cuenta que la gestión involucra al talento humano para todo el proceso de transformación.

La estandarización de la calidad con las normas de gestión ISO 9001 proporciona a todas las empresas un medio que se transforma en progreso, con la aceptación del producto elaborado en mercados locales e internacionales, el reconocimiento del producto incrementa su demanda haciendo del proceso productivo una constante de progreso generalizado hacia todos quienes la conforman.

El manual que contiene las normas de gestión de calidad con las que su implementación se facilitara está conformado por una serie de puntos que son importantes para mantener la relación de la estructura, contiene matrices, procesos, procedimientos, recursos generales y el mapa de procesos, todo este contenido hace del mencionado manual una herramienta técnica de perfeccionamiento en el área productiva que es hacia donde se orienta su elaboración.

Las ISO 9001 como modelo para aseguramiento de la calidad inciden en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio de postventa. Mediante la incorporación de estas normas existen cinco secciones que integran los requisitos para obtener una certificación que además abren camino hacia los modelos de excelencia.

Entre los requisitos primordiales de un sistema de calidad total esta el establecer una documentación adecuada y controlada. Entre esta documentación como eje tenemos el manual de calidad siguiendo los procedimientos operacionales que derivan en instrucciones de trabajo y hojas de operación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 Tema de investigación

“Las Normas de gestión de Calidad ISO 9001 y su incidencia en el proceso productivo de la curtiembre “LOS TRES JUANES” de la ciudad de Ambato.”

1.2 Planteamiento del problema

El proceso productivo de la curtiembre “LOS TRES JUANES” de la ciudad de Ambato.” se ve afectado por la necesidad de mejora mediante la implementación de normas de gestión de calidad ISO 9001.

1.2.1 Contextualización

Macro: La organización ISO publica cada cierto tiempo un informe donde expone las cifras relativas al número de organizaciones certificadas ISO 9001 y ISO 14001 en el mundo.

Este informe se publicó a principios de 2004, 25 páginas, sólo en inglés. Los datos se estructuran por continentes y países, hacen referencia a los años 2001, 2002 y 2003. Al principio se aporta un gráfico general que presenta la evolución de 1993 a 2003, de tendencia exponencial.

Pese a la evolución positiva del número de organizaciones certificadas, hay países donde el número está descendiendo. Este fenómeno ocurre en países como Alemania, Reino Unido y Francia. En el mismo informe se identifican algunas razones.

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

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

Existen más de 640.000 empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001. ¿Qué saben ellas que usted no sepa?

Muchos oyen hablar de la ISO 9001 por primera vez sólo cuando un posible cliente se acerca a preguntar si la empresa cuenta con esta certificación.

Este artículo trata sobre los elementos que se incluyen en la norma ISO 9001 y en las ventajas que tiene una empresa al conseguir la certificación.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

Los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9001, son normas que pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado. En la práctica un sistema de gestión de la calidad debería proporcionar algunos beneficios para la organización que los adopta. Estos beneficios pueden ser establecidos como objetivos de la calidad.

Es muy diferente decir que el objetivo de la empresa es disminuir las quejas por no conformidades; a decir que la empresa tiene como objetivo disminuir en un 20% las quejas por no conformidades en los próximos seis meses.

La diferencia está en que sabemos cuanto debemos mejorar en un periodo determinado. Los esfuerzos pueden ser enfocados de mejor manera ya que hay que llegar a un objetivo concreto.

Si disminuimos las quejas en un 5% sabremos cuanto más tenemos que trabajar para llegar a la meta; pero el objetivo hubiera sido una simple declaración entonces la organización la habría alcanzado pero no habría mejorado tanto como podía.

Meso: En el Ecuador el despegue de la economía ha sido muy lento por lo que se requiere de mecanismos que promuevan la inversión, y la erradicación de la pobreza para de esta manera lograr un crecimiento sostenible.

La importancia de las pymes de cuero en el Ecuador radica en que las mismas generan un alto valor agregado ya que utilizan, un gran porcentaje de materia prima nacional y mano de obra local. Además los niveles de inversión no son extremadamente altos para poder lograr su rehabilitación y modernización.

Actualmente, alcanzar el éxito en los negocios no solo depende de una buena dirección, sino que las empresas se adapten a cambios que ayuden a hacer de ese negocio una competencia local e internacional, definiendo “reglas” que hagan los procesos estandarizados. Por este motivo que organizaciones internacionales, como la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), crea normas, las cuales buscan estandarizar procesos y exigir a las empresas cumplir con determinadas características, en el producto o servicio, o en los procesos relacionados con los mismos, para poder alcanzar el reconocimiento de “empresas de excelencia”, es decir que operan bajo normas reconocidas nacional e internacionalmente y de esa manera pueden competir a nivel mundial.

En Ecuador, se realizan procesos de certificación desde 1992, alcanzando a ser hasta el 2001, 276 empresas certificadas ya sean en sistemas de calidad, ambiente, buenas prácticas de manufactura o seguridad. El estado también ha tomado participación en el tema de calidad y se ha convertido en facilitador para las empresas que desean elevar sus niveles de productividad, creando programas en donde varias empresas obtuvieron sus certificaciones de calidad bajo norma ISO9001. El total de empresas certificadas en el Ecuador, bajo las normas de gestión de calidad y ambiente fueron: 187 empresas para ISO 9001 lo que representa el 45% de las empresas certificadas con algún tipo de las normas antes mencionadas y 5 empresas para ISO 14001 lo que ISO 9001:2000 representa el 1%. Aproximadamente en los últimos tres años, más empresas han decidido unirse a este camino a la excelencia, pues se han dado cuenta que la calidad responde al compromiso de satisfacer al cliente interno, reflejado en sus trabajadores y accionista, y a sus clientes externos que cada vez son más exigentes.

Existen oportunidades para Ecuador ante la nueva apertura económica, las alianzas, los mercados en donde pymes bien organizadas, bien dirigidas pueden compenetrarse en estos mercados y alcanzar sus metas establecidas en pro de su crecimiento, desde luego se debe contar con una buena gerencia, un equipo humano cohesivo, tecnologías para adentrarse en las nuevas oportunidades. Sin embargo los principales problemas que afrontan las pequeñas industrias del Ecuador, que se dedican a la elaboración de cueros, es el desconocimiento de las adecuadas normas de calidad, por lo tanto estas empresas no tienen un buen desarrollo de comercialización.

En Tungurahua se procesa aproximadamente el 93% de la producción del cuero a nivel del país por eso es necesario mencionar que se ha tomado en cuenta las curtiembres para poder explotirlas más, existen clientes que requieren que se dé a conocer un mejor producto. Recalcando que en la provincia de Tungurahua existen curtiembres pequeñas que no tienen el conocimiento lo suficientemente técnico en la aplicación de normas de calidad que les ayude a delimitar el camino que deben seguir para lograr las metas propuestas y alcanzar la competitividad que en la actualidad es la base de todo negocio para poder sobrevivir en el mundo de la globalización.

Debido a la apertura comercial que dio Ecuador a otros países en la provincia de Tungurahua quebraron algunas curtiembres pequeñas, debido a que no tenían el suficiente conocimiento de cómo aplicar normas de calidad al realizar su producto.

Por lo tanto es de vital importancia determinar las metas, objetivos y la cultura empresarial de los negocios para tener una idea clara a donde se desea llegar.

Micro: Curtiduría “Los Tres Juanes” está ubicada en la Ciudadela Los Tres Juanes de la Ciudad de Ambato, la materia prima con la que se trabaja es precisamente el cuero, que luego es comercializado al por mayor y menor para sus distintos usos en la producción con este material.

La Curtiembre “Los Tres Juanes” se debe a la calidad del producto que en si es aceptable, aunque se precisa de mejorar la producción al aplicar normas de calidad que permitan el crecimiento e incremento de la productividad.

En curtiembre “Los Tres Juanes” se han generado dificultades en los niveles de producción, mejorar el producto que se fabrica implica la implementación de normas de calidad, que incentiven al crecimiento y desarrollo de la empresa a todo nivel incluso internacionalmente.

1.2.2 Análisis crítico

Relación entre causas y efectos

Las estrategias de producción en la empresa son las mismas que cuando se iniciaron ocasionando la utilización inadecuada de los recursos asignados, incurriendo en lo que constituye el desperdicio de material y manteniendo los procesos caducos que lejos de optimizar el proceso productivo rezaga la calidad en el área operativa.

Los procesos productivos inapropiados conllevan una serie de errores que sumen en pérdidas de tiempo importantes, reducen la calidad del producto, limitan la producción y estancan el desarrollo individual tanto en maquinaria como mano de obra, creando una barricada que estanca los procesos.

La empresa ha limitado su producción únicamente a un grupo de clientes recurrentes a quienes dirige la producción actual, esta orientación limita el crecimiento expansivo de la empresa ocasionando un retraso considerable para la organización como tal, definiéndola simplemente en una empresa con un futuro incierto como muchas otras que no avizoraron el ampliar su mercado acrecentando la producción.

Los procesos productivos se ven afectados directamente por la falta de una gestión de calidad que permita mejorarlos, todo el proceso productivo se estanca en la caducidad técnica y la falta de aprovechamiento en la utilización de recursos como para maximizar la producción

optimizando los insumos, materias primas, maquinaria y tiempo, buscando producir más con mejor calidad en menos tiempo.

La utilización inadecuada de los recursos asignados hace que el nivel de desperdicio existente no pueda ser medible con certeza técnica, la suma de desperdicios en un periodo puede ser considerable, convirtiéndose en pérdidas que de a poco consumirían las necesidades primordiales que la empresa mantiene para con su personal y el crecimiento mismo.

Es obvio que la utilización inadecuada de recursos produce estancamiento de procesos, limitando la producción, ocasionando caos en el personal y en su desempeño, incluso involucra el normal funcionamiento de la maquinaria la cual también podría llegar a fallar, es decir el mínimo error en cualquier estancia del proceso productivo estancaría y retrasaría la producción total.

Todo esto concatenado dentro de la empresa, por tanto si se limita a cualquier altura su crecimiento sea por estancamiento de procesos o por uso inadecuado de recursos, la empresa reflejara su situación externamente, retrasando su crecimiento no solo a nivel productivo sino también a nivel comercial, haciendo que sea menos competitiva en el sector.

1.2.3 Prognosis

Al no realizar la implementación de normas internacionales estandarizadas de gestión de calidad ISO 9001 y manteniendo las cosas como están, el producto que genera perderá valor en el mercado por falta de controles que le permitan mantener un crecimiento constante por falta de una ventaja competitiva que ocasionaría un descenso productivo comercial en la Curtiembre los Tres Juanes de la ciudad de Ambato.

1.2.4 Delimitación

Límite de contenido:

Campo: Gestión de la calidad

Área: Estandarización de procesos

Aspecto: Normas de Gestión de Calidad ISO 9001

Límite espacial:

Curtiembre “LOS TRES JUANES” de la Ciudad de Ambato

Límite temporal:

Marzo 2012 – Julio 2012

1.2.5 Formulación del problema

¿Cómo incide la carencia de las normas de gestión de calidad ISO9001 en el deficiente proceso productivo de la curtiembre “LOS TRES JUANES” de la ciudad de Ambato?

1.2.6 Preguntas directrices

¿Permitirá la implementación de las normas ISO 9001 mejorar el proceso productivo en la curtiembre “LOS TRES JUANES” de la ciudad de Ambato?

¿Mejoraría el proceso productivo al redefinir los procesos mediante normas de gestión de calidad?

¿Qué procedimientos se han de seguir para la implementación de las normas ISO 9001 en busca de la mejora de los procesos productivos?

1.3 Justificación

Este trabajo investigativo se desarrolla bajo las siguientes razones que justifican su desarrollo:

El presente trabajo investigativo pretende establecer una relación entre las normativas estandarizadas y el proceso productivo dentro de una curtiembre, para redefinir los procesos según lo establecen las normas de calidad.

La aplicación de normas de calidad estandarizadas aplicadas a los procesos productivos permitirá clarificar en la realidad un sistema de mejora a mediano plazo, en el cual las expectativas de expansión del mercado objetivo serán inherentes al crecimiento en los niveles de producción.

La aplicación de las normas estandarizadas es un proceso de acreditación generalizado y ambicionado por la mayoría de empresas a todo nivel, su modelo para la implementación consiste en un conjunto de técnicas que permiten mejorar la calidad en los procesos desde la adquisición de la materia prima hasta su debida transformación y comercialización.

La mejora de los procesos mediante la implementación de las normas de gestión de calidad permiten optimizar los procesos evitando el desperdicio que usualmente se convierte en materia de desecho con riesgo, al producir con niveles de calidad la objetividad para trabajar con los productos que la empresa ofrece transforma radicalmente la utilización de elementos químicos en su justa medida, reduciendo la toxicidad en el descarte.

El lapso para la investigación esta dentro de los parámetros permisibles, cuenta con recursos y medios necesarios para realizar la investigación, enfocando directamente el estudio en el proceso productivo y la implementación de normas de gestión de calidad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar las normas de gestión de calidad para mejorar el proceso productivo en la curtiembre LOS TRES JUANES de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivos específicos

Analizar las condiciones en las que se desarrollan los procesos productivos de la curtiembre LOS TRES JUANES de la ciudad de Ambato.

Establecer la metodología que permita aplicar las normas mediante un sistema de control permanente en la ejecución de los procesos para determinar la objetividad de los mismos.

Proponer la implementación según se haya establecido el referente dentro de los procesos existentes y en las áreas que corresponda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Dentro de la empresa no se han realizado investigaciones anteriores que involucren el presente tema. Una vez revisadas las investigaciones referentes al problema objeto de estudio presentamos a continuación una lista de trabajos que guardan relación con el tema propuesto.

CAMISON C. (2006). *Calidad en los Productos*. Facultad Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos

- Proporcionar al Empresario un manual o una guía que sirva como herramienta para poder alcanzar la cumbre gracias a la fidelidad del cliente, sin olvidar que este debe ser tratado como el eje de toda institución.
- Dar a conocer la elemental importancia que tiene un producto bien elaborado.

Conclusiones

- La falta de una guía adecuada para atender a satisfacción al cliente ha hecho que las empresas pierdan clientes, trayendo como consecuencia, la insatisfacción del mismo y la competitividad de la empresa frente al mercado.

- El desconocimiento de normas de calidad en la aplicación de un producto trae como consecuencia la mala calidad del mismo y la reducción notable el momento de lanzar al mercado lo ya mencionado

LOPEZ, A. (2005) *Implantación de Calidad Total en las Empresas*. Facultad de Ciencias Administrativas UTA

Objetivos

- Adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para introducirse en las técnicas de gestión de la calidad en cualquier de sus múltiples aspectos, sin olvidar que puede servir de apoyo en cursos de calidad total, pues contiene diversos ejemplos de test de evaluación, así como propuestas de casos prácticos y actividades dirigidas.
- Describir las técnicas y las herramientas que intervienen para implementar normas de calidad en el desarrollo de un producto que se encuentre dentro de las expectativas del cliente.

Conclusiones

- Se justifica la implementación de una guía de como incorporar normas de calidad ya que permitirá una fuente de información para los empleados y además servirá para corregir errores en la elaboración de un producto.
- Brindar respuestas a los empleados de cómo manejar la implantación de un manual que incorpore herramientas para alcanzar la cumbre en la elaboración de un producto.

ICB CONSULTORES. (2009) *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)*

Objetivos

- Especificar los requisitos para implementar un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines actuales
- Actualizar conocimientos en Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008).

Conclusiones

- Los colaboradores de las empresas desconocen si no por completo en su mayoría que significa gestión de calidad por lo que no aplican procesos adecuados en la elaboración de un producto.
- Para obtener un producto de excelencia se requiere el actualizar cada vez los conocimientos de nuevas normas de calidad.

La presente investigación se sustenta bajo los criterios del paradigma crítico propositivo, ya que contribuirá a la participación activa del investigador y dará solución al problema en estudio.

Con la investigación de Normas de Calidad ISO 9001 – 2008 que se desea poner en ejecución, se conseguirá; elaborar un producto excelente que satisfaga las expectativas y/o necesidades de los clientes

Al proponer la implementación de normas de calidad ISO 9001 – 2008 se llegará a una posible solución en la empresa que permita la elaboración de un producto excepcional que incremente ventas y se logre un posicionamiento en el mercado, considerando que la realidad en la empresa siempre será cambiante en tiempo y espacio

Es de importancia relevante mencionar que se va a trabajar con responsabilidad, conocimiento y capacitación al momento de realizar la investigación.

La investigación se realizará utilizando herramientas metodológicas que nos permitirá conocer con exactitud el origen del problema y nos ayudara a corregirlo con el fin de cumplir metas y objetivos ya determinados con anterioridad.

2.2 Fundamentación filosófica

La presente investigación se sustenta bajo los criterios del paradigma crítico propositivo, ya que contribuirá a la participación activa del investigador y dará solución al problema en estudio.

Con la investigación de Normas de Calidad ISO 9001 – 2008 que se desea poner en ejecución, se conseguirá; elaborar un producto excelente que satisfaga las expectativas y/o necesidades de los clientes

Al proponer la implementación de normas de calidad ISO 9001 – 2008 se llegará a una posible solución en la empresa que permita la elaboración de un producto excepcional que incremente ventas y se logre un posicionamiento en el mercado, considerando que la realidad en la empresa siempre será cambiante en tiempo y espacio

La investigación se realizará utilizando herramientas metodológicas que nos permitirá conocer con exactitud el origen del problema y nos ayudara a corregirlo con el fin de cumplir metas y objetivos ya determinados con anterioridad.

2.3 Fundamentación legal

La presente investigación se fundamenta en la ley de la Constitución De la Republica del Ecuador aprobada por la asamblea el 24 de julio de 2008

ART. 4.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados y convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, lo siguiente:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicios básicos.

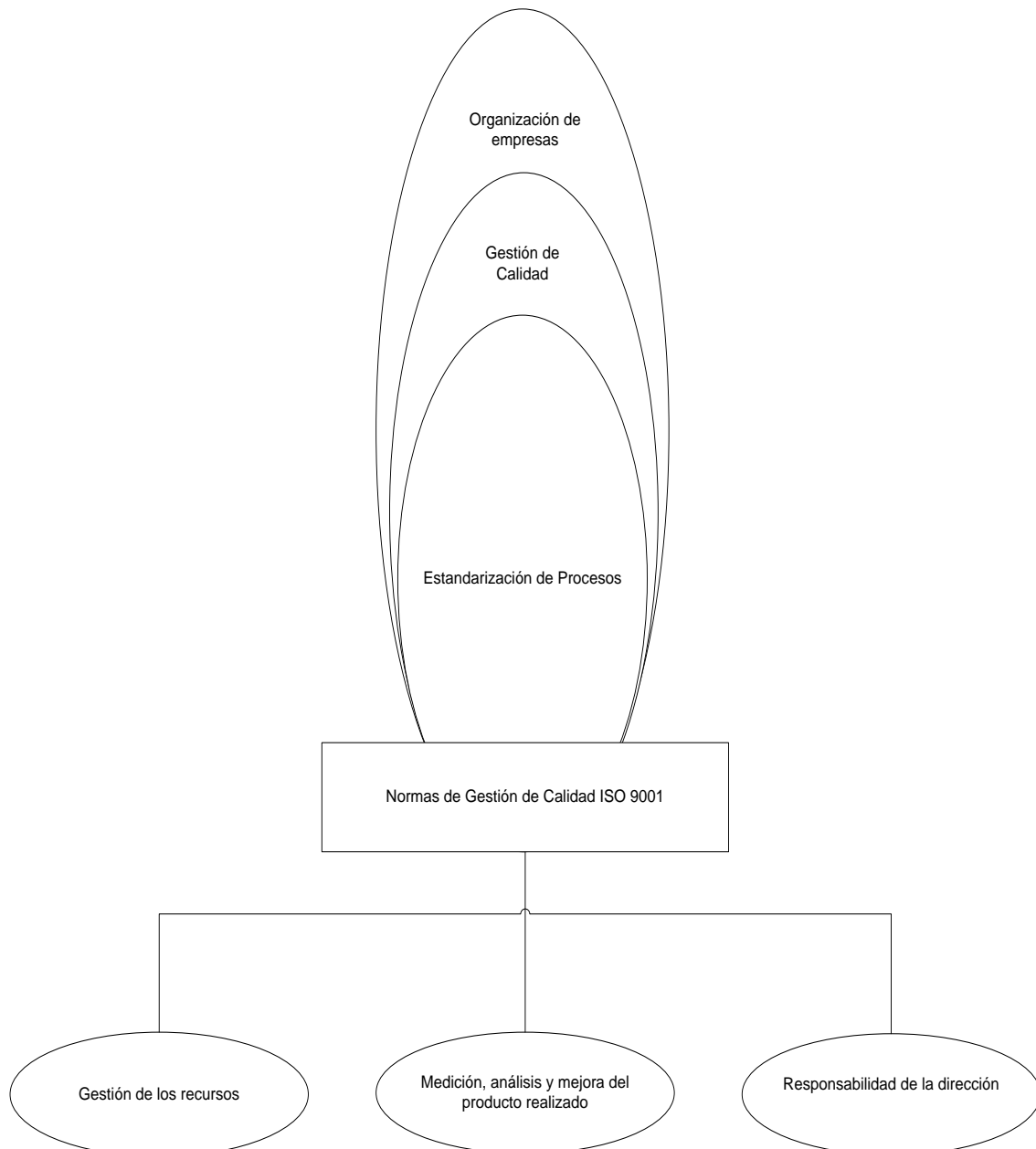
ART. 91 LEY AMBIENTAL.- Dispone que el Estado, sus delegatarios y concesionarios serán responsables por los daños ambientales, que el Estado tomará las medidas preventivas en el caso de duda sobre el impacto por las consecuencias ambientales negativas de alguna acción u omisión aunque no exista evidencias ambientales negativas de alguna acción u omisión aunque no exista evidencia científica del daño, y que, sin perjuicio de los derechos de los directamente afectados, cualquier persona natural o jurídica o grupo humano, podrá ejercer las acciones previstas en la ley para la protección del medio ambiente.

2.4 Categorías fundamentales

2.4.1 Categorización

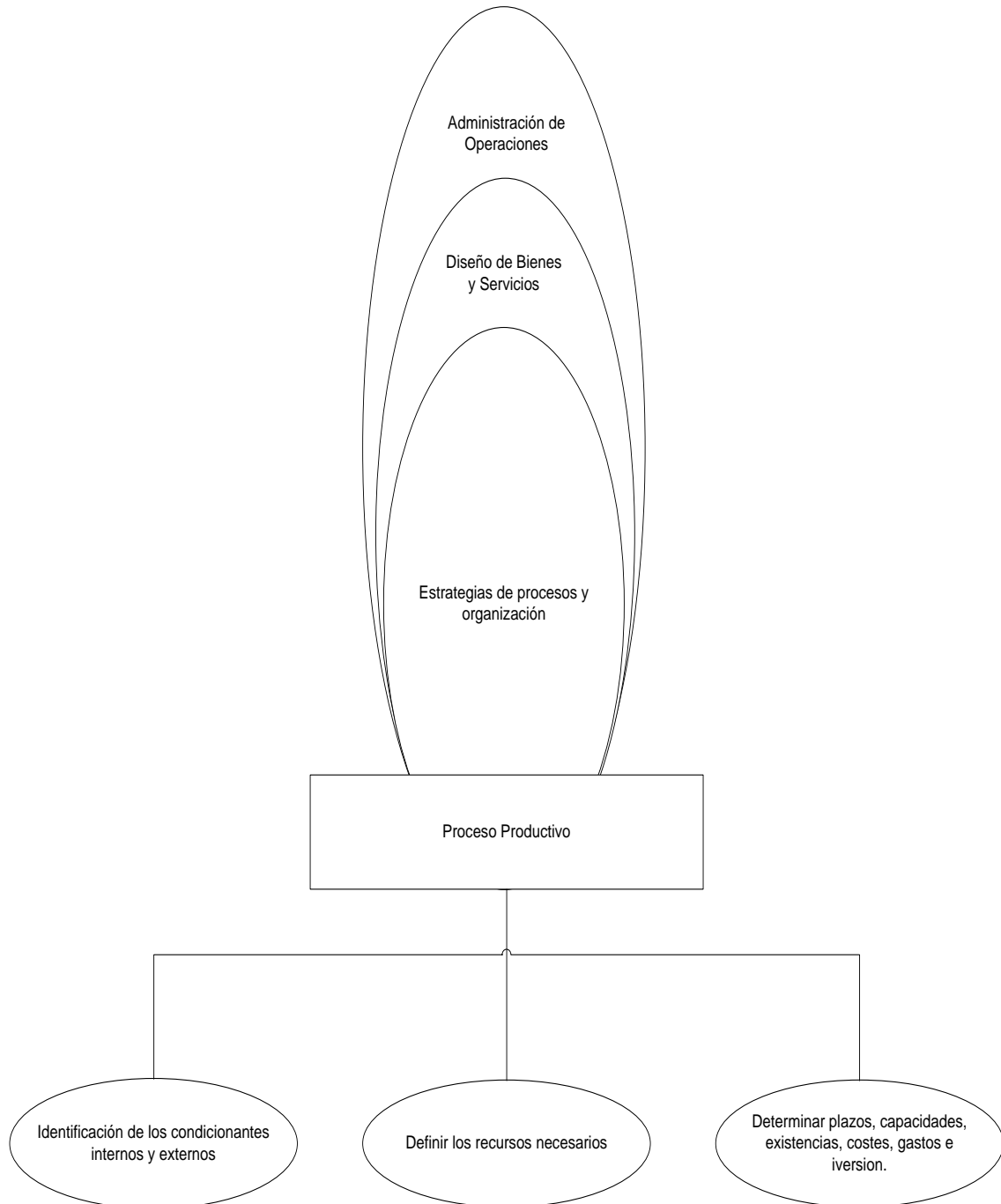
Variable independiente: Normas de Gestión de Calidad ISO 9001

Gráfico N° 1



Variable dependiente: Proceso productivo

Gráfico N° 2



2.4.2 Definición de categorías

➤ **Organización de empresas**

Es toda disposición u orden que se establece entre partes. Una unidad organizacional pues posee una estructura funcional para el cumplimiento de sus fines.

En las organizaciones empresariales se necesitarán ciertas condiciones en sus miembros para formar parte de ellas. Por ejemplo si la organización está destinada a funcionar como estudio contable, se requerirá ser contador o al menos poseer ciertos conocimientos de la materia.

Las organizaciones empresariales cumplen un gran rol social como generadoras de empleo y como medios de satisfacer necesidades sociales. Poseen recursos tanto humanos como materiales, naturales y energéticos, ideas, planes, nombre, y prestigio. Las organizaciones empresariales poseen fin de lucro.

Tomado desde: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/organizacion#ixzz2MmDPDwTW> (2012)

Koontz H (2010) organizar una empresa es “Diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”. Proceso que comprende funciones y actividades laborales que los administradores deben realizar para alcanzar los objetivos de la empresa.

Gómez G. (2008) organización es: “La estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados con anterioridad”.

➤ **Gestión de calidad**

Oakland J. (2007) Es el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas, mediante la utilización de técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para cumplir los requisitos para la calidad.

Deming J. (2010) Es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, las responsabilidades, y se implantan por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de calidad.

GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (GCT o QTM): Modo de gestión de una organización, centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y dirigida al éxito a largo plazo para la satisfacción del cliente y de las ventajas para todos los miembros de la organización y para la sociedad.

CALIDAD TOTAL Se ha pasado de vender todo lo que se producía a producir solamente lo que está garantizado que se vende, o lo que es lo mismo, se ha pasado de un mercado de demanda a uno de oferta.

Gómez C. (1994) DEFINICIÓN DE CALIDAD TOTAL La Calidad Total es el modo de gestión de una organización, centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y dirigida al éxito a largo plazo para la satisfacción del cliente y de las ventajas para todos los miembros de la organización y para la sociedad. Y todo al menor costo posible. Se debe de pasar de hablar de la calidad en términos de eficacia (hacer las cosas bien) a calidad en términos de eficiencia (hacer las cosas bien, a la primera y al menor costo posible), con el objetivo de lograr la excelencia.

➤ **Estandarización de Procesos**

Chase B. y Jacob F. (2009) La estandarización hoy en día es una herramienta o “meta” a alcanzar, por muchas organizaciones que buscan unificar ciertos criterios para un mejor

manejo y manipulación de los procesos empresariales el cual responde a las exigencias impuestas por un mercado globalizado, nos ha hecho cambiar la visión del mundo y los negocios.

Juran D. (2010) “Se conoce como estandarización al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida”. El término estandarización proviene del término standard, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción.

Tomado desde:

<http://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php#ixzz2MmRtW5zA>

Un proceso que mantiene las mismas condiciones produce los mismos resultados. Por tanto, si se desea obtener resultados consistentes es necesario estandarizar las condiciones de trabajo incluyendo:

- Materiales, maquinaria, equipo.
- Métodos y procedimientos de trabajo
- Conocimiento y habilidad de la gente.

Tomado desde:

http://www.contactopyme.gob.mx/Cpyme/archivos/metodologias/FP2007-1323/dos_presentaciones_capaciatacion/elemento3/estandarizacion.pdf

➤ **Normas de Gestión de Calidad ISO 9001**

Las normas ISO 9000 son normas de "calidad" establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión, aplicables en cualquier tipo de organización y de herramientas específicas

como los métodos de auditoría (el proceso de verificar que los sistemas de gestión cumplen con el estándar).

Su implantación en las empresas, aunque supone una cierta dedicación, ofrece una gran cantidad de ventajas. Los principales beneficios son:

Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio

Aumento de la productividad

Mayor compromiso con los requisitos del cliente

Mejora continua

Más fácil acceso a grandes clientes y administraciones públicas

Mayor y mejor acceso a los mercados internacionales

Tomado desde: http://qualityteam-consulting.com/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=58&lang=es

Comité europeo de normalización CEN (2000) La norma ISO 9001 - 2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, Es el conjunto de normativas que especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad mediante la gestión de recursos orientados a mejorar la productividad bajo la responsabilidad de la dirección, pueden utilizarse en la aplicación interna de las organizaciones, para certificación o fines contractuales.

Contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los requisitos" del Modelo. ISO 9004: Contiene a la vieja ISO 9001, y además amplía cada uno de los puntos con más explicaciones y casos, e invita a los implantadores a ir más allá de los requisitos con nuevas ideas, esta apunta a eficiencia del sistema.

ISO 19011 en su nueva versión 2011: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001 y también para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 14001.

De todo este conjunto de Normas, es ISO 9001 la que contiene el modelo de gestión, y la única capaz de certificar.

Cap.1 al 3: Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.

Cap.4 Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

Cap.5 Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

Cap.6 Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

Cap.7 Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

Cap.8 Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

ISO 9001:2008 significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad.

Tomado desde:

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html

Su sigla traduce Organización Internacional para la Estandarización, es una organización no gubernamental que produce normas internacionales, industriales y comerciales con el propósito de facilitar el comercio, el intercambio de información y contribuir con unos estándares para el desarrollo y transferencia de tecnologías.

Tomado desde: www.ub.edu/geocrit/b3w-129.htm

➤ **Gestión de los recursos**

El concepto de gestión posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que éste aplicado en una empresa o en un negocio examina algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma.

Es importante tener en cuenta en este concepto que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que siempre se debe mantener un cierto nivel de competencia con las otras empresas que se dedican a fabricar y elaborar los mismos productos que la nuestra. El concepto de gestión se mueve en un ambiente en el cual, por lo general, los recursos disponibles escasean, y en base a esto, la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes fórmulas para que se esta manera se logren persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender.

Tomado desde: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/concepto-de-gestion.html>

Jacob F. (2009) También llamado como sistemas de planificación de recursos empresariales (en inglés ERP, Enterprise Resource Planning) son sistemas de gestión de información que integran y automatizan muchas de las prácticas de negocio asociadas con los aspectos operativos o productivos de una empresa.

Los sistemas ERP son sistemas integrales de gestión para la empresa. Se caracterizan por estar compuestos por diferentes partes integradas en una única aplicación. Estas partes son de diferente uso, por ejemplo: producción, ventas, compras, logística, contabilidad (de varios

tipos), gestión de proyectos, GIS (sistema de información geográfica), inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc. Sólo podemos definir un ERP como la integración de todas estas partes. Lo contrario sería como considerar un simple programa de facturación como un ERP por el simple hecho de que una empresa integre únicamente esa parte. Ésta es la diferencia fundamental entre un ERP y otra aplicación de gestión. El ERP integra todo lo necesario para el funcionamiento de los procesos de negocio de la empresa. No podemos hablar de ERP en el momento que tan sólo se integra uno o una pequeña parte de los procesos de negocio. La propia definición de ERP indica la necesidad de "Disponibilidad de toda la información para todo el mundo todo el tiempo".

Los objetivos principales de los sistemas ERP son:

Optimización de los procesos empresariales.

Acceso a toda la información de forma confiable, precisa y oportuna (integridad de datos).

La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.

Eliminación de datos y operaciones innecesarias de reingeniería.

García G. (1975) “El control de gestión (CG) es ante todo un método, un medio para conducir con orden el pensamiento y la acción, lo primero es prever, establecer un pronóstico sobre el cual fijar objetivos y definir un programa de acción. Lo segundo es controlar, comparando las realizaciones con las previsiones, al mismo tiempo que se ponen todos los medios para compensar las diferencias constatadas”.

Blanco (1984) plantea que la moderna filosofía del CG presenta la función de control como el proceso mediante el cual los directivos se aseguran de la obtención de recursos y del empleo eficaz y eficiente de los mismos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Goldratt G. (1990) “La gestión es una mezcla de decisiones locales con objetivos globales de la compañía”, precisando que el control es una parte del sistema de información que responde a una de las preguntas gerenciales más perturbadoras: ¿cómo medir objetiva y constructivamente el desempeño local pasado?

Huge J. (1995) “La Gestión de Recursos es un instrumento de la gestión que aporta una ayuda a la decisión y sus útiles de dirección van a permitir a los directores alcanzar los objetivos; es una función descentralizada y coordinada para la planificación de objetivos, acompañada de un plan de acción y la verificación de que los objetivos han sido alcanzados.”

➤ **Medición, análisis y mejora del producto realizado**

"La medición es el proceso mediante el que se asignan números o símbolos a los atributos de las entidades del mundo real de manera que dichos atributos sean descritos de acuerdo a unas reglas previamente definidas".

Tomado desde: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=580949>

Giordano D. (2009) El propósito del proceso de medición y análisis es identificar en qué problemas debe enfocarse la empresa, permitiendo definir acciones correctivas, asignando los recursos necesarios que permitan mejorar los procesos. Las mejoras deberán enfocarse en solucionar los problemas de raíz a efectos de mitigar la posibilidad en que los problemas vuelvan a ocurrir.

Las empresas de TI generalmente agrupan las métricas en las siguientes categorías:

Producto físico

Gestión de Proyectos

Desarrollo de Productos

Servicios

Satisfacción del Cliente

Tomado desde: <http://3dgiordano.blogspot.com/2009/11/genexus-medicion-y-analisis-de.html>

Chase B. y Jacob F. (2009) Es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción. Es sobre todo una actitud mental. Busca la constante mejora de lo que existe ya. Está basada sobre la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejor mañana que hoy. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades económicas a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos. Es la firme creencia del progreso humano. El concepto más generalizado se ubica en lo que constituye la productividad: $\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Resultados Logrados Insumos Recursos Empleados}}$ De esta forma se puede ver la productividad no como una solamente como medida de la producción, ni de la cantidad producida, sino como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos. Esta definición con el logro de un producto eficiente, enfocando la atención específicamente en la relación del producto con el insumo utilizado para obtenerlo.

➤ **Responsabilidad de la dirección**

La Dirección debe estar en condiciones de suministrar pruebas de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de calidad. Para hacerlo, debe llevar a cabo las tareas listadas

Más allá de que se esté efectuando la transición la Dirección tendrá un papel fundamental. Ese papel implicará asumir parte del control de la implementación o del proyecto de transición.

Para involucrar a la Dirección determine cómo estructurar el liderazgo de control del proyecto. Un modo de guiar el proyecto consiste en crear un equipo de liderazgo. Este equipo debería estar compuesto por el Representante de la Dirección, Directivos de cada área de la

empresa, y la Dirección General. El equipo se encuentra regularmente durante todo el proyecto, incluso durante la planificación del proyecto.

Tomado desde: <http://www.normas9000.com/iso-9000-14.html>

Demming J. (2000) Se considera Alta Dirección a los directivos con cargo más alto en una organización; el Presidente, el Gerente General y los Directores de las distintas áreas. Es un término utilizado en el medio empresario aunque también puede llamarse Alta Dirección a la cúpula de un sindicato, o a los Secretarios y Directores de un organismo estatal. En las empresas, la Alta Dirección forma parte del Comité de Dirección ó Comité Ejecutivo que se reúne con una frecuencia determinada y marcan la línea estratégica a seguir por esa Compañía.

En el organigrama de las empresas, el cargo más alto es el C.E.O. (siglas del anglicismo Chief Executive Officer) que en los países de habla hispana se denomina Presidente e informalmente "el Número 1". Hay varios tipos de Presidentes. En las empresas multinacionales, ahora mientras mas importante es el cargo mayor es la responsabilidad y los beneficios, si bien es cierto el cargo es muy importante pero mayor importancia tiene la responsabilidad como principal directivo sobre los comportamientos, decisiones y resultados a obtener de toda su gestión administrativa.

Chase B. y Jacob F. (2009) Esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Los elementos del concepto son:

Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.

Motivación.

Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.

Comunicación.

Supervisión.

Alcanzar las metas de la organización.

La dirección es trascendental por: Poner en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización. A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.

La dirección eficientemente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad. Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control. A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

➤ **Administración de operaciones**

Según **Rafael Ferré (2009)** Define la Administración de Operaciones como el área de la Administración de Empresas dedicada tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto de bienes como de servicios, destinado todo aquello a aumentar la calidad, productividad, mejorar la satisfacción de los clientes, y disminuir los costes. A nivel estratégico el objetivo de la Administración de Operaciones es participar en la búsqueda de una ventaja competitiva sustentable para la empresa.

Una definición alternativa es la que define a los administradores de operaciones como los responsables de la producción de los bienes o servicios de las organizaciones. Los administradores de operaciones toman decisiones que se relacionan con la función de operaciones y los sistemas de transformación que se utilizan. Así pues, la administración de operaciones es el estudio de la toma de decisiones en la función de operaciones.

Brook Adams (2002) Define a la Administración de operaciones como "la capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, en un solo organismo, para que ellas puedan operar como una sola unidad".

Hitt, Black y Porter. (2010) definen la administración de operaciones como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

➤ **Diseño de Bienes y Servicios**

Chase B. y Jacob F. (2009) Los productos buenos son la clave del éxito para cualquier empresa. Cualquier característica que no responda a una excelente estrategia de producto puede ser catastrófica para una empresa y como todos los productos tienen un ciclo de vida limitado e incluso predecible, las compañías deben buscar constantemente nuevos productos que diseñar, desarrollar y llevar al mercado.

Los buenos administradores de operaciones insisten en que una sólida comunicación entre clientes, productos, procesos y proveedores es la clave de una alta tasa de éxito para sus nuevos productos.

Una de las estrategias de producto consiste en desarrollar una habilidad particular para personalizar una familia establecida de bienes y servicios. Este enfoque permite al cliente elegir entre las variaciones de un producto y al mismo tiempo refuerza la fortaleza de la organización. Una estrategia de producto efectiva vincula las decisiones de producto con la inversión, la participación en el mercado y el ciclo de vida del producto y define además el alcance de la línea de productos.

Keller K. (2001) Las opciones de estrategia de producto apoyan la ventaja competitiva. En la selección, la definición y el diseño de productos existe un mundo de opciones, la selección de producto es la elección del bien o servicio que se proporcionara a los clientes o consumidores. Las decisiones de producto son fundamentales para la estrategia de una organización y tienen implicaciones importantes en toda la función de operaciones.

De la misma forma en la que se desarrollan ideas para un nuevo producto, se deben de desarrollar estrategias para este mismo. Es importante mantener las estrategias flexibles y adaptables, ya que estas van cambiando según el ciclo de vida.

El ciclo de vida de los productos se resume en 4 fases: de introducción; de crecimiento; madurez y declinación.

Marshall J. (2001) Es el proceso coordinado de tareas inherentes a la producción de un servicio o bien a ofertar orientado a un mercado determinado bajo los parámetros de gestión pertinentes en su consolidación tales como:

Solidez de diseño.

Competición basada en el tiempo.

Diseño modular.

Diseño asistido por computador.

Análisis de valor.

Diseños ecológicos.

➤ **Estrategias de proceso y organización**

Jacob F. (2009) Las direcciones del desarrollo estratégico hacen referencia a las distintas posibilidades con las que cuenta la empresa para la ampliación (crecimiento) o reducción (re estructuración) de su actividad en el futuro. Es esta una decisión que se sitúa a nivel corporativo de la empresa, ya que afecta al conjunto de la misma al estudiarse los posibles ámbitos donde la empresa quiere realizar su actividad.

El concepto de estrategia de procesos hace referencia a modificaciones e incrementos de tamaño que originan que ésta sea diferente de su estado anterior.

El crecimiento de la empresa ha constituido desde siempre uno de los ingredientes fundamentales en la definición de la estrategia misma. Ello se debe: En primer lugar, las

organizaciones empresariales, en la medida en que crecen, reflejan una progresión continua, una sensación de no estar estancadas y tener posibilidad de desarrollo futuro.

Por otro lado, en las economías altamente dinámicas como son las occidentales, el crecimiento económico constituye uno de los puntos de referencia clave del sistema. Por ello, dado que el entorno es competitivo, las empresas tienen que crecer y desarrollarse continuamente, aunque sólo sea para mantener su posición competitiva relativa con otras empresas que crecen. Si la empresa pretende mejorar su posición relativa, tendrá entonces que crecer a tasas superiores a las de sus más cercanos competidores.

En cualquier caso, cuando hablamos de estrategias de proceso y organización hablamos de “estrategias de crecimiento o desarrollo” estamos haciendo referencia al nivel de estrategia corporativa o global.

Simons, R. (2001) “La estrategia como tal se refiere al comportamiento global de la empresa en cuanto a su entorno” Toda organización necesita tener una pauta de comportamiento político en relación con el mundo de los negocios que la circunda y en el cual opera. La estrategia en los procesos casi siempre significa un cambio organizado.

➤ **Proceso Productivo**

Chase B. y Jacob F. (2009) Un proceso de producción es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor.

Cabe destacar que los factores son los bienes que se utilizan con fines productivos (las materias primas). Los productos, en cambio, están destinados a la venta al consumidor o mayorista.

Drucker P. (2001) Las acciones productivas son las actividades que se desarrollan en el marco del proceso. Pueden ser acciones inmediatas (que generan servicios que son consumidos por el producto final, cualquiera sea su estado de transformación) o acciones mediatas (que generan servicios que son consumidos por otras acciones o actividades del proceso).

Simons R. (2001) “Los procesos Productivos son una Secuencia de actividades requeridas para elaborar un producto (bienes o servicios)”.

Esta definición sencilla no lo es tanto, pues de ella depende en alto grado la productividad del proceso.

Generalmente existen varios caminos que se pueden tomar para producir un producto, ya sea este un bien o un servicio. Pero la selección cuidadosa de cada uno de sus pasos y la secuencia de ellos nos ayudarán a lograr los principales objetivos de producción.

1°. Costos (eficiencia)

2°. Calidad

3°. Confiabilidad

4°. Flexibilidad

➤ **Determinar plazos, capacidades, existencias, costes, gastos e inversión**

Chase B. y Jacob F. (2009) Este es un proceso complejo que nace en el aprovisionamiento, nace en las compras, cursa por almacenamiento, la transformación, los inventarios y la valoración de todo el proceso hasta el momento de la venta.

Schroeder, R. (2003) El contenido de todo Plan de Operaciones gira en torno del ¿cómo? y ¿con qué?, ya que de muy poco nos serviría haber identificado y definido un producto o servicio tan interesante y atractivo que nuestros clientes potenciales estuviesen todos ellos

ansiosos de poseerlo, utilizarlo y disfrutarlo si después no fuésemos capaces de fabricarlo, comercializarlo y prestarlo.

No hay que olvidar que muchos de los datos necesarios para realizar el Plan Financiero deben ser proporcionados por el Plan de Operaciones. Donde la importancia en determinar plazos, capacidades, existencias y costes, gastos e inversión se encierra en los objetivos básicos de cualquier Plan de Operaciones como son:

- Establecer los procesos de producción / logísticos / de servicios más adecuados para fabricar / comercializar / prestar los productos / servicios definidos por el Plan de la empresa.
- Definir y valorar los recursos materiales y humanos necesarios para poder llevar a cabo adecuadamente los procesos anteriores.
- Valorar los parámetros básicos (capacidades, plazos, existencias, inversiones, etc.) asociados a los procesos y recursos citados en los dos puntos anteriores y comprobar que son coherentes con los condicionantes y limitaciones esenciales impuestos por el entorno, la definición de negocio, las estrategias generales del mismo y los otros componentes del Plan de empresa (Planes de Marketing y Ventas, Económico-Financiero, de Recursos Humanos). Si no se da dicha coherencia, es imprescindible revisar a fondo el Plan de Operaciones, para lo cual es preciso tener presente en todo momento los condicionantes y limitaciones.
- Programar y valorar el período de puesta en marcha.

➤ **Definir los recursos necesarios**

Chase B. y Jacob F. (2009) La optimización de los procesos nace a partir de disponer de los recursos necesarios que priman en el proceso productivo, sin tener que exceder los inventarios a la producción programada.

Ness, J. (2001) “Se refiere al hecho de establecer cuáles recursos, tanto humanos, como tecnológicos, financieros y organizacionales que se requieren para cumplir las metas establecidas y seleccionadas en la parte correspondiente a la acción directiva de este proceso”

➤ **Identificación de los condicionantes internos y externos**

Kotler P. (2008) Existe una herramienta que se utiliza para la planeación estratégica que recibe el nombre de FODA. Ésta consiste en identificar FORTALEZAS OPORTUNIDADES, DEBILIDADES y AMENAZAS para establecer cursos de acción.

Existen dos esferas o ámbitos en donde podemos ubicar estos conceptos: el externo y el interno. En el externo se ubican las OPORTUNIDADES y las AMENAZAS. En el interno, las FORTALEZAS y DEBILIDADES. Podemos intervenir en el interno, el otro tiene que ver con condiciones y condicionantes externas, sobre las que tenemos poco control.

A partir de esta matriz podemos guiarnos para identificar los condicionantes que mantiene la empresa dentro del proceso de producción.

Se entiende por:

FORTALEZAS	Actividades realizadas con alto grado de eficiencia
DEBILIDADES	Actividades con bajo grado de eficiencia
OPORTUNIDADES	Eventos que facilitan el logro de objetivos
AMENAZAS	Fenómenos que representan complicación o peligro que no dependen de un factor interno

En un análisis de FODA, lo primero es determinar cuál es el problema: qué aspecto quiero modificar, para después determinar con qué herramientas cuento (fortalezas), con cuáles no

cuento o cuento poco (debilidades); y de las condiciones externas que tienen que ver con el problema planteado, cuáles representan oportunidades de desarrollo y cuáles representan amenazas, dificultades u obstáculos.

Relación conceptual

Organización de empresas – Administración de operaciones

Gestión de calidad - Diseño de Bienes y Servicios

Estandarización de Procesos - Estrategias de proceso y organización

Normas de Gestión de Calidad ISO 9001- Proceso Productivo

Gestión de los recursos - Determinar plazos, capacidades, existencias, costes, gastos e inversión

Medición, análisis y mejora del producto realizado - Definir los recursos necesarios

Responsabilidad de la dirección - Identificación de los condicionantes internos y externos

21.1 Hipótesis

La implementación de las normas de gestión de calidad ISO 9001 mejora el proceso productivo de la curtiembre “LOS TRES JUANES” de la ciudad de Ambato.

21.2 Variables

X = Normas de Gestión de Calidad ISO 9001 Variable Cualitativa

Y = Proceso Productivo Variable Cualitativa

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

La presente investigación se enfoca en lo crítico propositivo, la implementación de las normas de gestión de calidad ISO 9001 permitira mejorar los procesos productivos, mediante la optimización de materias primas y la aplicación de la calidad como parte intrínseca de la empresa.

3.2 Modalidad de la investigación

En lo que a este trabajo respecta se la elaborará dentro de dos modalidades claramente definidas, mismas que detallo a continuación:

Investigación bibliográfica: se pretende fundamentar la investigación con trabajos anteriores referentes al tema objeto de estudio, con investigaciones científicas plasmadas en documentos que sociabilicen la información que sea real verídica y comprobable, es decir recurriendo a libros, revistas científicas, publicaciones, etc. Que permitan relacionar la objetividad del trabajo realizado.

Investigación de campo: Con el fin de recolectar, organizar y analizar los datos primarios de esta investigación se aplicarán técnicas de campo como, la encuesta y el análisis de información recolectada en la empresa “Curtiembre Los Tres Juanes” de la ciudad de Ambato. Es necesario formar parte de la realidad objeto de estudio, integrándose al lugar donde acontecen los sucesos que dieron lugar a la investigación, buscando alternativas que permitan determinar mediante registro como se origino el problema, como se desarrolla y cuales serían las posibles soluciones.

3.3 Tipo de investigación

Es necesario mencionar que el investigador desea conocer a fondo la situación en la que se encuentra la empresa “Curtiembre Los Tres Juanes” de la ciudad de Ambato, buscando familiarizarse con el problema para poder obtener datos y elementos de juicio que permitan dar solución al problema.

Por otra parte se desea describir a detalle el problema objeto de estudio mostrándolo tal cual es, como se manifiesta el problema, utilizando herramientas que permitirán obtener información verídica directamente de la fuente,

La Investigación a utilizar será de tipo Correlacional, la que orientada ha dar a conocer el grado de relación existente o incidencia entre las variables, Normas de Gestión de Calidad ISO 9001 y el proceso productivo de la empresa “Curtiembre Los Tres Juanes”

3.4 Población y muestra

La empresa tiene un total de 77 empleados en la empresa distribuidos indistintamente en todas las áreas, al ser relativamente pequeña la población se trabajara con todos los empleados

3.5 Operacionalización de variables

La implementación de las normas de gestión de calidad ISO 9001 mejoran el proceso productivo de la curtiembre “LOS TRES JUANES” de la ciudad de Ambato.

Variable independiente: Normas de Gestión de Calidad ISO 9001 Tabla N° 1

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
ISO 9001 Es el conjunto de normativas que especifican los requisitos para un sistema de gestión de la calidad mediante la gestión de recursos orientados a mejorar la productividad bajo la responsabilidad de la dirección, pueden utilizarse en la aplicación interna de las organizaciones, para certificación o fines contractuales.	Gestión de los recursos Productividad Responsabilidad directiva	Producción Compras – Ventas Logística Medición y análisis de resultados Estrategias Objetivos Resultados	¿El proceso de compras ventas según la temporada se incrementa sistemáticamente? ¿Existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan? ¿Sabe cómo se mide la cantidad producida? ¿La calidad de materiales que se utilizan en la producción permite que el producto final tenga aceptación? ¿Sabe usted quién se encarga de evaluar y medir los resultados?	Encuestas dirigidas a todo el personal de la empresa.

Variable dependiente:

Proceso productivo

Tabla N° 2

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
<p>Proceso Productivo</p> <p>Es un sistema de acciones interrelacionadas de forma dinámica orientada a la transformación de ciertos elementos. Se identifican los condicionantes desde los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en donde se utilizan solamente los recursos necesarios donde incrementan su valor, en un sistema de valoración y aprovisionamiento que maximiza la gestión global.</p>	<p>Identificación de condicionantes</p> <p>Recursos necesarios</p> <p>Valoración y aprovisionamiento</p>	<p>Condicionantes internos</p> <p>Condicionantes externos</p> <p>Materiales</p> <p>Económicos</p> <p>Mano de obra</p> <p>Infraestructura</p> <p>Plazos</p> <p>Existencias</p> <p>Costes y gastos</p> <p>Capacidades</p> <p>Inversión</p>	<p>¿Conoce sobre los componentes que afectan la calidad del producto?</p> <p>¿Considera que se dispone del personal adecuado para la producción?</p> <p>¿El espacio físico donde trabaja es cómodo para realizar su trabajo?</p> <p>¿La cantidad producida abastece el mercado?</p> <p>¿El costo del producto permite mantener ganancias que permitan el crecimiento de la empresa?</p>	<p>Encuestas dirigidas a todo el personal de la empresa</p>

3.6 Recolección de la información

Para la ejecución de este proyecto investigativo, utilizaremos las siguientes técnicas:

Tabla N° 3

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
1. Información secundaria	
1.1 Lectura científica	
	1.1.1 Libros de: organización de empresas, Marketing estratégico.
	1.1.2 Tesis de grado
	1.1.3 Internet
2. Información primaria	
2.1 Encuesta	
	2.1.1 Cuestionario
2.2 Entrevista	
	2.2.1 Cedula de entrevista

3.7 Procesamiento y análisis de la información

Para procesar y analizar la información en la investigación correspondiente procederemos de la siguiente manera:

Categorización y tabulación de la información

Ubicaremos la información según sus categorías para facilitar la tabulación y poder apreciar los resultados obtenidos de una manera más sencilla y comprensible.

Análisis de los datos

Una vez recopilada y tabulada la información realizamos un análisis de la información obtenida y los resultados para determinar así el grado de complejidad de la hipótesis y el comportamiento de las variables.

Selección de estadígrafos

A través de la estadística inferencial procederemos a reducir los datos contenidos seleccionando un estadígrafo que en este caso será el porcentaje (%).

Presentación de datos

Haremos una representación gráfica que permitirá apreciar de mejor manera y con claridad los resultados obtenidos, esta representación puede ser realizada en barras verticales o en círculos conocidos como sistema queso.

Interpretación de resultados

Los resultados obtenidos y representados gráficamente y porcentualmente serán estudiados por separado de manera individual, así podremos relacionarlos con la teoría y evidenciar la existencia del problema con su respectiva solución posible enmarcada dentro de lo propuesto.

Todo este procedimiento nos permitirá aceptar o rechazar la hipótesis planteada en la presente investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez realizado el trabajo investigativo, procederé a analizar los resultados obtenidos de las respuestas a las preguntas en las encuestas previo la tabulación correspondiente.

Después de tabular los mencionados resultados de las encuestas procederé a graficar y expresar porcentualmente los valores con el fin de tener una clara visión de lo obtenido para interpretarlos de la mejor manera.

4.2 TABULACIÓN Y GRÁFICA DE RESULTADOS

A continuación voy a proceder con la tabulación y el grafico correspondiente para cada una de las preguntas realizadas en las encuestas.

1.- ¿El proceso de compras ventas según la temporada se incrementa constantemente?

Tabla N° 4
Ventas según la temporada

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	10	12,99
2	Ocasionalmente	30	38,96
3	Nunca	37	48,05

Gráfico N° 3
Ventas según la temporada



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

El 12,99% consideran que frecuentemente se incrementa el proceso de compras ventas según la temporada, el 38,96% considera que ocasionalmente se produce un incremento constante en el proceso de compras ventas y el 48,05% consideran que nunca se produce un incremento constante del proceso de compras ventas.

Interpretación

En el proceso de compras ventas cerca de la mitad del personal encuestado consideran que nunca se produce un incremento constantemente, un poco mas de la tercera parte considera que ocasionalmente se produce un incremento constantemente en el proceso de compras ventas y un poco mas de la decima parte del personal considera que se incrementa constantemente con frecuencia el proceso de compras ventas.

El grupo mayoritario que expresa la negativa al incremento constante del proceso de compras ventas puede referir a personal con cierta antigüedad en la empresa, capas de que puede conocer y entender como se presenta la realidad de este proceso debido precisamente a sus vivencias como obrero.

2.- ¿Existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan?

Tabla N° 5

Pasos a seguir en las actividades

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	40	51,95
2	Ocasionalmente	20	25,97
3	Nunca	17	22,08

Grafico N° 4

Pasos a seguir en las actividades



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

El 51,95% consideran que frecuentemente existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan, el 25,97% considera que ocasionalmente existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan y el 22,08% consideran que nunca existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan.

Interpretación

Un poco más de la mitad del personal encuestado consideran que frecuentemente existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan, algo más de la cuarta parte consideran que existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan y casi la cuarta parte del personal considera que nunca existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan.

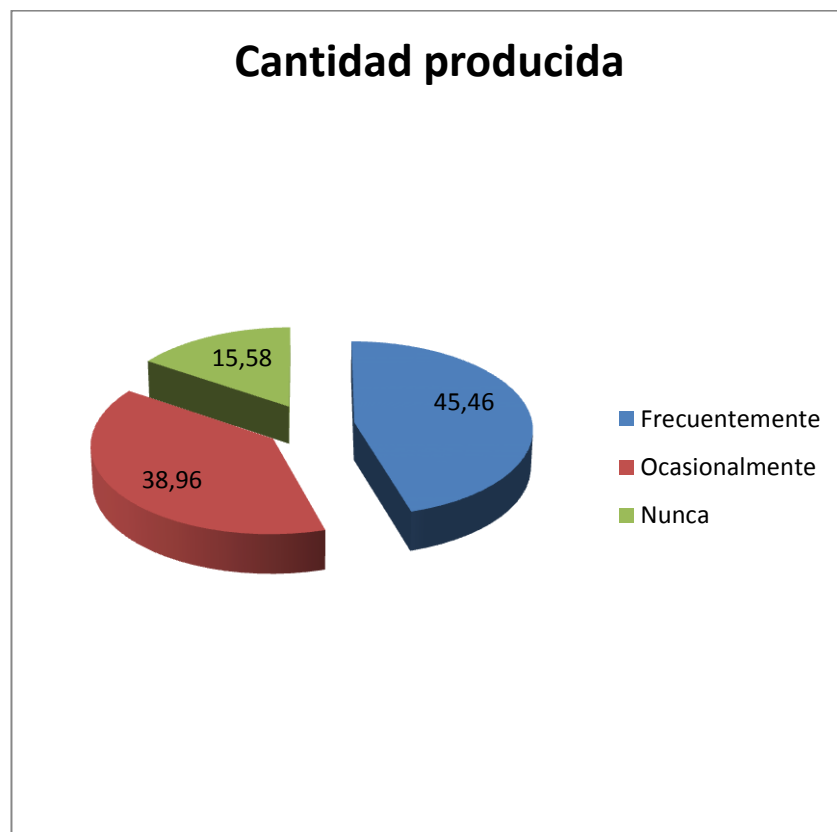
El grupo mayoritario considera que existen pasos establecidos para la realización de las actividades, debe representar al personal que tiene mayor conocimiento sobre la manera de realizar su trabajo, se encontrara dentro de su ocupación más tiempo que el personal que considera lo contrario.

3.- ¿Sabe cómo se mide la cantidad producida?

Tabla N° 6
Cantidad Producida

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	35	45,46
2	Ocasionalmente	30	38,96
3	Nunca	12	15,58

Gráfico N° 5
Cantidad Producida



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

El 45,46% considera que frecuentemente saben como se mide la cantidad producida, el 38,96% considera que ocasionalmente saben como se mide la cantidad producida y el 15,58% considera que nunca saben como se mide la cantidad producida.

Interpretación

Cerca de la mitad del personal encuestado considera que frecuentemente saben como medir la cantidad producida, un poco más de la tercera parte considera que ocasionalmente saben como medir la cantidad producida y algo más de la décima parte del personal considera que nunca saben como medir la cantidad producida.

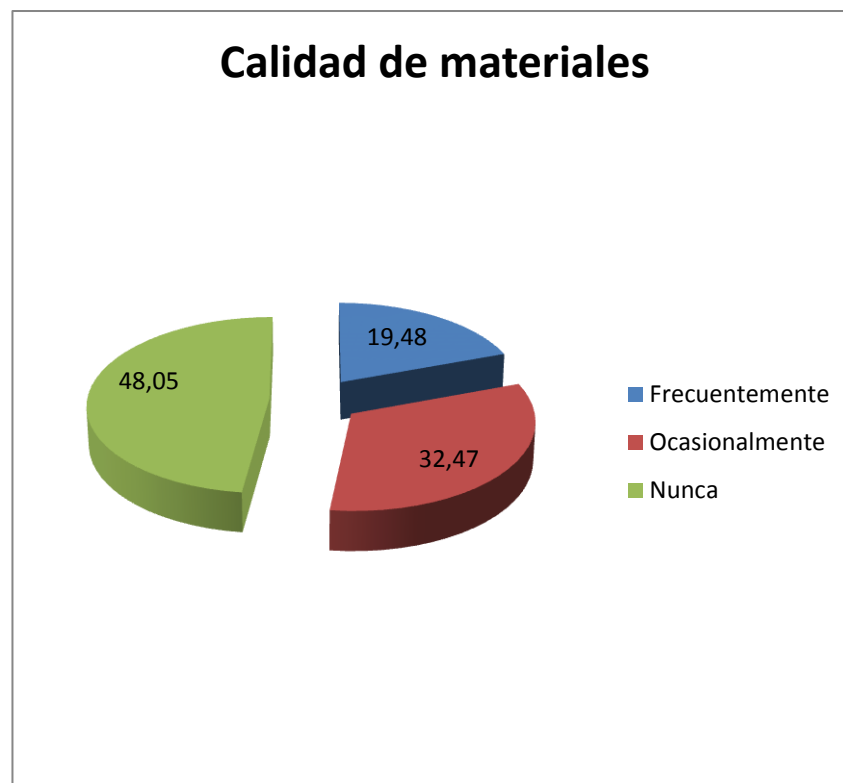
El grupo mayoritario que considera que frecuentemente saben como se mide la cantidad producida puede representar al personal que está más capacitado quizá por su nivel de estudio o tiene mayor experiencia dentro de este empleo.

4.- ¿La calidad de materiales que se utilizan en la producción son los adecuados para que el producto final tenga aceptación?

Tabla N° 7
Calidad de materiales

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	15	19,48
2	Ocasionalmente	25	32,47
3	Nunca	37	48,05

Gráfico N° 6
Calidad de materiales



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

El 19,48% considera que frecuentemente la calidad del material que se utiliza en la producción son los adecuados para que el producto final tenga aceptación, el 32,47% considera que ocasionalmente la calidad del material que se utiliza en la producción son los adecuados para que el producto final tenga aceptación y el 48,05% considera que la calidad del material que se utiliza en la producción nunca son los adecuados para que el producto final tenga aceptación.

Interpretación

Cerca de la mitad del personal encuestado considera que frecuentemente la calidad del material que se utiliza en la producción son los adecuados para que el producto final tenga aceptación, algo menos a la tercera parte considera que la calidad del material que se utiliza en la producción son los adecuados para que el producto final tenga aceptación y un grupo próximo a la quinta parte del personal considera que la calidad del material que se utiliza en la producción nunca son los adecuados para que el producto final tenga aceptación.

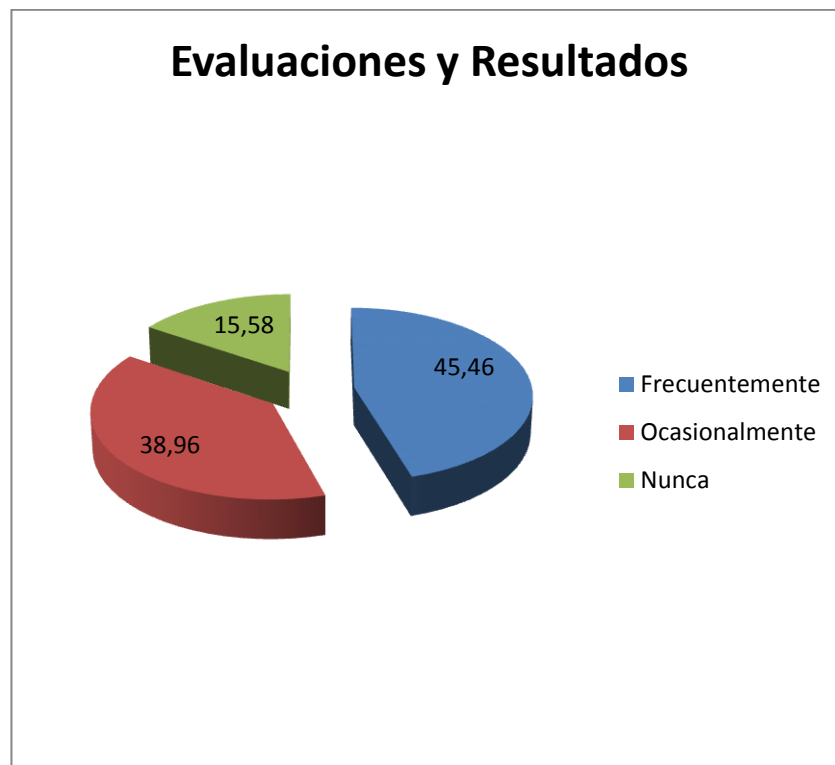
El grupo mayoritario que considera que la calidad del material que se utiliza en la producción nunca son los adecuados para que el producto final tenga aceptación debe representar al personal que conoce el tipo de material que utiliza para realizar el producto que el mismo elabora o tiene conocimiento sobre el lugar de donde proviene el material.

5.- ¿Se realizan evaluaciones y se miden los resultados?

Tabla N° 8
Evaluaciones y resultados

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	35	45,46
2	Ocasionalmente	30	38,96
3	Nunca	12	15,58

Gráfico N° 7
Evaluaciones y resultados



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

El 45,46% considera que frecuentemente se realizan evaluaciones y se miden los resultados, el 38,96% considera que ocasionalmente se realizan evaluaciones y se miden los resultados y el 15,58% considera que nunca se realizan evaluaciones y se miden los resultados.

Interpretación

Un grupo próximo a la mitad del personal encuestado considera que frecuentemente se realizan evaluaciones y se miden los resultados, un poco más de la tercera parte considera que ocasionalmente se realizan evaluaciones y se miden los resultados y algo más de la décima parte del personal considera que nunca se realizan evaluaciones y se miden los resultados.

El grupo mayoritario que considera que frecuentemente se realizan evaluaciones y se miden los resultados quizá representa al personal que lleva mayor tiempo trabajando en su empleo y sabe como se desarrollan las actividades dentro de dicha empresa.

6.- ¿Conoce sobre los componentes que afectan la calidad del producto?

Tabla N° 9
Componentes que afectan al producto

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	17	22,08
2	Ocasionalmente	25	32,47
3	Nunca	35	45,45

Grafico N° 8
Evaluaciones y resultados



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

Sobre los componentes que afectan el producto el 22,08% dicen conocerlos Frecuentemente, el 32,47% dicen Ocasionalmente conocer sobre los componentes que afectan la calidad del producto, mientras que el 45,45% dicen Nunca conocer sobre componentes que afectan la calidad del producto

Interpretación

Un grupo próximo a la mitad de la población total dicen nunca haber conocido componentes que afecten la calidad del producto, casi una tercera parte del total dice conocer ocasionalmente sobre componentes que afecten la calidad del producto, mientras que un grupo menor a la cuarta parte dice conocer sobre componentes que afectan la calidad del producto con frecuencia.

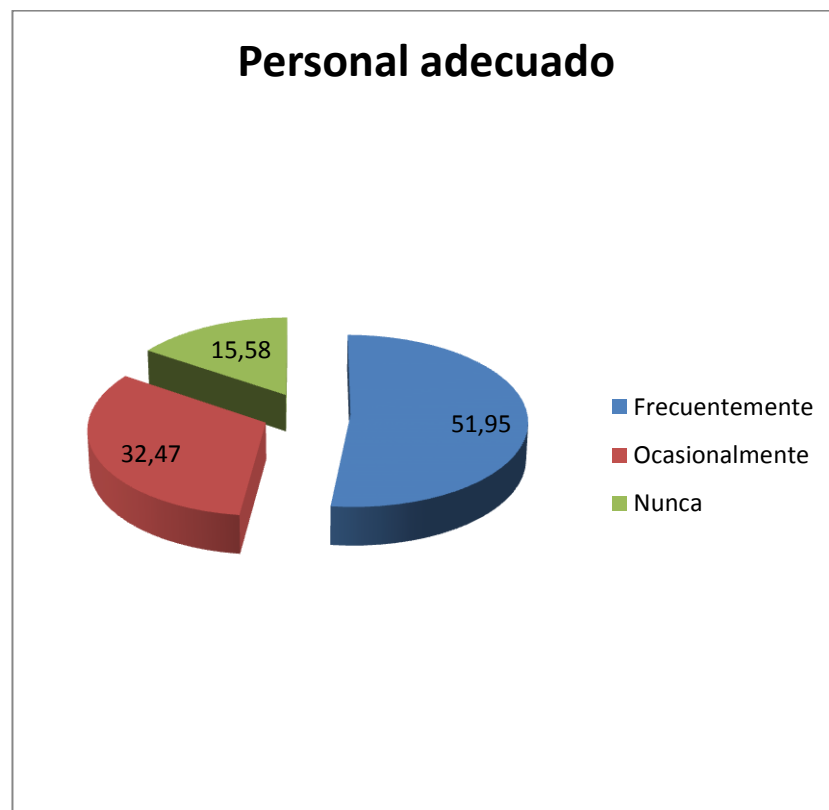
Existe un grupo mayoritario centrado en no conocer sobre componentes que afecten la calidad del producto, donde podríamos determinar la posibilidad de que el problema no este precisamente en los componentes que se utilizan sino mas bien en como se utilizan y el conocimiento que el personal tiene para su uso y aplicación.

7.- ¿Considera que se dispone del personal adecuado para la producción?

Tabla N° 10
Personal adecuado

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	40	51,95
2	Ocasionalmente	25	32,47
3	Nunca	12	15,58

Gráfico N° 9
Personal adecuado



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

Del total poblacional sobre la idoneidad del personal el 51,95% consideran que Frecuentemente se dispone de personal adecuado para la producción, mientras que el 32,47% dicen que solo Ocasionalmente se cuenta con personal adecuado para la producción y apenas el 15,58% consideran que Nunca se dispone del personal adecuado para la producción.

Interpretación

Algo más de la mitad del personal dice que frecuentemente se cuenta con el personal adecuado para la producción, un grupo muy cercano a la tercera parte considera que ocasionalmente se cuenta con el personal adecuado para la producción, mientras que un grupo muy superior a la tercera parte dicen que nunca se dispone de personal adecuado para la producción.

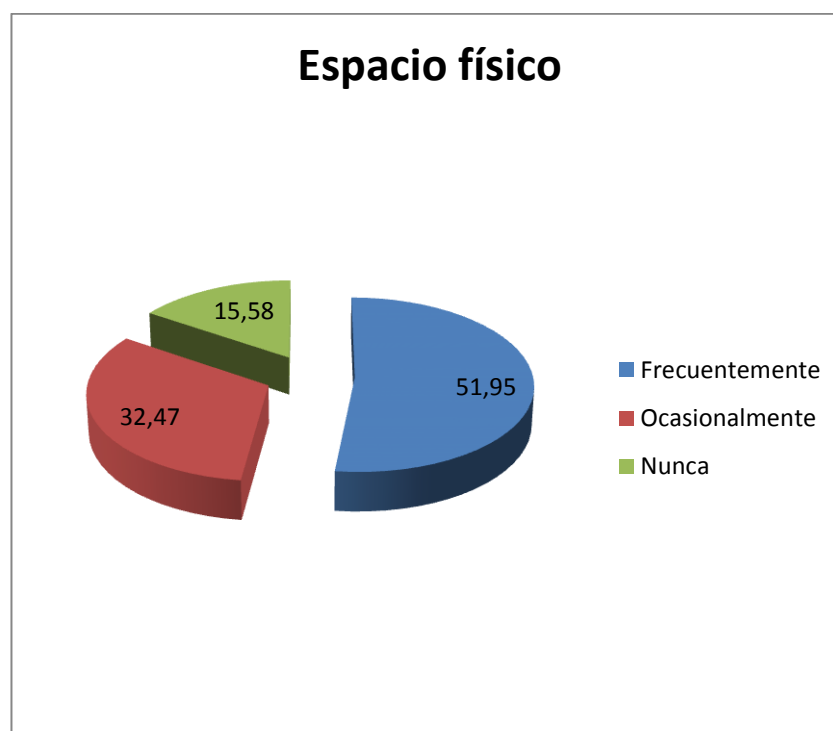
El grupo mas representativo afirma disponer del personal adecuado para la producción con frecuencia, esta percepción refleja cierta inclusión al ser las respuestas parte de la opinión del personal que trabaja en el mismo departamento, entonces podemos concluir que si existe un problema representativo en el personal y su idoneidad para realizar trabajos en el área de producción.

8.- ¿El espacio físico donde trabaja es cómodo para realizar su trabajo?

Tabla N° 11
Espacio físico

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	40	51,95
2	Ocasionalmente	25	32,47
3	Nunca	12	15,58

Gráfico N° 10
Espacio físico



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

El 51,95 % de los encuestados considera que Frecuentemente el espacio físico en el cual trabaja es cómodo, mientras que el 32,47% dicen que Ocasionalmente el espacio físico designado para efectuar su trabajo es cómodo y el 15,58% dicen que Nunca están cómodos con el espacio físico designado para su trabajo.

Interpretación

Un grupo apenas superior a la mitad consideran que el espacio físico en el cual trabajan es cómodo, un grupo apenas menor a la tercera parte dice que ocasionalmente el espacio físico designado para realizar su trabajo es cómodo y un grupo muy superior a la decima parte considera que el espacio físico designado para su trabajo definitivamente nunca es cómodo.

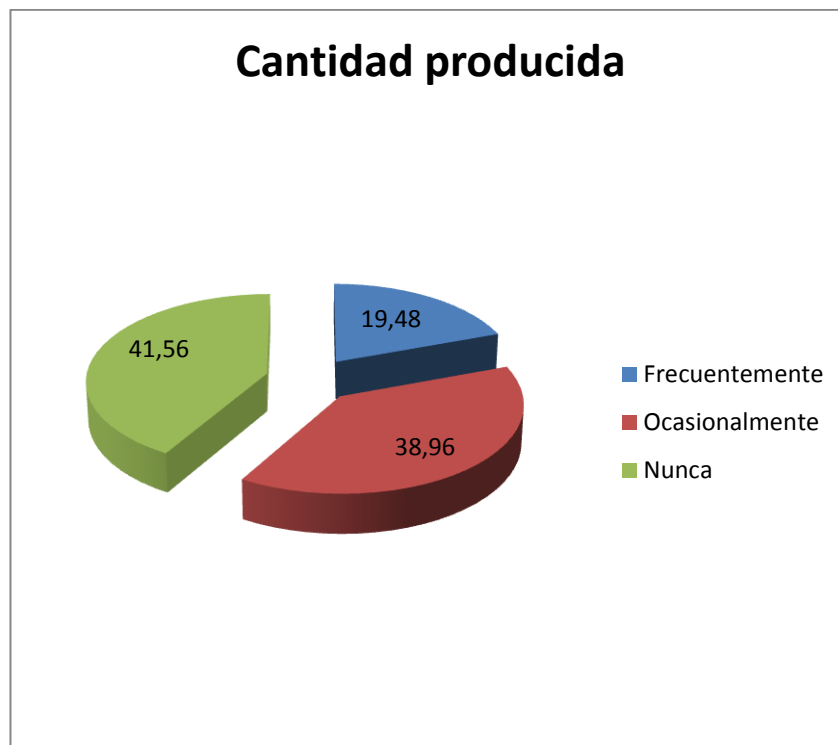
La mayoría expresa su conformidad para con el sitio designado para realizar su trabajo, pero es casi la mitad que expresa lo contrario, determinando entonces que la distribución de espacios físicos no es la más propicia para ejecutar las labores correspondientes asignadas a cada individuo.

9.- ¿La cantidad producida abastece el mercado?

Tabla N° 12
Espacio físico

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	15	19,48
2	Ocasionalmente	30	38,96
3	Nunca	32	41,56

Gráfico N° 11
Espacio físico



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

El 19,48% considera que Frecuentemente la cantidad producida abastece el mercado, el 38,96% consideran en cambio que solo Ocasionalmente la cantidad producida abastece el mercado, mientras que el 41,56% manifiestan que para ellos Nunca la cantidad producida abastece el mercado.

Interpretación

Un grupo bastante menor a la mitad de la población total dicen que bajo su perspectiva nunca la cantidad producida llega a abastecer el mercado local, un grupo muy superior a la tercera parte consideran que ocasionalmente el mercado es abastecido en su totalidad, mientras un grupo bastante menor a la cuarta parte considera que existe frecuencia de abastecimiento de mercados con la producción local.

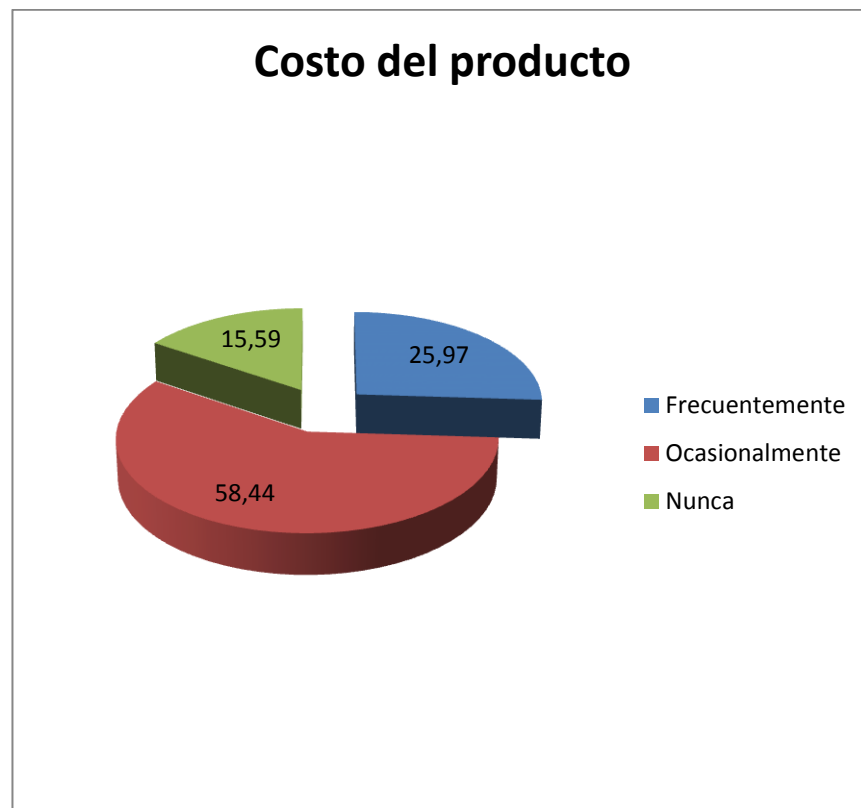
Al parecer la visión global se mantiene en una producción reducida que no satisface la demanda del mercado en cuestión, a pesar de que esto implica la producción a nivel local desde donde podríamos decir que el problema es generalizado en el sector de las curtiembres.

10.- ¿El costo del producto permite mantener ganancias que permitan el crecimiento de la empresa?

Tabla N° 13
Costo del producto

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	20	25,97
2	Ocasionalmente	45	58,44
3	Nunca	12	15,59

Gráfico N° 12
Costo del producto



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Fuente: Cuestionario

Análisis

Sobre el conocimiento de costos respecto de las ganancias el 25,97% consideran que Frecuentemente el margen de rentabilidad permite el crecimiento de la empresa, el 15,59% dicen que Ocasionalmente los costos respecto de las ganancias permiten el crecimiento de la empresa, mientras que el 58,44% de la población total consideran que Nunca la relación costo ganancia permite el crecimiento de la empresa.

Interpretación

Más de a mitad del personal que integra la empresa considera que ocasionalmente el margen de rentabilidad permite el crecimiento de la empresa, mientras que una cuarta parte de la población consideran una frecuencia en la rentabilidad que permite a la empresa mantener un ritmo de crecimiento y un grupo representativo superior a la decima parte consideran que nunca existe rentabilidad en la empresa como para que esta pudiera reflejar algún tipo de crecimiento.

La perspectiva mayoritariamente se enfoca en una rentabilidad ocasional que permite el crecimiento de la empresa, que desde el punto lógico es el mas acertado a la realidad palpable sobre la situación de la empresa y su crecimiento a partir de la calidad y cantidad producida, si bien es cierto l información sobre la situación de la empresa es confidencial hacia el circulo directivo sin embargo entre el personal se filtra información que les permite mantener una realidad sobre asuntos de interés en la estabilidad laboral como dependiente de la empresa en cuestión.

4.3 VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

Para fundamentar la razón de la hipótesis he de aplicar conocimientos de tercer nivel lo que me permitirá emitir criterios lógicos para poder aceptar o rechazar la mencionada hipótesis, con este procedimiento se determinó el nivel de riesgo, conociendo si la decisión a tomar para la hipótesis fue correcta.

Verifiqué la hipótesis sometiendo la información al análisis estadístico conocido como la ji cuadrada, utilizada para poblaciones promedio en empresas medianas.

4.3.1 Modelo lógico

Una vez planteada la hipótesis en donde determinaremos si las Normas de Gestión de Calidad ISO 9001 mejoran o no el proceso productivo en la curtiembre “LOS TRES JUNES” de la ciudad de Ambato.

H_0 = Las Normas de Gestión de Calidad ISO 9001 no mejoran el proceso productivo en la curtiembre “LOS TRES JUNES” de la ciudad de Ambato.

H_1 = Las Normas de Gestión de Calidad ISO 9001 si mejoran el proceso productivo en la curtiembre “LOS TRES JUNES” de la ciudad de Ambato

Calculamos el intervalo de confianza asumiendo que para

$$H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$$

$$H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$$

4.3.2 Elección de la prueba estadística

Para poder validar la hipótesis utilizaré método estadístico Ji cuadrado

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

De donde

x^2 = Ji cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

C = Diferencia de frecuencias

4.3.3 Combinación de frecuencias

Elegimos dos preguntas que representen a las variables correspondientes con el fin de comprobar la hipótesis y representar gráficamente la combinación realizada.

La selección de las preguntas, se realiza según las más representativas con igualdad de alternativas y definiendo mayor influencia en la respuesta.

Esta influencia se determina por la relación entre las variables en función de la hipótesis las que permitirán su verificación según el grado de significancia.

En este caso se trabajó con las siguientes preguntas 2 que corresponde a la primera variable y la pregunta 6 que corresponde a la segunda variable, siendo estas las que expresan alta representatividad e incidencia en los resultados.

Frecuencia de la variable independiente

2.- ¿Existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan?

Tabla N° 21

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	40	51,95
2	Ocasionalmente	20	25,97
3	Nunca	17	22,08

Frecuencia de la variable dependiente

6.- ¿Conoce sobre los componentes que afectan la calidad del producto?

Tabla N° 22

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Frecuentemente	17	22,08
2	Ocasionalmente	25	32,47
3	Nunca	35	45,45

4.3.4 Frecuencias observadas

Respuestas / Preguntas	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca	Total
2.- ¿Existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan?	40	20	17	77
6.- ¿Conoce sobre los componentes que afectan la calidad del producto?	17	25	35	77
Total	57	45	52	154

4.3.5 Frecuencias esperadas

Totales FO	57	45	52	Total
Respuestas / Preguntas	Frecuentemente	Raras ocasiones	Nunca	FE
2.- ¿Existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan?	28,5	22,5	26	77
6.- ¿Conoce sobre los componentes que afectan la calidad del producto?	28,5	22,5	26	77

4.3.6 Tabla de cálculo para chi cuadrado

O	E	C=O-E	C ²	$\frac{C^2}{E}$
40	28,5	11,5	132,25	4,64
20	22,5	-2,5	6,25	0,27
17	26,0	-9,0	81,0	3,11
17	28,5	-11,5	132,25	4,64
25	22,5	2,5	6,25	6,25
35	26,0	9,0	81,0	3,11
Total				$\chi^2 = 8,02$

4.3.7 Nivel de significancia

Trabajaré con un margen de error del 5% que expresado numéricamente es de 0.05
Procederé a calcular los grados de libertad.

$$Gl = (n1-1) (n2-1)$$

$$Gl = (2-1) \times (3-1)$$

$$Gl = 2$$

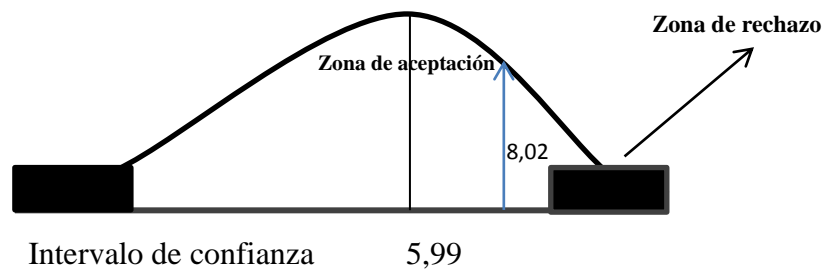
Basándonos en la tabla de distribución de la ji cuadrada tenemos que el grado de significancia es de 5,99

$$\infty = 5,99$$

4.3.8 Regla de decisión

Dado que H_0 representado por el ∞ con un valor de 5,99 y H_1 está representado por x^2 que nos da un valor de 8,02, haciendo referencia a la regla de ji cuadrado la hipótesis es aceptada por ser mayor al referente, en tal caso tenemos que $x^2 = 8,02 > \infty = 5,99$ en tal virtud la regla se cumple y por tanto la hipótesis se acepta.

4.3.9 Representación grafica



CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Existe una realidad centrada plenamente en el personal con mayor antigüedad, el mismo que precisamente debido al tiempo de trabajo que mantiene en la empresa tiene conocimientos mas centrados en la realidad sobre el proceso de compras ventas que se realiza en la empresa y los procedimientos a seguir para el cumplimiento de su trabajo

Existe un conocimiento sobre como se mide la cantidad producida, tanto como para determinar incluso que la calidad del material empleado es inadecuado, concluyendo

que si el material no es de calidad el producto final reflejara esas mismas características, reflejando los resultados en la aceptación en los mercados donde se ofertan los productos

Se realizan evaluaciones frecuentes que sirven para medir la calidad del producto, sin embargo no es suficiente por que se ha determinado también falta de conocimiento en la utilización de ciertos componentes que podrían afectar la materia prima concluyendo que la calidad en los procesos se extienden al factor humano y sus conocimientos básicos de tratamiento del producto

Respecto del personal idóneo se confirma la falta de conocimientos en los procesos productivos y tratamiento de materias primas, determinando también la deficiente distribución de espacios físicos para realizar su trabajo individual en el puesto designado para el efecto.

La producción es reducida por tanto la rentabilidad es reducida, es decir la cuota de mercado que cubre es insignificante frente a la competencia, centrandose nuevamente el problema principal en la calidad con que se realiza la cadena de procesos a nivel de toda la empresa.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda dar a conocer en forma generalizada el crecimiento de la empresa, la calidad de materias primas e insumos con las que se trabaja, y guiar al personal en sus funciones por medio de los procedimientos, para esto se puede diseñar y gestionar la aplicación de un manual de gestión de calidad.

Se recomienda diseñar un manual de calidad en el cual se establezcan las materias primas e insumos que permitirán mantener la calidad inicial y los procedimientos a seguir para transferir la calidad de las materias primas al producto terminado.

Se recomienda establecer parámetros de control al final de cada proceso mediante los cuales puedan determinarse la calidad de la gestión individual para la obtención de los productos terminados que habrán de comercializarse.

Se recomienda reconsiderar la distribución de espacios físicos en los cuales se realizaran las diferentes tareas que permitirán trabajar las materias primas sin riesgos, asignando los procedimientos propios que deben incluirse en cada proceso, mejorando de esta manera no solo la calidad en el tratamiento de las materias primas y la obtención sino que cumpliendo con parámetros técnicos permitirán también mejorar el producto terminado.

Se recomienda diseñar un manual de calidad orientada, mediante el que se ha de conducir la empresa para ser más competitiva en todos sus procesos comprendidos

desde la adquisición de materias primas hasta la comercialización misma del producto terminado.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 TITULO

“DISEÑO DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA CURTIEMBRE LOS TRES JUANES DE LA CIUDAD DE AMBATO”

- **Institución ejecutora**

Curtiembre “Los Tres Juanes” de la ciudad de Ambato

- **Beneficiarios**

Clientes internos y externos de la curtiduría “Los Tres Juanes” de la ciudad de Ambato

- **Ubicación**

Ambato – Ciudadela Los Tres Juanes

- **Tiempo estimado para la ejecución**

Inicio: Marzo 2013

Fin: Marzo del 2014

- **Equipo técnico responsable**

Departamento de producción área de gestión

6.2 ANTECEDENTES

La falta de conocimiento en lo que constituye el proceso productivo hace pensar que el personal con mayor tiempo en la empresa podría servir de apoyo, donde aparentemente la antigüedad y la permanencia proporciona al individuo del conocimiento necesario para incluso servir como guía a los nuevos empleados, si bien es cierto adquieren una habilidad que se consideraría monótona pero no tienen el conocimiento técnico actualizado y metodológico como para poder sobrellevar a personal nuevo bajo su tutela absoluta, se precisa de un mejoramiento continuo donde prime la calidad como cultura manteniendo estándares que permitan optimizar recursos y controlar existencias según las necesidades generadas.

La guía metodológica en los procedimientos que integran el proceso productivo toma una importancia esencial para aprovechar los recursos materiales al máximo centrados en el conocimiento del cual carece el personal que conforma la empresa permitiendo así la existencia de desperdicios excesivos tanto como el derroche del tiempo en las labores que les corresponden.

Se hace notoria también la falta de capacitación en el personal, la actualización de conocimientos en como tratar las materias primas, y los espacios a distribuir para el mejor desarrollo de su trabajo, la incomodidad seria una razón por las cuales el trabajo no es realizado a satisfacción, la producción a más de reducirse es de baja calidad lo que hace que su participación en el mercado sea poco apetecida.

La implementación de un manual de gestión de calidad permitirá a la empresa mejorar y optimizar los recursos disponibles, desde la utilización de las materias primas hasta el almacenaje de los productos terminados la calidad seria el eje de la productividad donde la mejora continua integraría el habito del comportamiento en el empleado así como la conducta que lo lleve a progresar junto con la empresa.

Se han realizado estudios anteriores sobre la calidad y su implementación a través de anuales de gestión de la calidad han sido tomados como parte relevante en el progreso de la empresa, mediante la calidad han podido mejorar no solo el proceso productivo sino que han alcanzado un crecimiento integral que incluso a permitido que el producto a nivel comercial tenga su posicionamiento estratégico gracias a la calidad con se produjo.

6.3 JUSTIFICACIÓN

El proceso productivo se integra de varios pasos en los que se requiere de conocimiento suficiente para aprovechar al máximo la materia prima, la forma como se la trata para poder obtener un producto terminado de calidad, el aprovechamiento del tiempo y la gestión del talento humano necesitan de guías metodológicas que permitan identificar como se han de realizar mencionados procesos, todo este conocimiento que permitirá una mejora permanente se establece mediante estándares internacionales de calidad los que se muestran en detalle en un manual de gestión de la calidad, documento que no puede ser sustituido por el contenido mismo que va direccionado a la empresa en la que se realiza el estudio

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Mejorar el proceso productivo de la curtiembre los Tres Juanes de la ciudad de Ambato mediante la implementación de un manual de gestión de calidad.

6.4.2 Objetivos específicos

Definir los procesos que permitan mejorar la producción utilizando normas de gestión de calidad.

Determinar los procedimientos que integran el proceso productivo mediante un manual de gestión de calidad que permita la adaptación del personal al sistema.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Política

Es factible en el ámbito político porque se ajusta a los requerimientos y exigencias que en la actualidad el estado impone a los sectores públicos y privados, dentro de la política interna de la empresa también es factible porque mediante el manual de gestión de calidad se conseguirá mejorar el proceso productivo mediante la optimización de recursos que permitirán maximizar la rentabilidad.

Sociocultural

En lo socio cultural es factible porque permitirá que se implante la cultura como un hábito en el cual hacer las cosas de la manera correcta se torne como algo normal dentro de la sociedad y el medio en el cual se desempeñe cada individuo.

Tecnológica

En el presente estudio no tiene incidencia en el ámbito tecnológico por tanto es factible al no tener incidencia alguna.

Organizacional

Es factible en el ámbito organizacional porque permite establecer ordenamientos que mejoran las cualidades de los productos producidos y extienden las características de duración manteniendo costos razonables o accesibles.

Equidad de género

Es factible en lo que a equidad de género compete porque el diseño y aplicación de un manual de gestión de calidad no hace distinción alguna al respecto, pretendiendo mejorar todo lo que constituye el proceso productivo.

Ambiental

Es factible en lo ambiental porque el manual de gestión de calidad promueve la optimización de materias primas y la correcta forma en que se han de manejar los desechos tóxicos que se producirían en el proceso productivo.

Económico - financiera

En lo económico financiero es factible porque el manual de gestión de la calidad al optimizar el uso de los recursos permite que se reduzca el desperdicio, maximizando la producción, mejorando los tiempos de duración en los procesos, lo que se transforma en economía y genera mayor rentabilidad.

Legal

En lo que respecta a lo legal es factible por que no incide en la violación de derechos de los involucrados.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Franklin B (2010) 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.

Es un documento "Maestro" en cual la Organización (empresa) establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma (por ejemplo ISO 9001:2008) y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

El Manual de Calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implantación de la norma ISO 9001, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales... Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores, con una extensión preferiblemente no superior a las 20 páginas y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados los procedimientos que la norma exige.

Respecto a otras normas como pueden ser las desarrolladas por el ICTE; la norma Q del sector turístico, no exige la realización de un Manual de Calidad, aunque sí ayuda a la implantación de la misma. Lo mismo sucede con el EFQM que es el modelo de excelencia europeo, que actualmente se está implantando con bastante éxito en España.

Es un modelo que tampoco exige el desarrollo de un Manual de Calidad entendido como tal.

El Manual de la Calidad es un documento donde se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción del correspondiente sistema de Gestión de la Calidad.

Estructura del Manual de Calidad

El Manual de la calidad ha de proporcionar información acerca del SGC de la organización y ha de especificar:

El alcance del SGC (incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión)

Los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos)

Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC de la organización.

Además, también puede incluir:

Las actividades de la organización.

Las características principales del SGC.

La política de calidad y los objetivos a ella asociados.

Declaraciones relativas a responsabilidad o autoridad.

Una descripción de la organización (por ejemplo, un organigrama)

Cómo funciona la documentación y dónde debe dirigirse el personal para encontrar los procedimientos acerca de cómo hacer las cosas

Una definición de los términos que tengan un significado singular para la organización.

El Manual de calidad puede utilizarse para facilitar una panorámica general o “mapa del SGC”. Su formato y la estructura son decisión de la organización y dependerán de su tamaño, cultura y complejidad. Además, algunas organizaciones pueden elegir utilizarlo para otros propósitos (por ejemplo, fines comerciales). En definitiva, debería ser un verdadero documento de trabajo.

Política de Calidad Compromiso de la Dirección

Objetivos de Calidad

Pautas de organización Estructura y organigramas

Funciones y responsabilidades de las áreas de la empresa

Relaciones internas y externas

Formación, motivación y cualificación del personal

Pautas de Gestión Revisiones y auditorías del Sistema

Compras y homologación de proveedores

Control de no conformidades y acciones de mejora

Elaboración de ofertas y revisión del contrato

Pautas Tecnológicas Planificación y control de procesos

Control de Equipos e Instalaciones

Cada capítulo del Manual debe incluir, como mínimo:

Objetivo del mismo

Ámbito de aplicación

Referencias

Responsabilidades

Desarrollo del proceso

Documentación y registros

http://es.wikipedia.org/wiki/Discusi%C3%B3n:Manual_de_calidad

6.7 METODOLOGÍA

Fase o etapas	Objetivo	Actividad	Recursos	Responsable (s)	Tiempo
Estructuración del manual de gestión de la calidad	Determinar los componentes guías del documento	Revisar modelos de manuales de gestión de la calidad existentes	Fuentes de consulta técnico científico, USB, computador.	Investigador a cargo	8 días
Identificación de procesos y procedimientos	Establecer los lineamientos básicos de la producción	Análisis de las actividades en el tratamiento de materias primas	Computador, USB, empresa,	Investigador a cargo, jefe de producción.	15 días

		y demás.			
Gestión de la calidad	Mantener y plasmar la calidad como base de la gestión productiva	Diseño y elaboración del documento en cuestión	Computador, USB, registros de la investigación realizada.	Investigador a cargo.	15 días

6.7.1 Modelo operativo

Gráfico N°14



Manual de gestión de calidad

Curtiduría Los Tres Juanes

Septiembre del 2012

Introducción

Se puede citar a la calidad como un conjunto de características propias de un producto, bien o servicio que proporciona satisfacción conjunta, es decir tanto a quien la produce como a quien la utiliza.

Como referente de la productividad las normas de gestión ISO 9001 fueron creadas para que la calidad como parte misma de la producción tenga características que satisfagan las necesidades generales internas y externas. Pudiendo llamarlo según Folgar “el producto final de la aptitud para el uso” mismo que esta dado por la dirección, los proveedores, la tecnología y la mano de obra.

A parte de las áreas involucradas para implementar un sistema de calidad existen una serie de elementos interrelacionados como son; los procesos con los equipos necesarios para desarrollarlos; materias primas e insumos; documentos necesarios contenidos en el sistema; personal.

Para dar inicio a un programa donde se implemente un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 es necesaria la existencia de un manual de calidad donde se hace énfasis en la productividad, área que es donde los procesos se llevan a cabo para la transformación de materias primas, manteniendo una relación muy estrecha con la mano de obra de directa que son los responsables de mencionada transformación.

El motivante para la implementación de este manual radica no solo en el afán de mejorar la calidad del producto sino también en dar un giro drástico en lo que constituye el uso adecuado de los recursos para maximizar la productividad, integrando obviamente a todos quienes conforman la empresa, haciéndolos partícipes del gran cambio a generar a partir de una nueva cultura conocida como calidad.

Índice

Alcance	79
Política de Calidad	79

Administración de la Calidad	80
Objetivos de la calidad	80
Delimitación	81
Estudio preliminar	81
Fuentes de Información	82
Procesos operativos	83
Aseguramiento de la Calidad	84
Organismo competente delegado	84
Documentación del sistema	84
Estructura Organizacional	85
Matriz de Responsabilidades (mapa de procesos)	86
Interacción de los procesos	87
Procedimientos y diagramación	89
Gestión de recursos	92
Responsabilidades	93

Alcance

El presente manual de gestión de la calidad basa su contenido en las normas ISO 9001, como un modelo integrado a aplicar en el proceso productivo de la CTJA “Curtiduría Tres Juanes Ambato”

PROCESOS	CODIGOS
Adquisiciones	A
Materias Primas	A1
Insumos	A2
SGC	A3
Almacenaje	I
Control de Existencias	I1
Inventarios	I2
Transformación de materias primas	M
Control de producción	M1
Gestión del personal	P
Tecnificación del sistema de trabajo	P1
Planificación de la cantidad producida	P2
Evaluación	V
Evaluación del sistema	V1

Política de Calidad

Tal como expresan las normas ISO 9001 sobre la gestión de la calidad se incorpora el compromiso de implementación y cumplimiento de los requerimientos técnicos que permitirán aplicar mediante los involucrados en el proceso.

Según el modelo de ISO 9001 2000 se instituye el compromiso formal en el control de la conformidad del producto terminado.

Por tanto la máxima autoridad competente que administra y prioriza actividades en la empresa quien además como propietario resuelve establecer como política:

“CURTIDURIA LOS TRES JUANES DE LA CIUDAD DE AMBATO SE COMPROMETE A GARANTIZAR LA CALIDAD DEL MATERIAL CON QUE

SE TRABAJAN Y SE ELABORAN SUS PRODUCTOS, APLICANDO TECNICAS Y TECNOLOGIAS COMPROBADAS PARA EL EFECTO, DISPONIENDO DE LOS RECURSOS NECESARIOS Y SOMETIENDO TODO EL PROCESO A UN MEJORAMIENTO CONTINUO, EN BUSCA DE MANTENER LA SATISFACCION DE NUESTROS CLIENTES Y MEJORAR SUS ESPECTATIVAS RESPECTO DE NUESTRA OFERTA”

Esta política de calidad tiene que ser sociabilizada a todo nivel, hasta alcanzar el 100% de divulgación, mediante publicaciones oficializadas, vía internet, así como también a nivel interno para el conocimiento de todo el personal de planta.

Administración de la Calidad

Los diferentes procesos que integran la gestión de calidad se realizarán bajo parámetros que legitimaran su cumplimiento.

Objetivos de la calidad

- Mantener una lista de proveedores que permitan abastecerse periódicamente de lo necesario para adquirir materias primas e insumos de calidad que garanticen su adquisición.
- Establecer un control de producción mediante registros secuenciales que permitan identificar la calidad de los procesos.
- Definir un periodo de capacitación al personal para mejorar sus conocimientos orientándolos hacia lo que constituye la calidad.

Delimitación

Limite de contenido:

Campo	Gestión de la Calidad
Área	Productividad
Aspecto	Producción

Limite espacial:

Curtiduría “Los Tres Juanes de la Ciudad de Ambato”

Limite temporal:

Abril del 2013 – Abril 2015

Estudio preliminar

PROCESOS	CODIGOS	Situación actual
Adquisiciones	A	Total proveedores 3
Materias Primas	A1	Proveedores 2
Insumos	A2	Proveedores 1
SGC	A3	No dispone
Almacenaje	I	Situación del inventario
Control de Existencias	I1	Trabajo sobre 0
Inventarios	I2	Control kardex
Transformación de Materias primas	M	Optimización de materias primas
Control de producción	M1	General con producto de segunda
Gestión del Personal	P	Modelo de trabajo y producción
Especialización del trabajo	P1	General por producto
Planificación de la cantidad producida	P2	Por demanda media generada
Evaluación	V	Sistema de evaluación
Evaluación del sistema	V1	Sin evaluaciones

- La empresa no mantiene un listado de proveedores como contactos de aprovisionamiento del cual puedan elegirse y cotizarse como mejor alternativa.
- Respecto del control de existencias trabaja con un índice nulo, mediante el cual se hace una reposición emergente de última hora.

- El nivel de inventarios se lo hace mediante el sistema kardex, controlando lo físico contra los documentos de registro en recepción y entrega.
- El control de producción es generalizado generando producto considerandos como de segunda por la existencia de cierta falla poco perceptible.
- El modelo de trabajo se lo realiza por obra terminada, donde cada individuo se encarga de un proceso completo sobre el tratamiento de la materia prima y el uso de insumos.
- La cantidad producida se la realiza fuera de expectativas de crecimiento, se produce según la cantidad comercializada el mes anterior.
- No existen registros sobre un método de evaluación en el proceso productivo de la empresa

Fuentes de Información

Se trabajo la elaboración de este manual con modelos existentes en libros de dotación científica, centrando la base de estudio en el diseño y estructuración en los textos de los autores Franklin, B. Folgar, O. y el modelo del MECI (Modelo de Gestión de Calidad del Dpto. de Castilla)

La información se complementó con los resultados obtenidos de la empresa y de como se realizan los procedimientos en el proceso productivo, elaborando un registro de forma.

Procesos operativos

PROCESOS	CODIGOS	PROCEDIMIENTOS
Adquisiciones	A	- Inicia en los Requerimientos de materiales e insumos

Materias Primas	A1	por parte de bodega al departamento de compras.
Insumos	A2	- Cotización a proveedores de lo requerido
SGC	A3	- Selección de la mejor Oferta
		- Negociación de materiales e insumos con el mejor ofertante.
		- Recepción de Compras previa comparación con requerimientos recibidos de bodega y productos negociados en la compra
Almacenaje	I	- Ingreso de mercaderías en Conformidad
Control de Existencias	I1	- Registro de ingresos en Kardex
Inventarios	I2	- Control de entradas y salidas que justifiquen los requerimientos
		- Registro de Máximos y Mínimos
		- Reposición de Inventarios
Transformación de materias primas	M	- Petición de cantidad diaria de productos a producir
Control de producción	M1	- Entrega de pedido de producción a bodegas para despacho de materias primas e insumos
		- Tratamientos técnicos sobre los materiales
		- Entrega de productos terminados en bodega para su almacenaje.
		- Firma de documentos que justifiquen su trabajo con la entrega de la cantidad producida.
Gestión del personal	P	- Distribución del personal según destrezas y habilidades
Especialización del trabajo	P1	- Motivar al personal hacia la eficiencia en el trabajo
Planificación de la cantidad producida	P2	- Incrementar la producción repartiendo de forma ecuánime el trabajo por individuo
Evaluación	V	- Realizar una revisión permanente al final de cada actividad para mantener la calidad en la gestión realizada.
Evaluación del sistema	V1	- Evaluar al personal según el cumplimiento de los objetivos según los requerimientos exigidos.

Aseguramiento de la Calidad

Requisitos aplicados: Normas aplicadas de gestión de calidad ISO 9001 – 2000

Áreas de aplicación y alcance: Administración SGC

Compras (Adquisiciones)

Producción

Gestión del Personal

Organismo competente delegado

Departamento de Gestión de Calidad y Mejora Continua

Documentación del sistema

A partir de la base documentada tenemos para poder visualizar la fluidez de las operaciones la estructura que constituye la organización de la empresa y el desarrollo según como interactúen los procesos principales.

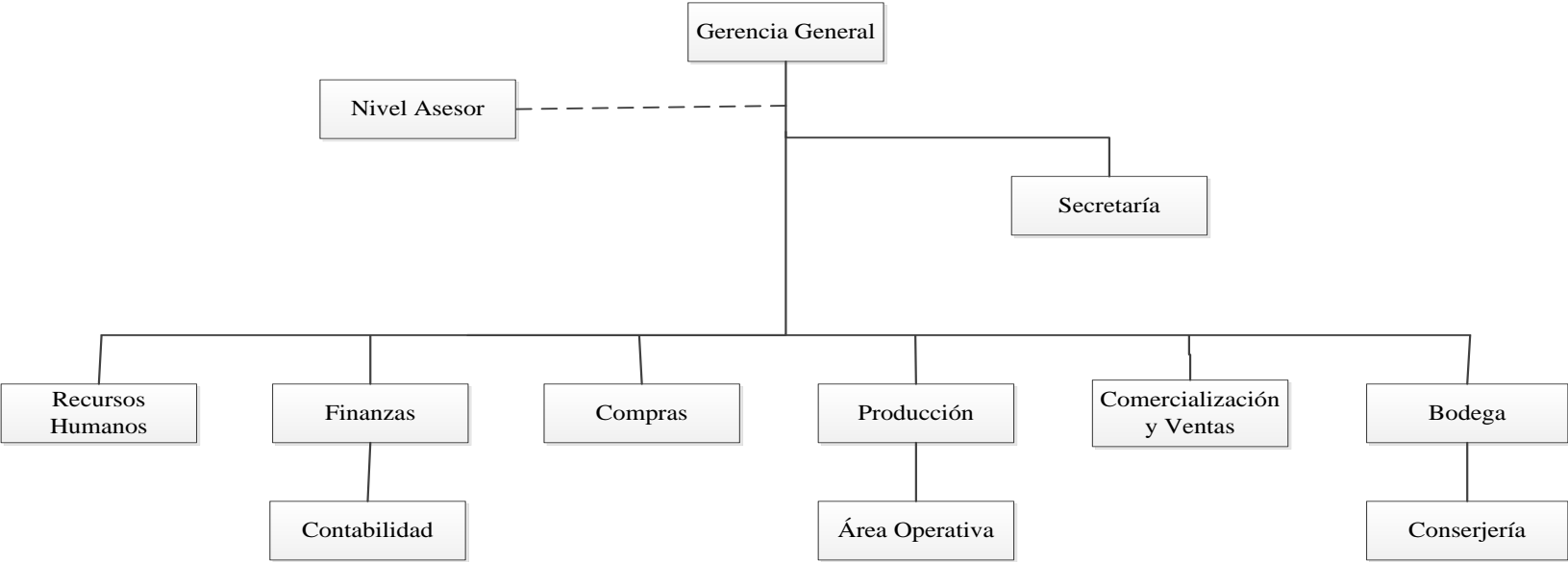
Las graficas siguientes constaran en el mismo orden a continuación descrito

Estructura Organizacional

Mapa de Procesos (Matriz de Responsabilidades)

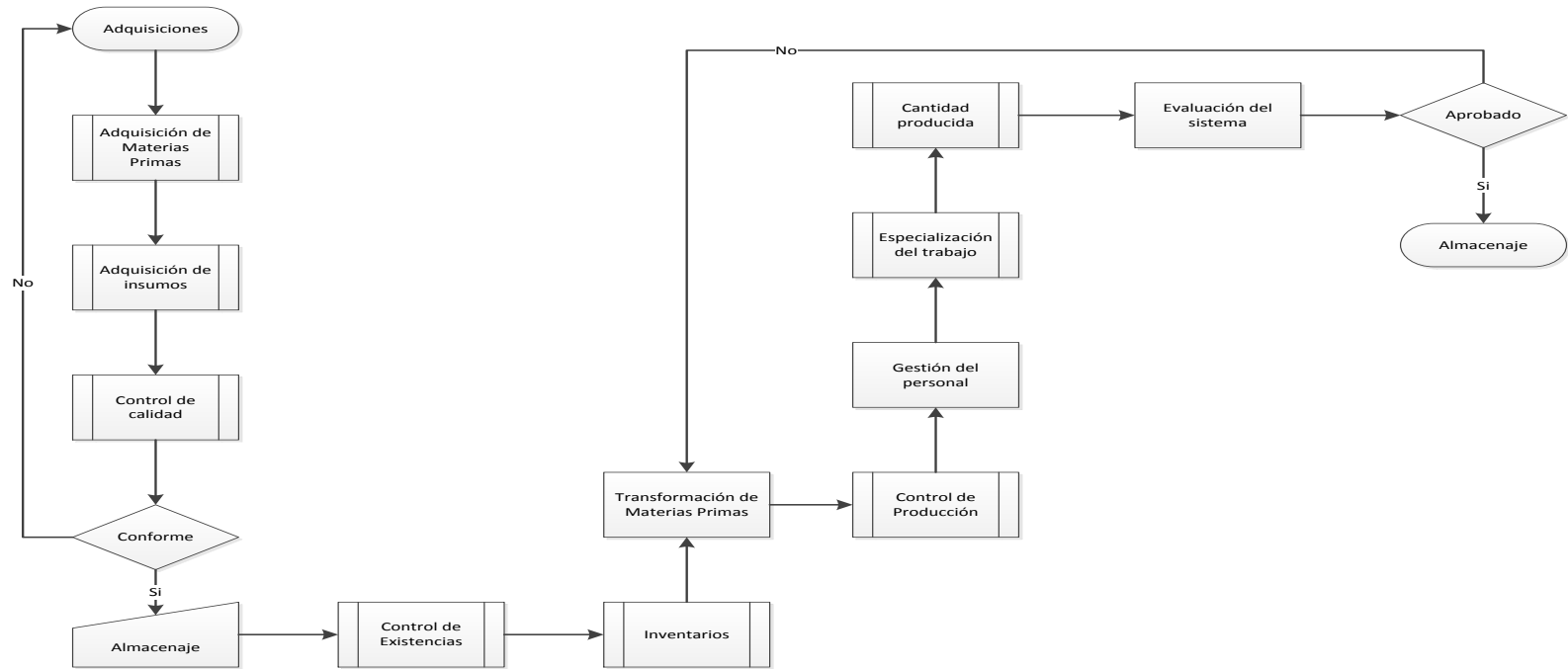
Interacción de los procesos

Estructura Organizacional De Curtiduría Los Tres Juanes De Ambato



----- Nivel Asesor	Elaborado por: María Augusta Ortiz Revisado por: Ing. Jaime Ortiz
— Dependencia Directa	
▭ Unidad Departamental	

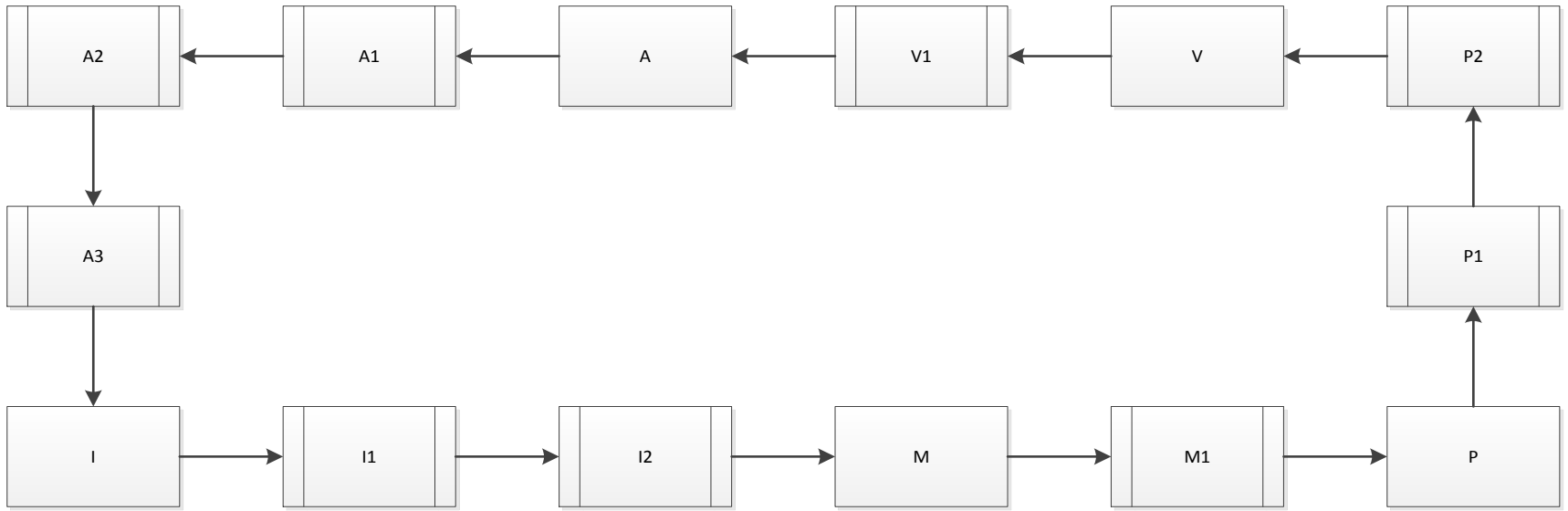
Mapa de Procesos Curtiduría Los Tres Juanes De Ambato
Matriz de Responsabilidades



Elaborado por: María Augusta Ortiz

Revisado por: Ing. Jaime Ortiz

Interacción de los procesos en Curtiduría Los Tres Juanes De Ambato



Referencia



Proceso



Subproceso

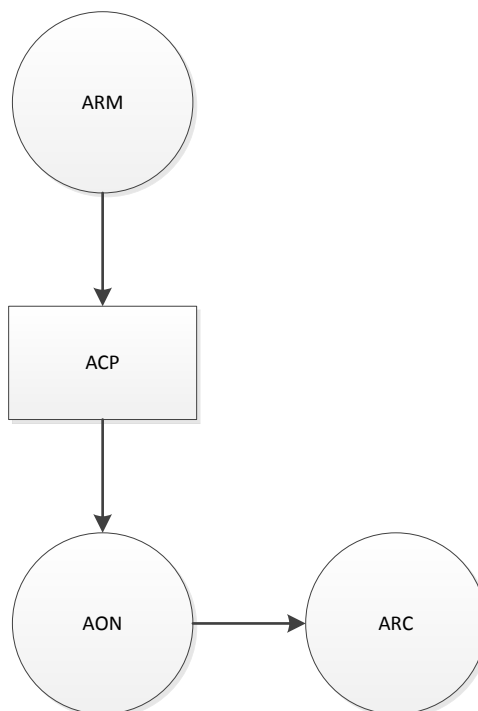
Elaborado por: María Augusta Ortiz

Aprobado por: Ing. Jaime Ortiz

Procedimientos y diagramación

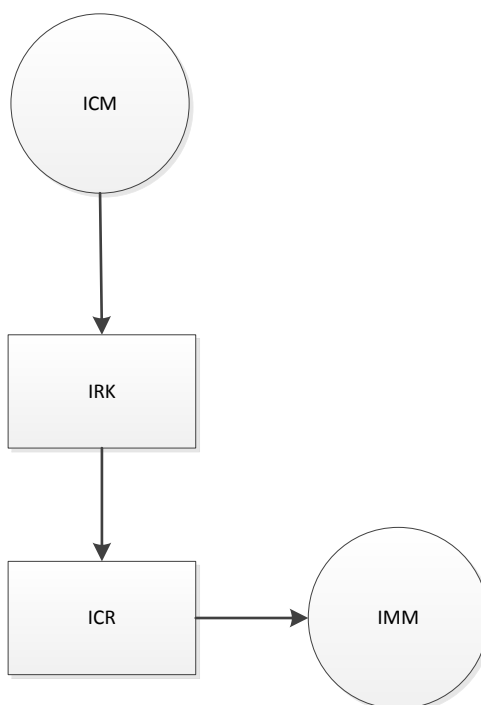
A	Proceso de Adquisición	
Códigos	Procedimientos	Representación
ARM	Requerimientos de Materiales e insumos por parte de bodega al departamento de compras.	○
ACP	Cotización a Proveedores de lo requerido Selección de la mejor Oferta	□
AON	Negociación de la mejor Oferta de materiales e insumos.	○
ARC	Recepción de Compras previa comparación con requerimientos recibidos de bodega y productos negociados en la compra	○

Procedimientos del proceso de adquisición



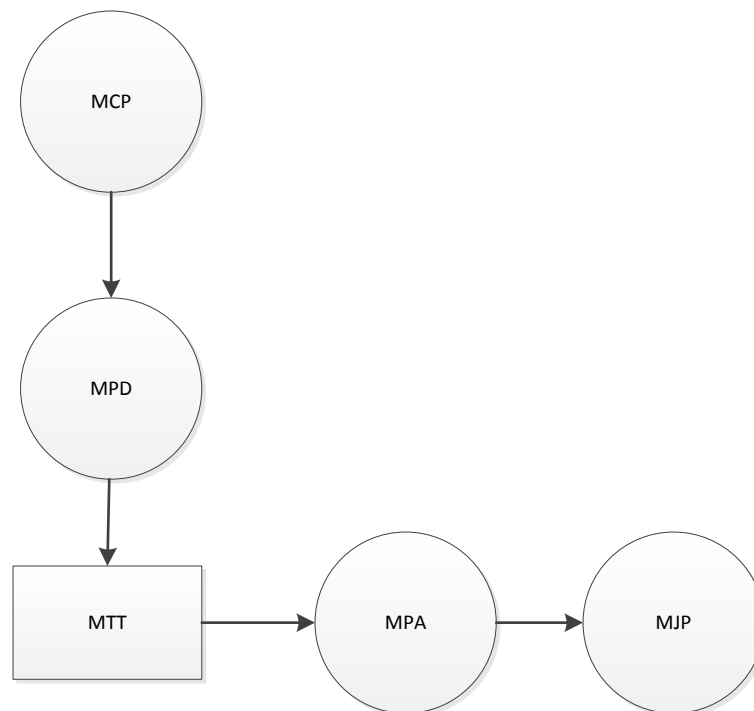
I	Proceso de almacenaje	
Códigos	Procedimientos	Representación
ICM	Ingreso de Mercaderías en Conformidad	○
IRK	Registro de ingresos en Kardex	□
ICR	Control de entradas y salidas que justifiquen los requerimientos	□
IMM	Registro de Máximos y Mínimos Reposición de Inventarios	○

Procedimientos del proceso de almacenaje



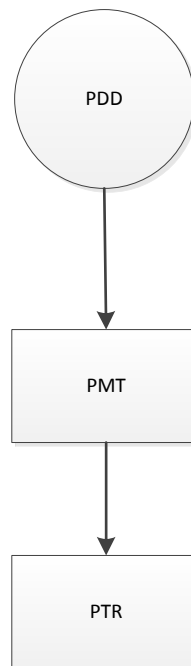
M	Transformación de Materias Primas	
Códigos	Procedimientos	Representación
MCP	Petición de Cantidad diaria de productos a Producir	○
MPD	Entrega de Pedido de producción a bodegas para Despacho de materias primas e insumos	○
MTT	Tratamientos Técnicos sobre los materiales	□
MPA	Entrega de Productos terminados en bodega para su Almacenaje.	○
MJP	Firma de documentos que Justifiquen su trabajo con la entrega de la cantidad Producida	○

Procedimientos del proceso de producción



P	Gestión del Personal	
Códigos	Procedimientos	Representación
PDD	Distribución del personal según Destrezas y habilidades	○
PMT	Motivar al personal hacia la eficiencia en el Trabajo	○
PTR	Incrementar la producción Repartiendo de forma ecuánime el Trabajo por individuo	□

Procedimientos del proceso de gestión del personal



Gestión de recursos

- Disposición de la infraestructura
La disposición del espacio físico deberá guardar la asignación suficiente en metros cuadrados para que la funcionalidad del personal en su área refleje comodidad y facilite la realización de su trabajo.
- Disposición del personal
El personal debe asignarse según sus habilidades y destrezas con la cantidad justa de trabajo a cumplir, en proceso de incremento paulatino y controlado mientras se de la adaptación.
- Generación del ambiente de trabajo
La comunicación interna deberá ser clara y fluida para evitar malos entendidos, el ambiente de trabajo se mantendrá a partir de la comunicación y la relación inter disciplinada de las conductas del personal.
- Planificación de los procesos relacionados con el cliente
Los clientes como parte esencial del crecimiento de la empresa se mantendrán en un registro controlado de crecimiento comercial, es decir se les llevara un control de compras para poder sugerir incrementos.

Se zonificara el sector hacia donde se orienta el producto para definir mediante un estudio de mercado la aceptación del producto para abrir mercado y ubicar clientes nuevos.
- Diseño y desarrollo de operaciones
Cada una de las actividades serán debidamente analizadas y cuestionadas en su momento, todo lo operacional dentro y fuera de la empresa y con relación directa de la gestión productiva que no este indicada dentro del

proceso normal deberá mantener un registro de aprobación para su realización.

- **Compras**

El sistema de compras es de responsabilidad exclusiva del departamento de compras, procedimiento que es subsecuente de los informes recibidos de bodega como requerimientos.

- **Control de elaboración del producto**

El modelo de especialización de trabajo cumple un objetivo diario, este objetivo será controlado por actividad terminada previa a la justificación de cumplimiento para su ingreso a bodega.

- **Control de seguimiento**

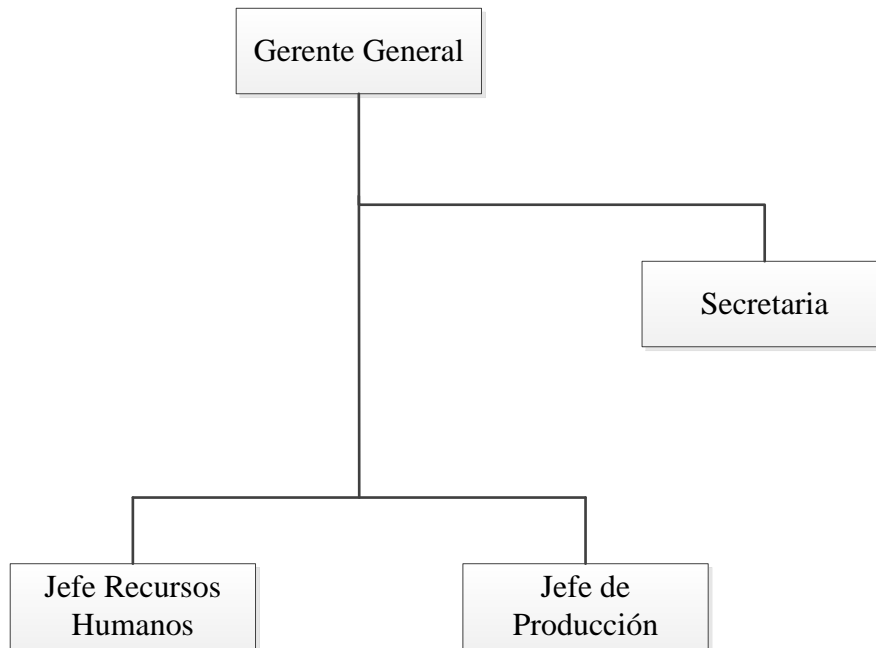
Toda actividad que forma parte y se relaciona con el proceso productivo será controlada en función de tiempos, al inicio de cada proceso y al finalizar el mismo, con el fin de corregir errores que podrían presentarse en el proceso y establecer los correctivos del caso.

Responsabilidades

El modelo de responsabilidades asignado se dispone según el modelo de control por medio de los jefes departamentales y estos a través del control hacia los líderes de los equipos de trabajo, en todo existirá un registro que justifique el accionar mediante informes semanales de los resultados obtenidos por individual.

7. Administración de la propuesta

Las unidades operativas encargadas de administrar la propuesta son el departamento de Producción conjuntamente con el departamento de Recursos Humanos



Funciones de las áreas involucradas en la implementación del MGC

Gerente General

Controlar el cumplimiento en la aplicación del SGC

Pedir informes que daten sobre el SGC

Evaluar los resultados obtenidos con periodicidad para determinar la funcionalidad el SGC

Secretaria

Proporcionar la información necesaria de los departamentos encargados del SGC a Gerencia.

Solicitar documentos y registros de control para archivos a los departamentos interventores del SGC

Jefe de Recursos Humanos

Disponer personal capacitado en las áreas operativas para establecer los procesos del SGC

Controlar la gestión del personal asignado al SGC

Coordinar con el jefe de compras las tareas asignadas al personal operativo con los resultados obtenidos por el personal de SGC

Elaborar informes de resultados a partir de la gestión del personal del SGC

Jefe de Producción

Controlar que se mantengan los niveles de producción establecidos

Coordinar con personal de SGC los procedimientos de optimización de recursos

Elaborar informes de producción con los nuevos modelos implementados

7.1 Presupuesto

Concepto	Unidad	Valor unitario	Total
Personal	1	400,00	400,00
Fotocopias	60	0,02	1,20
Perfiles	3	0,80	2,40
Anillados	4	0,50	2,00
Impresiones	30	0,15	4,50
Memoria digital USB	1	25	25,00
Suministros y materiales de oficina		20	20,00
Subtotal	-----	-----	455,10
Imprevistos	5%	-----	22,79
Total	-----	-----	477,89

7.2 Cronograma

Actividad	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.
1. Elaboración y presentación del proyecto	■				
2. Recolección de bibliografía		■			
3. Lectura y elaboración de fichas		■			
4. Trabajo de campo		■	■		
5. Procesamiento y análisis de la información				■	
6. Redacción del informe final					■

7.3 Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente General
¿Por qué evaluar?	Por mantener un nivel de aceptación creciente
¿Para qué evaluar?	Optimizar Recursos
¿Qué evaluar?	Proceso Productivo
¿Quién evalúa?	Jefe de Producción
¿Cuándo evaluar?	Cuando se requiere determinar como se realizan los procesos productivos
¿Cómo evaluar?	Mediante un control de cumplimiento
¿Con qué evaluar?	Mediante técnicas de revisión y observancia

7.4 Conclusión personal

Después de determinar que el proceso productivo de la Empresa en estudio se ve afectado por la necesidad de implementar normas de gestión de calidad ISO 9001 mediante un manual de gestión de la calidad, se llegó a la conclusión de que mencionado manual es indiscutiblemente necesario para conseguir mayor efectividad en los procesos que permitan el crecimiento de la curtiembre “LOS TRES JUANES” de la Ciudad de Ambato.

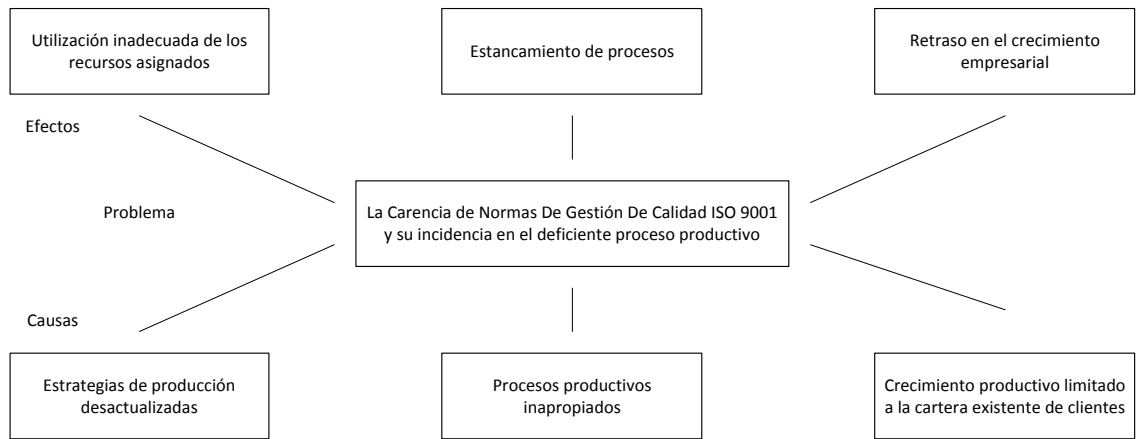
Dado que el manual de gestión de la calidad en su contenido refiere a todos los departamentos que tienen relación directa con el proceso productivo, el control y la implementación de formas para optimizar los recursos, se detalla con lógica secuencial mediante la utilización de gráficos y esquemas que facilitan su uso y comprensión.

Entre las actividades que prioriza el manual se encuentra precisamente el modelo de gestión para la producción basado en especial a lo que refiere el talento humano y su distribución en formación para mejorar la efectividad.

ANEXOS

Anexo 1

Árbol del problema



ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario No.....

ENCUESTA DIRIGIDA A TODO EL PERSONAL DE LA CURTIEMBRE “LOS TRES JUANES” DE LA
CIUDAD DE AMBATO

OBJETIVO:

Identificar como se desarrolla el proceso productivo en la curtiembre “LOS TRES JUANES” de la
Ciudad de AMBATO

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X donde crea conveniente.

Esperamos responda con sinceridad ya que sus respuestas son muy importantes para alcanzar
nuestro objetivo.

DESARROLLO DE LA ENCUESTA

1.- ¿El proceso de compras ventas según la temporada se incrementa sistemáticamente?

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

2.- ¿Existen pasos establecidos a seguir en las actividades que realizan?

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

3.- ¿Sabe cómo se mide la cantidad producida?

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

4.- ¿La calidad de materiales que se utilizan en la producción permiten que el producto final tenga aceptación?

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

5.- ¿Sabe usted quién se encarga de evaluar y medir los resultados?

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

6.- ¿Conoce sobre los componentes que afectan la calidad del producto?

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

7.- ¿Considera que se dispone del personal adecuado para la producción?

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

8.- ¿El espacio físico donde trabaja es cómodo para realizar su trabajo?

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

9.- ¿La cantidad producida abastece el mercado?

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

10.- ¿El costo del producto permite mantener ganancias que permitan el crecimiento de la empresa?

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

Gracias por su colaboración