



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**TEMA: “El Control de Calidad y su incidencia en la
Producción de la Avícola Santa Mónica”**

AUTOR: JAIME ISMAEL CLAVIJO ESPÍN

TUTORA: Dra. Mg. Jenny Gamboa

**AMBATO-ECUADOR
MARZO 2012**

Dra. Mg. Jenny Gamboa

CERTIFICA:

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

Ambato, 31 de Marzo del 2012

Dra. Mg. Jenny Gamboa
TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jaime Ismael Clavijo Espín, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Sr. Jaime Ismael Clavijo Espín
C.I. 180378494-9
AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

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

f).....
Ing. MSC. Lorena Ibarra

f).....
Dra. Zoila López

Ambato, 31 de Marzo del 2012

DERECHOS DEL AUTOR

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

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

Sr. Jaime Ismael Clavijo Espín
C.I. 180378494-9
AUTOR

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis de grado está dedicado a Dios a mis queridos Padres, mi tía y hermanos quienes con mucho cariño, amor y ejemplo me han permitido llegar hasta este momento tan importante y lograr una meta más en mi vida.

A todos ustedes Gracias.

AGRADECIMIENTO

Me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, a la Facultad de Ciencias Administrativas y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

A mi Tutora Dra. Mg. GENNY GAMBOA quien con su experiencia como docente ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, al Ing. MARCO LLERENA Gerente de la Avícola “Santa Mónica” que me ha brindado el tiempo necesario, como la información para la realización de este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
Portada	i
Página de aprobación por el Tutor	ii
Página de autoría de la Tesis	iii
Página de aprobación por el Tribunal de Grado	iv
Página del Derecho de Autor	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice General	viii
Índice de Anexos	xi
Índice de Cuadros	xii
Índice de Tablas	xiii
Índice de Gráficos	xiv
Resumen Ejecutivo	xv
Introducción	1
CAPITULO I	3
1. EL PROBLEMA	3
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Contextualización	3
1.2.2. Análisis Crítico	5
1.2.3. Prognosis	6
1.2.4. Formulación del Problema	7
1.2.5. Interrogantes	7
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
1.4. OBJETIVOS	9
1.4.1. Objetivo General	9

1.4.2. Objetivos Específicos	9
CAPITULO II	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	12
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	13
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	15
2.4.1. Definición de las Categorías	17
2.5. HIPÓTESIS	78
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES	78
CAPITULO III	79
3. METODOLOGÍA	79
3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	79
3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	80
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	80
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	81
3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	85
3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	85
CAPITULO IV	86
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	86
4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	107
CAPITULO V	111
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
5.1. CONCLUSIONES	111
5.2. RECOMENDACIONES	112

CAPITULO VI	114
6. PROPUESTA	114
6.1 DATOS INFORMATIVOS	114
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	115
6.3 JUSTIFICACIÓN	116
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	118
6.4.1 Objetivo General	118
6.4.2. Objetivos Específicos	118
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	118
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICO	121
6.6.1 Estructura de las Norma ISO 9001-2008	121
6.6.2 Generalidades	123
6.6.3 Enfoque basado en procesos	124
6.6.4 Relación con las Normas ISO 9004	125
6.6.5 Compatibilidad con otros sistemas de gestión	126
6.6.6 Presupuesto de la Implantación	126
6.6.7 Empresa Certificadora	126
6.6.8 Beneficios de Implementar las ISO 9001-2008	130
6.7 METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO	182
6.7.1 Manual de Calidad	184
6.7.2 Manual de Procedimientos	238
6.7.3 Manual de Funciones	270
6.8 ADMINISTRACIÓN	281
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	285
BIBLIOGRAFÍA	287

ANEXOS

Anexo A	DIAGRAMA CAUSA - EFECTO	291
Anexo B	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE “SANTA MÓNICA”	292
Anexo C	ENCUESTA AL PERSONAL DE “SANTA MÓNICA”	293
Anexo D	RUC DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”	297
Anexo E	ORGANIGRAMA DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”	298
Anexo F	FORMATO DE ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA	299
Anexo G	LOGOTIPO DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”	300
Anexo H	FOTOS DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”	301
Anexo I	PROPUESTA EMPRESA CERTIFICADORA	308

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA		PÁGINA
Tabla No 1	Operacionalización de la Variable Independiente	81
Tabla No 2	Operacionalización de la Variable Dependiente	83
Tabla No 3	Recolección de Información	85
Tabla No 4	Rotación	87
Tabla No 5	Funciones	88
Tabla No 6	Desempeño	89
Tabla No 7	Conocimientos	90
Tabla No 8	Capacitación	91
Tabla No 9	Contratación	92
Tabla No 10	Motivación	93
Tabla No 11	Materia Prima	94
Tabla No 12	Tecnología	95
Tabla No 13	Maquinaria	96
Tabla No 14	Producción	97
Tabla No 15	Implementos	98
Tabla No 16	Visitas	99
Tabla No 17	Animales Extraños	100
Tabla No 18	Acciones de Control	101
Tabla No 19	Tratamientos de Aguas	102
Tabla No 20	Tratamientos de Deyecciones	103
Tabla No 21	Plan de Desinfección	104
Tabla No 22	Productos	105
Tabla No 23	Tiempo de Entrega	106
Tabla No 24	Recolección de datos y cálculos estadísticos	108
Tabla No 25	Cálculo de X ²	108
Tabla No 26	Normas ISO 9001-2008	121
Tabla No 27	Cronograma de actividades	282

Tabla No 28	Presupuesto de Elaboración de Tesis	284
Tabla No 29	Presupuesto de Implantación y Certificación	284
Tabla No 30	Previsión de la Evaluación	286

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		PÁGINA
Gráfico No 1	Superordinación y Subordinación de la Variable Independ.	15
Gráfico No 2	Superordinación y Subordinación de la Variable Depend.	16
Gráfico No 3	Rotación	87
Gráfico No 4	Funciones	88
Gráfico No 5	Desempeño	89
Gráfico No 6	Conocimientos	90
Gráfico No 7	Capacitación	91
Gráfico No 8	Contratación	92
Gráfico No 9	Motivación	93
Gráfico No 10	Materia Prima	94
Gráfico No 11	Tecnología	95
Gráfico No 12	Maquinaria	96
Gráfico No 13	Producción	97
Gráfico No 14	Implementos	98
Gráfico No 15	Visitas	99
Gráfico No 16	Animales Extraños	100
Gráfico No 17	Acciones de Control	101
Gráfico No 18	Tratamientos de Aguas	102
Gráfico No 19	Tratamiento de Deyecciones	103
Gráfico No 20	Plan de Desinfección	104
Gráfico No 21	Productos	105
Gráfico No 22	Tiempo de Entrega	106
Gráfico No 23	Cálculo de X ²	109
Gráfico No 24	Verificación de la Hipótesis	110
Gráfico No 25	Gráfica de la pirámide de calidad ISO 9001-2008	124
Gráfico No 26	Gráfica del proceso de mejora continua	125
Gráfico No 27	Organigrama de la Avícola Santa Mónica	281

Resumen Ejecutivo

La empresa Avícola “Santa Mónica”, es una empresa del sector avícola que se dedica a la producción y comercialización de huevos; durante 28 años, tiempo en el cual ha experimentado las fases de introducción y actualmente se encuentra en la etapa de crecimiento por lo que es indispensable tomar acciones estratégicas para mantener y mejorar de una manera exitosa el producto en el mercado.

Es por esto que el siguiente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un amplio análisis del entorno de la empresa, con el fin de establecer desarrolla un Sistemas de Gestión de Calidad como elemento indispensable en la gestión organizacional y el incremento de la competitividad que permita incrementar la producción en la empresa.

Los datos que la encuesta arrojo indican que es importante corregir los procesos de producción así como las políticas de calidad como parte inherente del éxito para las ventas de la empresa, puesto que son factores que se consideran como falencias que se deben mejorar.

La propuesta resultante de la investigación aplicada en la empresa me direcciono para proponer un manual de calidad basada en las normas ISO 9001:2008

PALABRAS CLAVES:

Sistema de Gestión de la Calidad

Implementación

Producción

Manual de Calidad

Certificación

INTRODUCCIÓN

El diseño de un sistema de gestión de calidad se encamina a las crecientes necesidades del mercado mundial. Nuevas estrategias se crean día a día en materia de producción, venta y creación de nueva tecnología. Actualmente, las normas ISO son unas de las herramientas más utilizadas para concretar las estrategias de mejora continua, creación de procesos eficaces e introducción de tecnologías que aporten a la empresa con minimizar los desperdicios de dinero en costos innecesarios.

Dentro de la producción, es importante señalar el liderazgo de una dirección sólida, soñadora y constructiva que motive a seguir de acuerdo a las políticas y objetivos de calidad determinados.

La intención de este proyecto es la de proporcionar una herramienta que le permita a la empresa Avícola “Santa Mónica” un mejor desenvolvimiento en sus operaciones, con una misión y visión claras que permitan encaminar a las estrategias y ayude a cumplir las metas propuestas

En el Capítulo I, se estudia el problema y su incidencia dentro de la Empresa, dando a conocer su justificación y objetivos propuestos.

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

Para realizar el Capítulo III, en el Marco Metodológico está el diseño de la investigación está conformado por un conjunto de aspectos que han de considerarse, entre ellos se tienen: definir el tipo de estudio considerando los niveles: exploratorio, descriptivos y explicativos, los pasos a seguir para abordar cada uno de los objetivos,

las técnicas (medios empleados para recolectar el dato e información) e instrumentos que se emplearán de acuerdo a la naturaleza de los datos e información, las fuentes de información (primarias y secundarias).

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

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

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

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 TEMA

El control de calidad y su incidencia en la Producción de la Avícola Santa Mónica.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El deficiente control de calidad incide en la baja producción de la Avícola Santa Mónica, en el Cantón Pelileo.

1.2.1 Contextualización

En el mundo el desenvolvimiento y desarrollo de una organización depende en gran medida a la aplicación de una buena política de control de calidad, la cual le permite alcanzar sus metas, ya que en esta época de globalización de la economía es cada día más complicado afrontar la competencia existente en el mercado.

El control de calidad surgió en los años ochenta, en su principio se aplicó en el área de producción en donde supuso un enfoque revolucionario y tremendamente competitivo, el mismo que fue aplicado en gran medida por los Japoneses los cuales aprovecharon sus bondades para colocarse como líderes del mercado mundial, superando incluso a los llamados padres del control de calidad como lo es Estados Unidos. El alcance del control de calidad fue creciendo a tal punto de constituirse en un concepto global el cual no solo se aplica en el producto terminado sino en cada proceso y elemento que interviene en la fabricación del mismo.

Con el tiempo el control de calidad se fue generalizando a tal punto de llegar a intervenir en los más ínfimos detalles de los procesos e inclusive adentrarse a la intimidad del elemento humano, que a la larga sus resultados se vieron reflejados en el incremento de la producción. Entonces podemos indicar que el control de calidad se lo puede aplicar en cualquier actividad humana ya que es susceptible de ser cuantificada y por tanto puede ser monitorizada para así mejorar su calidad

El Ecuador incentiva a las empresa para que apliquen controles de calidad y es tanto su interés que la Constitución Política de la República establece como deber del Estado promover el desarrollo de actividades y mercados competitivos para lo cual a creado diferentes sistemas entre ellos el de Metrología, Normalización, Acreditación y Certificación (MNAC) el cual es un mecanismo para orientar las políticas a la creación de una cultura de calidad, protección del consumidor, promoción de la producción y competitividad para así mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos.

Ciertas empresas ecuatorianas han tomado el ejemplo de grandes mercados mundiales en los cuales emplean diversos sistemas de control de calidad y han obtenido resultados realmente satisfactorios a pesar de ello el 80% de empresas no han implantado un

eficiente control de calidad en sus procesos, reflejando así la falta de investigación y la ambigüedad de los empresarios ecuatorianos.

El Ecuador tiene la ventaja de disponer de materia prima en gran abundancia la misma que es necesario para la elaboración de productos, que mediante un proceso manejado por un adecuado control de calidad ostentará un precio muy elevado en el mercado internacional. Debido a esta ventaja muchas de las empresas del Ecuador han extendido sus organizaciones mediante sucursales localizadas en diferentes países del continente, aquí han logrado posicionarse en el mercado gracias a la alta calidad de los productos que distribuyen.

El cantón Pelileo ha mostrado desde hace mucho tiempo que esta habitada por personas con mucha iniciativa para el mundo de los negocios y es así que podemos encontrar diversas actividades económicas fructíferas, una de estas es la actividad avícola la cual se ha realizado durante muchos años en este rincón del Ecuador.

La avícola Santa Mónica es una empresa legalmente constituida que se encuentra en el kilómetro dos de la vía Huambaló, su propietario es el Sr Cesar Llerena, quien fundo la empresa aproximadamente hace veinte años, la cual como cualquier negocio familiar nació de una idea pequeña la cual fue creciente acorde con el avance de la misma. Esta organización se dedica a la distribución de huevos a nivel nacional, buscando siempre mejorar el desenvolvimiento de la misma.

La necesidad de disponer una herramienta la cual permita a la empresa prepararse para enfrentar las situaciones que se puedan presentar en el futuro a hecho que la empresa mire al control de calidad como el medio a través del cual los empleados puedan guiarse y controlar de manera adecuada los diferentes procesos de la organización y de manera conjunta luchar por desarrollo de la institución

1.2.2 Análisis Crítico

El Ecuador, es uno de los países que se encuentra en vías de desarrollo, por este motivo no puede quedarse al margen de las nuevas tecnologías y normas de calidad avanzadas, para lo cual, es muy necesario dar un giro en las formas ortodoxas de investigación y actualización en las empresas, particularmente en la avícola Santa Mónica, para de esta forma implantar sistemas de calidad que permitan crear productos de primera y así competir con empresas a nivel internacional e implantar una imagen corporativa muy bien posicionada.

Muchas de la empresas ecuatorianas no poseen la excelente costumbre organizacional de dar conocimiento, actitudes y habilidades a sus empleados para que logren un desempeño óptimo en sus funciones diarias, y esto se logra mediante la capacitación, que además permite que la organización adquiera una ventaja competitiva ya que sus trabajadores optimizarán los recursos disponibles en la empresa.

Las empresas al no estar en una mejora continua tienden a sufrir un estancamiento de su nivel de competitividad ya que en muchas de las ocasiones se conforman con el mercado alcanzado y en otras ocasiones los productos de las empresas competidoras los relegan del mercado que antes poseían; de esta manera se pierde la posibilidad de expandir nuestro negocio ya que no se han creado nuevas estrategias para captar clientes lo que ocasionaría un suicidio organizacional, puesto que una empresa que no crece desaparece.

1.2.3 Prognosis

Si la avícola “Santa Mónica” no aplica un control de calidad eficiente, existirá una disminución en la producción y a su vez la pérdida de la imagen corporativa lo que resultaría verdaderamente difícil para que la empresa pueda ser recordada por la calidad de sus productos, por parte de sus clientes y más aún en un mercado tan competitivo en

donde las empresas luchan por ocupar un segmento de mercado y atraer la mayor cantidad de clientes posible.

Si la gerencia de la avícola no analiza lo importante que significa para una empresa gozar de un control de calidad generará desconfianza por parte de los clientes sobre la calidad del producto y esta va a ir incrementando a tal punto que dejarán de adquirirlo. Esto ocasionará que el volumen de producción baje considerablemente ya que no existirá cliente al cual ofertar nuestro producto.

Sin puntos de control de calidad que permita a la empresa garantizar la calidad del producto a sus clientes, estos preferirán a la competencia los cuales aprovecharán las debilidades de nuestra empresa para hacerse con nuestro mercado, hasta cuando nuestra empresa reaccione y aplique un control de calidad adecuado a sus necesidades optimizando así sus recursos, es por eso que en este mundo globalizado solo sobrevive el que está siempre un paso adelante.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo incide el control de calidad en la baja producción de la Avícola Santa Mónica?

1.2.5 Interrogantes

- ¿Qué factores se toma en cuenta en el control de calidad en la avícola Santa Mónica?
- ¿Qué grado de productividad presenta la avícola Santa Mónica?
- ¿Cuál será la solución más factible para obtener un adecuado control de calidad, que permita incrementar la producción en la avícola Santa Mónica?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Límite de Contenido:

Campo: Administración
Área: Producción
Aspecto: Control de Calidad

Límite Espacial: La investigación se realizará en la “Avícola Santa Mónica”, ubicada en el kilómetro dos vía Huambaló, del Cantón Pelileo en la Provincia de Tungurahua.

Límite Temporal: Septiembre 2011–Marzo 2012

Unidades de observación: Cliente Interno de la Avícola Santa Mónica.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El control de calidad es una herramienta que se hace indispensable con el pasar de los días, ya que una empresa sin control de calidad es un ente desactualizado que con el tiempo desaparecerá del mercado, es por ello que es imperativo establecer controles de calidad hasta en la más pequeña organización; es por esto que Avícola Santa Mónica ha visto la necesidad de implantar el control de calidad.

Esta investigación sirve para aumentar mis conocimientos en esta área y en el manejo de los sistemas de gestión de calidad para mejorar la productividad de una empresa. De este modo pongo a prueba los conocimientos adquiridos a lo largo de mi formación académica y adquiero experiencia en el campo laboral.

Además, la empresa tiene todas las posibilidades e intenciones para expandirse, mejorar sus procesos y renovar la tecnología que posee de tal modo que incremente su producción y nivel de competitividad dentro del mercado. Al tratarse de una empresa familiar, cada uno de sus miembros trabaja arduamente por mejorar la organización,

porque saben que el beneficio es para ellos, y por tal motivo coinciden en que la calidad es un factor primordial para una empresa productora.

La implementación de un sistema de gestión de calidad permite planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de los procesos de fabricación de la empresa. El objetivo es aportar con una alternativa de solución al propietario de la fábrica y brindar a futuros profesionales esta investigación como fuente de consulta.

La finalidad de la investigación es incrementar el nivel de productividad y competitividad de la empresa dentro del sector de Avícolas provincial y nacional de modo que se pueda satisfacer la demanda del producto la misma que en la actualidad no ha podido ser cubierta.

La presente investigación es factible de realizar debido a la disponibilidad de los recursos necesarios para desarrollarla como son: fuentes de información, voluntad para ejecutarla, recurso humano, material y económico.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar cómo incide el control de calidad en la baja producción de la Avícola Santa Mónica.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los factores que se toma en cuenta en el control de calidad en la avícola Santa Mónica.
- Analizar el grado de productividad que presenta la avícola Santa Mónica
- Proponer el diseño de un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2008, para incrementar el nivel de producción en la avícola Santa Mónica.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de realizar una revisión y análisis bibliográfico se puede presentar los siguientes antecedentes investigativos.

Fary Medina Gabriela Geovana en el año 2009 realizó la obra “Propuesta para mejorar la calidad total en Automotores de la Sierra S:A: (ASSA), para mejorar una dinámica competitiva, en el sector automotriz del centro del país”, cuyo objetivo principal era “Analizar la metodología de la calidad total para fomentar competitividad en Automotores de la Sierra (ASSA), de la ciudad de Ambato”

Llegó a la conclusión de que “En la empresa no existe una gestión integral direccionada a la calidad total lo cual no permite que las actividades internas fomenten en el cliente una satisfacción total de sus necesidades, esto pone en riesgo la imagen de la empresa”

Cesar Enrique Holguín Vasconez en el año de 2011 realizó el documento “Diseño de un sistema de calidad en la empresa Calzalona para el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por Plasticaucho Industrial S:A:” cuyo objetivo principal es diseñar un sistema de calidad que permita a la empresa aparadora Calzalona fortalecer su proceso productivo, con el fin de que su producto cumpla con los estándares de calidad que Plasticaucho requiere y exige.

Llegando a la conclusión de que “Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas; la empresa aparadora Calzalona, requiere diseñar un sistema de calidad, con el fin de que su producto cumpla con los estándares de calidad exigidos por Plasticaucho Industrial”

Andrea Carolina Prócel Abril en el año 2011 escribió es documento “Diseño de un plan de mejoramiento continuo de la calidad de servicio al cliente en la empresa SOPRAF” cuyo objetivo principal es “Diseñar un plan de mejoramiento continuo de la calidad de servicio al cliente en la empresa SOPRAF para elevar el nivel de venta y satisfacción al cliente.

Llegó a la conclusión que “los procesos de atención de la empresa son complicados y poco eficientes, principalmente en lo relacionado al despacho del producto a los clientes mayoristas.

Mario Francisco Astudillo Espín en el año de 2007 realizo el documento “Mejoramiento continuo de los procesos de producción de estanterías metálicas modulares para incrementar la productividad en Intruequipos Cía. Ltda.” Cuyo objetivo principal es “Establecer proyectos de mejora en el proceso de producción de estanterías metálicas en la empresa Intruequipos”.

Llegando a la conclusión de que “La implementación de proyectos de mejoramiento continuo contribuye a la mejora de indicadores de productividad de la empresa”.

Guerrero Soria Diana Gabriela en 2007 realizo la obra “Mejoramiento continuo de los procesos de producción de la empresa DOGA Industrial, que permite incrementar la productividad de la empresa” su objetivo es “Establecer proyectos de mejora en los procesos críticos de la empresa DOGO Industrial”.

Llegó a la conclusión que “Al desarrollar el proyecto de mejoramiento, se ha percibido notablemente que ha reducido el nivel de quejas de los clientes internos

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para la ejecución de la siguiente investigación se utilizará el paradigma critico-propositivo por las siguientes razones:

El control de calidad es unan herramienta para desarrollar y mantener elevada la producción y así alcanzar las metas de la organización en un mercado cada ves más competitivo.

Para la investigación es necesario que se interactúe constantemente con la empresa poseedora del problema, lo que implica que la empresa considere la importancia del control de calidad y los aspectos que necesita para ser efectivo, con lo cual se podría comprender el objeto de estudio y dar solución al mismo.

De igual manera todos los conocimientos necesarios deben estar influenciados críticamente por factores fundamentales como la ética, respeto, honestidad, responsabilidad, puntualidad, los cuales sustentarán la investigación e impulsarán a encontrar una solución más práctica al problema en estudio.

Por lo tanto, como investigador es necesario, aplicar teorías a través de la lectura bibliográfica, estudio de campo e investigación, contribuyendo a un cambio positivo en la empresa lo cual permitirá aprovechar oportunidades y evitar amenazas lo que mejorará la competitividad de la misma.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO XII

Control de Calidad

Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

Art. 65.- Autorizaciones Especiales.- El Registro Sanitario y los certificados de venta libre de alimentos, serán otorgados según lo dispone el Código de la Salud, de conformidad con las normas técnicas, regulaciones, resoluciones y códigos de práctica, oficializados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- y demás autoridades competentes, y serán controlados periódicamente para verificar que se cumplan los requisitos exigidos para su otorgamiento. Para la introducción de bienes importados al mercado nacional, será requisito indispensable contar con la homologación del Registro Sanitario y de los permisos de comercialización otorgados por autoridad competente de su país de origen, según lo dispone el Reglamento a la presente Ley y las demás leyes conexas, salvo los casos de aplicación de acuerdos de reconocimiento mutuo vigentes y los que pudieren entrar en vigencia a futuro entre la República del Ecuador y otros países, en el marco de los procesos de integración.

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

Las normas técnicas no podrán establecer requisitos ni características que excedan las establecidas en los estándares internacionales para los respectivos bienes.

Art. 67.- Delegación.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- y las demás autoridades competentes, podrán, de acuerdo con la Ley y los Reglamentos, delegar la facultad de control de calidad mencionada en el artículo anterior, a los municipios que cuenten con la capacidad para asumir dicha responsabilidad.

Art. 68.- Unidades de Control.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN- promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios. Así mismo, reglamentará la posibilidad de que, alternativamente, se contraten laboratorios de las universidades y escuelas politécnicas o laboratorios privados debidamente calificados para cumplir con dicha labor.

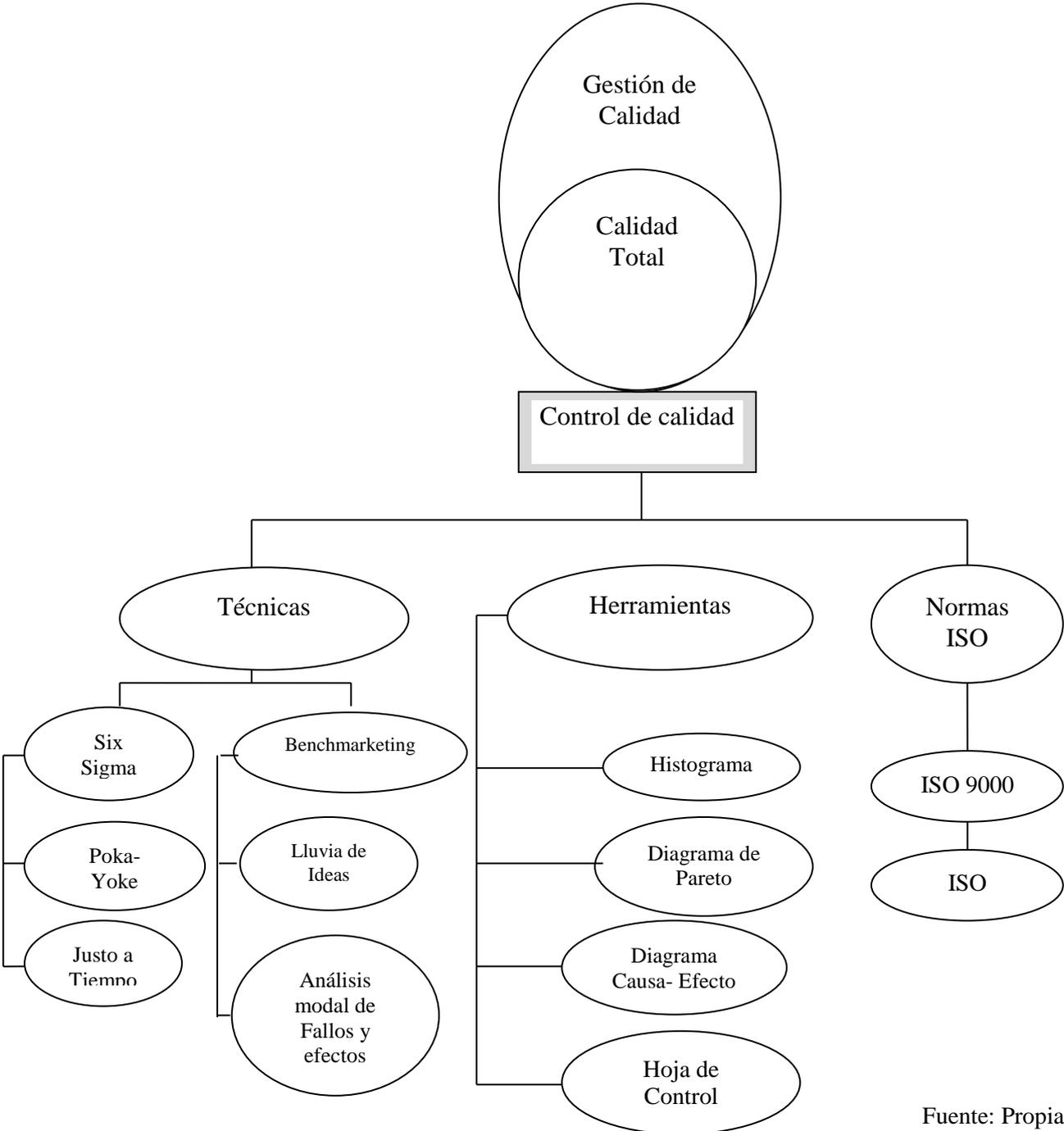
Art. 69.- Capacitación.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- realizará programas permanentes de difusión sobre normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado, según la Ley.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Gráfico No 01

Superordinación y Subordinación de la Variable Independiente

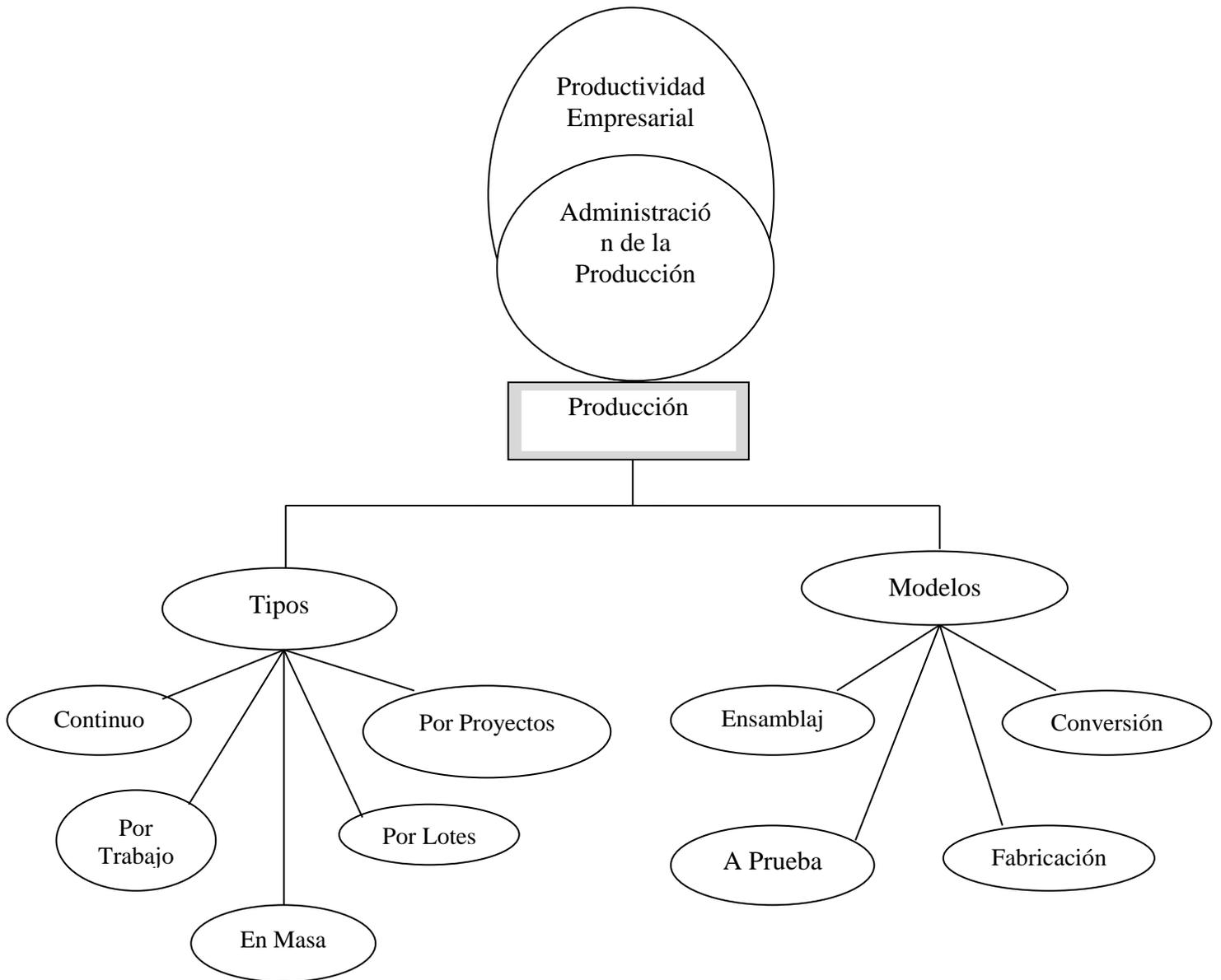


Fuente: Propia
Elaborado por: CLAVIJO Jaime (2012)

VARIABLE DEPENDIENTE

Gráfico No 02

Superordinación y Subordinación de la Variable Dependiente



Fuente: Propia
Elaborado por: CLAVIJO Jaime (2012)

2.4.1. CONTROL DE CALIDAD (VARIABLE INDEPENDIENTE)

GESTIÓN DE CALIDAD

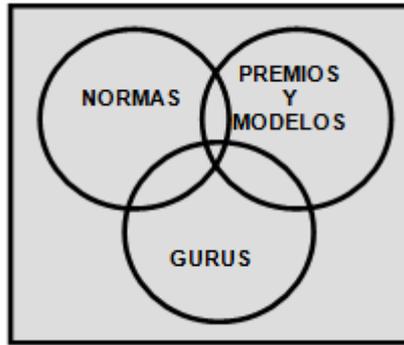
Según Steven Nahmias (2007). Pág. 3. “La gestión de la calidad es un sistema efectivo para integrar los esfuerzos del desarrollo, el mantenimiento y la mejora de la calidad de los diferentes grupos en una organización, lo que permite satisfacer completamente el cliente en términos de mercadotecnia, ingeniería, producción y servicio”.

Según Christopher K. Ahoy (2010).”Esto es una filosofía administrativa que busca integrar todas las funciones organizacionales (marketing, finanzas, diseño, ingeniería producción, servicio al cliente) para enfocarse satisfacer las necesidades del cliente o los objetivos organizacionales; el proceso requiere calidad en todos los aspectos de las operaciones de todas las empresas con los procesos bien realizados a la primera y los defectos y desperdicios erradicados de las operaciones”. Pág. 217

Según Jayheizaer, Barry Render (2010) Pág. 198. Se refiere al énfasis que toda una organización pone en la calidad desde el proveedor hasta el cliente. La Gestión de Calidad enfatiza el compromiso de la administración para dirigir continuamente a toda la compañía hacia la excelencia en todos los aspectos de productos y servicios que son importantes para el cliente.

Enfoques de la Gestión de la calidad. Aportes y carencias

Según (González González, 2002a; Moreno Pino, 2003; Pérez Campdesuñer, 2006) existen tres enfoques fundamentales a través de los cuales se ha desarrollado la gestión de la calidad, que aunque tienen puntos comunes; poseen también algunas diferencias esenciales, como se muestran en la figura siguiente:



Enfoque de los gurús

Desde sus inicios, lo que actualmente supone la gestión de la calidad, se vio necesitada del aporte de estudiosos del tema o gurús de la calidad, como se les conoce actualmente, quienes con sus enfoques e ideas han generado conocimiento importante para la administración y operación de organizaciones altamente competitivas.

Según (Gutiérrez Pulido, 1997; González González, 2002a; Moreno Pino, 2003), los principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad fueron en primer lugar “los americanos”, que iniciaron sus enseñanzas a principio de los 50, luego “los japoneses” que en la última etapa de esa década continuaron enriqueciendo el legado que perdura en la actualidad y en los años 70 y 80 nace una nueva generación de autores denominada la “nueva ola occidental”.

Lo más destacable del legado de la primera generación de gurús es la efectividad con que introdujeron el cambio en la industria japonesa, comenzando por la aplicación del control estadístico de los procesos, que puso a ese país en el camino del liderazgo mundial en calidad de productos y procesos productivos. Tres son los más destacados: Edwards W. Deming, Joseph M. Juran y Armand V. Feigenbaum.

Enfoque normalizado

En la actualidad, muchas empresas gestionan o pretenden gestionar su sistema de calidad con base en los requisitos de las normas internacionales ISO 9000 (Gutiérrez Pulido, 1997; Beltrán Sanz, 2002a; Fernández Hatre, 2002b; Fuentes Frías, 2006a).

La Organización Internacional de Normalización, con sede en Ginebra, Suiza, nació en 1947. Desde entonces, adoptó como nombre oficial el vocablo ISO.

En 1987 se publicaron por primera vez la familia de normas ISO 9000 para el aseguramiento de la calidad, compuesta por la norma ISO 8402: Vocabulario; la norma ISO 9000: Directrices para la selección de los modelos para el aseguramiento de la calidad y los tres modelos ISO 9001, 9002 y 9003 que planteaban los requisitos para los sistemas de calidad aplicables a empresas cuya actividad se enmarcaba en determinadas etapas del ciclo de vida del producto. Además apareció el modelo ISO 9004 dirigido al aseguramiento de la calidad en el orden interno.

Como se ha dicho, las normas son en gran medida las que gobiernan la estructura de los SGC modernos y hacen orientación hacia la calidad total. Estas normas han sido desarrolladas sobre la base de los conocidos principios de la gestión de la calidad enfatizando en los planes estratégicos, el enfoque al cliente, el liderazgo, la gestión de procesos, la documentación, el seguimiento y la medición, el mejoramiento continuo, los recursos humanos y los recursos materiales y financieros; constituyendo los primeros siete las prioridades de implantación en dicho enfoque.

Enfoque de los premios y los modelos de excelencia

Existe un gran número y diversidad de premios con diferentes ámbitos geográficos y enfoques. Así, se pueden encontrar de carácter internacional, nacional, regional, sectorial e incluso, local. En sentido general estos premios persiguen la elevación del desempeño y de los resultados empresariales a través de criterios de evaluación.

El estudio involucra a los premios Iberoamericano, Asia-Pacífico, Mexicano, Uruguayo, Colombiano, Argentino, Chileno, Sudafricano, Peruano, Cubano y a los de mayor renombre en el orden mundial como el Premio Deming Japonés, el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige de los Estados Unidos y el Premio Europeo de la excelencia (EFQM).

Sin embargo, los elementos análisis/información y éxito en el mercado son criterios aislados, no porque tengan baja importancia; sino porque la mayoría de los modelos los incluyen en otro criterio más genérico

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/marco-teorico-para-la-generacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-una-empresa.htm>

CALIDAD TOTAL

Según Martin Oscar Adler (2004). “Se basa en los principios de cumplimiento de los requerimientos, trabajo libre de errores, gestión de prevención y medición el costo de calidad buscando la meta de cliente totalmente satisfechos en sus requerimientos mediante la calidad total lograda”. Pág. 232.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). Pág. 18. “La Calidad Total es un sistema administrativo enfocado hacia las personas, el mismo que intenta lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo”.

Según Dale H. Besterfield (2009). “La calidad total es la aplicación de métodos cuantitativos y recursos humanos para mejorar todos los procesos dentro de un organización, y así satisfacer las necesidades del cliente, hoy y en el futuro”. Pág.26.

La Calidad Total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción.

Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores.

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo.

Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la Calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible).

<http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml>

CONTROL DE CALIDAD

Según Roger G. Schroeder (2004). Pág. 191. “El control de calidad se define como el mejoramiento continuo de un proceso estable. El proceso es realmente una secuencia de procesos interconectados, cada uno con sus propios clientes internos. Se deben definir los puntos críticos para la inspección y medición con objeto de controlar y mejorar estos procesos”.

Según Martin Oscar Adler (2004). “Definamos como control de calidad al control y cumplimiento de las especificaciones internas y externas que permite cumplir con los requerimientos de un producto o servicio establecidos por el cliente”. Pág. 241.

Según Roger G. Schroeder (2004). Pág. 174. “Se considera que el control de calidad es el mejoramiento continuo de un proceso estable, también se adelanta la idea de que las organizaciones cuentan con muchos procesos interrelacionados que necesitan controlarse para producir bienes y servicios de calidad, resulta que el control de calidad es de naturaleza sumamente interfuncional y requiere la participación y el apoyo de toda la organización”.

Evolución histórica de la Calidad.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacer al cliente.• Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho• Crear un producto único.
Revolución	Hacer muchas cosas no importando	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacer una

Industrial	que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	gran demanda de bienes. • Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar costes mediante la Calidad • Satisfacer al cliente • Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Prevenir errores. • Reducir costes. • Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer tanto al cliente externo como interno. • Ser altamente competitivo. • Mejora Continua.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/calidad-definicion-evolucion-historica.htm>

SIX SIGMA

Según Christopher K. Ahoy (2010). “Es un proceso de negocio que permite que permite a las empresas mejorar de manera drástica sus resultados al diseñar los requerimientos a las actividades cotidianas de negocios y a los problemas técnicos para reducir la variación”. Pág. 216.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). Pág. 134. “Se puede describir como un enfoque de mejora del negocio que busca encontrar y eliminar la causa de los defectos y errores en los procesos de manufactura y servicios, encontrándose en los resultados que son decisivo para los clientes y una clara recuperación financiera para la organización”.

Según Lee J. Krajewski, Larry Ritzman, Manoy Malhotra (2008). “Es un sistema integral y flexible para alcanzar, sostener y maximizar el éxito de una empresa mediante la minimización de los defectos y variabilidad en los procesos”. Pág. 230.

A finales de la década de los 80's y principios de los 90's, Motorola inicia una iniciativa llamada Seis Sigma dirigida por el Ingeniero Mikel Harry, quien comienza a influenciar

a la organización para que se estudie la variación en los procesos (enfocado en los conceptos de Deming), como una manera de mejorar los mismos.

Estas variaciones son lo que estadísticamente se conocen como desviación estándar (alrededor de la media), que se representa por la letra griega sigma. Esta iniciativa se convirtió en el punto focal del esfuerzo para mejorar la calidad en Motorola

Los beneficios de la Seis Sigma son:

- Alineamiento entre los resultados y la eficacia: la mejora de la calidad de un proceso implica aumento de la rentabilidad para la empresa.
- Aplicación de la metodología en diversas áreas de la empresa: finanzas, logística, ventas, sistemas, administración, etc., no restringiendo los trabajos a las áreas productivas de la empresa.
- Posibilidad de toma de decisiones basadas en datos estadísticos.
- Desarrollo de una sistemática que promueva el vínculo entre planeamiento estratégico y herramientas estadísticas y de calidad.
- Busca el Modelo Ideal de Eficiencia de los sistemas
- Eliminar de los procesos el valor no agregado.
- Reducir al mínimo posible la variación natural de los procesos.
- Procesos robustos, capaces de entregar lo que el cliente demanda.

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/seis-sigma-deming.htm>

BENCHMARKETING

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). Pág. 368. “Es la medición del desempeño comparándolo con el de las mejores empresas en su clase, determinando como alcanzar esos niveles de desempeño y utilizando la información como base para los objetivos, estrategias e implementación en la propia empresa”.

Según Christopher K. Ahoy (2010). “Es un proceso estructurado para comparar las practicas de sus organización con las mejores practicas similares que pueden

identificarse en otras organizaciones y después, incorporar las mejores ideas en su propio proceso”. Pág. 207.

Según Dale H. Besterfield (2009). Pág. 33. “Se refiere a una manera sistemática y focalizada de mejorar la calidad de una organización estudiando a otras organizaciones que han tenido éxito y aplicando su experiencia. La otra organización no necesariamente debe ser de la misma actividad”.

¿Por qué emplear el benchmarking?

Las organizaciones emplean el Benchmarking con diferentes fines. Algunas posicionan el Benchmarking como parte total de un proceso global de solución de problemas con el claro propósito de mejorar la organización, otras posicionan el Benchmarking como un mecanismo activo para mantenerse actualizadas en las prácticas más modernas del negocio.

- Planificación estratégica Desarrollo de planes a corto y a largo plazo
- Pronósticos Tendencia de las predicciones en áreas comerciales pertinentes.
- Nuevas ideas Aprendizaje funcional; pensando fuera de la caja
- Comparaciones con competidores u organizaciones
- Producto/proceso con los mejores resultados
- Fijación de objetivos Fijación de objetivos de desempeño en relación con las prácticas más modernas.

¿Qué cosas someter al proceso de benchmarking?

Las categorías de la información aquí presentadas no representan una lista exhaustiva de las áreas que pueden ser sometidas a Benchmarking, pero sí representan las áreas a las cuales más se acude en busca de la información que las empresas han intentado recopilar como parte de sus investigaciones de Benchmarking.

- Productos y servicios Productos terminados; características del producto y el servicio
- Procesos de trabajo En qué forma un producto o servicio se produce o recibe apoyo
- Funciones de apoyo Trabajo indirecto: no asociado directamente al proceso de producción o al de apoyo (por ejemplo, financiamiento, recursos humanos)
- Desempeño organizacional Costos, ingresos, indicadores de producción, indicadores de calidad
- Estrategia Planes a corto o a largo plazo; proceso de planificación

El proceso de benchmarking

El Benchmarking se puede describir como un proceso estructurado. La estructura de proceso de Benchmarking suele darse por el desarrollo de un modelo de proceso, paso a paso. Sin embargo, un proceso estructurado no debe agregarle complejidad a una idea simple. Y la estructura no debe interponerse en el camino del proceso.

Localizar Modelos De Las Funciones Del Benchmarking

- La compañía tenía que emplear algún tipo de proceso organizado para Benchmarking.
- El proceso de Benchmarking tenía que estar incorporado en el proceso normal de toma de decisiones.
- El proceso debía estar bastante extendido en toda la organización.
- La compañía tenía que haber demostrado que había empleado con éxito el proceso.
- La organización debía estar dispuesta a compartir con otras compañías el resultado de los esfuerzos del proceso.

Requisitos Para Un Modelo Exitoso De Benchmarking

- Seguir una sencilla y lógica secuencia de actividades: el mensaje fundamental aquí no es acerca de los términos pasos o fases o del número de pasos o fases sino de la claridad. Tal vez la mejor manera de medir el nivel de claridad de un modelo de proceso es la habilidad de las personas para describírselo a otras personas, incluyendo la habilidad de explicar por qué es importante cada parte del proceso para el usuario.
- Ponga un vigoroso énfasis en planificación y en organización: Las clases de actividades incluidas en esta parte del proceso comprenden un claro entendimiento de las necesidades del cliente del BM, obtención de recursos apropiados para que el equipo de BM pueda cumplir su misión, selección de miembros del equipo e instrucciones a ese equipo, utilización de herramientas y técnicas para una planificación, desarrollo de instrumentos específicos para reunir información, e implantación de protocolos que defina comportamientos.
- Emplee BM enfocado en el cliente: Un proceso de BM enfocado en el cliente pone un fuerte énfasis en establecer contacto con los clientes de BM y en usar algún tipo de proceso formal para identificar las necesidades específicas de los clientes acerca del proceso, del protocolo y de la información misma.
- Conviértalo en un proceso genérico: Esto significa que el proceso de BM debe ser coherente en una organización. Aunque debe haber alguna flexibilidad en todo proceso para acomodar cierto nivel de variación, no hay necesidad de un modelo exclusivo de proceso de BM para cada departamento, división o sección de una organización.

<http://www.monografias.com/trabajos10/bench/bench.shtml>

POKA- YOKE

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). “Es un enfoque para crear procesos a prueba de errores mediante el uso de dispositivos automáticos o métodos para evitar el error humano”. Pág. 670.

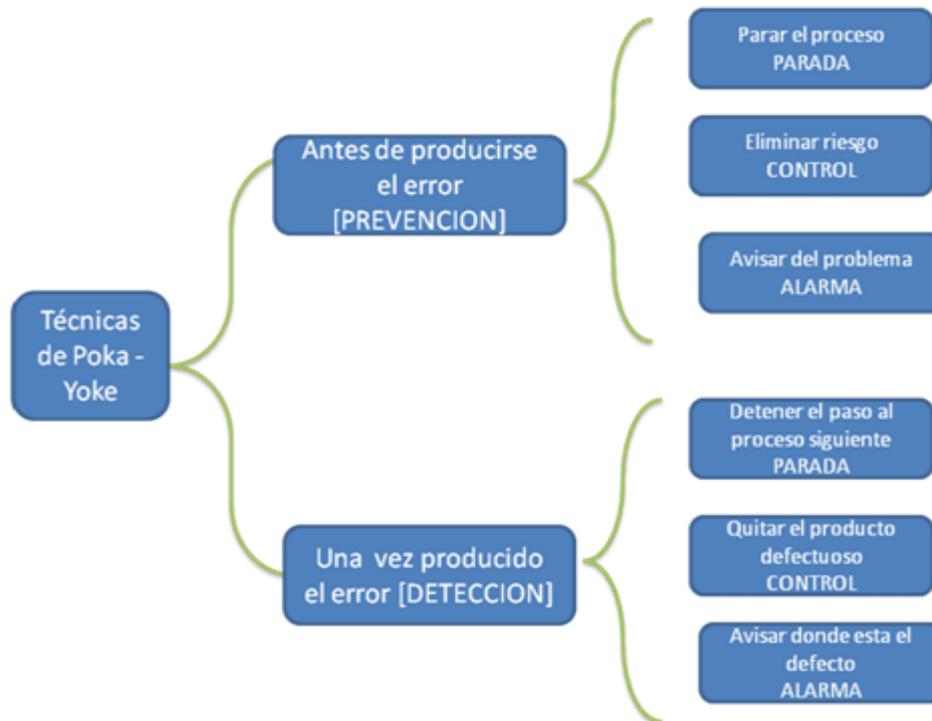
Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). Pág. 323. “Prácticas sencillas que evitan errores o dan retroalimentación oportuna para que el trabajador lo corrija”.

Según Martín Oscar Adler (2004).. “Se utiliza para prevenir y eliminar los errores que pudiese desembocar en una fabricación defectuosa”. Pág. 498

Técnicas Poka-Yoke

Las Técnicas Poka-Yoke pretenden eliminar los defectos en dos posibles estados:

1. Antes de que ocurran (PREDICCIÓN): Se trata de diseñar mecanismos que avisen al operario cuándo se va a cometer un error para que lo evite.
2. Una vez ocurridos (DETECCIÓN): Se trata de diseñar mecanismos que avisen cuando se ha fabricado un producto defectuoso.



Tres reglas de oro del Poka-Yoke

Un sistema a prueba de errores debe considerar lo siguiente:



<http://www.leanroots.com/poka-yoke.html>

Características técnicas del Poka-Yoke

Como en el ejemplo de las tarjetas, será mejor cuanto más simple, pero existe una gran cantidad de sensores y medidores que pueden apoyar a sus funciones, como son el caso de:

- sensores de proximidad
- sensores de movimiento
- visión artificial
- testigos de nivel de líquidos
- barreras fotoeléctricas
- termómetros
- medidores de presión
- contadores
- detectores de vibración

Ventajas del Poka-Yoke:

- Se minimiza el riesgo de cometer errores y generar defectos.
- El operario puede centrarse en operaciones que añaden valor, en lugar de dedicar esfuerzo a comprobaciones para la prevención de errores o a la subsanación de los mismos.
- Implantar un Poka-Yoke supone mejorar la calidad actuando sobre la fuente del defecto, en lugar de sobre controles posteriores.
- Se caracterizan por ser simples y económicos.

- El Poka-Yoke tiene como misión apoyar al trabajador en sus funciones. En el caso en que el dispositivo forme parte del funcionamiento de una máquina, es decir, que sea la máquina la que reaccione o se sirva del dispositivo anti error.

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/poka-yoke-mejores-practicas.htm>

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS

Según Christopher K. Ahoy (2010). Pág. 210. “Es un enfoque de múltiples pasos para identificar toda las fallas posible en un diseño, proceso de manufactura, ensamblado, producto o servicio”.

Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). “Se trata de un método estructurado para identificar, calcular, conferir prioridades y evaluar el riesgo de posibles fallos en cada etapa de un proceso”. Pág. 315.

Según Hugo González (2009). “El Análisis Modal de Fallas y Efecto (AMFE, o sus siglas en inglés FMEA o Failure Mode and Effect Analysis), es una técnica de ingeniería usada para definir, identificar y eliminar fallas conocidas o potenciales, problemas, errores, desde el diseño, proceso y operación de un sistema, antes que este pueda afectar al cliente.

http://calidad-gestion.com.ar/rec_gratuitos/articulos/amfe.html (2009-10-17)

Pasos para aplicar un Análisis Modal de Fallos y Efectos

Paso 1: Severidad

Determinar todos los modos de fallos basados en los requerimientos funcionales y sus efectos Ejemplos de modos de fallos son: cortocircuitos eléctricos, corrosiones o deformaciones.

Es importante apuntar que un fallo en un componente puede llevar a un fallo en otro componente, los fallos deben ser listados en términos técnicos y por función. Así, el efecto final de cada modo de fallo debe tenerse en cuenta. Un efecto de fallo se define como el resultado de un modo de fallo en la función del sistema percibida por el usuario. Por lo tanto es necesario dejar constancia por escrito de estos efectos tal como los verá o experimentará el usuario. Ejemplos de efectos de fallos son: rendimiento bajo, ruido y daños a un usuario. Cada efecto recibe un número de severidad (S) que van desde el 1 (sin peligro) a 10 (crítico). Estos números ayudarán a los ingenieros a priorizar los modos de fallo y sus efectos. Si la severidad de un efecto tiene un grado 9 o 10, se debe considerar cambiar el diseño eliminando el modo de fallo o protegiendo al usuario de su efecto. Un grado 9 o 10 está reservado para aquellos efectos que causarían daño al usuario.

Paso 2: Incidencia

En este paso es necesario observar la causa del fallo y determinar con qué frecuencia ocurre. Esto puede lograrse mediante la observación de productos o procesos similares y la documentación de sus fallos. La causa de un fallo está vista como un punto débil del diseño. Todas las causas potenciales de modo de fallos deben ser identificadas y documentadas utilizando terminología técnica. Ejemplos de causas son: algoritmos erróneos, voltaje excesivo o condiciones de funcionamiento inadecuadas.

Un modo de fallos recibe un número de probabilidad (O) que puede ir del 1 al 10. Las acciones deben ser desarrollarse si la incidencia es alta (>4 para fallos no relacionados con la seguridad y >1 cuando el número de severidad del paso 1 es de 9 o 10). Este paso se conoce como el desarrollo detallado del proceso del AMFE. La incidencia puede ser definida también como un porcentaje. Si un problema no relacionado con la seguridad tiene una incidencia de menos del 1% se le puede dar una cifra de 1; dependiendo del producto y las especificaciones de usuario.

Paso 3: Detección

Cuando las acciones adecuadas se han determinado, es necesario comprobar su eficiencia y realizar una verificación del diseño. Debe seleccionarse el método de inspección adecuado. En primer lugar un ingeniero debe observar los controles actuales del sistema que impidan los modos de fallos o bien que lo detecten antes de que alcance al consumidor.

Posteriormente deben identificarse técnicas de testeo, análisis y monitorización que hayan sido utilizadas en sistemas similares para detectar fallos. De estos controles, un ingeniero puede conocer que posibilidad hay de que ocurran fallos y como detectarlos. Cada combinación de los dos pasos anteriores recibe un número de detección (D). Este número representa la capacidad de los test planificados y las inspecciones de eliminar los defectos y detectar modos de fallos.

Ventajas

- Mejora de la calidad, fiabilidad y seguridad de un producto o proceso
- Mejorar la imagen y competitividad de la organización
- Aumentar la satisfacción del usuario
- Reducir el tiempo y coste de desarrollo del sistema
- Recopilación de información para reducir fallos futuros y capturar conocimiento de ingeniería
- Reducción de problemas posibles con las garantías
- Identificación y eliminación temprana de problemas potenciales
- Énfasis en la prevención de problemas
- Minimización de los cambios a última hora y sus costes asociados
- Catalizador del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre departamentos

Limitaciones

Puesto que un AMFE depende de los miembros del comité que examinan los fallos, está limitado por su experiencia previa. Si un fallo no puede ser detectado, será necesario contar con ayuda externa de consultores que conocen una amplia variedad de problemas y fallos. AMFE se convierte así en un sistema parte de los controles de calidad, donde la documentación es vital para la implementación. Textos generales y documentación detallada existen sobre la ingeniería forense y el análisis de fallos. Es un requisito general en muchos países el uso de un sistema AMFE para evaluar la integridad de un producto.

Tipos de Análisis Modal de Fallos y Efectos

- **Proceso:** análisis de los procesos de fabricación y ensamblaje.
- **Diseño:** análisis de productos antes de su producción.
- **Concepto:** análisis de sistemas o subsistemas en las fases iniciales de diseño.
- **Equipo:** análisis de maquinaria y equipo de diseño antes de su adquisición.
- **Servicio:** análisis de los procesos del sector servicio antes de que sean puestos en marcha y su impacto en el consumidor.
- **Sistema:** análisis del sistema de funciones global.
- **Software:** análisis de las funciones del software.

http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_modal_de_fallos_y_efectos

LLUVIA DE IDEAS

Según Christopher K. Ahoy (2010). Pág. 207. “Es un método para generar un gran número de ideas creativas en un período corto”.

Según Martin Oscar Adler (2004). “La lluvia de ideas es una actividad que promueve la participación grupal, potencia la creatividad y genera muchas ideas en un corto período de tiempo”. Pág. 248.

Según Humberto Gutiérrez Pulido (2005). Pág. 169. “Las sesiones de lluvia o tormenta de ideas son una forma de pensamiento creativo encaminado a que todos los miembros de un grupo participen libremente y aporten ideas sobre un determinado tema o problema”,

La lluvia de ideas (en inglés brainstorming), también denominada tormenta de ideas, es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado.

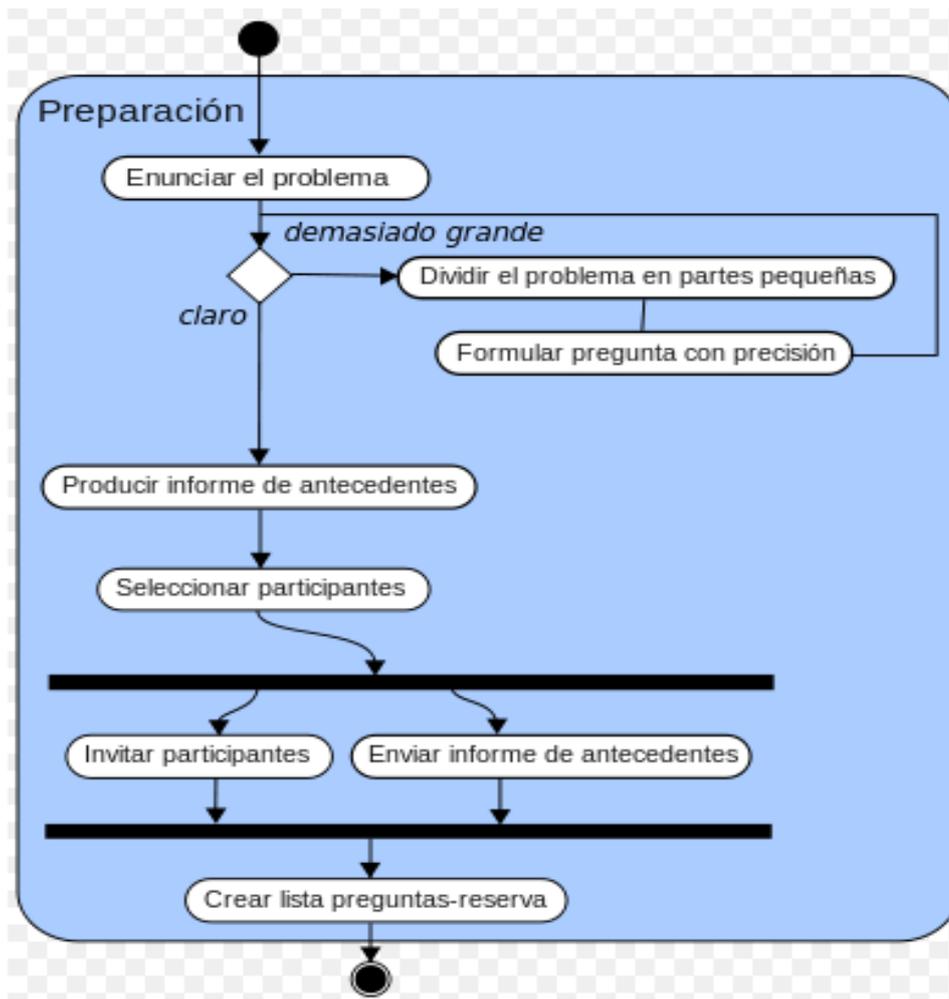
Esta herramienta fue ideada en el año 1938 por Alex Faickney Osborn, cuando su búsqueda de ideas creativas resultó en un proceso interactivo de grupo no estructurado que generaba más y mejores ideas que las que los individuos podían producir trabajando de forma independiente; dando oportunidad de hacer sugerencias sobre un determinado asunto y aprovechando la capacidad creativa de los participantes.

Pasos

La principal regla del método es aplazar el juicio, ya que en un principio toda idea es válida y ninguna debe ser rechazada. Habitualmente, en una reunión para resolución de problemas, muchas ideas tal vez aprovechables mueren precozmente ante una observación "juiciosa" sobre su inutilidad o carácter disparatado. De ese modo se impide que las ideas generen, por analogía, más ideas, y además se inhibe la creatividad de los participantes.

En un brainstorming se busca tácticamente la cantidad sin pretensiones de calidad y se valora la originalidad. Cualquier persona del grupo puede aportar cualquier idea de cualquier índole, la cual crea conveniente para el caso tratado. Un análisis ulterior explota estratégicamente la validez cualitativa de lo producido con esta técnica. En la sesión se debe aportar una idea por ronda.

Ejemplo



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

JUSTO A TIEMPO

Según Jay Heizer, Barry Render (2009). "Es al mejora continua y el reforzamiento de la solución de problemas, los sistemas justo a tiempo se diseñan para producir y entregar bienes justo cuando se necesitan". Pág. 202.

Según Martin Oscar Adler (2004). Pág. 477. “Es una filosofía de gestión que tiende a fabricar los productos estrictamente necesarios, en el momento preciso y en las cantidades debidas”.

Según Steven Nahmias (2007). “Justo a Tiempo es una filosofía para operar una compañía que incluye el establecimiento de relaciones de entendimiento y de trabajo con proveedores, previendo un cuidadoso monitoreo de la calidad y el flujo de trabajo, y asegurando que los productos sean fabricados únicamente conforme se van necesitando”. Pág. 19.

El método justo a tiempo (traducción del inglés Just in Time) es un sistema de organización de la producción para las fábricas, de origen japonés. También conocido como método Toyota o JIT, permite aumentar la productividad. Permite reducir el costo de la gestión y por pérdidas en almacenes debido a stocks innecesarios. De esta forma, no se produce bajo suposiciones, sino sobre pedidos reales.

Caracteres:

Minimizar tiempos de entrega

Los problemas comerciales de toma de pedidos desaparecen cuando se conoce la respuesta de fabricación. No se escatima en maquinaria de producción. Se trabaja acorde a los tiempos de trabajo.

Minimizar el stock

Reducir el tamaño del stock obliga a una muy buena relación con los proveedores y subcontratistas, y además así ayuda a disminuir en gran medida los costes de almacenamiento (inventario).

Tolerancia cero a errores

Nada debe fabricarse sin la seguridad de poder hacerlo sin defectos, pues los defectos tienen un coste importante y además con los defectos se tiene entregas tardías, y por tanto se pierde el sentido de la filosofía JIT

Metodología 5S

La metodología 5s tiene como objetivo la creación de lugares de trabajo más organizados, ordenados, limpios y seguros. Mediante su conocimiento y aplicación se pretende crear una cultura empresarial que facilite, por un lado, el manejo de los recursos de la empresa, y por otro, la organización de los diferentes ambientes laborales, con el propósito de generar un cambio de conductas que repercutan en un aumento de la productividad. Representan principios básicos japoneses, cuyos nombres empiezan con la letra S:

1- Seiri (organización) 2- Siton (orden) 3- Seiso (limpieza) 4- Seiketsu (esmero) 5- Shukan (rigor)

Cero paradas técnicas

Se busca que las máquinas no tengan averías, ni tiempos muertos en recorridos, ni tiempos muertos en cambio de herramientas.

Método SMED

El método SMED (Single Minute Exchange of Die) permite reducir el tiempo de cambio de herramientas en las máquinas aportando ventajas competitivas para la empresa:

- Reducir el tiempo de preparación en producción.

- Reducir el tamaño del inventario en más del 25%.
- Reducir el tamaño de los lotes de producción.
- Producir en el mismo día varios modelos en la misma máquina o línea de producción.
- Producir lotes pequeños.
- Permitir tiempos de entrega más cortos.
- Tener unos tiempos de cambio más fiables.
- Obtener una carga más equilibrada en la producción diaria.

Metodología TPM

El Total Productive Maintenance permite mantener todas las instalaciones en buen estado, penalizando lo menos posible la producción, implicando a todo el mundo. La eficiencia global de máquinas es clave para competir. Es posible conseguir en términos de calidad un nivel muy bajo de defectos en proceso.

El TPM es también aplicable a empresas medianas y pequeñas. A diferencia del método tradicional, se orienta a conseguir resultados importantes a corto plazo, y posteriormente materializar una organización que garantice permanencia al sistema, con la particularidad de que los resultados obtenidos lo hacen atractivo desde el inicio de la implantación.

Kanban

Kanban (del japonés: kanban, usualmente escrito en kanji y también en katakana, donde kan, significa "visual," y ban, significa "tarjeta" o "tablero") es un término que es utilizado en el mundo de la fabricación para identificar unas tarjetas que van unidas a los productos intermedios o finales de una línea de producción. Las tarjetas actúan de

testigo del proceso de producción. Pero el kanban es el código de barra de un producto, ya que de esa manera identificas el producto por su tamaño, forma, color, objeto, etc.

Kaizen

El método justo a tiempo implica la obligación de innovar para mejorar la productividad, lo que se denomina Kaizen, el concepto de mejora continúa, que implica a todo el personal. Es un avance gradual y lento. Se espera mucho de los encargados y operarios pero al mismo tiempo se tienen en cuenta sus opiniones y ellos toman también decisiones.

<http://eldiariodeunlogistico.blogspot.com/2010/10/metodo-justo-tiempo.html>

HISTOGRAMA

Según Christopher K. Ahoy (2010). Pág. 210. “Es la gráfica más utilizada para mostrar la distribución de frecuencias o como se comportan deferentes valores en n conjunto de datos, Es muy parecido al gráfico de barras, pero presenta diferencias importantes”.

Según Jay Heizer, Barry Render (2009). “Muestran el intervalo de valores de una medida y la frecuencia con que ocurre cada valor, muestran las lecturas que ocurren con mayor frecuencia, así como las variaciones en las medidas”. Pág. 208.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). Pág. 671. “Los histogramas proporcionan información acerca de las características de la población principal de la cual se toma un amuestra. Se vuelven evidentes los patrones, los cuales resultaría muy difícil de observar en una tabla ordinaria de números”.

Un histograma es un resumen gráfico de la variación de un conjunto de datos. La naturaleza gráfica del histograma nos permite ver pautas que son difíciles de observar en una simple tabla numérica. Esta herramienta se utiliza especialmente en la Comprobación de teorías y Pruebas de validez.

El histograma se usa para:

- Obtener una comunicación clara y efectiva de la variabilidad del sistema
- Mostrar el resultado de un cambio en el sistema
- Identificar anormalidades examinando la forma
- Comparar la variabilidad con los límites de especificación

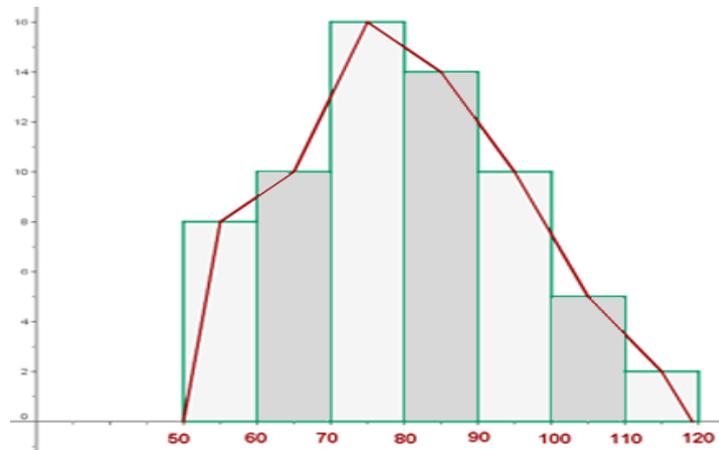
Procedimientos de elaboración:

1. Reunir datos para localizar por lo menos 50 puntos de referencia
2. Calcular la variación de los puntos de referencia, restando el dato del mínimo valor del dato de máximo valor
3. Calcular el número de barras que se usaran en el histograma (un método consiste en extraer la raíz cuadrada del número de puntos de referencia)
4. Determinar el ancho de cada barra, dividiendo la variación entre el número de barras por dibujar
5. Calcule el intervalo o sea la localización sobre el eje X de las dos líneas verticales que sirven de fronteras para cada barrera
6. Construya una tabla de frecuencias que organice los puntos de referencia desde el más bajo hasta el más alto de acuerdo con las fronteras establecidas por cada barra.
7. Elabore el histograma respectivo.

Ejemplo

El peso de 65 personas adultas viene dado por la siguiente tabla:

	c_i	f_i	F_i
[50, 60)	55	8	8
[60, 70)	65	10	18
[70, 80)	75	16	34
[80, 90)	85	14	48
[90, 100)	95	10	58
[100, 110)	110	5	63
[110, 120)	115	2	65
		65	



http://www.vitutor.com/estadistica/descriptiva/a_6.html

DIAGRAMA DE PARETO

Según Jay Heizer, Barry Render (2009). “Es un método empleado para organizar errores, problemas o defectos, con el propósito de ayudar a enfocar los esfuerzos para encontrar la solución de problemas”. Pág. 206.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). Pág. 672. “Es aquella en la cual las características observadas se ordenan de la frecuencia mayor a la menor. Un diagrama de Pareto es un histograma de los datos ordenados de la frecuencia mayor a la menor”.

Según Dale H. Besterfield (2009). “Es una gráfica que clasifica los datos en orden descendente, de izquierda a derecha; los pocos vitales se encuentran a la izquierda y los más vitales están a la derecha, se diferencia de los histogramas porque la escala horizontal es de categorías, mientras que la escala de un histograma es numérico”. Pág. 78.

El nombre de Pareto fue dado por el Dr. Joseph Juran en honor del economista italiano Wilfredo Pareto

Wilfredo Pareto (Paris 1848 – Turín 1923) economista italiano, realizó un estudio sobre la riqueza y la pobreza. Descubrió que el 20% de las personas controlaba el 80% de la riqueza en Italia. Pareto observó muchas otras distribuciones similares en su estudio.

A principios de los años 50, el Dr. Joseph Juran descubrió la evidencia para la regla de "80-20" en una gran variedad de situaciones. En particular, el fenómeno parecía existir sin excepción en problemas relacionados con la calidad. Una expresión común de la regla 80/20 es que "el 80% de nuestro negocio proviene del 20% de nuestros clientes."

Por lo tanto, el Análisis de Pareto es una técnica que separa los "pocos vitales" de los "muchos triviales". Una Gráfica Pareto es utilizada para separar gráficamente los aspectos significativos de un problema desde los triviales de manera que un equipo sepa dónde dirigir sus esfuerzos para mejorar.

Se recomienda su uso:

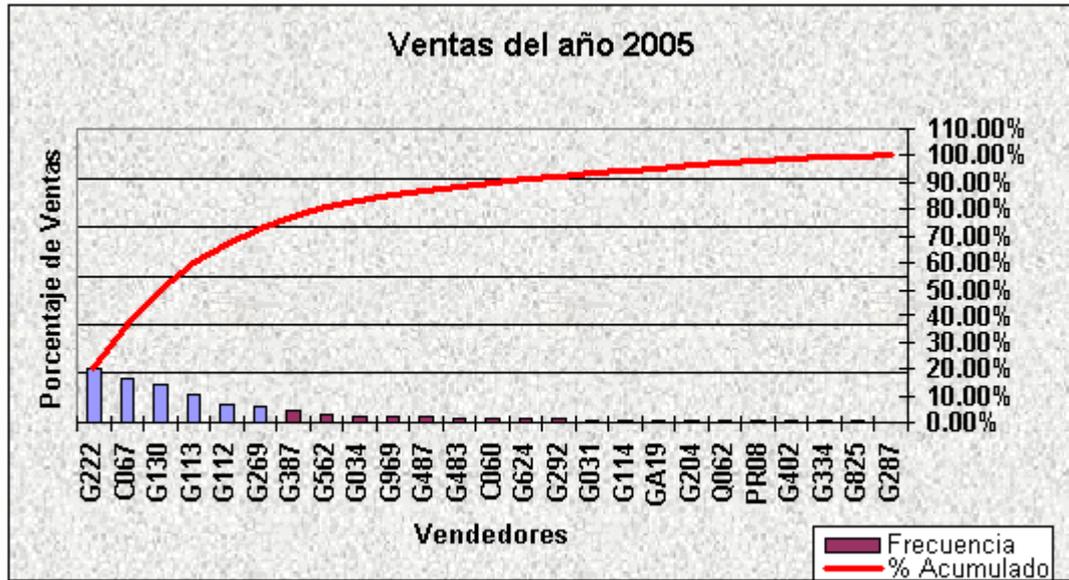
- Para identificar oportunidades para mejorar
- Para identificar un producto o servicio para el análisis para mejorar la calidad.
- Cuando existe la necesidad de llamar la atención a los problema o causas de una forma sistemática.
- Para analizar las diferentes agrupaciones de datos.
- Al buscar las causas principales de los problemas y establecer la prioridad de las soluciones.

- Para evaluar los resultados de los cambios efectuados a un proceso (antes y después).
- Cuando los datos puedan clasificarse en categorías.
- Cuando el rango de cada categoría es importante.

¿Cómo se utiliza?

1. Seleccionar categorías lógicas para el tópico de análisis identificado (incluir el periodo de tiempo).
2. Reunir datos. La utilización de un Check List puede ser de mucha ayuda en este paso.
3. Ordenar los datos de la mayor categoría a la menor.
4. Totalizar los datos para todas las categorías.
5. Calcular el porcentaje del total que cada categoría representa.
6. Trazar los ejes horizontales (x) y verticales (y primario – y secundario).
7. Trazar la escala del eje vertical izquierdo para frecuencia (de 0 al total, según se calculó anteriormente), de izquierda a derecha trazar las barras para cada categoría en orden descendente. Si existe una categoría “otros”, debe ser colocada al final, sin importar su valor. Es decir, que no debe tenerse en cuenta al momento de ordenar de mayor a menor la frecuencia de las categorías.
8. Trazar la escala del eje vertical derecho para el porcentaje acumulativo, comenzando por el 0 y hasta el 100%
9. Trazar el gráfico lineal para el porcentaje acumulado, comenzando en la parte superior de la barra de la primera categoría (la más alta)
10. Dar un título al gráfico, agregar las fechas de cuando los datos fueron reunidos y citar la fuente de los datos.
11. Analizar la gráfica para determinar los “pocos vitales”

Ejemplo



<http://www.monografias.com/trabajos47/diagrama-pareto/diagrama-pareto2.shtml>

DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

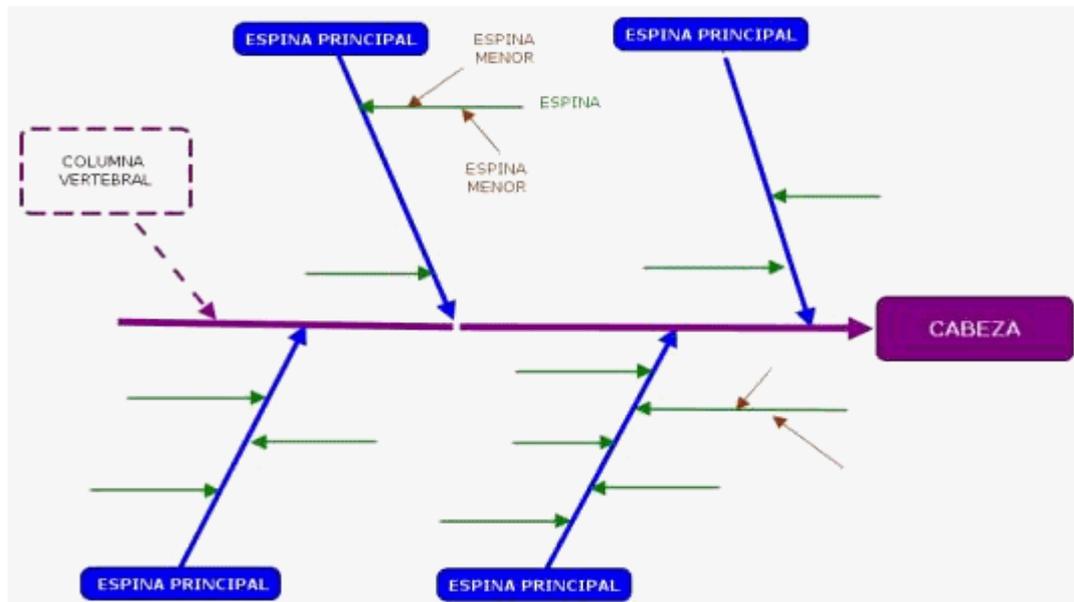
Según Dale H. Besterfield (2009). Pág. 81. “Es una figura formada por líneas y símbolos cuyo objetivo es representar una relación significativa entre un efecto y sus causas, se investigan los efectos “malos” y se emprenden acciones para corregir las causas o los efectos “buenos” y se aprende cuales son los responsables”.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). “Es un método gráfico sencillo para representar una cadena de causas y efectos, así como clasificar las causas y organizar las relaciones entre las variables”. Pág. 674.

Según Christopher K. Ahoy (2010). Pág. 207. “Identifica muchas causas posibles de un efecto o problema y clasifica las ideas según categorías definidas”.

Los Diagramas Causa-Efecto ayudan a pensar sobre todas las causas reales y potenciales de un suceso o problema, y no solamente en las más obvias o simples. Además, son idóneos para motivar el análisis y la discusión grupal, de manera que cada equipo de trabajo pueda ampliar su comprensión del problema, visualizar las razones, motivos o factores principales y secundarios, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y, organizar planes de acción.

El Diagrama Causa-Efecto es llamado usualmente Diagrama de "Ishikawa" porque fue creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas interesado en mejorar el control de la calidad; también es llamado "Diagrama Espina de Pescado" porque su forma es similar al esqueleto de un pez: Está compuesto por un recuadro (cabeza), una línea principal (columna vertebral), y 4 o más líneas que apuntan a la línea principal formando un ángulo aproximado de 70° (espinas principales). Estas últimas poseen a su vez dos o tres líneas inclinadas (espinas), y así sucesivamente (espinas menores), según sea necesario.



El Profesor Dr. Kaoru Ishikawa nació en el Japón en el año 1915 y falleció en 1989. Se graduó en el Departamento de Ingeniería de la Universidad de Tokio. Obtuvo el Doctorado en Ingeniería en dicha Universidad y fue promovido a Profesor en 1960.

Obtuvo el premio Deming y un reconocimiento de la Asociación Americana de la Calidad. Falleció el año 1989.

Fue el primer autor que intentó destacar las diferencias entre los estilos de administración japonés y occidentales. Precursor de los conceptos sobre la calidad total en el Japón. Posteriormente tuvo una gran influencia en el resto del mundo, ya que fue el primero en resaltar las diferencias culturales entre las naciones como factor importante para el logro del éxito en calidad. Era gran convencido de la importancia de la filosofía de los pueblos orientales.

<http://www.monografias.com/trabajos42/diagrama-causa-efecto/diagrama-causa-efecto2.shtml>

HOJA DE CONTROL

Según Dale H. Besterfield (2009). “El objetivo de la hoja de control es asegurar que los datos se reúnan con cuidado y fidelidad; controlar el proceso y resolver problemas; los datos deben presentarse de tal manera que se puedan utilizar y analizar con rapidez y facilidad”. Pág. 84.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). Pág. 669. “Son tipos especiales de formas para recopilar datos en los cuales los resultados se pueden interpretar directamente sobre la forma sin necesidad de un procesamiento adicional”.

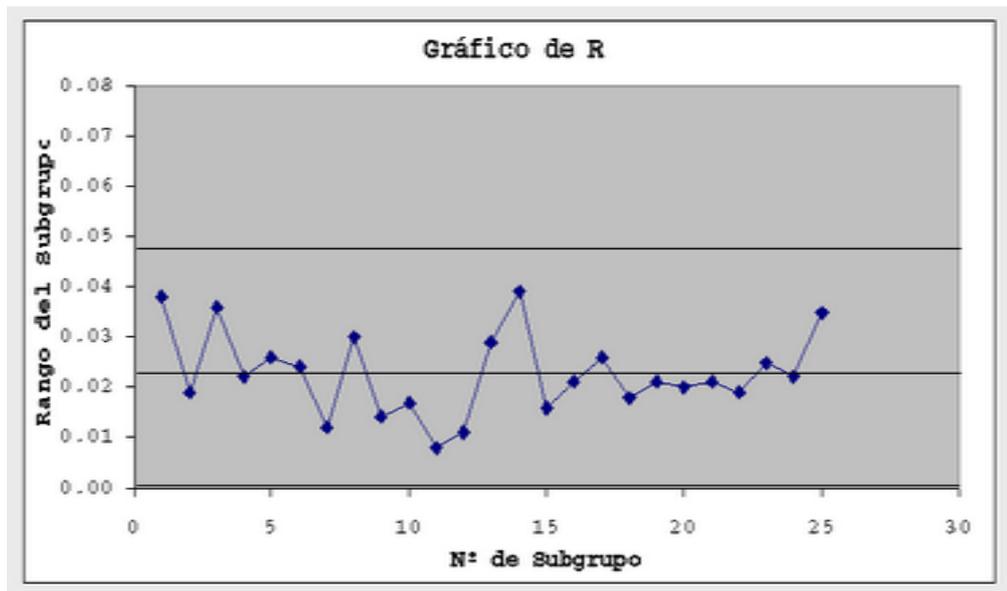
Según Christopher K. Ahoy (2010). “Es una herramienta genérica que se puede adoptar a varios fines, es una forma estructurada y preparada para recabar y analizar datos” Pág. 207.

La Hoja de Control sirve para reunir y clasificar las informaciones según determinadas categorías, mediante la anotación y registro de sus frecuencias bajo la forma de datos.

Una vez que se ha establecido el fenómeno que se requiere estudiar e identificadas las categorías que los caracterizan, se registran estas en una hoja, indicando la frecuencia de observación. Lo esencial de los datos es que el propósito este claro y que los datos reflejen la verdad. Estas hojas de recopilación tienen muchas funciones, pero la principal es hacer fácil la recopilación de datos y realizarla de forma que puedan ser usadas fácilmente y analizarlos automáticamente.

Funciones de las hojas de control

- De distribución de variación es de variables de los artículos producidos (peso, volumen, longitud, talla, clase, calidad, etc).
- De clasificación de artículos defectuosos
- De localización de defectos en las piezas
- De causas de los defectos
- De verificación de chequeo o tareas de mantenimiento
- Para Registro



<http://www.scribd.com/pirro1701/d/42082288-Hoja-de-Control>

ISO 9000

Según Lee J. Krajewski, Larry Ritzman, Manoy Malhotra (2008). Pág. 234. “Es un conjunto de normas que rigen la documentación de un programa de calidad, las compañías obtienen la certificación correspondiente cuando demuestran frente a un examinador externo calificado que han satisfecho todos los requisitos”.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). “Define las normas de los sistemas de calidad con base en la premisa de que ciertas características genéricas de las prácticas administrativas se pueden estandarizar, y que un sistema de calidad bien diseñado, bien ejecutado y administrado de manera cuidadosa ofrece la confianza de que los resultados cubrirán las necesidades y expectativa de los clientes”. Pág. 129.

Según Roger G. Schroeder (2004). Pág. 161. “Los estándares ISO 9000 especifican que una empresa debe contar con un sistema de calidad, el cual incluye procedimientos, políticas y capacitación para proporcionar calidad constantemente satisfaga las necesidades del cliente, Un manual de calidad y un registro cuidadoso de los acontecimientos son documentos necesarios”.

ISO 9000 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización, opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de este ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

Su implantación, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas, entre las que se cuentan con:

- Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Medir y monitorizar el desempeño de los procesos
- Disminuir re-procesos
- Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, etc.
- Reducir las incidencias de producción o prestación de servicios

Historia

Esta familia de normas apareció en 1987, tomando como base la norma británica BS 5750 de 1987, experimentando su mayor crecimiento a partir de la versión de 1994. La versión actual data de 2008, publicada el 13 de noviembre de 2008.

La principal norma de la familia es la ISO 9001:2008 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Otra norma vinculante a la anterior es la ISO 9004:2009 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño.

Las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente dirigidas a organizaciones que realizaban procesos productivos y, por tanto, su implantación en las empresas de servicios planteaba muchos problemas. Esto fomentó la idea de que son normas excesivamente burocráticas.

Con la revisión de 2000 se consiguió una norma menos pesada, adecuada para organizaciones de todo tipo, aplicable sin problemas en empresas de servicios e incluso

en la Administración Pública, con el fin de implantarla y posteriormente, si lo deciden, ser certificadas conforme a la norma ISO 9001.



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

ISO 14000

Según Jay Heizer, Barry Render (2009). “La continua internacionalización de la calidad se vuelve evidente con el desarrollo de ISO 14000, es un estándar administrativo ambiental que contiene cinco elementos; administración ambiental, auditorías, evaluación del desempeño, etiquetado y evaluación del ciclo de vida”. Pág. 198.

Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). Pág. 321. “La familia de estándares ISO 14000 de Administración Ambiental se ocupa de la necesidad de ser responsable con el medio ambiente, los estándares definen un método de tres vías para enfrentar las dificultades ecológicas; vigilar la calidad de aire, agua y suelo; sistema de administración ambiental y aspectos ecológicos en el diseño de productos”.

Según David A; Collier. James R. Evans (2009).”La serie de normas ISO 14000 cubren sistemas de administración de ambiente, auditorías ambientales, evaluación del

desempeño ambiental, etiqueta ambientales, evaluación del ciclo de vida, y aspectos ambientales en los estándares de los productos”. Pág. 217.

La norma ISO 14000 es una norma internacionalmente aceptada que expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo. La norma está diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el ambiente y, con el apoyo de las organizaciones, es posible alcanzar ambos objetivos.

La norma ISO 14000 va enfocada a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté buscando reducir los impactos en el ambiente y cumplir con la legislación en materia ambiental.

Historia

En la década de los 90, en consideración a la problemática ambiental, muchos países comienzan a implementar sus propias normas ambientales. De esta manera se hacía necesario tener un indicador universal que evaluara los esfuerzos de una organización por alcanzar una protección ambiental confiable y adecuada. En este contexto, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) fue invitada a participar a la Cumbre de la Tierra, organizada por la Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en junio de 1992 en Río de Janeiro -Brasil-. Ante tal acontecimiento, ISO se compromete a crear normas ambientales internacionales, después denominadas, ISO 14000.

Se debe tener presente que las normas estipuladas por ISO 14000 no fijan metas ambientales para la prevención de la contaminación, ni tampoco se involucran en el desempeño ambiental a nivel mundial, sino que, establecen herramientas y sistemas enfocadas a los procesos de producción al interior de una empresa u organización, y de los efectos o externalidades que de estos deriven al medio ambiente.

Para 1992, un comité técnico compuesto de 43 miembros activos y 15 miembros observadores había sido formado y el desarrollo de lo que hoy conocemos como ISO 14000 estaba en camino. En octubre de 1996, el lanzamiento del primer componente de la serie de estándares ISO 14000 salió a la luz, a revolucionar los campos empresariales, legales y técnicos. Estos estándares, llamados ISO 14000, van a revolucionar la forma en que ambos, gobiernos e industria, van a enfocar y tratar asuntos ambientales. A su vez, estos estándares proveerán un lenguaje común para la gestión ambiental al establecer un marco para la certificación de sistemas de gestión ambiental por terceros y al ayudar a la industria a satisfacer la demanda de los consumidores y agencias gubernamentales de una mayor responsabilidad ambiental.

Cabe resaltar dos vertientes de la ISO 14000:

- La certificación del Sistema de Gestión Ambiental, mediante el cual las empresas recibirán el certificado.
- El Sello Ambiental, mediante el cual serán certificados los productos ("**sello verde**").

La ISO 14000 se basa en la norma Inglesa BS7750, que fue publicada oficialmente por la British Standards Institution (BSI) previa a la Reunión Mundial de la ONU sobre el Medio Ambiente (ECO 92).

La norma ISO 14000 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico. Los estándares son voluntarios, no tienen obligación legal y no establecen un conjunto de metas cuantitativas en cuanto a niveles de emisiones o métodos específicos de medir esas emisiones. Por el contrario, ISO 14000 se centra en la organización proveyendo un conjunto de estándares basados en procedimiento y unas pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental.

En este sentido, cualquier actividad empresarial que desee ser sostenible en todas sus esferas de acción, tiene que ser consciente que debe asumir de cara al futuro una actitud preventiva, que le permita reconocer la necesidad de integrar la variable ambiental en sus mecanismos de decisión empresarial.

La norma se compone de 6 elementos, los cuales se relacionan a continuación con su respectivo número de identificación:

- Sistemas de Gestión Ambiental (14001 Especificaciones y directivas para su uso – 14004 Directivas generales sobre principios, sistemas y técnica de apoyo.)
- Auditorías Ambientales (14010 Principios generales- 14011 Procedimientos de auditorías, Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental- 14012 Criterios para certificación de auditores)
- Evaluación del desempeño ambiental (14031 Lineamientos- 14032 Ejemplos de Evaluación de Desempeño Ambiental)
- Análisis del ciclo de vida (14040 Principios y marco general- 14041 Definición del objetivo y ámbito y análisis del inventario- 14042 Evaluación del impacto del Ciclo de vida- 14043 Interpretación del ciclo de vida- 14047 Ejemplos de la aplicación de iso14042- 14048 Formato de documentación de datos del análisis)
- Etiquetas ambientales (14020 Principios generales- 14021 Tipo II- 14024 Tipo I – 14025 Tipo III)
- Términos y definiciones (14050 Vocabulario)



http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_14000

2.4.2. PRODUCCIÓN

PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

Según Humberto Gutiérrez Pulido (2005). Pág. 25. “La productividad empresarial tiene que ver con los resultados que se obtiene en un proceso un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. Tradicionalmente, la productividad se mide por el cociente entre la salida o resultado total y las entradas o (recursos) totales que se requieran para producir dichas salidas”

Según Jay Heizer, Barry Render (2009). “Es el resultado de dividir las salidas (bienes y servicios) entre una o más entradas (tales como mano de obra, capital o administración)”. Pág. 14.

Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). Pág. 28. “Es una medida que suele emplearse para conocer que tan bien están utilizando sus recursos (o factores de producción) un país, una industria, o una unidad de negocio”.

Desde los años 1920 las economías trataban de definir las nociones de "Rendimientos" en sus actividades económicas, con ello deseaban fijar un concepto de "Progreso" para establecer si las condiciones que llevaban acabo eran correctas, con ello les podía servir de comparación con otros países ó establecer posibilidades de ahorros y mejoras. ¿Porque se hacía esta búsqueda? ¿Cual era la razón de tener mediciones?

La primera respuesta se orientaba a saber si habría "Progreso Técnico" y se daba a través de los rendimientos; y estos podían ser: naturales, de trabajo humano, de la Inversión o capitales, y técnicos; en la actualidad yo le agregaría el rendimiento de la información. Y la respuesta a la segunda pregunta, se daba a la fijación del rendimiento como medida o patrón del progreso técnico por la cantidad de insumos necesarios para obtener una producción deseada. Fue ahí que se plasma el concepto de Productividad.

Productividad Total Empresarial=	Producción Total ----- Total de Insumos
Productividad del Trabajo =	Producción Total ----- Total de Horas Hombre
Productividad Maquinaria =	Producción Total ----- Total de Horas Máquina
Productividad del Capital =	Producción Total ----- Total de Capital
Productividad de Materia Prima =	Producción Total ----- Total de Materia Prima
Productividad de la Información =	Valor Producción Total ----- Total de Horas Información

Premisas importantes que se debe considerar al Estudiar la Productividad Empresarial en todos los escenarios y entornos:

- La Productividad debe ser siempre comparable, pero por si misma muy poco nos dice. La comparación debe ser de acuerdo al nivel o sea "entre empresas, entre procesos, entre capitales, entre productos, otros".

- La Productividad Total Empresarial se torna referencial sino se estudia todos sus agregados o componentes. Inter relacionados entre si: (Productividad de Insumos, Productividad del Trabajo, Productividad de la Maquinaria, Productividad del Capital, Productividad de la Información.....)
- Las Evaluaciones de la Productividad deben ser consideradas dentro de los escenarios del: Volumen (Cantidad física) y el Valor Monetario de lo Producido, para este último considerar el Valor de Referencia al cual se hace cada análisis, para los distintos períodos empresariales.
- Premisas importantes que se debe considerar al Estudiar la Productividad El Grado de tecnología que posea una Empresa, también es una variable importante a considerar en la aplicación de la Productividad Empresarial.
- La Productividad debe considerarse como una herramienta importante para estudiar el Escenario de la Gestión Empresarial, Pues en ella refleja características fundamentales; tales como avance tecnológico, mejoras, aportes y participaciones de los Insumos, utilización de los tiempos, y otros.
- En la Productividad de Trabajo se presentan aspectos importantes a considerar: Determinación del Valor y Aporte del Trabajo a la Producción, Tratamiento de los Tiempos del Trabajo en la Producción, Calidad del Trabajo, Grado de Concentración del Trabajo en los Productos, Participación del trabajo directo e indirecto a las Producciones Terminales y Otros.

Cabe indicar que los términos: Productividad, Economicidad, Rentabilidad y Eficiencia no son lo mismo, pues el escenario de actuación son distintos y sus indicadores muestran diferentes resultados a hechos y efectos dentro de la empresa. Es muy importante tener en cuenta este análisis.

Un ejemplo nos mostraría lo que estoy exponiendo, La Empresa XZ tiene una Rentabilidad de Ventas del orden del 9%, debido principalmente a la presión de los Costos de Producción en el Total de Costos. Pero su Productividad de Trabajo es baja = 0.25, vale decir que por cada unidad producida se requiere 4 horas hombre, con respecto a la Empresa AB = 2.5 donde por cada 2.5 productos se requiere 1 hora hombre, (observar la diferencia por: método de trabajo, tecnología u otra causa), mientras que la Economicidad de la empresa es elevada = 0.7, debido principalmente a

los Costos Variables de Producción; pero tiene una Eficiencia de la Producción del orden del 60%, vale decir que el 40% restante no fue ocupada. En resumen se podría decir de la Empresa XZ: Que Gana Poco, Con Productividad de Trabajo Baja, Con alta carga de costos y Trabajando al 60% de su Producción.

http://perso.wanadoo.es/idmb/a_ing/temas/productividad_empresarial.htm

ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Según Richard Kopelman (2003). “La administración de producción es la relación entre los productos y uno o mas de los recursos en el proceso de producción que puede aplicarse en diversas entidades que varia desde un individuo hasta una compañía como una proporción para generar resultados”. Pág. 32

Según Sumanth D (2005). Pág. 1 “El cliente tiene la posición clave de tres etapas que son calidad productividad e innovación que son de alturas similares que se conoce como ingeniería concurrente o simultanea. El principio fundamental es sencillo pero profundo que se ofrecerá productos que se necesiten en resumen la administración de producción de manera sistemática integra dimensiones técnicas que tiene poder sobre las personas”.

Según Heizer J, Render, B. (2009). “La administración de la producción proporciona la conversión de entradas y salidas, las entradas son bienes y servicios que incluyen artículos directos y diversos donde la mano de obra y la administración son fuentes principales para aumentar la productividad”. Pág. 14

Funciones de la Administración de la Producción.

La misión de una Administración de la Producción se refiere al planeamiento, diseño, implementación, ejecución y control de los sistemas de producción y control de una empresa.

Las actividades relacionadas con el sistema de producción se refieren a diseño del producto, diseño del proceso, selección del equipamiento, selección y capacitación del personal, selección de los materiales, selección de los proveedores, localización de plantas, distribución interna de plantas, programación del plan e implementación del sistema.

Las actividades relacionadas con el sistema de control se refieren al control de calidad, control del programa de producción, control de inventarios, control de la productividad, definición de las políticas de control, diseño del sistema de control , implementación del sistema y su evaluación.

A medida que la empresa aumenta en tamaño y complejidad, buscando mayor eficiencia, es normal que la Administración de la Producción produzca una delegación de funciones.

Este suele ser el origen de algunos departamentos de la organización, tales como Investigación y Desarrollo (o Ingeniería del Producto), Ingeniería de los Procesos (o Métodos), Control de Calidad, Compras, Logística.

De todos modos, con mayor o menor diversificación funcional, los objetivos estratégicos fundamentales son siempre los mismos:

- La reducción de los costos por medio de una mayor eficiencia y productividad.
- El cumplimiento en tiempo y forma de los plazos, las entregas, etc.
- La mejora de la calidad (o lo que es lo mismo, la disminución de los costos de no calidad).
- El aumento de la flexibilidad en suministros, procesos, productos, equipamientos, mano de obra.
- La mejora en el servicio a los clientes, por medio de la vigencia efectiva de los atributos de una buena calidad de servicio: confianza, sensibilidad, habilidad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, todo basado en un amplio conocimiento del cliente.

De todo lo posteriormente tratado puede inferirse que la Administración de la Producción trabaja y articula varios niveles de resolución de las situaciones y sus correspondientes horizontes temporales. El nivel estratégico se refiere a los objetivos permanentes, las tendencias consolidadas, que no pueden modificarse sin cambios organizacionales o de infraestructura importantes, que suelen implicar inversiones significativas, y trabaja en un nivel temporal de largo plazo, generalmente de dos a cinco años.

El nivel táctico se inscribe dentro de una estrategia, se refiere a la adecuación de los objetivos a las cambiantes circunstancias del mercado, en adaptaciones que pueden lograrse sin cambios de fondo, con inversiones medianas o menores, o en base al manejo de los costos fijos y variables, y trabaja en un nivel temporal de mediano plazo, generalmente el semestre, el año calendario o hasta dos años.

El nivel operativo se refiere al manejo de las tareas en el muy corto plazo, en el día a día de la organización, y se inscribe dentro de una táctica, así como ésta queda encuadrada en una estrategia. El nivel operativo es esencialmente un nivel de ejecución fáctica pero también entraña cierta dosis de planeamiento y previsión, de un día para otro, o semanal o quincenal, por ejemplo. Los niveles temporales mencionados se refieren a situaciones económico- políticas relativamente estables.

En otro tipo de situación (de inflación, por ejemplo, o de crisis políticas) cambia mucho la idea de lo que es largo, mediano y corto plazo.

Para dar una idea actualizada, puesta al día, sobre las funciones de la Administración de la Producción, presentamos aquí una breve síntesis de los principales problemas que hoy afrontan los ejecutivos de las empresas en esta materia, según los planteos de Chase, Aquilano y Jacobs:

- Como acortar el tiempo que requiere la producción de bienes nuevos:

Esto exige coordinación y trabajo interdisciplinario entre diseñadores, ingenieros de proceso y fabricantes

- Como desarrollar sistemas de producción flexibles, que permitan la personalización masiva de productos y servicios

Para ampliar la línea de productos con variedad de alternativas según los segmentos del mercado.

- Como administrar redes de producción globales:

Esto implica asegurar la calidad y homogeneizar sus normas; administrar la logística de envíos y recepciones; y desarrollar un sistema de información en tiempo real que controle esos complejos procesos.

- Como desarrollar e integrar nuevas tecnologías de procesos en los sistemas de Producción existentes:

Esto implica no solo conocer la tecnología disponible sino seleccionar la más adecuada al caso y adaptarla a las instalaciones existentes.

- Como obtener rápidamente un alto nivel de calidad, y como conservarlo en los cambios y reestructuraciones:

La TQM esta hoy totalmente aceptada, pero nadie puede darse el lujo de un “gradualismo” que demore la obtención de niveles de calidad al menos comparables con los de la competencia, ni perder calidad en los permanentes cambios originados en el acortamiento de la vida de los productos y las innovaciones tecnológicas. Como administrar una fuerza laboral compleja, con culturas, lenguas y religiones diversas.

Como adaptarse a las restricciones ambientales, las normas éticas y las restricciones gubernamentales: Estos temas afectan a toda la empresa y tienen un peso creciente en la medida en que aumente la conciencia ecológica de las poblaciones y el rigor de las normas estatales, pero la Administración de la Producción es el punto focal de esta problemática, porque es la que maneja los materiales que pueden producir contaminación y otros accidentes ambientales.

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/administraciondelaproduccion/default.asp

PRODUCCIÓN

Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). Pág. 178. “Todo conjunto de actividades que desempeña una organización que toma insumos y los transforma en productos, los cuales, en un plano ideal representan mayor valor para ella que los insumos originales”.

Según David F. Muñoz Negrón (2009). “Con el término producción se hace referencia a cualquier proceso (o mecanismo) por medio del cual, el cliente y/o ciertos insumos (materia prima) se convierten o transforman para generar bienes (o productos) par el consumo de los clientes que demandan estos bienes”. Pág. 2.

Según Sergio Hernández Rodríguez (2008). Pág. 432. “ Conjunto de actividades que se realizan en una entidad económica encaminadas a producir con calidad y con los costos establecidos los productos y subproductos que comercializa la empresa, en los tiempos programados y conforme a los estándares de calidad esperados por los clientes, dando un servicio posventa a los mismos en materia de mantenimiento de dichos productos. Para ello se requiere mantener la planta, la maquinaria y el equipo en optimas condiciones, y capacitado y motivado al personal técnico y operativo del área”.

Proceso de Producción.

El meollo de la Gestión Administrativa es la gerencia de los sistemas de producción. Un proceso de producción utiliza recursos operacionales para transformar insumos en algún tipo de resultado deseado. Un insumo puede ser una materia prima, un cliente o un producto terminado proveniente de otro sistema. Los recursos operacionales consisten en lo que se denomina las cinco P de la administración o gerencia de operaciones: personas, plantas, partes, procesos y sistemas de planeación y control. Las personas son la fuerza laboral directa e indirecta. Las plantas incluyen las fábricas o sucursales de servicios en donde se desarrolla la producción. Las partes incluyen los materiales (o, en el caso de los servicios, los suministros) que pasan por el sistema. Los procesos incluyen los equipos y los pasos mediante los cuales se realiza la producción.

Los sistemas de planeación y control son los procedimientos y la información que utiliza la gerencia para operar el sistema. Las transformaciones que se llevan a cabo incluyen:

- Físicas, como en manufactura.
- De ubicación, como en transporte.
- De intercambio, como en comercio minorista.
- De almacenamiento, como en bodegaje.
- Fisiológicas, como en atención de salud.
- Informativas, como en telecomunicaciones.

Desde luego, estas transformaciones no son mutuamente excluyentes. Por ejemplo, un almacén de departamentos puede:

1. permitir que los compradores comparen precios y calidad (informativas).
2. mantener artículos en inventario hasta cuando se necesiten (almacenamiento) y
3. vender productos (intercambio).

El proceso de producción es la cantidad de insumos y factores necesarios para obtener un determinado producto y la forma en que dichos insumos y factores son combinados. Los insumos son las materias primas. Los factores representan fuerza física humana y/o motriz que permite transformar a las materias primas / insumos en un producto.

Pasos:

1. Decidir qué proceso se utilizara. En algunos casos, un mismo producto puede ser obtenido a través de distintos procesos. Por ejemplo: un proceso manual requiere más tiempo de trabajo humano que un proceso mecanizado y ni hablar de un proceso con control numérico. La fuente de variación de un proceso a otro suele ser la cantidad de insumo que utilizan (las muñecas chinas utilizan menos cantidad de plástico que las argentinas para lograr un aspecto similar, aunque naturalmente más endeble). Pero la fuente de mayor variación de un proceso a otro proviene de la cantidad de fuerza motriz que se combina con fuerza humana. Una modista, para hacer un pantalón de gimnasia probablemente tarde mucho más que un taller con equipos que cortan la tela y cosen el pantalón con una asistencia mínima de una operaria.

De este modo, se dice que los procesos son intensivos en mano de obra, intensivos en capital, intensivos en energía (si requieren principalmente fuerza motriz eléctrica), intensivos en recursos naturales (si el principal factor es la tierra, como ocurre en el caso del agro y la minería).

2. Determinar las cantidades de insumos y factores que se compraran o contrataran.

La elección del proceso a utilizar depende en gran medida del precio de los factores productivos. En Japón, por ejemplo, donde la fuerza de trabajo es relativamente más cara que en Corea, se utilizan procesos más intensivos en capital que en Corea. En este último país se realizan procesos más intensivos en el uso de mano de obra.

http://es.wikipedia.org/wiki/Medios_de_producci%C3%B3n

PRODUCCIÓN CONTINUA

Según Esteban Fernández Sánchez, Lucia Avello Camarero, Marta Fernández Barcate (2006). “Utilizan un flujo de producto secuencial en línea recta y se diferencia de la producción en masa por su mayor volumen de producción, la diferenciación más limitada de sus productos, la mayor dependencia de los bienes de equipo, la relación más estrecha entre las diversas etapas de sus sistemas operativos y el uso más íntimo de equipos de manipulación y transformación de materiales”. Pág. 18.

Según Nigel Slack, Stuart Chambers, Christine Chambers, Alan Harrison, Robert Johnston (2005). Pág. 125. “Van un paso delante de los procesos de masa ya que operan con mayores volúmenes y menor variedad, también lo hacen durante períodos más largos, con frecuencia se asocian con inflexibilidad y con tecnologías de alta inversión con un flujo altamente predecible”.

Según David F. Muñoz Negrón (2009) “La producción no se detiene, se producen altos volúmenes en una forma continua, una paralización del proceso implica, por lo general, altos costos de apertura”. Pág. 216.

El proceso de producción o de transformación es aquella parte de la empresa en que se crea valor. Dentro de este proceso podemos distinguir una serie de elementos: tareas, flujos y almacenamiento. Algunas de las características de la Producción continúa se resumen en los siguientes puntos:

- Produce grandes volúmenes.
- Su orientación es hacia el producto, ya sea desde el punto de vista del diseño, como el hecho de que la cantidad elaborada de cada producto es muy elevada con relación a la variedad de productos.
- Cada producto es procesado a través de un método idéntico o casi idéntico.

- Los equipos son dispuestos en línea, con excepción a veces en las etapas iniciales. El ruteo es el mismo para cada producto procesado.
- El grado de automatización y mecanización es alto.
- Los inventarios predominantes son de materia prima y producto elaborado, dado que los de material en proceso suelen ser mínimos.
- El planeamiento y el control de la producción se basan, en información relativa al uso de la capacidad instalada y al flujo de los materiales de un lugar a otro.

<http://www.mitecnologico.com/Main/SistemasDeProduccionContinua>

PRODUCCIÓN POR TRABAJO

Según Nigel Slack, Stuart Chambers, Christine Chambers, Alan Harrison, Robert Johnston (2005). Pág. 124. “Los procesos por trabajo manejan alta variedad y bajo volumen, estos recursos procesan una serie de productos pero, aunque todos requieren el mismo tipo de atención, defieren en sus necesidades específicas”.

Según Lee J. Krajewski, Larry Ritzman, Manoy Malhotra (2008). “Crea la flexibilidad necesaria para producir una amplia variedad de productos en cantidades significativas, con complejidad y divergencia considerable en los pasos ejecutados. El grado de personalización es alto y el volumen de cualquier producto en particular es bajo. Los trabajadores y el equipo son flexibles para manejar una divergencia considerable en las tareas”. Pág. 130.

Según David F. Muñoz Negrón (2009). Pág. 216. “Es el utilizado por la empresa que produce solamente después de haber recibido un encargo o pedido de sus productos. Sólo después del contrato o encargo de un determinado producto, la empresa lo elabora.

Es el utilizado por la empresa que produce solamente después de haber recibido un encargo o pedido de sus productos. Sólo después del contrato o encargo de un determinado producto, la empresa lo elabora. En primer lugar, el producto se ofrece al mercado. Cuando se recibe el pedido, el plan ofrecido para la cotización del cliente es utilizado para hacer un análisis más detallado del trabajo que se realizará. Este análisis del trabajo involucra:

- Una lista de todos los materiales necesarios para hacer el trabajo encomendado.
- Una relación completa del trabajo a realizar, dividido en número de horas para cada tipo de trabajo especializado.
- Un plan detallado de secuencia cronológica, que indique cuando deberá trabajar cada tipo de mano de obra y cuándo cada tipo de material deberá estar disponible para poder ser utilizado.

El caso más simple de producción bajo pedido es el del taller o de la producción unitaria. Es el sistema en el cual la producción se hace por unidades o cantidades pequeñas, cada producto a su tiempo lo cual se modifica a medida que se realiza el trabajo. El proceso productivo es poco automatizado y estandarizado.

Sin embargo el nivel tecnológico depende del tipo de empresa y a medida que este aumenta, aumentan también los problemas gerenciales, a menos que la fuerza de trabajo y otros recursos se dispersen al término de cada trabajo.

Las características esenciales del control de la producción por proyectos parecen ser:

- Definición clara de los objetivos.
- Acuerdo sobre resultados cuantificables a intervalos especificados.

- Un comité administrativo que este facultado para tomar decisiones relativas a las necesidades de los trabajos, a la mano de obra y otros recursos.

En el caso de la producción de equipos especializados individuales es inevitable recurrir a la producción por trabajos, pero en el caso de la fabricación cuantitativa es concebible, aunque poco probable, que pueda también usarse la producción por trabajos. Sí un trabajo comprende cinco unidades idénticas y se decide producirlas simultáneamente mediante un sistema de producción por trabajos, se requerirán entonces cinco grupos de trabajo completos, debiendo abarcar cada grupo todas las especialidades necesarias. El valor agregado a cada unidad aumentará entonces en forma continua y en 'paralelo', con relación al tiempo.

http://html.rincondelvago.com/sistemas-de-produccion_1.html

PRODUCCIÓN EN MASA

Según Esteban Fernández Sánchez, Lucia Avello Camarero, Marta Fernández Barcate (2006). “Se caracteriza por un flujo de producto secuencial en línea recta, por tanto, utiliza máquinas de uso específico que requieren puesto de trabajo poco calificados”. Pág. 18.

Según Nigel Slack, Stuart Chambers, Christine Chambers, Alan Harrison, Robert Johnston (2005). Pág. 124. “Los procesos en masa son los que producen bienes en gran volumen y con relativamente poca variedad; poca en términos de la base del diseño de su producto”.

Según Nigel Slack, Stuart Chambers, Christine Chambers, Alan Harrison, Robert Johnston (2005). “Se produce un número entero de unidades con un alto nivel de estandarización, en estos sistemas la automatización es económicamente rentable y se alcanzan altos niveles de producción de bajo costo”. Pág. 216.

También llamada en línea es un tipo de producción a escala, que muchas veces es para inventario y posteriormente se realiza el esfuerzo de comercialización. Se puede subdividir en procesos continuos o intermitentes, de volúmenes elevados y bajos. Comúnmente los procesos continuos de producción se utilizan cuando el objeto se procesa en estado líquido o fundido. Estos procesos están localizados entre los procesos por lote y los continuos; sus volúmenes son altos y los productos o servicios están estandarizados, lo cual permite organizar los servicios en torno a un producto o servicio. Los materiales avanzan en forma lineal o en serie, de una operación a la siguiente.

Este sistema de producción inició principalmente cuando Henry Ford comenzó a producir automóviles a gran escala, con un estándar para sus medidas; lo cual permitió que los costos del producto se redujeran y se incrementara la producción. La intención de Henry era producir el mayor número de coches con el diseño más simple y el coste más bajo posible. En una época en la que la posesión de un coche era un privilegio de unos pocos. El objetivo de Henry Ford fue “poner el mundo sobre ruedas” y producir un vehículo que el público general pudiese adquirir.

La producción en masa es intensiva en capital y energía, ya que utiliza una alta proporción de la maquinaria y la energía en relación con los trabajadores. También es generalmente automatizada en la mayor medida de lo posible. Con menos costes laborales y un ritmo más rápido de la producción, el capital y la energía se incrementa, mientras que el gasto total por unidad de producto disminuye.

<http://www.mitecnologico.com/Main/LaProduccionEnMasa>

PRODUCCIÓN POR LOTES

Según Esteban Fernández Sánchez, Lucia Avello Camarero, Marta Fernández Barcate (2006). Pág. 18. “Se caracteriza por un lujo de producto funcional y se distingue de la producción artesanal por el mayor tamaño del lote, la mayor uniformidad de los productos, el menor coste y la mayor interconexión entre las tareas de producción”.

Según Nigel Slack, Stuart Chambers, Christine Chambers, Alan Harrison, Robert Johnston (2005). “Cada vez que opera un proceso por lotes fabrica más de un producto, cada parte de la operación tiene períodos de repeticiones al menos mientras se procesa el “lote”, si los lotes son grandes y si los productos son conocidos para la operación, el proceso puede ser repetitivo”. Pág. 124.

Según David F. Muñoz Negrón (2009). Pág. 216. “Se alterna los procesos por lotes de artículos; por lo general los lotes son modelos diferentes del mismo producto. Se incurre en costos por apertura al tener que adoptar las instalaciones para la producción de otro lote”.

Las principales características de la producción por lotes son las siguientes:

- a. La empresa es capaz de producir bienes o servicios genéricos de diferentes características. Si se trata de una industria textil, por ejemplo, hay una extensa variedad de tejidos con diferentes características. Cada tipo de tejido es producido en un lote de producción, finalizado el cual su producción se paraliza para producir el lote siguiente que deberá ser un tejido diferente. El tejido anterior podrá o no ser nuevamente producido en un lote futuro. Cada lote es identificado por un número o código.
- b. Las máquinas son agrupadas en baterías del mismo tipo. El trabajo pasa de una batería de máquinas hacia otra en lotes de producción en forma intermitente. Cada batería de máquinas constituye un departamento o sección. Generalmente se produce un equilibrio en la capacidad de producción de los diferentes departamentos involucrados. Esto significa que cada departamento tiene una capacidad de producción que no siempre es igual a la de los demás departamentos de la empresa. El PCP deberá considerar ese desequilibrio entre departamentos y programar turnos de trabajo diferentes para compensarlo por medio de diferentes números de horas trabajadas. Si la limitación está constituida por el factor máquina o equipo, se compensa con el factor mano de obra, para regularizar el proceso productivo.

c. En cada lote de producción, las herramientas deben ser modificadas y arregladas para atender a los diferentes productos o servicios.

d. La producción por lotes permite una utilización regular de la mano de obra, sin grandes picos de producción.

e. La producción por lotes exige grandes áreas de existencias de productos acabados y gran cantidad de materiales en o en vía de procesamiento.

f. La producción por lotes impone un eficiente PCP para permitir cambios en los planes de producción, a medida que los lotes son completados y deben planearse nuevos lotes.

http://adminoperaciones.blogspot.com/2008/05/planeamiento-y-control-de-la-produccion_20.html

PRODUCCIÓN POR PROYECTOS

Según Nigel Slack, Stuart Chambers, Christine Chambers, Alan Harrison, Robert Johnston (2005). “Manejan productos prácticamente hechos a la medida, con frecuencia el tiempo para obtenerlos es prolongado, al igual que el intervalo entre la terminación de cada producto o servicio, sus características son bajo volumen alta variedad”. Pág. 124.

Según Esteban Fernández Sánchez, Lucia Avello Camarero, Marta Fernández Barcate (2006). Pág. 17. “Utiliza un flujo de producto estático, se preocupa de obtener productos únicos que satisfacen las necesidades específicas de cada cliente”.

Según David F. Muñoz Negrón (2009). “Estos sistemas lo utilizan dedicados a la producción de artículos complejos generalmente únicos, con base en un proyecto”. Pág. 216.

Es un conjunto de pasos específicos destinados a fabricar un artículo único, generalmente complejo, que satisfaga las necesidades específicas de cada cliente. Ejemplo: construcción de una autopista, un puente, un barco.

Hay varios motivos para explicar esta producción por proyecto:

- motivos tecnológicos,
- motivos de exigencias del cliente
- motivos derivados de la propia envergadura del proyecto.

Lo esencial, en este tipo de producción, es la coordinación de las actividades. Para coordinar esto se ha desarrollado una técnica llamada PERT, que se apoya en los diagramas de actividades. En este caso no se podría hablar de variedad, volumen y mercado. Un proyecto consiste en conjunto de actividades de producción que:

- Tiene una identidad propia, es decir cada producto presenta rasgos característicos distintivos con respecto a los restantes elaborados por el mismo productor.
- Se trata de obras de apreciada magnitud.
- Configura una red compleja de tareas.
- Su duración suele prolongarse en el tiempo.

Ejemplos típicos de proyectos:

- La construcción de edificios, plantas industriales, caminos, puentes, diques, etc.
- La construcción de grandes buques.
- El desarrollo y la implementación de sistemas computarizados.
- El desarrollo de trabajos de consultoría.

En primer lugar, la decisión de realizar el proyecto, que se trasunta en la aprobación de un presupuesto presentado por un proveedor. En esta etapa se definen globalmente las características del proyecto, se secuencia, plazos, costos, erogaciones a efectuar y la

rentabilidad o beneficios esperados. Es conocida comúnmente como análisis y evaluación de la inversión.

El segundo paso se caracteriza por la especificación pormenorizada de los trabajos a efectuar, la relación de los mismos, los recursos a aplicar, un cómputo de costos más preciso, el cronograma definitivo en el cual se habrá trabajar y el desarrollo financiero que se derivará de su realización. A todo esto se lo denomina ingeniería de detalle.

La ejecución, en la que se lleva a cabo el proyecto, emitiéndose generalmente órdenes de producción y de trabajo y controlándose el cumplimiento de la cronología prevista, generalmente se emplea gráficos.

<http://www.scribd.com/doc/50734926/10/SISTEMA-DE-PRODUCCION-POR-PROYECTOS>

PROCESO DE ENSAMBLAJE

Según Martin Oscar Adler (2004). Pág.128.”Se produce armando un producto final con diferentes partes o piezas”.

Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). “Se puede ejemplificar mediante el ensamblaje de un guarda-fango en un automóvil o colocar tubos de dentífrico en una caja”. Pág. 97.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). Pág.671.”La función básica de proceso de ensamble, (montaje) es unir dos o más partes entre sí hasta formar un producto final”.

La función básica de proceso de ensamble, (montaje) es unir dos o más partes entre sí para formar un conjunto o subconjunto completo. La unión de las partes se puede lograr con soldadura de arco o de gas, soldadura blanda o dura o con el uso de sujetadores mecánicos o de adhesivos.

Procesos de Ensamblaje.

Soldadura: es un proceso de unión de materiales en la cual se funden las superficies de contacto de dos (o más) partes mediante la aplicación conveniente de calor o presión.

Uniones adhesivas: La unión con adhesivos es un proceso en el cual se usa un material ajeno a los materiales que se desea unir para la fijación de ambas superficies.

Ensamble Mecánico: Los tornillos y los pernos son sujetadores con roscas externas.

Ajustes por interferencia: Los ajustes de agarre automático son la unión de dos partes, en las cuales los elementos que coinciden poseen una interferencia temporal mientras se oprimen juntos, pero una vez que se ensamblan se entrelazan para conservar el ensamble. Ej. Engrapado

<http://www.mitecnologico.com/Main/ProcesosDeEnsambleNoPermanentesSemipermanentesYPermanentes>

PROCESO DE PRUEBA

Según Martin Oscar Adler (2004).”Son los que verifican, por ejemplo, la calidad en ciertas etapas del proceso de fabricación”. Pág. 128.

Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). Pág. 97. “Este no es estrictamente hablando un proceso fundamental, pero se menciona mucho como una de las principales actividades individuales”.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). “No es un proceso fundamental, y son previos a la producción a escala comercial”. Pág. 671.

El proceso de prueba generalmente implica que el organismo trabaje de manera conjunta con los proveedores para asegurar que los bienes o servicios sean los

adecuados para los objetivos establecidos. Puede ser un proceso corto para los productos estándar, o uno prolongado cuando los productos tienen que ser diseñados o fabricados para propósitos específicos.

Para la mayoría de los componentes tecnológicos, se debe preparar una estrategia de prueba muy estructurada y cuidadosa antes de recibir los productos para efectuar las pruebas.

Es entonces que se elabora un plan de pruebas en base a la documentación sobre el proyecto y la documentación sobre el producto a probar. A partir de dicho plan, se entra en detalle diseñando pruebas específicas basándose en la documentación del producto a probar. Una vez detalladas las pruebas (especificaciones de casos y de procedimientos), se toma el producto que se va a probar para ejecutar sobre ella los casos. En algunas situaciones, se puede tratar de re-ejecuciones de pruebas, por lo que es conveniente tener constancia de los defectos ya detectados aunque aún no corregidos.

<http://herrorsoft.zxq.net/procesoprueba.html>

PROCESO DE FABRICACIÓN

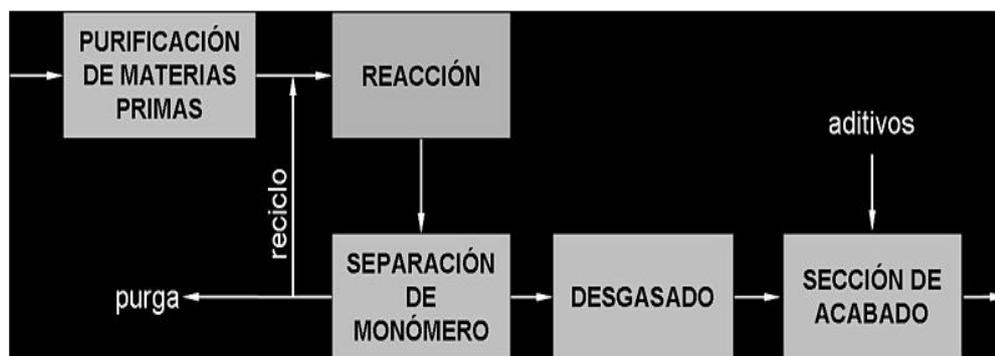
Según Martin Oscar Adler (2004). Pág. 128.”Son los proceso que transforman materias primas en productos finales, mediante el uso de maquinaria y otros bienes del activo fijo”.

Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). “Es darles a la materia prima alguna forma específica (por ejemplo transformar un lamina de metal en un guarda fango)”. Pág. 97.

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). Pág. 671.”Dar alguna forma específica a la materia prima como transformar un trozo de porcelana en una funda dental”.

Un proceso de fabricación es el conjunto de operaciones unitarias necesarias para modificar las características de las materias primas. Dichas características pueden ser de naturaleza muy variada tales como la forma, la densidad, la resistencia, el tamaño o la estética. Se realizan en el ámbito de la industrial.

Para la obtención diana de un determinado producto serán necesarias multitud de operaciones individuales de modo que, dependiendo de la escala de observación, puede denominarse proceso tanto al conjunto de operaciones desde la extracción de los recursos naturales necesarios hasta la venta del producto como a las realizadas en un puesto de trabajo con una determinada máquina/herramienta.



http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso_de_fabricaci%C3%B3n

PROCESO DE CONVERSIÓN

Según Martín Oscar Adler (2004). "Son los procesos productivos que logran cambiar el aspecto, las propiedades naturales o características de las materias primas". Pág. 128.

Según Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano (2009). Pág. 97. "Se puede ejemplificar mediante la conversión de hierro en laminas de acero o convertir todos los ingredientes que figuran en el empaque de una pasta dental en dentífrico".

Según James R. Evans, William H. Lindsay (2008). "La transformación, como transformar el hierro en láminas de acero". Pág. 671.

Martin Oscar Adler	Richard Chase, Robert Jacobs, Nicholas Aquilano	James R. Evans, William H. Lindsay	Personal
Procesos que logran cambiar el aspecto a las características de las materias primas	Se puede ejemplificar mediante convertir todos los ingredientes que figuran en el empaque de una pasta dental en dentífrico	Es la transformación de un producto como el hierro en láminas de acero	Es transformar un elemento natural en un insumo o producto terminado

La correcta aplicación de la gestión de calidad dentro de Avícola Santa Mónica permitirá, llegar al objetivo como lo es el incremento de la productividad a través de métodos correctamente aplicados, con el fin de lograr la solución al problema objeto de estudio, que permitirá que la empresa se prepare para enfrentarse a situaciones futuras.

La calidad total es un elemento esencial para el avance económico y social de una organización, ya que mediante este analizamos las cualidades y falencias que tiene la organización y mediante técnicas de la administración de producción encaminarnos para conseguir el éxito anhelado.

Un control de calidades una herramienta que toda empresa debe disponer, ya que contiene todas las especificaciones cotidianas que debe aplicar cada departamento, para alcanzar los objetivos específicos que cada individuo de la organización debe concretar en el tiempo previamente establecido. Para la obtención de dichos objetivos es necesaria la selección de herramientas de control, las cuales deben ir correctamente enfocadas al crecimiento del volumen de producción. Estas herramientas permiten a la empresa obtener una ventaja competitiva en el mercado.

Para llegar a la concatenación de los objetivos con las herramientas y técnicas seleccionadas se debe realizar un estudio, para establecer cuales de estas son las más

adecuadas para la actividad económica de la empresa objeto de estudio, posteriormente se aplicará el método que será medido mediante un control permanente en el empresa.

2.5 HIPÓTESIS

La aplicación del mejoramiento continuo permitirá mejorar la producción de la Avícola Santa Mónica

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente= Control de calidad

Variable Dependiente= Producción

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

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

Investigación Bibliográfica o documental

Se utilizó como técnica de investigación, la lectura de libros, folletos, revistas, tesis de grado e internet, referente al control de calidad y producción; las cuales permitieron obtener mayor conocimiento acerca del problema objeto de estudio.

Investigación de Campo

Con el propósito de recopilar información primaria se utilizó la investigación de campo, a través de la técnica de entrevista y encuesta, de tal manera que nos permitió recolectar y registrar datos referentes al problema y tener un contacto directo con la realidad.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de la presente investigación se aplicó los siguientes tipos:

Investigación Exploratoria

Para realizar este tipo de investigación de primer nivel es necesario que el investigador se familiarice con la realidad de la Avícola Santa Mónica para ayudar al planteamiento y formulación de la hipótesis.

Investigación Descriptiva

Esta investigación de segundo nivel se utilizó en la contextualización, es decir detallar como es y como se está presentando el problema objeto de estudio en la Avícola Santa Mónica.

Investigación Correlacional

Este tipo de investigación de tercer nivel nos permitió medir la relación que existe entre la variable independiente (Control de Calidad) y la variable dependiente (Producción), para lo cual, se utilizó la estadística inferencial y técnicas de investigación como la encuesta y entrevistas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio para la investigación estuvo formada por los clientes internos de la Avícola Santa Mónica. En lo concerniente a los clientes internos la empresa contó con 30 trabajadores por lo cual no fue necesario aplicar la fórmula de la muestra.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: La aplicación de un control de calidad permitirá mejorar la producción de la Avícola Santa Mónica

Variable Independiente: Control de Calidad

Tabla No 01

Operacionalización de la Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TECNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
<p>Control de Calidad</p> <p>El control de calidad se define como el mejoramiento continuo de un proceso estable. El proceso es realmente una secuencia de procesos interconectados, cada uno con sus propios clientes internos. Se deben definir los puntos críticos para la inspección y medición con objeto de</p>	<p>Mejoramiento Continuo</p> <p>Proceso</p> <p>Puntos críticos</p>	<p>Procesos Personal Maquinaria</p> <p>Continuo Masa Por Lotes Por Trabajo Por Proyecto</p> <p>Humano Material Tecnológico Económico</p>	<p>¿Qué tiempo trabaja en la empresa?</p> <p>¿Existe un manual de calidad?</p> <p>¿Existe un sistema de evaluación al desempeño?</p> <p>¿Cuenta con los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto?.</p> <p>¿Existen capacitaciones al personal en</p>	<p>Cuestionario realizado al personal</p> <p>Cuestionario realizado al personal</p> <p>Cuestionario realizado al personal</p>

controlar y mejorar estos procesos	Cliente Interno	Obrero Administrativo Empresario	la Avícola? ¿Mediante que sistema se contrata al personal dentro de la Avícola?	Cuestionario realizado al personal
	Inspección	Visual Por muestreo 100%(todo los productos)	¿Existe algún tipo de motivación para el personal?	Cuestionario realizado al personal
	Medición	Eficiencia Eficacia Efectividad	¿Las materias primas e insumos llegan a tiempo? ¿La tecnología utilizada en la Avícola es suficiente?	Cuestionario realizado al personal
	Control	Normas ISO Normas INEC Políticas Internas Ninguna de las anteriores	¿Las maquinarias e implementos están adecuados para las labores?	Cuestionario realizado al personal

Fuente: Roger G. Schroeder
Elaborado por: CLAVIJO Jaime (2012)

Variable Dependiente: Producción

Tabla No 02

Operacionalización de la Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
<p>Producción</p> <p>Conjunto de actividades que se realizan en una entidad económica encaminadas a producir con calidad y con los costos establecidos los productos y subproductos que comercializa la empresa, en los tiempos programados y conforme a los estándares de calidad esperados por los clientes, dando un servicio posventa a los mismos en materia de</p>	<p>Actividad</p> <p>Calidad</p>	<p>Industrial</p> <p>Comercio</p> <p>Servicio</p> <p>Histogramas</p> <p>Diagrama de Pareto</p> <p>Diagrama Causa-Efecto</p> <p>Hoja de Control</p>	<p>¿El volumen de producción es el esperado?</p> <p>¿Posee los implementos necesarios para realizar su trabajo?</p> <p>¿Existe un control de visitas del personal ajeno a la Avícola?</p> <p>¿Ha observado animales extraños en la Avícola?</p> <p>¿Se ha implementado acciones de</p>	<p>Cuestionario realizado al personal</p> <p>Cuestionario realizado al personal</p> <p>Cuestionario realizado al personal</p> <p>Cuestionario realizado al personal</p>

mantenimiento de dichos productos. Para ello se requiere mantener la planta, la maquinaria y el equipo en optimas condiciones, y capacitado y motivado al personal técnico y operativo del área	Producto	De alta Calidad De media Calidad De baja Calidad	control de estos animales en al Avícola? ¿Posee la Avícola un tratamiento de aguas para los animales?	Cuestionario realizado al personal
	Clientes	Distribuidores	¿Se realiza un control de deyecciones y cadáveres?	Cuestionario realizado al personal
		Mayoristas Minoristas	¿Existe un plan de Desinfección en la Avícola Santa Mónica?	Cuestionario realizado al personal
	Personal	Experiencia Conocimiento Nivel Académico Todo lo anterior	¿Los productos de la Avícola Santa Mónica son? ¿Los productos son entregados a tiempo?	Cuestionario realizado al personal Cuestionario realizado al personal

Fuente: Sergio Hernández Rodríguez
Elaborado por: CLAVIJO Jaime (2012)

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

Tabla No 03
Recolección de información

TIPOS DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN
Información Secundaria	Lectura Científica	Libros de Gestión de Calidad Libros de Administración de operaciones Libros de Producción. Tesis de Grado referentes al tema de investigación.
Información Primaria	2.2 Encuesta	2.2.1 Cuestionario

Fuente: Propia
Elaborado por: CLAVIJO Jaime (2012)

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Mediante el proceso de análisis se llevó a cabo la elaboración de una hoja de cálculo en Excel en donde se introducirá la información obtenida de la tabulación de la encuesta.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la recolección de la información se ha utilizado como instrumento la encuesta, la misma que ha sido aplicada a 30 personas que corresponden al total de trabajadores de la Avícola “Santa Mónica” del Cantón Pelileo, el mismo que representa nuestro segmento de mercado al cual nos vamos a dirigir.

Por consiguiente los resultados que obtuvimos al aplicar la encuesta dentro de la empresa investigada son los siguientes:

1. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa?

Tabla No 04: Rotación

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De 1 a 3 meses	1	0,03	0,03
De 3 a 6 meses	3	0,10	0,13
De 6 meses a 1 año	5	0,17	0,30
De 1 año en adelante	21	0,70	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)



Gráfico No 03 Rotación

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, 21 personas, es decir, el 70%, manifiestan que trabajan en la empresa mas de 1 año, el 17% correspondiente a 5 personas, dijeron que laboran de 1 a 6 meses. 3 personas, es decir, el 10% revelan que trabajaron de 3 a 6 meses y tan solo el 3 %, es decir, 1 persona declaró que ha laborado de 1 a 3 meses.

Se nota claramente que no existe una rotación tan marcada en la empresa, ya que gran cantidad del personal se encuentra laborando en la organización por más de 1 año, por lo que el personal se encuentra más seguro de realizar su trabajo

2. ¿Existe un manual de calidad?

Tabla No 05: Funciones

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	1	0,03	0,03
No	29	0,97	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)



Gráfico No 04 Funciones

F
FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

La investigación proporcionó como resultado que: 29 personas correspondientes al 97%, señalaron que no existe un manual de calidad en la empresa, y el 3% (1 personas) expresaron que si conocen de un manual de procedimientos en la organización.

Los trabajadores no tienen definido las políticas de calidad establecidas dentro de la empresa para cada uno de los procesos, por lo cual no se familiarizan con los objetivos que se plantean las altas dirigencias de la organización y no pueden aportar para el cumplimiento de las mismas

3. ¿Existe un sistema de evaluación al desempeño?

Tabla No 06: Desempeño

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	3	0,10	0,10
No	27	0,90	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)



Gráfico No 05 Desempeño

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, 27 personas manifestaron que no se realiza una evaluación del desempeño dentro de la empresa correspondiente al 90%; en tanto que, 3 personas responden que si se realiza la evaluación con el 10%.

En la empresa no se realiza una correcta medición sobre el desempeño de sus colaboradores por lo que no se tiene un control acerca de los altibajos en sus rendimientos al realizar sus concernientes labores.

4. ¿Cuenta con los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto?

Tabla No 07: Conocimientos

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
4,5 Excelente	12	0,40	0,40
4,4 Mucho	14	0,47	0,87
4,3 Bastante	2	0,07	0,93
4,2 Poco	1	0,03	0,97
4,1 Nada	1	0,03	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)



Gráfico No 06 Conocimientos

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

De la totalidad de la muestra 12 encuestados, correspondiente al 40%; manifestaron que cuentan con excelentes conocimientos. el 47%, es decir 14 trabajadores opinaron que cuentan con mucho conocimiento para su trabajo, 2 personas , es decir, el 7 % argumentando que tiene bastante habilidad para realizar su función, mientras que un empleado expresó que dispone de poco y otro manifestó que no dispone de conocimientos para realizar su trabajo. Correspondiente al 3% cada uno.

La mayoría de los trabajadores de la empresa gozan de gran capacidad para realizar cada una de sus funciones, y tienen una gran autoestima es si mismos y en la cantidad de conocimientos que han adquirido a lo largo de su vida profesional.

5. ¿Existen capacitaciones del personal en la Avícola?

Tabla No 08: Capacitación

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
5.1 Si	9	0,30	0,30
5.2 No	21	0,70	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

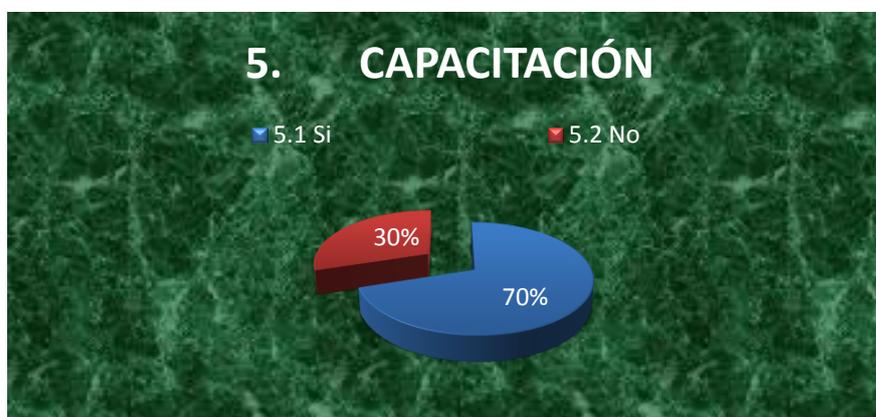


Gráfico No 07 Capacitación

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

El cuestionario realizado proporcionó la siguiente información: el 70% de los encuestados correspondiente a 21 personas expresaron, que no existe un plan de capacitación; y el 30% restante, determinado por 9 trabajadores, manifestaron que no se realiza una capacitación continua para el personal.

Gran parte de los encuestados objetaron, que en la actualidad no existe en la empresa un plan de capacitación; para incrementar los conocimientos necesarios para realizar sus funciones; tan necesarios en la actualidad debido a la gran competencia existente.

6. ¿Mediante que sistema se contrata al personal dentro de la Avícola?

Tabla No 09: Contratación

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
6.1 Concurso	3	0,10	0,10
6.2 Recomendación	18	0,60	0,70
6.3 Otro	9	0,30	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa "Avícola Santa Mónica"
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)



Gráfico No 08 Contratación

FUENTE: Empresa "Avícola Santa Mónica"
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

De todos los encuestados (18) correspondiente al 60% , afirmaron que la empresa los contrato mediante la recomendación de personas externas a la empresa, el 30%, es decir,9 personas ingresaron por medios diferentes al la recomendación y 3 por el concurso, coprespondiente al 10%.

El medio de contratacion de la empresa no es el apropiado para una empresa avicola por lo que se deberian apliacar politica para examinar la clase de personal que se necesita dentro de la misma

7. ¿Existe algún tipo de motivación para el personal?

Tabla No 10: Motivación

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
7.1 Si	5	0,17	0,17
7.2 No	25	0,83	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)



Gráfico No 09 Motivación

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

La investigación realizada como resultado que: el 17% de los encuestados (5 personas) expresaron que sí existe motivación laboral; el 83% (25 personas), expresaron que no existe ninguna clase de motivación dentro de la empresa

En la mayoría de empresas se realiza diferentes tipos de motivación con el personal para de esta manera incentivar al empleado a realizar su trabajo de forma eficaz; dentro de la Avícola Santa Mónica, no ven indispensable realizarlo lo cual sería una falencia que se debería exterminar.

8. ¿Las materias primas e insumos llegan a tiempo?

Tabla No 11: Materia Prima

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
8.1 Si	27	0,90	0,90
8.2 No	3	0,10	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

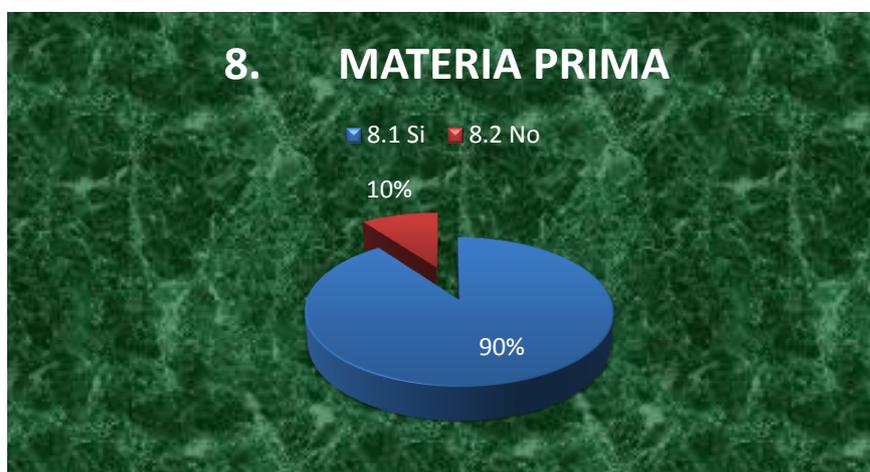


Gráfico No 10 Materia Prima

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

Los datos de la investigación afirman que el 90% de los encuestados (27 personas), afirman que las materias primas que adquiere la empresa llegan a tiempo; según el 10% (3 personas), manifestaron que la materia prima no llega a tiempo.

Los proveedores de la empresa son instituciones muy serias en su trabajo por lo que no ha existido ninguna clase de retraso en los pedidos solicitados a las mismas, además la avícola realiza la elaboración del pienso necesario para la alimentación de todas las aves de la empresa.

9. ¿La tecnología utilizada en la Avícola es suficiente?

Tabla No 12: Tecnología

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
9.1 Si	23	0,77	0,77
9.2 No	7	0,23	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

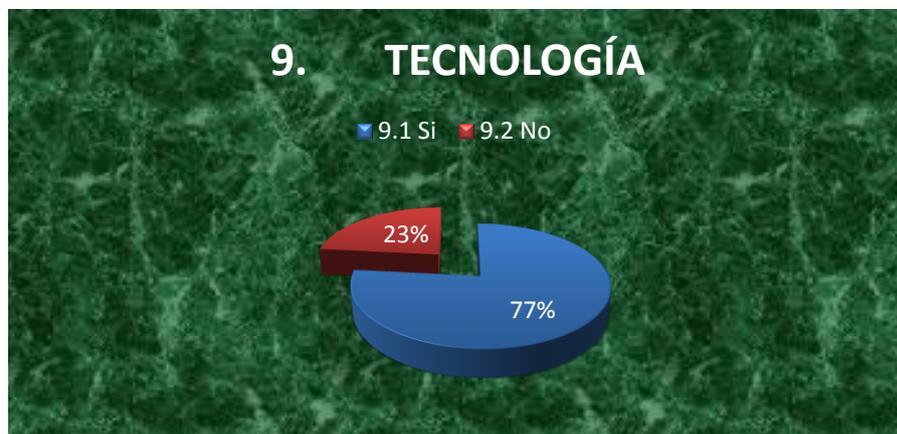


Gráfico No 11 Tecnología

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

Las encuestas reflejaron que: 23 personas (77%), manifestaron que la empresa posee la tecnología necesaria para realizar todas las actividades necesarias para normal funcionamiento de la empresa, (23%) concerniente a 7 trabajadores dijeron que la empresa no cuenta con la tecnología en punta para aumentar la productividad dentro de la misma.

La tecnología de punta es indispensable para estar a la par con la competencia que cada día incrementa en forma inmensurable. Debe realizarse un análisis exhaustivo de la maquinaria necesario para estar a la vanguardia en esta medio de producción, siempre y cuando la inversión a realizase se vea reflejada en el aumento de efectividad de la organización.

10. ¿Las maquinarias e implementos están adecuados para las labores?

Tabla No 13: Maquinaria

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
10,3 Siempre	25	0,83	0,83
10,2 Casi siempre	2	0,07	0,90
10,1 Nunca	3	0,10	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

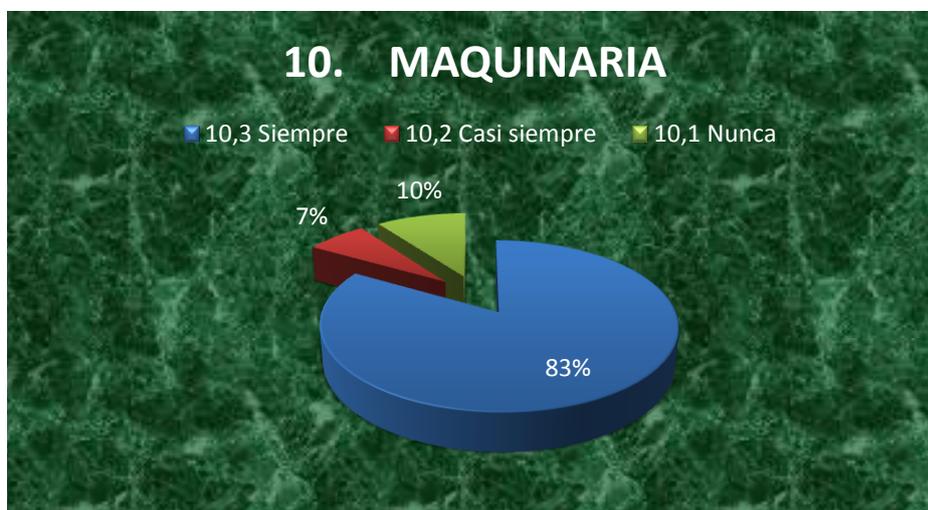


Gráfico No 12 Maquinaria

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados, 25 con el 83% señalaron que siempre disponen de maquinarias e implementos necesarios para la labor; casi siempre responden 2 encuestados con el 7%.; mientras que el 10% o sea 3 personas afirman que nunca ha existido maquinaria e implementos para un desenvolvimiento eficaz.

La avícola proporciona los materiales necesarios para realizar las funciones requeridas por sus colaboradores, lo cual se ve reflejado en los datos que arroja la encuesta, mientras que en lo concerniente a maquinaria disponen de lo indispensable para la producción dentro de la misma

11. ¿El volumen de producción es el esperado?

Tabla No 14: Producción

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
11.1 Si	26	0,87	0,87
11.2 No	4	0,13	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

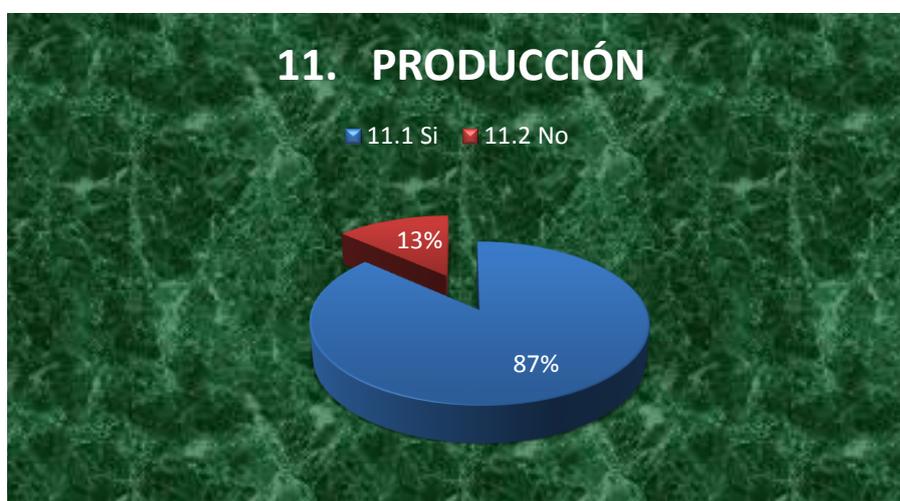


Gráfico No 13 Producción

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

De la totalidad de encuestados el 87% (26 encuestados) respondieron que el volumen de producción de la empresa si es el esperado por la misma: en tanto que 4 personas, es decir, el 13 % manifestaron que la producción no satisface las metas de los directivos.

La producción de esta empresa es muy colosal, por los cual sus directivos están muy satisfechos con los resultados obtenidos por la misma, cabe recalcar que un valor de la misma es nunca conformarse con lo obtenido y siempre tratar de superar los logros obtenidos.

12. ¿Posee los implementos necesarios para realizar su trabajo?

Tabla No 15: Implementos

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
12.1 Si	13	0,43	0,43
12.2 No	17	0,57	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

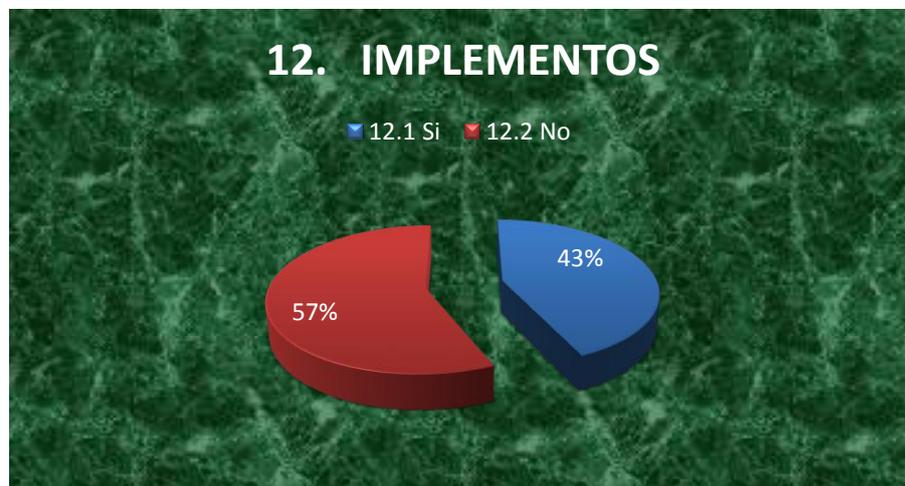


Gráfico No 14 Implementos

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, 13 personas representadas por el 43% respondieron, que sí les proporcionan los implementos necesarios; mientras que 17 trabajadores (57%) afirman que no disponen de los implementos necesarios para cuidar su bienestar.

La seguridad industrial es muy requerida en todo tipo de empresa por lo cual notamos que dentro de la misma no existe un presupuesto destinado a darles todas las facilidades indispensables para velar por la salud del recurso humano tan importante para el funcionamiento de la organización.

13. ¿Existe un control de visitas del personal ajeno a la Avícola?

Tabla No 16: Visitas

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
13.1 Si	5	0,17	0,17
13.2 No	25	0,83	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

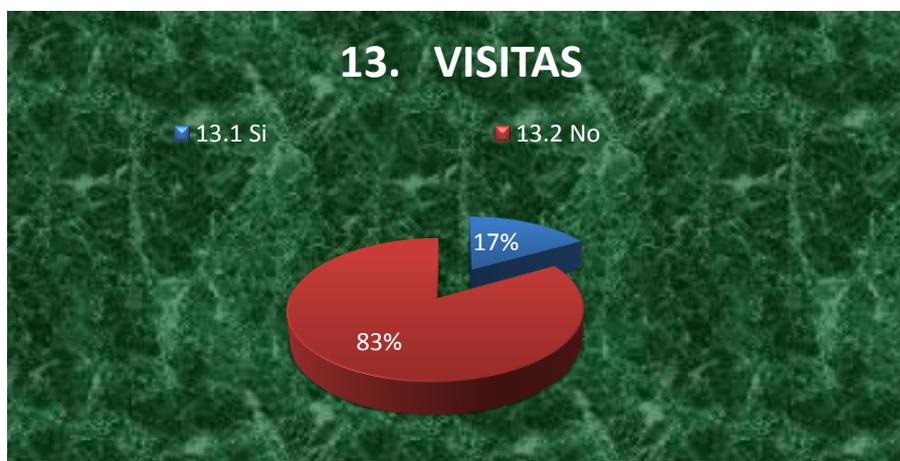


Gráfico No 15 Visitas

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

La mayoría de encuestados 25 correspondiente al 83%; concuerda en que no existe un control de visitas al personal dentro de la Avícola; mientras que 5 persona que representa al 17%, manifiesta que si existe un control de personal ajeno a la misma.

La mayoría absoluta considera que dentro de la empresa no se realiza un control del personal ajeno a la misma tan indispensable en este tipo de producción ya que existe un sinnúmero de enfermedades que pueden afectar en gran medida a la producción de la empresa llevándolas incluso a desaparecer ya que un plaga puede exterminar todas las aves que se encuentran dentro de las instalaciones

14. ¿Ha observado animales extraños en la Avícola?

Tabla No 17: Animales Extraños

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
14.1 Si	29	0,97	0,97
14.2 No	1	0,03	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

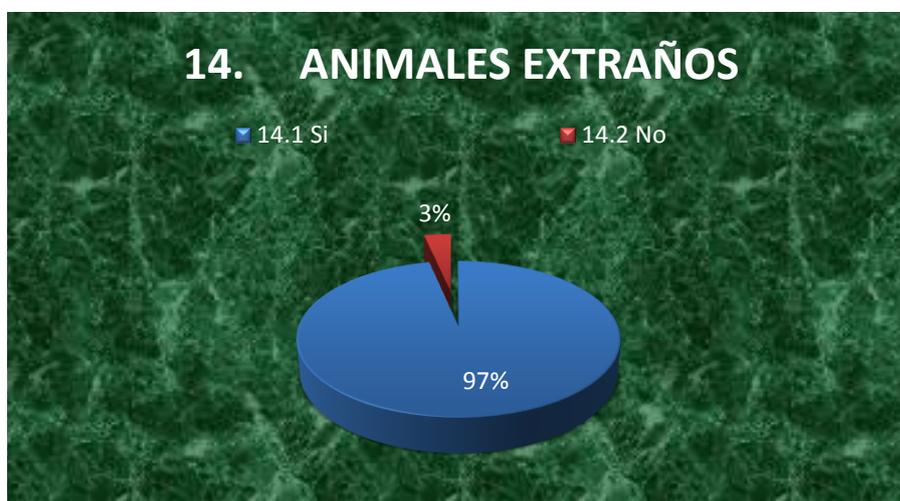


Gráfico No 16 Animales Extraños

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

La investigación determina que 29 empleados, es decir, 97% han observado animales estarnos dentro de las infraestructura; en tanto que el 3 % representando a 1 persona manifiestan que no se ha observado ninguna clase de animal dentro de la empresa.

Según los encuestados, en la empresa existe problemas en el aspecto de animales extraños que han ingresado en la empresa, los mismos que puede causar la infección de las aves o el exterminio de las mismas.

15. ¿Se ha implementado acciones de control de estos animales en al Avícola?

Tabla No 18: Acciones de Control

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
15.1 Si	7	0,23	0,23
15.2 No	23	0,77	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

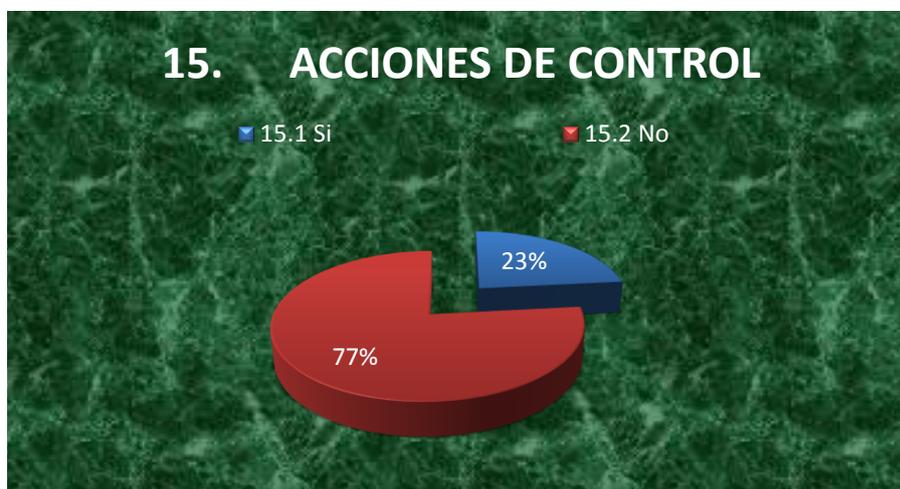


Gráfico No 17 Acciones de Control

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

La información otorgada a través de las encuestas determinan que: 7 personas concerniente al 23% respondieron que sí se han implementado acciones contra animales externos, mientras que 23 trabajadores, (77 %) manifestaron que no se ha implementado ninguna acción

Los directivos no ven necesario que se realicen gastos en estos aspectos ya que aducen que los animales que ingresan en la avícola no podrán causar danos a los demás ya que son muy pequeños.

16. ¿Posee la Avícola un tratamiento de aguas para los animales?

Tabla No 19: Tratamiento de Aguas

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
16.1 Si	6	0,20	0,20
16.2 No	24	0,80	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

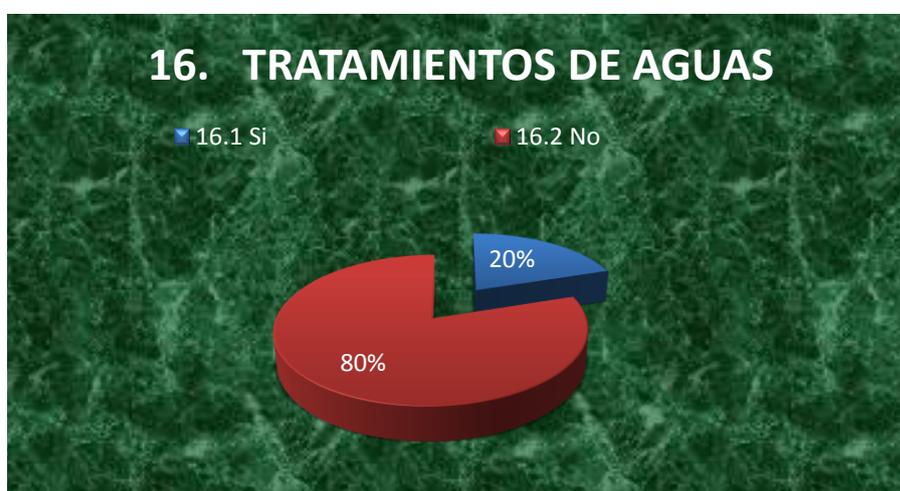


Gráfico No 18 Tratamiento de Aguas

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

La investigación realizada como resultado que: el 20% de los encuestados (6 personas) expresaron que la empresa sí posee un tratamiento de aguas; el 80% (24 trabajadores), expresaron que no existe un tratamiento de aguas.

La empresa no ve indispensable que se realice un estudio exhaustivo del agua, ya que ese aspecto no afectaría al normal desenvolvimiento de la empresa y no afectaría a sus objetivos planteados.

17. ¿Se realiza un control de deyecciones y cadáveres?

Tabla No 20: Control de Deyecciones

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
17.1 Si	28	0,93	0,93
17.2 No	2	0,07	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

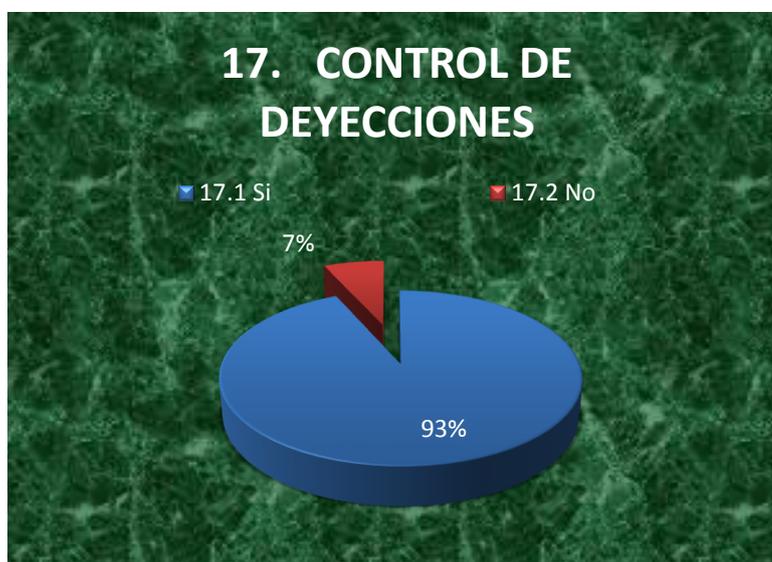


Gráfico No 19 Control de Deyecciones

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

El resultado es que el 93% (28 encuestados) reconocieron que sí se realiza un control sobre las deyecciones y los cadáveres mientras que el 7% (2 encuestados) dijeron que no se realiza control alguno.

Este es un aspecto fundamental dentro de esta empresa ya que en un periodo determinado se realiza la recolección de las deyecciones y se lo reutiliza como abono natural, de igual manera se controla las aves que han muerto.

18. ¿Existe un plan de Desinfección en la Avícola Santa Mónica?

Tabla No 21: Plan de Desinfección

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
18.1 Si	9	0,30	0,30
18.2 No	21	0,70	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

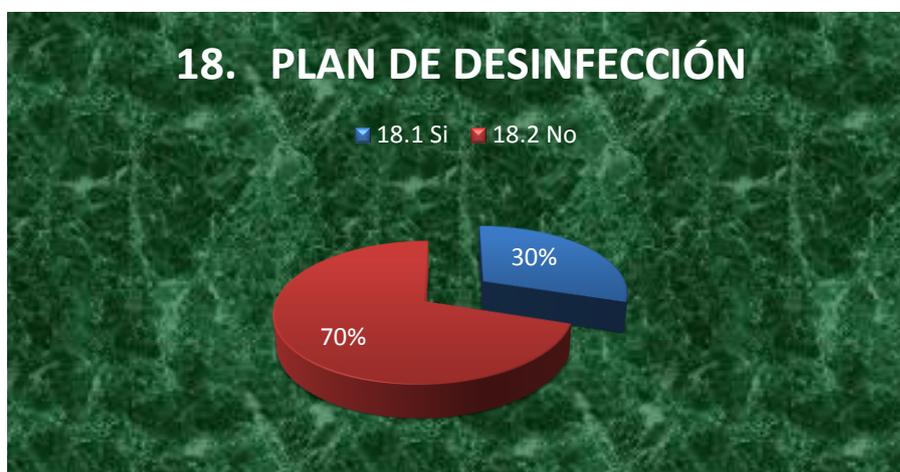


Gráfico No 20 Plan de Desinfección

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

Los datos de la investigación afirman que el 30% de los encuestados (9 personas), confirman que si existe un plan de desinfección en la empresa; según el 70% (21 personas), afirman que no se realiza un plan de desinfección.

La mayoría de empleados confirman que se realiza una desinfección contra las posibles problemas que se puedan suscitar al ingresar agentes externos, en especial a los vehículos que vienen de otras fincas.

19. ¿Los productos de la Avícola Santa Mónica son?

Tabla No 22: Productos

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
19.1 De alta calidad	28	0,92	0,93
19.2 De media calidad	1	0,04	0,97
19.3 De baja calidad	1	0,04	1,00
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)



Gráfico No 21 Productos

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, 28 trabajadores representados por el 92% respondieron, que los productos de la avícola son de alta calidad, mientras que el 4%, es decir, 1 personas expresó que los productos son de calidad media y otra manifestó que no posee la calidad adecuada, correspondiente al 4% .

Los datos muestran que la empresa se esfuerza por entregar un producto de alta calidad lo cual le ayudara a permanecer en el mercado como una empresa muy confiable y así aumentar su participación en el mercado.

20. ¿Los productos son entregados a tiempo?

Tabla No 23: Tiempo de Entrega

OPCIONES	RESULTADOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
20.1 Si	25	0,83	0,83
20.2 No	2	0,07	0,07
20.3 A veces	3	0,10	0,10
TOTAL	30	1,00	

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)



Gráfico No 22 Tiempo de Entrega

FUENTE: Empresa “Avícola Santa Mónica”
ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Análisis e Interpretación

La investigación determinó que: el 83% de los encuestados (25 personas) cree que los productos si se entregan a tiempo; mientras que no se entrega a tiempo, indicaron 2 trabajadores lo que representa el 7%; en tanto que a veces se entrega los productos a tiempo concluyeron 3 encuestados con el 10%.

De acuerdo a la encuesta realizada la empresa dispone de una cantidad indispensable de vehículos para realizar los recorridos de entrega de los productos a los diferentes distribuidores a nivel Nacional lo cual le permite ser puntual en sus entregas.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1 Comprobación de la hipótesis

La prueba o comprobación de las hipótesis se refiere al modo de presentar los resultados de una investigación, las cuales no se realizan al total de la población investigada, sino a las muestras seleccionadas. Para lo cual se aplica el método del chi - cuadrado que es una prueba estadística que permite relacionar datos observados y esperados.

Comprobación de la hipótesis con el Chi Cuadrado

H₀:

El Control de calidad no mejorará la producción de la Avícola Santa Mónica.

H₁:

El Control de calidad si mejorará la producción de la Avícola Santa Mónica

4.2.2 Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el Chi cuadrado y se utiliza la siguiente formula

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

X² = Chi cuadrado

∑ = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

Tabla No 24. RECOLECCIÓN DE DATOS Y CÁLCULOS ESTADÍSTICOS

DEPENDIENTE

Las maquinarias e implementos están adecuados para las labores?

20. ¿Los productos son entregados a tiempo?

10,3 Siempre 25
INDEPENDIENTE 10,2 Casi siempre 2
 10,1 Nunca 3

SI 25 NO 2 A VECES 3

	fo	fe	fo	fe	fo	fe	Total (fo)	Total (fe)
25	50	61,25	27	21	28	22,75	105	105
2	27	21	4	7,2	5	7,8	36	36
3	28	22,75	5	7,8	6	8,45	39	39
	105	105	36	36	39	39	180	180

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Tabla No 25: CÁLCULO DE X^2

Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
50	61,25	11,25	126,56	2,07
27	21	6	36,00	1,71
28	22,75	5,25	27,56	1,21
27	21	6	36,00	1,71
4	7,2	-3,2	10,24	1,42
5	7,8	-2,8	7,84	1,01
28	22,75	5,25	27,56	1,21
5	7,8	-2,8	7,84	1,01
6	8,45	-2,45	6,00	0,71
				12,06

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

4.2.3 Grados de libertad

Para decidir primero determinamos los grados de libertad (gl) con el cuadro formado por 3 filas y 3 columnas

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (3-1) (3-1)$$

$$gl = 2 \times 2$$

$$gl = 4$$

$$gl = 9.488$$

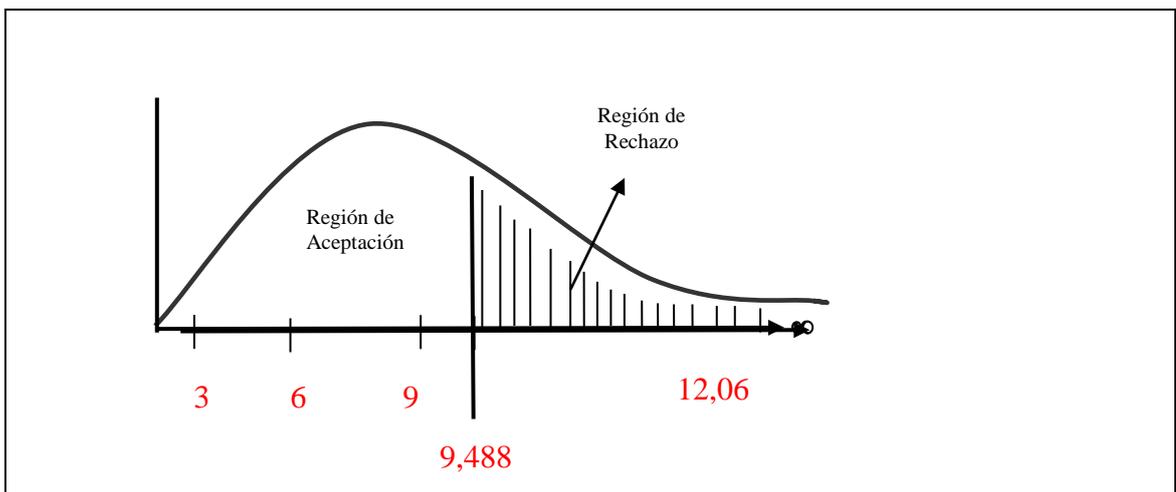
4.2.4 Selección del nivel de significación

Para la verificación hipotética se utilizará el nivel $\alpha = 0.05$

4.2.5 Campana de Gauss

El valor tabulado de X^2 con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05 es de 9.488

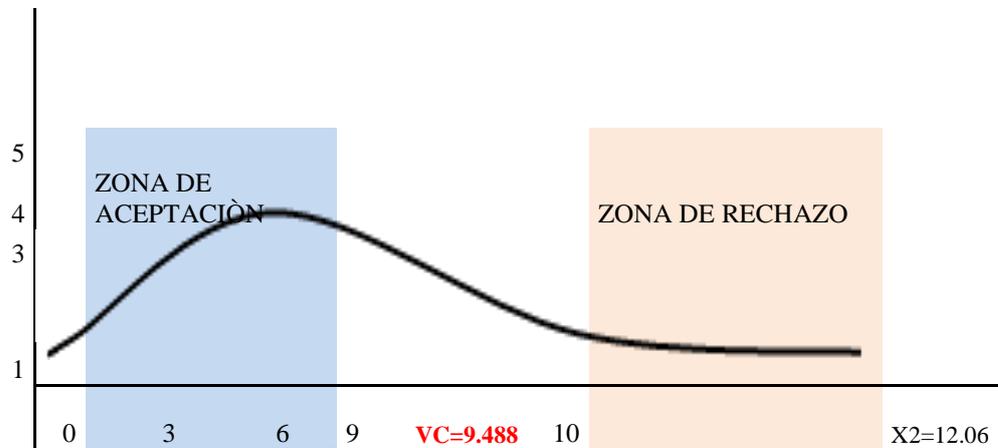
Gráfico No 23: CÁLCULO DE X^2



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Gráfico No 24. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

4.2.6 Conclusión

Al realizar los cálculos de la tabla de contingencia llegamos a la conclusión de que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa que es “El control de calidad si mejorará la producción de la Avícola Santa Mónica”, debido a que obtuvimos un valor crítico de 9.488 y un X^2 de 12.06 lo que nos da una variación moderada.

Podemos concluir que la implantación de un control de calidad en la Avícola Santa Mónica nos permitirá incrementar la producción de la empresa.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Por medio de la investigación realizada a la población, a través de los cuestionarios se concluyó con los siguientes aspectos:

- El mayor porcentaje de personal en la organización indicaron que en la Avícola Santa Mónica existe un control de calidad incompleto el mismo que incide de forma directa en el desenvolvimiento de sus funciones.

- La implantación de puntos de control tales como capacitación y evaluación del desempeño son esenciales en cada organización, sin embargo la organización no los aplica continuamente lo que reduce su eficiencia.

- El control de calidad es indispensable para el desarrollo de toda empresa, puesto que este involucra el alcance de metas a través de la optimización de recursos, cabe recalcar que la empresa viene aplicando controles de calidad ortodoxos y de forma empírica por lo cual estos no han aportado significativamente a la empresa

- Los trabajadores exponen que no poseen los implementos y maquinarias necesarias para realizar las labores indispensables y así poder alcanzar la máxima productividad en beneficio de las metas proyectadas dentro de la Avícola Santa Mónica.

- Dentro de la empresa se realiza un control de desinfección en cada proceso diario, pero de una forma deficiente lo que ocasiona que animales extraños a la Avícola contaminen la misma, siendo este un pilar fundamental que incurre en la presentación del producto final lo que provoca una pérdida de mercado del producto.

- Dentro de la Avícola no existe personal que inspeccione los procesos de producción lo cual conlleva a que el producto salga al mercado con falencias de calidad.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se sugiere plantear un manual de calidad basado en las ISO 9001-2008 que permitirá mejorar el ineficiente control de calidad ya existente en la avícola en un ciento por ciento, ya que este sistema implanta puntos de control los cuales permitirán a la empresa estar muy pendiente de las diferentes etapas de producción que se realizan dentro de la Avícola y así prevenir los errores que se puedan suscitar en el mismo y no lamentar las pérdidas.

- Se recomienda implantar un plan de capacitación, ya que en esta forma el personal aumenta sus destrezas, conocimientos y en si su productividad dentro de la empresa, y así colabora con el objetivo de la misma.

- La organización debe instaurar política y objetivos dirigidos hacia la calidad, mediante la implementación del mejoramiento continuo para de esta manera encaminar al personal hacia su máximo rendimiento.

- Adquirir los implementos necesarios para cautelar la seguridad del personal al momento de la realización de sus funciones y así evitar desgracias tan frecuentes en toda empresa.

- Mediante la implantación del Sistema de Calidad, se implantará puntos de control sobre agentes externos a la Avícola, para disminuir las infecciones de las aves ya sean por la transmisión de animales externos o por la infección de enfermedades humanas.

- La empresa debe identificar los procesos de producción que requieren de mejoras, realizando reuniones con los trabajadores del área, para que cada responsable de los procesos explique cómo se desarrollan las actividades y así la empresa sugerirá cambios o ideas para solucionar estas falencias.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

- **Título**

Manual de calidad basado en las Normas ISO 9001-2008” para la Avícola “SANTA MÓNICA”.

- **Institución Ejecutora**

La presente propuesta estará ejecutada a cargo de la Avícola “SANTA MÓNICA”

- **Beneficiarios**

El gerente propietario, personal, clientes, proveedores y todas las personas que se relacionen con la Avícola “SANTA MÓNICA”.

- **Ubicación**

Provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, kilómetro dos de la vía Huambaló

- **Tiempo estimado para la ejecución:**

Inicio: Agosto 2012

Finalización: Agosto 2013

- **Equipo técnico responsable:**

Gerente: Marco Llerena

Jefe de Producción: Freddy Llerena

- **Costo:**

Dieciocho mil cuatrocientos cincuenta y tres dólares americanos con sesenta centavos
(\$ 18.453.6)

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Diseñar un Sistema de Calidad, debería ser una decisión estratégica de toda organización, para la consecución de objetivos, de tal manera que su actividad se oriente al mejoramiento de la competitividad nacional, con énfasis en la búsqueda de respuestas a los problemas cotidianos que presenta la empresa.

En el último milenio la tecnología ha avanzado a pasos gigantescos lo que ha ocasionado que las empresas, sin importar su actividad, se preocupen por renovar toda su organización y tratar de competir en el mercado actual. Es por esto que la avícola Santa Mónica se ha visto en la imperiosa necesidad de implementar un mejoramiento continuo el cual les permita ofrecer un producto de calidad utilizando los recursos indispensables.

Grandes empresas han decidido incorporar en su infraestructura un eficiente control de calidad, y han optado por el mejoramiento continuo, el mismo que ha originado mayor eficiencia dentro de las organizaciones mediante estándares que son base para la excelencia

Al realizar un breve estudio dentro de la avícola se denotan falencias en el control de calidad, en lo concerniente a la capacitación de los empleados así como en la utilización de los recursos, elementos tan necesarios para que una avícola se encuentre en capacidad de competir en el medio.

La aplicación de este modelo permitirá tener un enfoque más amplio sobre las ventajas que ofrece el mejoramiento continuo tanto a la productividad de la avícola así como a la rentabilidad de la misma.

6.3 JUSTIFICACIÓN

El sistema de control de calidad es aplicable en cualquier tipo de empresas ya sean estas de producción, comerciales o de servicio, el mismo que busca garantizar el cumplimiento de los objetivos que se ha planteado la empresa y de esta manera hacerla crecer tanto en el posicionamiento en el mercado como en la rentabilidad de la misma generando de esta manera competitividad empresarial, satisfaciendo las necesidades de los clientes y optimizando los recursos que posee la empresa. Este sistema permite que se minimice al máximo los desperdicios ya sean estos materia prima no utilizable, maquinaria obsoleta, personal no capacitado, información desconfiable, falta de puntos de control.

Entonces cabe señalar que si la empresa “SANTA MÓNICA” del Cantón Pelileo, es una empresa que esta dedicada a la producción y comercialización de huevos a nivel local y nacional; y que como toda organización depende de la calidad para permanecer dentro del mercado; debe considerar como un factor fundamental, el diseñar un sistema

de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008. Estos beneficios se extenderán a toda la empresa, pues un análisis de esta magnitud podrá descubrir muchos errores que se estén pasado por alto, y así poder identificar, para dar solución a los problemas existentes.

En los últimos tiempos el significado de la palabra calidad a evolucionado en la industria y en los servicios, de tal forma que hemos pasado de una etapa donde la calidad solamente se refería al control final, por ejemplo el separar los productos malos de los productos buenos, a una etapa de Control de Calidad en el proceso, con el lema: "La Calidad no se controla, se fabrica". Con ello llegamos a una calidad de diseño que significa no solo corregir defectos sino prevenir que estos sucedan dentro de la empresa.

Una de las mayores ventajas del sistema de gestión de calidad es que nos proporciona mayor satisfacción como un equipo de trabajo y además mantiene al máximo la satisfacción de los clientes, lo que generalmente aumenta la cantidad de ganancias. En el negocio de la avícola los márgenes de ganancia son muy angostos, esto puede provocar que haya pérdida es por ello que usar un control de calidad en márgenes tan ínfimos resulta una verdadera necesidad supervisar y controlar los aspectos inseguros de la misma.

Debido a los puntos antes mencionados, el gerente de la Avícola Sr. Marco Llerena, ha considerado analizar la propuesta de Diseñar un Sistema de Calidad, y proponer soluciones estratégicas en beneficio de la empresa, para obtener un producto de calidad e incrementar su producción, generando utilidades para la empresa.

La facilidad que nos brindó la empresa para realizar un Sistema de Gestión de Calidad, es un motivo por el cual se justificó la propuesta, la misma que se llevó a cabo con la mayor credibilidad posible mejorando la calidad de los productos, la producción, con las normas de calidad necesarias.

6.4 OBJETIVOS

Objetivo General:

Diseñar un Manual de Calidad aplicando Normas ISO 9001-2008 para el mejoramiento del proceso de producción en la Avícola “Santa Mónica”.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de procesos en el área de producción de la empresa Santa Mónica
- Establecer los procesos mandatorios mínimos exigidos por la Norma ISO 9001-2008.
- Estandarizar el proceso de producción, mediante documentos exigidos por la Norma ISO 9001-2008.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Política:

La propuesta que se ha planteado para la avícola Santa Mónica, es viable ya que estas normas de calidad son esenciales para las empresas productoras y además el Gobierno Ecuatoriano ha optado por apoyar al desarrollo de pequeñas empresas mediante préstamos para implementar tecnología y oportunidades de expender su mercado mediante la campaña de “Prefiere siempre lo nuestro”; asimismo contamos con el interés del gerente-propietario en aplicar esta propuesta para incrementar su producción.

Financiero

La empresa “Santa Mónica”, se dedica a la producción y comercialización de huevos para las diferentes provincias del Ecuador, la misma que se encuentra en capacidad de solventar las actividades que se presenten para obtener una manual de calidad basado en las normas ISO 9001:2008, con la finalidad de posicionar a la empresa en el mercado, ofreciendo un producto de calidad a sus clientes, de tal manera que permitirá mejorar su situación financiera en el futuro.

Equidad de Género

La calidad en los productos, y la igualdad de género de las empresas y organizaciones son difícilmente superables por los tradicionales métodos tecnológicos, es por ello que cada vez es más notorio la importancia del trabajo en grupo y la equidad de género dentro de la organización. Debido a este motivo la empresa “Santa Mónica” se ha esmerado en establecer una relación eficaz entre los géneros dentro de la organización

Socio cultural:

Este proyecto es factible por que servirá de fuente de investigación para futuras generaciones de la Universidad Técnica de Ambato, especialmente de la Facultad de Ciencias Administrativas y para la comunidad en general.

Organizacional:

El Sistema de Gestión de Calidad favorece a un mejor desempeño en las funciones de cada miembro de la empresa, ya que delimitaremos las responsabilidades de cada uno de los integrantes de la empresa.

Tecnología:

La empresa en la cual estamos realizando nuestra investigación no cuenta con la tecnología de punta, lo cual repercute en la capacidad productora de la avícola y esto ocasiona la pérdida de capacidad competitiva en el mercado. Para aplicar el sistema de gestión de calidad la organización debe contar con la tecnología y requisitos de calidad para oferta al mercado un producto garantizado para sus clientes.

Económico Financiero:

El proyecto es rentable ya que la implementación del sistema de gestión de calidad reducirá los tiempos de producción mediante la utilización óptima de los recursos tanto humanos como materiales lo que eliminará costos innecesarios e incrementará la productividad de la empresa y las ganancias de las mismas.

Legal:

Este proyecto es factible por que existen normas y resoluciones que nos indicarán el camino legal que se debe seguir para el desarrollo de este proyecto como lo son: La Constitución Política del Ecuador, Normas ISO 9001-2008.

Ambiental:

Es factible debido a que la propuesta no influye en la contaminación del medio ambiente, al contrario, lograremos que nuestra empresa se vea ante los ojos de los consumidores como uno de los mejores en calidad, sin perjudicar el contorno que lo rodea, ya que se trabajará de una manera responsable en lo que respecta a la recolección de desperdicios y basura.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

6.6.1 Estructura de las Norma ISO 9001-2008

La presente investigación está basada en la Norma ISO 9001:2008 de la cual se describe el siguiente índice informativo.

Tabla No 26: Norma ISO 9001-2008

ISO 9001:2008	
Introducción	
Generalidades	0.1
Enfoque basado en procesos	0.2
Relación con la Norma ISO 9004	0.3
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4
Objeto y campo de aplicación	1
Generalidades	1.1
Aplicación	1.2
Referencias normativas	2
Términos y definiciones	3
Sistema de gestión de la calidad	4
Requisitos generales	4.1
Requisitos de la documentación	4.2
Generalidades	4.2.1
Manual de Calidad	4.2.2
Control de documentos	4.2.3
Control de los registros	4.2.4
Responsabilidad de la dirección	5
Compromiso de la dirección	5.1
Enfoque al cliente	5.2
Política de la calidad	5.3
Planificación	5.4
Objetivos de la calidad	5.4.1
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5
Responsabilidad y autoridad	5.5.1
Representante de la dirección	5.5.2

Comunicación interna	5.5.3
Revisión por la dirección	5.6
Generalidades	5.6.1
Información para la revisión	5.6.2
Resultados de la revisión	5.6.3
Gestión de los recursos	6
Provisión de los recursos	6.1
Recursos humanos	6.2
Generalidades	6.2.1
Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.2
Infraestructura	6.3
Ambiente de trabajo	6.4
Realización del producto	7
Planificación de la realización del producto	7.1
Procesos relacionados con el cliente	7.2
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2
Comunicación del cliente	7.2.3
Diseño y desarrollo	7.3
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7
Compras	7.4
Proceso de compras	7.4.1
Información de las compras	7.4.2
Verificación de los productos comprados	7.4.3
Producción y prestación del servicio	7.5
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1
Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	7.5.2
Identificación y trazabilidad	7.5.3
Propiedad del cliente	7.5.4
Preservación del producto	7.5.5
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6
Medición, análisis y mejora	8

Generalidades	8.1
Seguimiento y medición	8.2
Satisfacción del cliente	8.2.1
Auditoría Interna	8.2.2
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3
Seguimiento y medición del producto	8.2.4
Control del producto no conforme	8.3
Análisis de datos	8.4
Mejora	8.5
Mejora continua	8.5.1
Acción correctiva	8.5.2
Acción preventiva	8.5.3

FUENTE: Normas ISO 9001-2008

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

6.6.2 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciadas por:

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

Gráfico No 25. GRÁFICO DE LA PIRÁMIDE DE CALIDAD- ISO 9001-2008



FUENTE: Normas ISO 9001-2008

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

6.6.3 Enfoque basado en procesos

La Norma ISO 9001:2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor

- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los proceso con base en mediciones objetivas

Gráfico No 26. GRÁFICO DE PROCESO DE MEJORA CONTINUA



FUENTE: Normas ISO 9001-2008

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

6.6.4 Relación con las Normas ISO 9004

Las Normas ISO 9001 y ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre si, pero también pueden utilizarse de manera independiente, y debido a que el enfoque sobre la calidad es muy similar con las Normas ISO 9001-2008 estas poseen gran concordancia.

6.6.5 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistema de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar sus sistemas de gestión existentes con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de esta Norma Internacional.

6.6.6 Presupuesto de la Implantación

Para empresas que cuentan entre 1 y 50 empleados:

Implementación:

Mínimo \$ 7.576

Pre-auditoría y auditoría semestral y: \$ 2.800

Honorario por hora, del capacitador: \$ 20; con un total de \$ 600

Certificación:

Costo de certificación: mínimo \$ 5.800

6.6.7 Empresa Certificadora

Para poder obtener una certificación de la Norma ISO 9001:2000, reconocida por las Autoridades Competentes, debe acudir a una Entidad Certificadora que esté acreditada

por un organismo de acreditación. Todas estas empresas certificadoras, a su vez son controladas por entidades nacionales de acreditación, que verifican su buen hacer.

Las ISO 9001: 2008 son normas que establecen los requisitos que deben cumplir las organizaciones al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. La nueva ISO 9001: 2008 entró en vigencia desde el 15 de Noviembre del 2008. Esta versión brinda notas aclaratorias a los requerimientos ya existentes en la ISO 9001: 2000. Un año después de publicadas las normas ISO 9001: 2008 (15/11/08), todas las certificaciones emitidas serán ISO 9001: 2008. Dos años después de la publicación de las normas ISO 9001: 2008 cualquier certificación existente ISO 9001: 2000 dejará de ser válida.

KONEGGUI



<http://koneggi.com.ec/>

Calle "C" # E6-34 y Gonzalo Zaldumbide

Quito – Ecuador

Telf. 2262165

Somos Representantes Certificados de SIXTINA en Ecuador y podemos ayudarle a implementar con éxito la herramienta Performance Management Suite en su empresa y también le enseñamos como sacar el mayor provecho posible a las diferentes herramientas.



Sixtina Consulting Group fue fundada en 1997 con el objetivo de proporcionarles a nuestros clientes una solución integral que fusione aquello que otras consultoras suministran por separado. Nuestro desafío es poder proveerle la solución que se adapte perfectamente a lo que necesita, ni más ni menos.

Unimos en una misma propuesta de valor las herramientas informáticas de Medición de la Performance (la Performance Management Suite) con la Consultoría y la Capacitación en implementación para poder asegurarle un proyecto exitoso que le dará a su empresa u organización el giro que estaba buscando.

Somos productores de soluciones, desarrollamos nuestro propio software y tenemos nuestra propia filosofía de consultoría y capacitación. Vamos más allá. Predicamos un cambio profundo en las empresas a través de la medición y el análisis.

Utilizadas por un creciente número de empresas de Iberoamérica, nuestras soluciones permiten a los usuarios visualizar estrategias, encontrar oportunidades de reducción de costos, mejorar procesos y potenciar el capital intelectual de la organización entre otros beneficios.

Con su casa central en Buenos Aires, Argentina y Representantes en casi todos los países de Iberoamérica, Sixtina Consulting Group cuenta con un experimentado grupo de consultores poseedor de una amplia experiencia y capacitación en asesoramiento, desarrollo e implementación de estas herramientas de gestión.

Sixtina Consulting Group es, por lo tanto, una Consultora en materia de gestión empresarial, que ayuda a sus clientes en la transformación de su forma de trabajar y mejorar.

MISIÓN

Koneggi tiene la misión de servir a su organización con el firme propósito de mejorar su competitividad, elevar su desempeño y conquistar nuevos mercados. Nuestra labor se caracteriza por la confidencialidad, compromiso y seriedad de nuestro personal.

VISIÓN

Ser una marca reconocida a nivel nacional por la calidad de su servicio, la innovación de sus ideas y la pasión forjada en sus clientes.

VALORES

- Superación: pasión por la excelencia, alcanzar metas agresivas, premiar el progreso, ver cambios como oportunidad y no como amenaza
- Integridad en nuestro trabajo: ser recto, honrado, leal, intachable y puntual
- Respeto al medio ambiente
- Vivir la calidad

LEMA

Mientras más cómodos nos sentimos, más amenazados estamos

Enfoque de la empresa Certificadora. Los pasos clave en nuestro Proceso de Certificación son:

- Definición del Alcance de certificación; (Firma del contrato)
- Pre-auditoría (opcional): diagnostico de su posición actual con la norma:
- Auditoría de Certificación (emisión del certificado);

- Visitas de Vigilancia para seguir la mejora continua;
- Re-certificación después de 3 años a través de una auditoría completa o evaluación continúa.

6.6.8 Beneficios de Implementar las ISO 9001-2008

- Aumento de los clientes satisfechos
- Reducción en los costos
- Procesos perfectamente definidos por parte de la empresa
- Incremento de las ventas
- Disminución de errores y ausentismo laboral
- Aumento de la productividad total de la empresa
- Responsabilidades de cada empleado definidas en forma clara y concreta
- Perfecta descripción de los puestos y funciones de todos los integrantes de la organización.
- Optimización de todas las vías de comunicación interna de la empresa
- Aumento de la calidad que los proveedores suministran a la empresa
- Crecimiento de la imagen de la empresa ante el entorno
- Concientización de la calidad entre los empleados
- Conocimiento de los requerimientos de los clientes, sus necesidades y expectativas futuras
- Motivación del personal de la empresa
- Mejores condiciones en el ambiente de trabajo

**MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001-
2008” PARA LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”**

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En esta investigación se describe el Sistema de Gestión de la Calidad utilizado por la Avícola “Santa Mónica”, el cual está elaborado en base a los requerimientos de la Norma Internacional para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

SEGÚN NORMAS ISO 9001-2008

1.1 Generalidades

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.*
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.*

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretenderá que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 Base racional para los sistemas de gestión de la calidad

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

2.2 Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos

Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la organización anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos y, en algunos casos, los procesos asociados pueden estar contenidos en, por ejemplo: especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

2.3 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;
- c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;

- d) Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- e) Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

2.4 Enfoque basado en procesos

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

2.5 Política de la calidad y objetivos de la calidad

La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

2.6 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad

- a) Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización;
- b) Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación;
- c) Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización;
- d) Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad;
- e) Asegurarse de que se ha establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad;
- f) Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios;
- g) Revisar periódicamente el sistema de gestión de la calidad;
- h) Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad;
- i) Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad.

2.7 Documentación

2.7.1 Valor de la documentación

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción.

Su utilización contribuye a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- b) Proveer la formación apropiada;
- c) La repetibilidad y la trazabilidad;
- d) Proporcionar evidencia objetiva, y
- e) Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

2.7.2 Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

- a) Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad;
- b) Documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de la calidad;
- c) Documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;
- d) Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan directrices;
- e) Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos;
- f) Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos; tales documentos se denominan registros.

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar

2.8 Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad

2.8.1 Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de la calidad

Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

- a) ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- b) ¿Se han asignado las responsabilidades?
- c) ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- d) ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación.

2.8.2 Auditorías del sistema de gestión de la calidad

Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la

certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001.

2.8.3 Revisión del sistema de gestión de la calidad

Uno de los papeles de la alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Esta revisión puede incluir considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. La revisión incluye la determinación de la necesidad de emprender acciones.

2.8.4 Autoevaluación

La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.

2.9 Mejora continua

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a) El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- b) El establecimiento de los objetivos para la mejora;
- c) La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- d) La evaluación de dichas soluciones y su selección;
- e) La implementación de la solución seleccionada;

f) La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;

g) La formalización de los cambios.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora.

2.10 Papel de las técnicas estadísticas

El uso de técnicas estadísticas puede ser de ayuda para comprender la variabilidad y ayudar por lo tanto a las organizaciones a resolver problemas y a mejorar su eficacia y eficiencia. Asimismo estas técnicas facilitan una mejor utilización de los datos disponibles para ayudar en la toma de decisiones.

Las técnicas estadísticas pueden ayudar a medir, describir, analizar, interpretar y hacer modelos de dicha variabilidad, incluso con una cantidad relativamente limitada de datos. El análisis estadístico de dichos datos puede ayudar a proporcionar un mejor entendimiento de la naturaleza, alcance y causas de la variabilidad, ayudando así a resolver e incluso prevenir los problemas que podrían derivarse de dicha variabilidad, y a promover la mejora continua.

2.11 Sistemas de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional.

2.12 Relación entre los sistemas de gestión de la calidad y los modelos de excelencia

- a) Permiten a la organización identificar sus fortalezas y sus debilidades,
- b) Posibilitan la evaluación frente a modelos genéricos,
- c) Proporcionan una base para la mejora continua, y
- d) Posibilitan el reconocimiento externo.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

A continuación se redactan los términos que trataremos durante la realización del sistema de gestión de la calidad y el manual de calidad que se van a proponer a la Avícola “Santa Mónica”

3.1 Términos relativos a la calidad

3.1.1 Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes que cumple con los requisitos

3.1.2 Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

3.1.3 Clase. Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o Sistemas que tienen el mismo uso funcional

3.1.4 Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

3.1.5 Capacidad. Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

3.1.6 Competencia. Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades

3.2 Términos relativos a la gestión

3.2.1 Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

3.2.2 Sistema de gestión. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

3.2.3 Sistema de gestión de la calidad. Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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

3.2.5 Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

3.2.6 Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

3.2.7 Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

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

3.2.9 Planificación de la calidad. Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad

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

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

3.2.12 Mejora de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad

3.2.13 Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

3.2.14 Eficacia. Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

3.2.15 Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

3.3 Términos relativos a la organización

3.3.1 Organización. Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones

3.3.2 Estructura de la organización. Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal

3.3.3 Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

3.3.4 Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

3.3.5 Cliente. Organización o persona que recibe un producto

3.3.6 Proveedor. Organización o persona que proporciona un producto

3.3.7 Parte interesada. Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización

3.3.8 Contrato. Acuerdo vinculante

3.4 Términos relativos al proceso y al producto

3.4.1 Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

3.4.2 Producto. Resultado de un proceso

3.4.3 Proyecto. Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos

3.4.4 Diseño y Desarrollo. Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema

3.4.5 Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

Generalidades

La organización, a través de su Manual de Calidad y de sus procedimientos documentados establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Normas ISO 9001:2008.

Los procesos identificados en el área de producción son gestionados de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2008.

En caso que se contrate externamente cualquier servicio que pudiese afectar la conformidad de algún proceso, la Avícola “Santa Mónica” se asegura de controlar eficazmente dicho proceso. El tipo y grado del control a aplicar sobre estos procesos está definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Todo el personal que interviene en el Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de asegurar la calidad y de ejecutar su trabajo conforme a los procedimientos documentados.

Responsabilidades.

El Gerente es responsable de proporcionar los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema , de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad esté establecido, implantado y mantenido, además se debe asegurar que todo el personal que esté involucrado en el sistema, cumpla con las especificaciones descritas en este Manual y sus procedimientos documentados.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

4.1 Requisitos Generales

- a) *Determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación;*
- b) *Determina la secuencia e interacción de sus procesos;*
- c) *Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de sus procesos son eficaces;*
- d) *Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;*
- e) *Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos; e*
- f) *Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de sus procesos.*

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

Los documentos necesitados por la empresa, deberán estar escritos obligatoriamente, para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

- Planificación al Diseñar un sistema de calidad.
- Actividades y procesos complejos.
- Necesidad de comunicación de las actividades y los procesos
- Garantizar una adecuada comunicación, para cumplir sus disposiciones.
- Rotación de su personal.
- Capacitación sobre la maquinaria.
- Saber el que hacer de la empresa
- Unificación en la ejecución de las actividades

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

4.2.1 Generalidades

- a) *Las declaraciones documentadas de la política y objetivos de la calidad,*
- b) *El Manual de Calidad,*
- c) *Los procedimientos documentados y los registros requeridos por estas Normas: Control de Documentos; Control de Registros; Auditorías Internas; Control de No Conformidades; Acciones Correctivas; Acciones Preventivas, para dar cumplimiento a lo establecido en estas normas.*
- d) *Los documentos, incluidos los registros que la empresa determina necesarios para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.*

4.2.2 Manual de Calidad

En la Avícola “Santa Mónica” uno de los requisitos de la documentación es el Manual de Calidad, el mismo que nos guiará y proporcionará las actividades a desarrollarse de la empresa, el cual incluye:

- El alcance del sistema de calidad.
- Política de calidad y los objetivos de Calidad
- Los procedimientos documentados establecidos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de calidad.
- Definición de los términos, que son significativos para su empresa.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

4.2.2 Manual de Calidad

- a) *El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo detalles de las justificaciones y exclusiones que se aplican.*
- b) *La referencia a los procedimientos documentados establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, y*
- c) *Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.*

4.2.3 Control de Documentos

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad controla los documentos requeridos por el sistema, tomando en cuenta para esto, los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 e incluyendo aquellos de origen externo y que puedan influir en la calidad del servicio.

Se establece el procedimiento “Control de Documentos” para definir los controles necesarios, así como los datos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y con los requisitos de las Normas, incluyendo aquellos de origen externo y que influyen en la calidad del servicio.

El personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad tiene acceso en su lugar de trabajo a las últimas versiones de los Documentos y Registros del sistema, a través de la documentación externa pertinente a su trabajo y que puede afectar la calidad de los servicios.

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad mantiene actualizada la “Lista de Documentos Controlados”, la cual indica la documentación vigente. Esta lista se encuentra disponible a todo el personal para asegurar que se encuentran utilizando la última versión de sus documentos y evitar así el uso de documentación obsoleta.

La documentación obsoleta es retirada para su remplazo por la nueva versión.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

4.2.3 Control de documentos

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión*
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.*
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.*
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.*
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.*
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.*

4.2.4 Control de los Registros

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad establece y mantiene registros para evidenciar la conformidad a los requisitos así como de la operación eficaz del sistema que deben controlarse.

Se establece el procedimiento documentado de “Control de Registros” que define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad asegura la legibilidad de los Registros y verifica que se mantengan durante el tiempo de retención definido para cada uno de ellos de acuerdo con lo especificado en el registro “Lista de Registros”.

Algunos ejemplos de Control de Registros

- Archivo de diseño
- Ordenes de la compra del cliente
- Notas de reuniones
- Registro de no conformidades
- Registro de acciones correctivas
- Registro de bienes recibidos y entregados

5 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Alta Dirección

“El Gerente proporciona evidencia de estar comprometido con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la elaboración y publicación de la política de calidad y del establecimiento de los objetivos de calidad de la Avícola “Santa Mónica”. Además de ser parte activa, nombrando como encargado de Calidad en torno a la Calidad a una persona de su total confianza, asignando los recursos de tiempo, personal y económicos entre otros, así como para llevar a cabo una mejora continua y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad con el único fin de entregar un servicio de excelencia a sus clientes.”

La alta dirección tendrá la responsabilidad de identificar los procesos claves que participan en la realización del producto, ya que estos están relacionados con el éxito o el fracaso de la empresa, y cumplir con las obligaciones y requerimientos del cliente.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

5.1 Compromiso de la dirección: *La alta dirección debe evidenciar su compromiso con el sistema de gestión de la calidad, Debe apoyar permanentemente el desarrollo y mejora del mismo, mediante: definición y documentación de responsabilidades, compromisos y obligaciones de requerimientos y necesidades del cliente.*

a) Comunicado a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentos.

b) Estableciendo la política de calidad

c) Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.

d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.

e) Asegurando la disponibilidad de los recursos

5.2 Enfoque al cliente

Tomando como razón de ser la necesidad de satisfacer necesidades reales y potenciales a nuestros clientes. La alta dirección tendrá la responsabilidad de asegurarse de que los datos e información de los clientes sean de fácil comprensión, y que se puedan llegar a cumplir lo solicitado, mediante un dialogo con el cliente, Y saber lo que el cliente requiere, identificando las oportunidades del mercado existente.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente

5.3 Política de la Calidad

En este Manual de Calidad y los procedimientos que lo soportan, la Gerencia declara y establece su compromiso para alcanzar: su política y objetivos de calidad, el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes.

La Gerencia asegura, a través de la publicación y difusión, que la política y los objetivos de calidad son entendidos, implantados y mantenidos por todo el personal de la organización.

Todo el personal es responsable de trabajar conforme a sus procedimientos y con calidad, para lograr el cumplimiento de la política de calidad y de los objetivos de calidad establecidos por la Avícola “Santa Mónica”

Además la política de calidad se deberá revisar periódicamente, para determinar si los objetivos y metas continúan siendo los más apropiados para la empresa.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

5.3 Política de Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad

- a) Es adecuada al propósito de la organización.*
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.*
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.*
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización. e) Es revisada para su continua adecuación.*
- e) Es revisada para su continua adecuación.*

5.3.1 Declaración de la Política de la Calidad

Se ha declarado la siguiente Política de la Calidad:

Proveer un producto que satisfaga plenamente los requerimientos y expectativas de nuestros clientes, inspirados en una cultura de mejoramiento continuo, a través de un cuerpo de Funcionarios de Colaboración apoyados en la norma ISO 9001-2008 para cumplir con los objetivos de calidad trazados, de tal modo de lograr un nivel de eficacia y eficiencia en los procesos de gestión administrativa, financiera, recursos humanos,

gestión de proyectos, gestión de procesos productivos y comunicaciones, orientados a la satisfacción de todos nuestros clientes.

La política de calidad es presentada a todo nuestro personal y se encuentra publicada en lugares estratégicos de la Dirección Económica y Administrativa; siendo continuamente reforzada por el Director para asegurar su entendimiento y compromiso, a través de reuniones de trabajo periódicas.

5.4 Planificación

Es necesario que para la planificación se tome muy en cuenta, las estrategias y objetivos planteados por la empresa según su política. Establecer planes de calidad, para la mejora continua del producto de la empresa.

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Avícola “Santa Mónica”, asegura que sus objetivos de la calidad, son establecidos y revisados por el Gerente, y que incluyen lo necesario para cumplir los requisitos del servicio.

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad coordinará que se establezcan los objetivos anuales y que sean coherentes con la política de la calidad.

Objetivos de Calidad

El Representante del sistema tiene la responsabilidad y la autoridad para vigilar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta responsabilidad y autoridad incluye llevar a cabo todas las actividades para asegurar que los objetivos de calidad sean conocidos, implementados y entendidos.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación de nuestro sistema de calidad se conforma por los lineamientos establecidos en este Manual y los Procedimientos de Trabajo, definiendo y documentando el cumplimiento de los requisitos para la calidad, al estar en consistencia con todos los otros requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para las Normas ISO 9001:2008.

El personal es responsable de trabajar conforme a sus procedimientos de trabajo, para lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos establecidos.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad, se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el literal 4.1, así como los objetivos de la calidad.*
- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.*

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Las funciones de los distintos grupos, departamentos o unidades de las organizaciones, y sus interrelaciones, incluyendo las responsabilidades y autoridades, deberán estar

perfectamente definidas y comunicadas internamente, con el objeto de facilitar una gestión de calidad efectiva.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La estructura organizacional mostrada en el organigrama ilustra la responsabilidad y autoridad del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Avícola “Santa Mónica”.

El Gerente es el líder del esfuerzo por la calidad dentro de la organización, es el responsable que las Políticas de Calidad y responsabilidades relacionadas a ésta, estén operando efectivamente.

Todo el personal que realiza trabajos relacionados con la calidad posee autoridad suficiente y libertad dentro de la organización para:

- Identificar y documentar problemas de calidad para tomar acciones correctivas que prevengan la ocurrencia de servicios no conformes.
- Recomendar, iniciar, implementar y verificar soluciones para la mejora continua de la calidad y los procesos, bien sea directamente o a través de otros medios tal como se definen en los procedimientos de sistemas de calidad.

El Gerente es responsable de asegurar que, tanto las responsabilidades y autoridades del personal están definidas y son conocidas.

5.5.2 Representante de la dirección

El Gerente de Avícola “Santa Mónica” designa a una persona de su confianza como Representante de la Calidad y a un Encargado del Sistema de la Calidad para el área de producción, quienes independientemente de otras responsabilidades tienen la autoridad

definida para asegurar de que el sistema está establecido, implementado y mantenido, además de asegurar que el sistema se encuentra conforme con las Normas ISO 9001:2008

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establezcan, implementan y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.*
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora; y*
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.*

5.5.3 Comunicación Interna

La comunicación interna se asegura mediante reuniones semanales, reuniones de trabajo, contacto diario con el personal para informar sobre la situación de la empresa y de cualquier acción que pueda afectar a la calidad del producto proporcionado.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección deberá revisar el sistema de calidad periódicamente, planificar con el fin de garantizar su marcha adecuada con su efectividad del sistema de Calidad. La revisión debe analizar y evaluar las necesidades de realizar o no cambios en el Sistema de Calidad de la empresa, incluyendo la política de la calidad y sus objetivos a conseguir.

5.6.2 Información de entrada para la Revisión

Se establece que la información utilizada para la Revisión de Dirección, incluye:

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

5.6.2 Información para la revisión

- a) Resultados de auditorías*
- b) Retroalimentación del cliente*
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto*
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.*
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.*
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.*
- g) Recomendaciones para la mejora.*

5.6.3 Resultados de la Revisión

Son herramientas para identificar las oportunidades para la mejora y desempeño de la empresa. Una vez realizada la revisión, la alta dirección debe tomar decisiones como:

- Mejorar la efectividad del sistema de Calidad y sus procesos
- Mejorar el producto de acuerdo a las expectativas del cliente
- Saber las necesidades del cliente

El Representante de Calidad es responsable de informar al resto del personal sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para que éste lleve a cabo las revisiones. Además, será él quién elabore, mantenga y conserve las actas que contendrán los acuerdos que se generen como resultado de las revisiones.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;*
- b. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.*
- c. Las necesidades de recursos.*

6 Gestión de los Recursos

6.1 Provisión de los Recursos

El Gerente determina y proporciona los recursos necesarios con el motivo de dar cumplimiento a los objetivos planteados y la mejora continua.

Los recursos para el Sistema de Gestión de la Calidad se determinan mediante el análisis de los trabajos que el sistema requiere para asegurar su ejecución en los plazos programados.

6.2 Recursos Humanos

La organización deberá asignar personal componente y responsable, con formación y sensibilización apropiadas acordes a las habilidades y destrezas de acuerdo a sus funciones. Deberá asignar personal con responsabilidades definidas en relación con el sistema de gestión de la calidad, que sea competente en base a su educación, formación, habilidades prácticas y experiencia laboral.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.*
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.*
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.*
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad*
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.*

6.3 Infraestructura

El Gerente es responsable de determinar, analizar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, a través de mantenciones anuales de la estructura del área de Producción, cuando se requiera. Estos incluyen espacios de trabajos y servicios asociados, maquinarias, mantenimiento adecuado y servicio de apoyo.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

6.3. Infraestructura:

La organización debe identificar, proporcionar y mantener las instalaciones requeridas para conseguir la conformidad del producto y servicio, incluyendo: espacio de trabajo e instalaciones apropiadas, equipos, etc. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable.

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.*
- b) Equipos para los procesos, (tanto hardware como software).*
- c) Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).*

6.4 Ambiente de Trabajo

La Dirección proporciona un ambiente de trabajo adecuado a través del cual asegura la conformidad de los servicios con los requisitos establecidos y se asegura que el personal cuente con un ambiente de trabajo adecuado, considerando como elementos: mesas de trabajo, estanterías, maquinaria, iluminación, ventilación, seguridad e higiene; para ello se realizan y mantienen periódicamente la limpieza de las áreas de trabajo y del entorno.

Es responsabilidad del Director implantar y vigilar que el personal cuente con un ambiente adecuado para desarrollar las actividades que afecten la calidad del producto.

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la Realización del Producto

La Avícola “Santa Mónica” identifica, planifica, desarrolla y controla sus procesos para la realización del producto, siendo coherentes con el sistema. Estos procesos incluyen: los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, los recursos necesarios para el producto, las actividades requeridas para la verificación, seguimiento y medición del producto, así como los criterios para la aceptación de éste y, los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos establecidos.

Los resultados de la planificación están presentes en el Manual del Sistema de Calidad, los cuales están resumidos en la Planificación del Sistema de Calidad.

Cada Subdirección es responsable de identificar y planear los procesos al igual que la elaboración del producto y de informar al personal involucrado, los objetivos y los requisitos del servicio.

Todo el personal es responsable de llevar a cabo las actividades designadas y de llevar en forma correcta la documentación y los registros que la operación genere.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

La organización deberá asegurarse e identificar mutuamente los requerimientos de los clientes en cuanto a los procesos, revisará los requisitos reglamentarios o legales enfocados con el producto o servicio al momento de la entrega y pago.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.2.1. Determinación ed los requisitos relacionados con el producto:

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyéndolos requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.*
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado para el uso previsto, cuando sea conocido.*
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y*
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario*

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto *La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:*

- a) Están definidos los requisitos del producto.*

- b) Están resuelto las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.*

- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.*

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente será fundamental, para atención de sus pedidos, ya que debe ser clara y precisa, para no cometer errores y lograr la satisfacción del cliente.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas ha:

- a) Información sobre el producto*
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones*
- c) La retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.*

7.3 Diseño y desarrollo

En relación con el diseño y desarrollo, la organización deberá planificar, para dar cumplimiento de acuerdo a los documentos de entradas de las plantillas y moldes presentados por el cliente. Las responsabilidades en cuanto al diseño del producto deberán ser de acuerdo a lo requerido por el cliente, la misma que la dirección tendrá la responsabilidad de que se cumpla lo solicitado por el cliente en lo relacionado con el pedido del producto.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo*
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo*
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.*

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

SEGÚN NORMAS ISO 9001-2008

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

7.4 Compras

La organización tendrá que controlar los procesos de compra, asegurando los requisitos de información correcta, para la verificación y control de los productos comprados. Por lo cual se deberá considerar los siguientes factores para la compra:

- Identificación oportuna, eficaz y precisa de las especificaciones del producto comprado.
- Evaluación de los costos, tomando en cuenta el precio y entrega.
- Garantías de producto comprados no conformes.

También es importante mantener un proveedor que cumpla con los requisitos que la empresa necesita, ya que nos abastecen de materiales y servicios que pueden garantizar la calidad del producto que la empresa ofrece. Para ello se deberá considerar los siguientes factores:

- Experiencia.
- Producto de calidad, precio, entrega y garantías.
- Capacidad de entrega del producto requerido en los plazos establecidos.
- Atención del proveedor en cuanto a consultas, cotizaciones y ofertas.
- Instalaciones y recursos

Además es necesario que la empresa realice sus compras mediante un registro en el que consten las especificaciones del material, la revisión y aprobación respectiva, para confirmar que adquirió lo solicitado.

SEGÚN NORMAS ISO 9001-2008

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

7.4.2 Información sobre las compras *La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:*

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.*
- b) Requisitos para la calificación del personal.*
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.*

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La empresa tendrá que estar presente el momento de recibir los materiales comprados, para no tener inconvenientes con el producto en lo posterior, la persona encargada de recibir los materiales, debe verificar y comprobar que estos estén en perfectas condiciones y cumplan con los requerimientos solicitados.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compras las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto

7.5 Producción y prestación del servicio

Esta norma nos manifiesta que para la producción y el servicio debe existir control de:

- Infraestructura mejorada
- Capacitación del personal
- Rendimiento de los procesos
- Métodos a seguir
- Reducción de desperdicios

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización ha de controlar las operaciones de producción y de prestación de servicios, asegurando la identificación y la trazabilidad apropiadas del producto, el uso correcto de bienes suministrados por el cliente, la conservación y validación del producto, y el control de equipos de medida utilizados. . Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable.

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.*
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.*
- c) El uso del equipo adecuado.*
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.*
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.*
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.*

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Esto garantizará el cumplimiento de los requisitos del producto o servicios, requeridos por el cliente.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante

actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados. La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.

b) La aprobación de equipos y calificación del personal.

c) El uso de métodos y procedimientos específicos.

7.5.3 Identificación y Seguimiento

La identificación y seguimiento permitirá conocer cual es el estado del producto, de acuerdo a las especificaciones y así ayudará a saber de donde viene y en donde esta y en el caso de los servicios en que situación esta. La necesidad de identificación y seguimiento puede provenir de:

- Requisitos reglamentarios.
- Requisitos del pedido
- Estado del proceso
- Estado del producto

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.5.3 Identificación y Seguimiento

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.

7.5.4 Propiedad del cliente

La empresa debe responsabilizarse de los bienes que el cliente le proporciona, a través de un registro a fin que pueda realizar su trabajo acorde a lo solicitado.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.5.4 Propiedad del cliente *La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente y se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.*

7.5.5 Preservación del producto

Son disposiciones que se dará para poder manipular, limpiar, empacar y almacenar, para su despacho respectivo, son servicios para prevenir algún deterioro o mal uso.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

7.6 Control de los equipos de Seguimiento y de Medición

“Control de los equipos de Seguimiento y de Medición”, de la Norma ISO 9001:2008, es excluido de este Manual de Gestión de la Calidad, debido a que no se ocupan equipos que requieran ser calibrados o ajustados para la producción del producto.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

Por medio de la información obtenida a través de las encuestas, estudios de mercado, información relativa en cuanto a la competencia, auditorías internas así como externas, la Avícola “Santa Mónica” se asegura la conformidad de los productos y del SGC. Con ayuda de las revisiones se identifican y analizan mejoras al sistema y como consecuencia se mejoran los procesos y productos de la organización.

Dentro de las actividades identificadas como de mejora, la organización deberá incluir las áreas de: Satisfacción del cliente, Auditoría interna, Medición y seguimiento de los procesos. Medición y seguimiento del producto/ servicio.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

8.1 General

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,*
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y*
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.*

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Es recomendable que la empresa planifique procedimientos o métodos para recopilar información con el propósito de conocer las necesidades y expectativas del cliente, y así poder anticiparse a estos para brindar un producto de calidad y un buen servicio.

La empresa realizará el seguimiento y control a la información relativa a la percepción del cliente a través de la cual se conocerá la satisfacción del cliente, para esto se ayudará de resultados de auditorías, reclamos de los clientes, encuestas, evaluaciones del producto realizado y comunicación directa con el cliente, a través de los procedimientos de Auditoría Interna y Control de No Conformidades.

8.2.2 Auditoría Interna

El sistema de auditorías internas de calidad garantiza que todos los requisitos normativos y todas las áreas involucradas en el sistema son auditados al menos una vez en el año, determinando, sí el estado del Sistema:

- Se encuentra conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2008, y con los requisitos del Sistema de Gestión de calidad establecidos en los procesos, y
- Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

El sistema de auditorías internas es administrado por el Encargado del Sistema de Calidad. El programa es elaborado sobre la base de criticidad de los procedimientos de trabajo. Las auditorías las realizan auditores internos de calidad y/o auditores externos contratados, debidamente calificados y que asegure la independencia de ellos al momento de realizarlas.

Las áreas auditadas, deben asegurar que se toman las acciones para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y su respectivo informe de resultados.

Para que funcione eficaz y eficientemente la auditoría interna en la empresa, se debe elaborar un programa de auditoría, para planificar y organizar las actividades que se llevarán a cabo de una manera oportuna dentro de los plazos establecidos.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

8.2.2 Auditoría interna *La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:*

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.*
- b. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.*

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades, detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

La Avícola “Santa Mónica”, realiza seguimiento y medición de los procesos identificados. A través del Seguimiento Objetivos de Calidad, realizando revisiones a los requerimientos del Cliente y relacionándolos con nuestros procesos, y así alcanzar los resultados planificados.

Además, determina que cuando no se alcancen los resultados planificados y se detecten no conformidades, se lleven a cabo acciones correctivas, para asegurar el cumplimiento con los requisitos y asegurar la satisfacción del cliente.

La empresa deberá hallar

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

A través de los procedimientos documentados se realiza seguimiento a los productos durante todas las etapas de los procesos, para verificar el cumplimiento con los requisitos establecidos.

Es política encada proceso no liberar o entregar servicios los cuales no hayan cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos.

Por lo anterior, es responsabilidad del encargado de cada proceso asegurar que sólo el producto conforme sea liberado.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto. La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del Producto no Conforme

Los productos no conformes son aquellos que no cumplen con los requisitos especificados y que se pueden detectar en cualquier paso del proceso de realización del producto, desde la información entregada por el cliente, productos adquiridos a los proveedores que no cumplen con los requisitos, problemas durante la ejecución y hasta el servicio final proporcionado al cliente.

El Representante del Sistema se asegura que el producto no conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su entrega. Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el procedimiento “Control de No Conformidades”.

Los productos no conformes son tratados mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no-conformidad detectada.
- Tomando acciones para impedir su uso originalmente previsto.
- Se mantienen registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

El Representante del Sistema de Gestión de Calidad será responsable de mantener un procedimiento documentado para asegurar que el producto no conforme con los requerimientos especificados sea claramente identificado y separado con el fin de prevenir su uso y continuidad en el proceso en forma inadvertida hasta que se realice la revisión del producto y, se determine la disposición de los mismos. Es también responsable de mantener y analizar datos provenientes de los Registros del producto No Conforme.

- Revisión y Disposición del Producto No Conforme

Es seguido por el personal del área de Producción de Avícola “Santa Mónica” que detecte la existencia de no conformidades. Dicho procedimiento considera:

Toda documentación entregada por el cliente que se encuentre definida como no conforme, la cual es identificada inmediatamente a través de una observación o reclamos en el formulario “No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva”.

El Coordinador de la Calidad posee la responsabilidad y autoridad para disponer del producto no conforme y determinar cuando se corrige un producto no conforme y cuando se lo someta a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

8.3 Control del producto no conforme

La organización deberá disponer de un procedimiento documentado que identifique y controle todo producto no conforme con los requisitos. Previene de la utilización y entrega de todo producto no conforme. A los productos no conformes que hayan sido corregidos, se les someta a una nueva verificación que demuestre su conformidad. La organización debe tratar los productos no conforme mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.*
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.*
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto*

Se deben mantener registros, de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 Análisis de Datos

En estos análisis la dirección deberá tomar decisiones de acuerdo a los datos obtenidos de las mediciones y de la recolección de información de las evaluaciones de los planes, objetivos y otras metas definidas. Estos análisis sirven para determinar las causas de los problemas existentes en el diseño del sistema de calidad, para tomar acciones correctivas y preventivas necesarias para la mejora del producto. Los análisis de datos pueden ser utilizados por la empresa para determinar:

- Tendencias de los clientes
- Satisfacción de los clientes
- Eficacia y eficiencia de los procesos
- Contribución de los clientes
- Cumplimiento de objetivos
- Desempeño Financiero
- Competitividad

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

8.4 Análisis de datos La organización deberá definir, documentar y proporcionar evidencia de que se determina la adecuación y eficiencia del sistema de gestión de la calidad, y que se identifican donde pueden realizarse mejoras, mediante los datos apropiados generados por las actividades de medición y seguimiento, o por cualquier otra fuente relevante.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

a. La satisfacción del cliente.

b. La conformidad con los requisitos del producto.

c. Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

d. Los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

El Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa se encuentra en una mejora continua con lo cual se asegura que el sistema es eficaz.

El mejoramiento del sistema se apoya mediante el uso de:

- Política de calidad
- Objetivos de la calidad
- Resultados de auditorías
- Análisis de datos
- Acciones correctivas y preventivas
- Evaluación de la Dirección.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

El área de Producción de Avícola “Santa Mónica” toma acciones para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, políticas y procedimientos, a través de las cuales eliminan las causas principales de las no conformidades, asegurándose que no vuelvan a ocurrir.

Las acciones correctivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas”, y son registradas a través del formulario “No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva”, el cual define los requisitos para revisar, determinar las causas, evaluar, implantar, registrar y realizar seguimiento a las acciones correctivas tomadas.

La responsabilidad de llevar a cabo la acción correctiva y de asegurar que el Programa de Acción Correctiva sea efectivamente administrado, corresponde al Representante del Sistema de Gestión de la Calidad y a quién esté a cargo del procedimiento relacionado.

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable también, de dar seguimiento a las acciones correctivas para confirmar que se llevaron a cabo y fueron eficaces.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

8.5.2 Acción correctiva *La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:*

a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).

b) Determinar las causas de las no conformidades.

c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.

d) Determinar e implementar las acciones necesarias.

e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.

f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción Preventiva

La Avícola “Santa Mónica” determina acciones preventivas para revisar las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procedimientos, con el objeto de eliminar las causas fundamentales de problemas potenciales (para prevenir su ocurrencia).

Las acciones preventivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas” y son registradas a través del formulario “No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva”, el cual define los requisitos para determinar las no-conformidades potenciales y sus causas, evaluar, implantar, registrar y realizar los seguimientos de las acciones preventivas tomadas.

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de vigilar y asegurar que los requerimientos contenidos en los procedimientos documentados de acciones preventivas son comunicados, entendidos y seguidos por todo el personal que interviene en el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad se reúne, procesa, da seguimiento, analiza y reporta los resultados de requerimiento de acción preventiva al personal involucrado.

El Representante del Sistema de Gestión de la Calidad es también, el responsable de dar seguimiento a las acciones preventivas para confirmar que se llevaron a cabo y fueron eficaces.

SEGÚN NORMAS ISO9001-2008

8.5.3 Acción preventiva

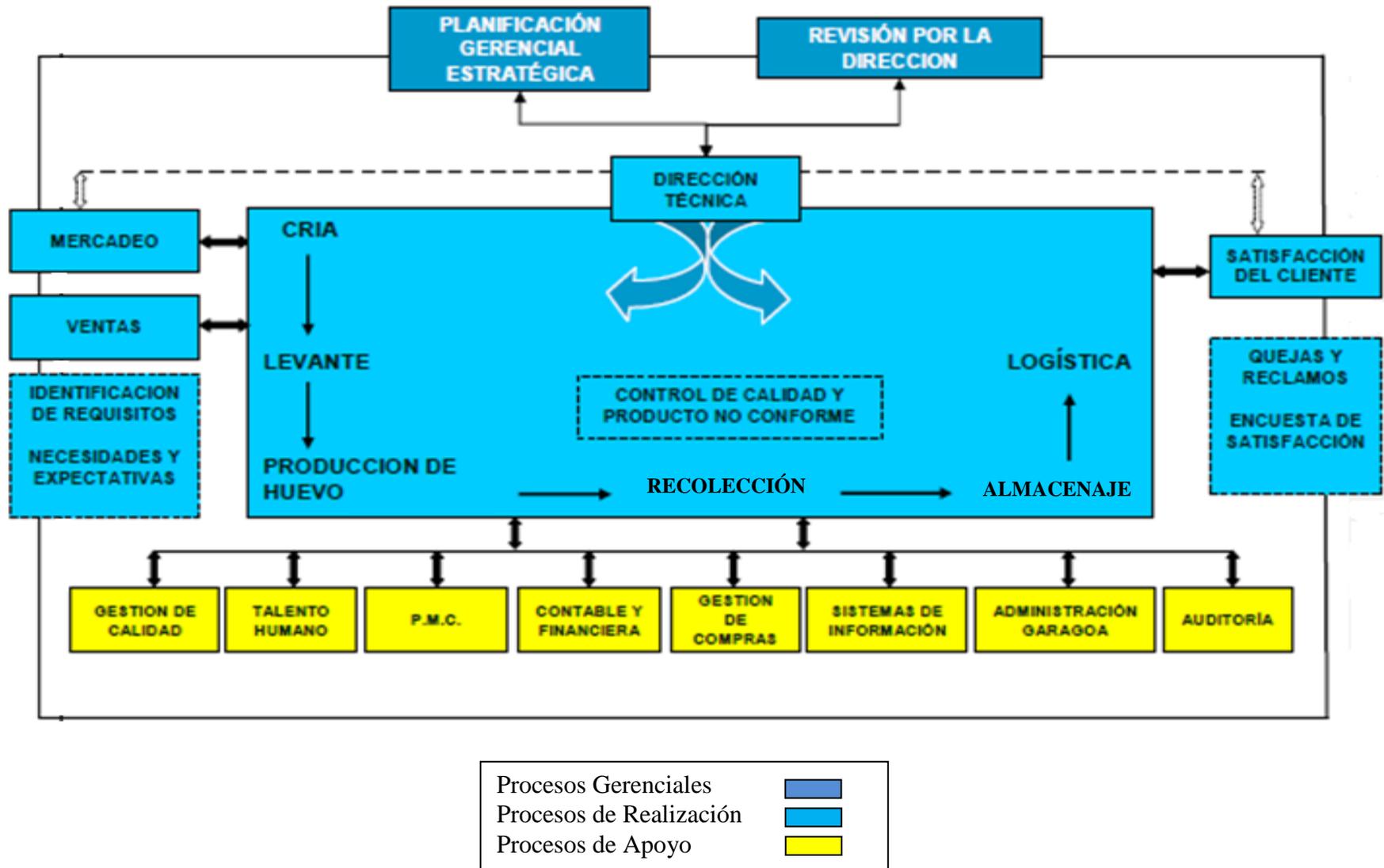
La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.*
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.*
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.*
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.*
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.*

6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO

El manual de calidad y cada uno de los procedimientos realizados en este trabajo, están basados según los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, dentro de la cual se describe el Sistema de Gestión de la Calidad enfocada en el proceso, lo cual detallo a continuación.

Gráfico No 27. MAPA DE PROCESOS DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”



	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No:



MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 1 de 52

SECCIÓN I INTRODUCCIÓN

1.1. PROPÓSITO

El Manual de Gestión de Calidad establece los lineamientos y orientaciones para la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad de la Avícola Santa Mónica.

1.2. ALCANCE

El sistema estará estructurado de tal forma que cumpla con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 aplicable a la producción y comercialización del huevo.

El Manual de Calidad traza las políticas, los procesos y los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad que se van aplicar en la Avícola “Santa Mónica”.

Este Manual de Calidad es el documento de mayor jerarquía en el sistema de gestión de calidad de la Avícola “Santa Mónica” ya que contiene los procedimientos que se realizan dentro de la empresa.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 2 de 52

1.3. EXCLUSIONES

Requisito 7.3 “Diseño y desarrollo”

Justificación:

Este requisito ha sido excluido de este Manual de Gestión de la Calidad, debido a que el producto elaborado en la Avícola Santa Mónica parten de especificaciones biológicas técnicas preestablecidas, con procesos ya desarrollados y comprobados a través de la experiencia de la organización. Por lo anterior dentro de la organización no se desarrollan nuevos productos, ni tecnologías, razones por las cuales este numeral no aplica a nuestra organización.

Requisito 7.5.2: “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Justificación:

Este requisito ha sido excluido de este Manual de Gestión de la Calidad, debido a que en las diferentes etapas productivas se cuenta con procesos de revisión o verificación de la conformidad del huevo, por lo cual fundamentados en la bioseguridad y el control de calidad durante todo el proceso se evalúa y determina la conformidad del producto antes de llegar al cliente.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 3 de 52

Requisito 7.5.4 “Propiedad del cliente”

Justificación:

Este requisito ha sido excluido de este Manual de Gestión de la Calidad, debido a que no usamos propiedad del cliente para nuestro proceso de producción de huevo.

Requisito 7.6: “Control de los equipos de seguimiento y medición”,

Justificación:

Este requisito ha sido excluido de este Manual de Gestión de la Calidad, debido a que no se ocupan equipos que requieran ser calibrados o ajustados para la producción del huevo.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 4 de 52

SECCION II ABREVIATURAS Y TERMINOS

ABREVIATURAS

Abreviaturas del Sistema de Gestión de Calidad

SGC Sistema de Gestión de Calidad

MC Manual de la Calidad

PNC Producto no Conforme

AC Acción Correctiva

TERMINOS

ACCIÓN CORRECTIVA

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

ACCIÓN PREVENTIVA

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

ALTA DIRECCIÓN

Persona o grupo que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 5 de 52

AVICULTURA

Es la práctica de cuidar y criar aves como animales domésticos con diferentes fines, y la cultura que existe alrededor de esta actividad de crianza

BIOSEGURIDAD

Es el conjunto de prácticas de manejo diseñadas para prevenir la entrada y transmisión de agentes patógenos que puedan afectar la sanidad en las granjas avícolas

CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CERTIFICACIÓN

Procedimiento por el cual una tercera parte le da a la organización seguridad escrita de que un producto, proceso o servicio está en regla con los requerimientos específicos

CLIENTE

Organización o persona que recibe un producto o servicio, ejemplo: consumidor, usuario final, y comprador.

DEYECCIONES

Materia de residuos de alimento que elimina el organismo por el ano tras la digestión excremento, deposición, heces.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 6 de 52

EFICACIA

Cumplimiento de los objetivos establecidos

EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

GESTIÓN

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Manual de Calidad

Documento que especifica el SGC de una organización.

MEJORA CONTINUA

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

OBJETIVO DE LA CALIDAD

Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

PIENSO

Es un alimento elaborado para animales

PLAN DE CALIDAD

Documento que especifica la forma en que se realizan los procesos, los recursos que se requieren, quien deba aplicarlos y cuando aplicarse a un proyecto.

POLLITO

Pollo recién nacido

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 7 de 52

PROCEDIMIENTO

Es una manera especificada u ordenada para realizar una actividad o proceso.

PROCESOS

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROVEEDOR

Es la persona que está encargada de entregar un producto

RECURSOS

Son elementos esenciales tanto para la implementación de estrategias como para el logro de los objetivos y resultados. Los recursos pueden ser personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, aliados de negocios, recursos naturales, económicos.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Persona designada por la alta dirección responsable de verificar la implementación y mantenimiento del SGC

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

SISTEMA

Conjunto de procesos que interactúan entre sí

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 8 de 52

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

VALIDACIÓN

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva que se ha cumplido el requisito para una aplicación específica

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar un sistema de calidad para promover el mejoramiento continuo de procesos y la prevención de problemas, el cual se basa en la participación de los empleados y en su compromiso hacia la excelencia.
- Establecer y mantener un ambiente de trabajo seguro que soporte la producción y la entrega de productos de alta calidad.
- Establecer relaciones tanto con los clientes como con los proveedores con el fin de mejorar la calidad en todos los aspectos tanto de uso de productos como de los insumos adquiridos.
- Respetar el ambiente y luchar para protegerlo, pensando en futuras generaciones.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 9 de 52

POLITICA DE CALIDAD

"Es la política de calidad de Avícola Santa Mónica crecer, incrementar el segmento de mercado, mejorar nuestra rentabilidad y proporcionar a nuestros clientes productos que satisfagan o excedan sus expectativas en términos de calidad y costo competitivo. Esto será logrado por nuestro compromiso individual y colectivo con el mejoramiento continuo, capacidad de medición y desarrollo de personal a través de la capacitación.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 10 de 52

SECCION III ANTECEDENTES GENERALES

INFORMACION DE LA EMPRESA

“Avícola Santa Mónica” es una empresa de producción, cuya actividad principal es la Producción y Comercialización de huevos en todo el Ecuador, con el objetivo de ofrecer un producto de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes.

RAZON SOCIAL: “Avícola Santa Mónica”

NORMA: ISO 9001:2008

DIRECCION: kilometro dos de la vía Huambaló

TELEFONO: 099464748- 2871170

“Avícola Santa Mónica” es una empresa que cuenta con 30 personas, su estructura se muestra en el organigrama estructural de la empresa. (Ver anexo 5)

Localización.

La empresa mantiene sus instalaciones en la provincia de Tungurahua; cuenta con tres granjas, dos de levante ubicadas en los cantones Pelileo y Patate y la tercera de producción en Pelileo. (Ver anexo 2)

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 11 de 52

SECCION IV SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

Avícola “Santa Mónica” se responsabilizará de mantener y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema, para ello se:

- a. Determinan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b. Determinan la secuencia e interacción de estos procesos.
- c. Determinan los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d. Aseguran la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e. Realizan el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f. Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 12 de 52

Raza utilizada por la Avícola Santa Mónica (Lohmann Brown)



Generalidades

La LOHMANN BROWN es una ponedora de alto rendimiento y excelente conversión alimenticia. Para asegurar un alto porcentaje de postura es necesaria la administración de un equilibrado perfil de nutrientes.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 13 de 52

Características

Las características principales son:

- Plumaje por lo general es de color castaño, aunque también las hay negras y blancas.
- Rusticidad.
- Buen nivel de postura.
- Eficiencia moderada para el engorde.
- Color de la cáscara del huevo marrón.
- Temperamento tranquilo.
- Se encluecan con facilidad.
- Se adaptan bien a los sistemas de explotación extensivos.

A partir de estas características se han creado las líneas comerciales productoras de huevo y carne.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 15 de 52

Plan de Vacunación de la Avícola Santa Mónica

La compañía posee un Plan de Vacunas de acuerdo con el área geográfica y el riesgo sanitario donde esté establecido la empresa avícola.

MAREK: De uso obligatorio a Nivel Nacional.

VIRUELA: Se coloca en zonas de alto riesgo donde se haya presentado la enfermedad o en zonas bastante húmedas o cercanas a empresas de gallinas reproductoras o ponedoras de huevos comerciales.

BRONQUITIS: Se coloca en zonas endémicas. Se recomienda porque los pollitos nacen con bajos anticuerpos protectores contra esta enfermedad.

NEW CASTLE: Se coloca en zonas endémicas.

GUMBORO: Se recomienda aplicar en las aves de un día, aunque éstas cuentan con anticuerpos protectores que persisten hasta el octavo día de vida.

CORIZA: Vacuna para prevención y control de la Coriza Infecciosa aviar, causada por *Haemophilus paragallinarum*. Se recomienda vacunar en las zonas expuestas con una sola dosis a los 15 o 20 días de vida. Se recomienda la vía subcutánea en la región dorsal del cuello en el área alejada (hacia distal) de la cabeza o la vía intramuscular en la pechuga. También es adecuada la inyección dentro de la superficie ventral de la cola.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 16 de 52

ILT: Se recomienda Administrar 0,5 ml/ave por vía intramuscular en el muslo o en la pechuga o por vía subcutánea en la parte posterior del cuello. Los pollos deberán ser vacunados a aproximadamente las 16-20 semanas de vida. En ningún caso la vacuna se administrará menos de 3 semanas.

Enfermedad	Presentación		Aplicación	Observaciones
	mundial	local		
Marek	●			Día 1 – incubadora
Newcastle	●		AG-SP-II-SI	Numero de vacunaciones de acuerdo al desafio
Gumboro	●		AG	Se recomiendan dos vacunaciones vivas
Bronq. Infecciosa	●		AG-SP-II-SI	Numero de vacunaciones de acuerdo al desafio
AE	●		AG-SP-PA	Se recomienda vacunar a reproductoras y comerciales
Mycoplasma		●	SP-GO-II-SI	Vacunar antes del traslado
Viruela		●	PA	Vacunar antes del traslado
Pasteurelisis		●	PA-II-SI	Dos vacunaciones aprox. en las semanas 8 y 14
Salmonela		●	AG-SP-II-SI	Vacunar antes del traslado
ILT		●	AG-SP-GO-PA	Dos vacunaciones entre las 6 – 14 semanas

AG Agua
II Inyección Intramuscular

SP Spray
SI Inyección Subcutanea

AL Alimento
GO Gota Ocular

PA Punción en ala

B 1200

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 17 de 52

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- a. La política de calidad y los objetivos de calidad.
- b. El Manual de Calidad.
- c. Los procedimientos documentados y los registros requeridos.
- d. Control de documentos
- e. Acciones Correctivas
- f. Acciones Preventivas
- g. Auditorías Internas
- h. Control del producto no conforme
- i. Los documentos necesarios para asegurarse de la eficacia del Sistema de Gestión de calidad.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 18 de 52

4.2.1. GENERALIDADES

Historia

AVÍCOLA SANTA MÓNICA



La avícola “Santa Mónica” fue creada en el año 1992, en el cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, se encuentra ubicada en el kilómetro dos de la vía Huambaló. Cesar Llerena y Martha Garzón, son los propietarios de la empresa “Santa Mónica”, debido a su gran visión y al gran esfuerzo que le aportaban a su trabajo emprendieron en esta nueva experiencia y así empezó su labor en la producción y comercialización de huevos, a lo largo de su ejemplar trayectoria y al pasar el tiempo vio la necesidad de expandir su negocio por la gran cantidad de demanda que tenía el producto, por lo cual se extendió al cantón Patate con el objetivo de satisfacer la necesidad del cliente.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 19 de 52

Hoy en la actualidad sigue realizando la actividad productiva ya mencionada, pero con la diferencia que se han sumado a su equipo de trabajo sus hijos, lo cual ha posibilitado seguir ofreciendo a sus clientes un producto de calidad a nivel local y Nacional, con miras de constante superación.

Misión

En Avícola “Santa Mónica” nos dedicamos a la satisfacción de las necesidades alimenticias de las familias Ecuatorianas. Nuestro enfoque es brindar calidad nutricional y sanitaria en nuestros productos a lo largo de nuestras operaciones productivas y comerciales, lo cual refleja nuestro compromiso para lograr una alta satisfacción en nuestros clientes y consumidores.

Visión

Avícola “Santa Mónica” será una empresa consolidada gestora de progreso y desarrollo social y económico para la región, a través de la conservación del medio ambiente, la calidad de sus productos y la generación de empleo. Con miras a ampliar su mercado a nivel internacional. Cuidando siempre el mantener una excelente calidad en sus productos.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 20 de 52

Objetivo General

Crear una cultura de empresa en la que cada persona sea responsable de la calidad del trabajo que realiza a través de la mejora constante de los procesos, productos y servicios ofrecidos.

Valores

Respeto: A la Organización, al pensamiento individual, y a las decisiones empresariales a lo que esta representa para el desarrollo social de la empresa.

Puntualidad: La puntualidad en el trabajo es una obligación de todos los miembros de la empresa.

Honestidad: Hace posible el compromiso en el trabajo individual, colectivo y al brindar confianza a los demás permite una actuación cotidiana importante para todos.

Compañerismo: Es el factor multiplicador de las capacidades entre el compañerismo, esto se logra cuando hay amistad y trabajo en equipo, obteniendo resultados satisfactorios para la empresa.

Competitividad: Ofrecer servicios y productos de calidad, a precios competitivos.

Responsabilidad: Deberán ser responsables con el producto que ofrecerán, además de cumplir con todas las obligaciones y requisitos establecidos en el Sistema de Calidad.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 21 de 52

Fidelidad: Expresada en la identidad y orgullo de formar parte de la empresa, fidelidad a los clientes y colaboradores, porque de ellos depende el funcionamiento de la empresa.

Tolerancia: Respeto a las ideas, creencias o practicas cuando son diferentes o contrarias a las propias, fortaleciendo la esencia de unidad en la diversidad de la empresa.

Políticas Corporativas

- Definición de Objetivos de Calidad en todos los procesos, estableciendo metas que permitan mejorarlos continuamente.
- Controlar los procesos y desarrollar acciones orientadas al aseguramiento de la calidad.
- Contar con sistemas de información que permitan tomar decisiones oportunas, basados en la confiabilidad de los datos.
- Implementar y mantener las medidas de bioseguridad, con el propósito de minimizar los factores de riesgo.
- Garantizar las condiciones sanitarias de los planteles de reproductoras y de las Plantas de incubación, estableciendo medidas de monitoreo y control.
- Implementar programas de capacitación orientados a garantizar la competencia del personal que se desempeña en cargos que puedan afectar la calidad del producto.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 22 de 52

- Entregar a nuestros clientes los productos en las fechas y en las cantidades solicitadas, de acuerdo a los compromisos previamente adquiridos.
- Atender y responder de manera oportuna las quejas o reclamos presentadas por los clientes, respecto al producto y al servicio técnico.
- Garantizar que los procesos productivos se desarrollan en coherencia con los compromisos ambientales.

Las políticas de nuestra empresa servirán para garantizar:

_ A nuestro equipo humano

Respeto, confianza, desarrollo personal y estabilidad con disciplina y compromiso mutuo

_ A nuestros clientes

La excelencia del producto y servicio integral

_ A nuestros proveedores

Confianza, Cumplimiento y Continuidad

_ A nuestro país

Empleo y desarrollo en las zonas geográficas donde estamos presentes protegiendo los recursos naturales.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 23 de 52

4.2.2. MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

El presente manual describe todo el Sistema de Gestión de Calidad donde se incluye:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Las exclusiones de la Norma y su justificación
- Referencia hacia criterios y documentos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, como pueden ser reglamentos, políticas internas y externas, entre otros.
- La descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad son controlados. Los registros son un tipo especial de documentos que se controlan según el manual de procedimientos, con esto se asegura que:

- Se aprueben todos los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Se revisan, actualizan y aprueban todos los documentos cuando sea necesario.
- Se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Se controle que los documentos se encuentran protegidos, legibles e identificados.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 24 de 52

- Se realice el control y la distribución de documentos de origen externo e interno.
- Todos los documentos obsoletos se retiran y se identifican adecuadamente en el caso que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Para asegurar que la información de Avícola “Santa Mónica”, que se maneja en medios impresos y magnéticos, se identifica, almacena, proteja y recupera en forma adecuada, se estableció un procedimiento de control de registros; en donde se definen los controles necesarios para cumplir con estos requisitos y el tiempo de retención y disposición de los mismos

En el caso especial del manejo de los equipos de computo se estableció un procedimiento en el que se referencia todo sobre, capacitación, hojas de vida, mantenimiento, copias de seguridad, la protección del sistema y la licencias de funcionamiento.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 25 de 52

SECCION V RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCION

5.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION

La alta dirección demuestra su compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Avícola Santa Mónica ya que ha brindado su total apoyo mediante la realización de las siguientes actividades:

Informando a todo el personal involucrado en el SGC, la importancia de cumplir con los requisitos de nuestros clientes así como los requisitos legales nacionales e internacionales y reglamentos de bioseguridad aplicables a nuestra actividad.

Estableciendo y dando a conocer al personal de la Avícola Santa Mónica tanto la política y los objetivos de calidad propuestos, y de esta manera hacerlos partícipes del nuevo direccionamiento de la empresa.

Realizando revisiones periódicas al SGC ya que a pesar de no ser una exigencia de la certificación ISO la empresa debe mantenerse a la vanguardia en cuanto a los procesos, documentación y últimos avances gerenciales.

Asegurándose de la disponibilidad de los recursos humanos y materiales necesarios para la operación eficaz de la empresa

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 26 de 52

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura que los requisitos del cliente, relacionados con la calidad y comercialización del producto, se determinen y cumplan; con el propósito de lograr la satisfacción del mismo. (Ver 7.2.1 y 8.2.1)

La verificación al cumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes de los productos comercializados por la empresa es realizada a través de actividades establecidas en la sección VIII Medición, análisis y mejora del presente manual.

5.3. POLITICA DE CALIDAD

Es establecida por la Alta Dirección de acuerdo con la misión y visión institucional. Es comunicada a todo el personal de la empresa y clientes y demás personas involucradas en el SGC a través de los canales de comunicación con los que cuenta la empresa.

Anualmente o según se considere necesario, la Alta Dirección, ratifica o en su caso analiza, discute y/o aprueba las modificaciones a la política de Calidad con el objeto de asegurar una actualización y un vanguardismo en cuanto a la alta gerencia se refiere.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 27 de 52

5.4. PLANIFICACION

5.4.1 OBJETIVO DE LA CALIDAD

Los objetivos de la Calidad, son uno de los componentes estratégicos de la empresa, estos representan un conjunto de pretensiones medibles derivadas de los componentes de su planificación estratégica como son: Misión, Diagnóstico Institucional (Externo e interno) y visión.

Para dar cumplimiento a este numeral de la norma, la gerencia de Avícola “Santa Mónica”, establece los objetivos de calidad en una reunión con la Alta Dirección, incluyendo las directrices necesarias para cumplir los requisitos del producto, en las áreas que conforman el proceso de producción y comercialización del mismo.

5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Con base a lo establecido en le SECCION IV, 4.1. Requisitos Generales del presente Manual la Alta Dirección lleva a cabo la planificación del SGC, para lo cual realiza reuniones periódicas en las áreas en las que se aplicará el sistema, en estas se analizan, discuten, determinan y asignan las acciones y tareas a seguir para mantener y mejorar el SGC, así como para dar cumplimiento a los objetivos de la calidad. Los acuerdos correspondientes, así como las actividades que se realizaron se documentan en la minuta correspondiente.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 28 de 52

En caso de que la Alta Dirección determine que es necesario realizar alguna modificación o adecuación a alguno de los componentes del SGC, como pueden ser: Cambio de Responsabilidades, adecuación a los procesos, modificación a los documentos o a la estructura del SGC, por mencionar algunos; el Representante del área informará a la Alta Dirección y conjuntamente analizarán la modificación o adecuación que se requiere y determinarán e implementarán las acciones correspondientes.

5.5 RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y COMUNICACION

5.5.1. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Avícola “Santa Mónica” determina y establece la responsabilidad, autoridad, jerarquía y funciones que debe realizar cada puesto que conforma su estructura orgánica, con el objeto de que cada persona conozca de qué forma contribuirá para la eficiente elaboración de productos brindados por la empresa, lo anterior se encuentra establecidos en el organigrama estructural de la empresa, los cuales son elaborados y controlados por la alta Dirección, dichos documentos pueden ser consultados por el personal de las diferentes áreas, mediante el Sistema para el Control de los Documentos.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 29 de 52

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección realizó el nombramiento de Representante del Sistema de Gestión de la Calidad al Gerente General de la empresa (Ing. Marco Llerena), quien hace parte del grupo Directivo, y quien además de sus funciones realiza las siguientes:

- Asegurarse mediante la realización de supervisiones, indicaciones o acciones que sean necesarias, que los procesos del SGC se establecen y mantiene de una manera eficaz.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño, cambios o mejoras del SGC según se considere conveniente y necesario.
- Asegurarse por medio de los canales de comunicación interna de que todos los involucrados en la realización y comercialización del producto tomen conciencia de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 30 de 52

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección de Avícola “Santa Mónica” se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa, considerando los resultados de la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- Comunicación vía verbal con el nivel operativo.
- Comunicación escrita dirigida en forma general y personal, para información y conocimiento de quienes forman parte de la empresa.
- Reuniones formales con acta o informales sin acta.
- Sistema radial para el personal de responsabilidad de la empresa
- Comunicación con celulares.

5.6. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

5.6.1. GENERALIDAD

La Alta Dirección está integrada por la Junta de Accionistas, el Gerente y Jefes de cada uno de los departamentos, y son responsables de revisar, medir y monitorear la eficacia del SGC, para lo cual realiza reuniones de análisis de información y toma de decisiones para la mejora del mismo, dichas reuniones son realizadas posterior a la realización de cada Auditoría Interna practicada al SGC, sin ser limitativo de que estas se realicen según lo consideren necesario.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 31 de 52

Las revisiones por la Alta Dirección se realizarán de acuerdo con lo siguiente:

- Las revisiones por la Alta Dirección acordará conjuntamente con los miembros de la misma, la fecha en la cual se llevará a cabo la reunión para la revisión, posteriormente citará a reunión e informará los puntos a tratar en la misma. En caso de que se considere necesario la asistencia de algún (os) jefe(s) de departamento(s) de sección o personal operativo, el Representante de la Alta Dirección informará al(os) mismos(s), quien(es) acudirán a la reunión, para la atención del punto para el cual fue requerido.
- El Representante de cada departamento recabará o en su caso solicitará la información necesaria para presentar un resumen ejecutivo a la Alta Dirección mediante el cual dará a conocer los resultados obtenidos de la generación, elaboración, análisis y evaluación de la siguiente información.

5.6.2. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

- Análisis de resultados que arrojan las auditorías internas, así como el estado de las acciones correctivas o preventivas derivadas de auditorías anteriores.
- Satisfacción, reclamos (quejas) y retroalimentación por parte de los clientes
- Desempeño de los procesos y conformidad del bien
- Estado de las acciones correctivas y preventivas

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 32 de 52

- Seguimiento a los acuerdos tomados en revisiones por la Alta Dirección anteriores
- Cambios o propuestas que podrían afectar al SGC
- Recomendaciones para la mejora

5.6.2. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

- Posteriormente los miembros de la Alta Dirección analizarán y evaluarán la información antes mencionadas y determinarán las acciones a seguir, dichas acciones estarán enfocadas a la mejora de la eficacia del SGC y de los procesos de la empresa, esto en relación a los requisitos del cliente y a la detección de necesidades de recursos para la realización eficaz de los procesos.
- Como evidencias de las revisiones por la Alta Dirección, el Representante de la misma, elaborará la minuta correspondiente posterior a la realización de la reunión y recabará las firmas de los participantes en la misma.
- En caso de que algún miembro de la Alta Dirección no esté de acuerdo con lo establecido en la minuta, lo indicará al Representante de la misma, se analizarán las observaciones y en caso de ser procedentes, se harán los cambios a la minuta correspondiente.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 33 de 52

Cuando la minuta es aprobada por los participantes en la revisión por la alta Dirección, el Representante informará a los jefes de departamento a los cuales les haya sido asignada alguna acción; hará la difusión de los acuerdos tomados por la Alta Dirección de manera general, mediante el uso de los canales de comunicación de la empresa.

El cumplimiento correcto y eficaz de los acuerdos tomados por la Alta Dirección será responsabilidad de los jefes departamentales respectivos. Cuando llegue la fecha en la que se deba verificar los acuerdos, la Alta Dirección deberá revisar el cumplimiento de los mismos y registrar los resultados en la minuta correspondiente, misma que será archivada en las instalaciones de la central para su posterior revisión

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 34 de 52

SECCION VI GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

Tanto para el proceso de producción y comercialización de nuestro producto como para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del SGC; Avícola Santa Mónica hace uso de recursos financieros, humanos y materiales.

A estos recursos se los determina acorde a los requerimientos de los procesos y de las necesidades existentes o futuras de cada uno de los departamentos.

Una vez establecidos los recursos necesarios para cada proceso, es responsabilidad de las autoridades de los Jefes Departamentales gestionar la dotación en las instancias correspondientes, a fin de asegurar el normal desarrollo de las actividades que realiza la empresa.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

Quienes laboren en la Avícola santa Mónica, deberán contar con la educación, formación, experiencia y habilidades requeridas para la realización de los procesos al igual que deben tener un conocimiento completo sobre la realización de los mismos. Esto se determinará al momento de la selección y contratación del personal al igual que en la permanencia de dicho personal en la organización; se les proporcionará la formación adecuada según el tipo de puesto que desempeñe cada persona.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 35 de 52

Así mismo los Jefes Departamentales en caso de considerarlo necesario y al estar autorizado presupuestalmente, podrán contratar personal extra , para lo cual determinarán la competencia que deberá reunir el profesionista de acuerdo al servicio que prestará, los registros y documentación relativa a la contratación, se conservarán en el área que corresponda.

En caso de que algún departamento requiera de apoyo asistencial y operativo de Practicante o Instructores becarios, el jefe del departamento gestionará la asignación de este tipo de apoyo, con base en la normativa institucional aplicable, estos determinarán las funciones que le serán asignadas, las cuales deberán ser supervisadas por el jefe de departamento al que sean asignados.

Acciones para lograr la competencia del personal

La empresa con el objeto de lograr que el personal cuente con la competencia necesaria para el buen desempeño de sus funciones, identifica y determina las necesidades de formación y actualización del personal para su desenvolvimiento en la avícola.

En caso de considerarlo necesario los jefes de departamento toman otras acciones encaminadas a mantener y mejorar la competencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 36 de 52

6.2.2. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

- La asignación de los recursos humanos con que cuenta la institución se realiza tomando en cuenta su título profesional, su entrenamiento, habilidades y experiencia; y el ingreso de nuevo personal será en base de una selección rigurosa acorde con el carácter de experiencia que tengan.
- La capacitación del personal, administrativos y de servicio que tiene el carácter de permanente, se cumplirá conforme a lo planificado por la Alta dirección.
- La evaluación del desempeño de funciones se realizará dos veces al año, utilizando los instrumentos de evaluación preparados para el efecto; sus resultados, luego del procesamiento correspondiente, serán dados a conocer a los interesados con la debida oportunidad.
- El nivel directivo dispondrá las acciones necesarias para motivar permanentemente al personal, administrativos y de servicio en torno al cumplimiento de sus responsabilidades y a la importancia de éstas en la aplicación de la Política de Calidad de la empresa.
- Se mantendrá registros apropiados de producción, capacitación, habilidades y experiencia del personal, en una carpeta individual que reposa en la secretaría de la organización.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 37 de 52

6.3. INFRAESTRUCTURA

Toda la infraestructura con que cuenta la empresa se adecuada a las necesidades de los procesos de producción y de todas las actividades complementarias. El mantenimiento de las instalaciones de la organización se cumple conforme a las indicaciones establecidas en la normas de bioseguridad que permiten el fructífero funcionamiento de una Avícola.

La administración gestiona permanentemente la dotación de los elementos requeridos por la empresa.

- El espacio físico que dispone la empresa es el ideal para establecer los galpones los mismos que tienen las dimensiones específicas para albergar a trescientas mil aves en cada uno de ellos. Los galpones cuentan con la ventilación e iluminación requeridas para que las aves no se alteren y produzcan el producto.
- La empresa cuenta con el equipo necesario para la producción y recolección del producto.
- Dentro de los servicios que presta la empresa está el de transporte el cual permite la entrega a tiempo del producto al cliente.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 38 de 52

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El nivel directivo de la empresa procura que el ambiente de trabajo en la empresa sea el más apropiado para el cumplimiento de las diversas responsabilidades del personal, administrativos y de servicio, propiciando así un trabajo eficiente y un producto de mejor calidad en beneficio de los clientes.

La avícola realiza la desinfección periódica de los galpones lo cual incluye los bebederos y comederos de las aves esto evita que las mismas sean propensas a contagiarse por alguna enfermedad.

Los galpones cuentan con un eficiente aislamiento tanto en los techos como paredes, para favorecer las condiciones medioambientales como temperatura y humedad optimas. Estos se encuentran fuera de la ciudad para evitar el ruido que esta produce y así mantener a las aves con tranquilidad.

Se realiza un control de animales extraños como insectos, pájaros, ratas, ratones; lo cual evita la creación de una plaga que afectaría incluso al personal.

Se realiza un control de visitas sobre personas ajenas a la empresa para evitar algún tipo de contaminación.

Se realiza un programa de vacunación para evitar la propagación de enfermedades que afecten al personal de la empresa.

Se realiza un control sobre las deyecciones y cadáveres lo cual evita que el ambiente de trabajo se torne insoportable por el olor que esto despide.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 39 de 52

SECCION VII REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- Se efectúa la desinfección de los galpones para las pollas
- Se receptan las pollas bebes de 1 a 6 semanas de nacidas
- Se coloca a las pollas en el galpón desinfectado
- Se efectúa la desinfección de los galpones de levante
- Se coloca las pollas de 7 a 16 semanas en los galpones de levante
- Se efectúa la desinfección de los galpones de producción
- Se coloca las gallinas de 17 a 65 semanas en los galpones de producción
- Durante este período las gallinas ponen un huevo diario
- Se procede a la recolección, revisión de calidad y empaclado del huevo
- Los huevos empacados son llevados a la bodega satélite
- Los huevos son comercializados por medio de camiones a todo el país
- Se realiza una retroalimentación para verificar que nuestro producto cumplió con las expectativas del cliente
- A las 65 semanas la gallina esta apta para la venta de aves de descarte.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 40 de 52

7.2. PROCESO RELACIONADO CON EL CLIENTE

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La organización ha determinado que los requisitos especificados por el cliente, incluyendo las actividades de entrega y posteriores se establecen en:

- El pedido, donde se fijan convenios y requisitos del cliente en cuanto a la entrega, cantidad, fecha, etc.
- Las fichas técnicas, donde se relacionan las características de los clientes.
- En los paquetes de huevos se indicará el registro sanitario, valor nutricional y la caducidad del producto que será 30 días.
- Se detalla en el producto el logotipo de la empresa, para que el cliente se familiarice con la misma

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

- En el procedimiento de ventas, se establece la revisión antes de aceptar los requisitos solicitados por el cliente, para verificar la capacidad de cumplimiento con estos.
- En el caso de presentarse modificaciones a la solicitud inicial se deja registro de los cambios efectuados en el pedido original y se le informa al cliente de forma escrita.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 41 de 52

- Al momento de recibir la solicitud del cliente se verifica rápidamente vía telefónica si la empresa se encuentra en esos momentos en capacidad de cumplir con el requisito y de se lo comunica al cliente.

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para establecer de manera eficaz la comunicación con el cliente acerca del producto, la organización ha implementado:

- Se proporcionará la información de nuestro producto mediante nuestro equipo de ventas, los mismos que enfocaran las características principales y la calidad del huevo que ofertamos a nuestro cliente.
- Se dispondrá de una persona específica la cual tendrá la función de atender a consultas, realizar contratos, tomar pedidos y realizar modificaciones a pedidos anteriores sobre el producto que será entregado al cliente.
- Comunicación telefónica con los clientes en la cual se recibe la retroalimentación por parte del cliente.

7.4. COMPRAS

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

La organización identificó como insumos críticos aquellos que afectan la calidad del producto, para los cuales se elaboró un formato donde se controla los requerimientos de dichos insumos y quien lo solicita.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 42 de 52

La empresa se asegura que los insumos necesarios para la realización del producto, como pueden ser: pollas bebes, balanceados entre otros, cumplan con la calidad requerida, y esto se logrará seleccionando proveedores adecuados y aplicando una evaluación y re-valoración a los mismos según corresponda.

Los criterios de selección, evaluación y re-valoración de proveedores, así como el procedimiento a seguir se realizará conforme a lo establecido en la normativa de compras de la empresa

7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras tales como: características del producto y/o servicio, solicitante, cantidad, disposición, precios; se establecen de manera escrita y de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

Así mismo cuando se requiere se determina:

- La aprobación del producto y/o servicios: tiempo de entrega, calidad, cantidad, los registros convenidos por el departamento y proveedor, procedimientos de entrega y de pago.
- Los requisitos que deberá cumplir el proveedor de servicio y/o producto, definidos por el Jefe Departamental de acuerdo a las necesidades existentes.
- Requisitos del SGC que deberá cumplir el proveedor, cuando así se requiere.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 43 de 52

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La empresa pueda constatar rápida y eficientemente que los productos adquiridos cumplen con los requisitos establecidos en el formato de solicitud de compra. Y de esta manera eliminar los riesgos de insumos críticos que podrían causar la disminución de calidad de nuestro producto.

No obstante cabe recalcar que los productos requeridos en cada departamento serán revisados detenidamente por sus respectivos Jefes, los cuales tendrán la última opinión sobre la aceptación o no del insumo.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO

7.5.1. Control de la producción y de la prestación de servicio

La organización determinó que las condiciones controladas bajo las cuales se elabora el producto son:

- El control de calidad, donde se describe los controles necesarios del proceso para garantizar la calidad e inocuidad del huevo.
- El uso de equipo apropiado acorde a las necesidades en los procesos de la organización.
- El establecimiento de horarios y personal específicos para realizar el seguimiento de los procesos de producción y medirlos en cuanto a su productividad.
- Implementación de actividades de liberación, entregas y posteriores a la entrega, según el procedimiento de ventas y despacho del producto.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 44 de 52

7.5.3. Identificación y Trazabilidad

La organización estableció en los planes de control formatos en donde se establecen registros de los controles y el producto que se esta elaborando.

La Trazabilidad se realiza mediante el enlace de todos estos documentos a la etiqueta final que lleva el producto con la siguiente información: registro sanitario, valor nutricional y la caducidad del producto que será 30 días.

Además del formato de registro, se ingresa la información del nombre del conductor, hora de salida, cantidad y hora de llegada del producto, observaciones, etc.,

7.5.5. Preservación del Producto

Avícola Santa Mónica preserva el producto durante el proceso interno y la entrega para mantener la conformidad con los requisitos. Según se pueda aplicar la preservación incluye una identificación del almacenamiento y transporte del mismo antes de ser entregado al cliente.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 45 de 52

SECCION VIII MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

Avícola “Santa Mónica” planifica e implanta procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para dar cumplimiento a:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2008.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

Avícola “Santa Mónica” a través del Representante de Calidad, realiza la verificación de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. El método para obtener y usar dicha información son las encuestas de satisfacción del cliente.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 46 de 52

Con el propósito de obtener información respecto a la satisfacción del cliente se aplican elementos de entrada de fuentes como las encuestas de la satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del cliente y las garantías.

8.2.2. Auditoría Internas

Avícola “Santa Mónica” debe llevar a cabo auditorías cada año. Estas auditorias tiene como finalidad determinar si el Sistema de Gestión de Calidad

- Se ajusta a la norma y es acorde a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
- Se ha implementado y mantiene vigente de manea eficaz

El Representante de la Calidad planifica dos ciclos de auditorías anualmente, el Plan de Auditorias también define los criterios, alcance, frecuencia y metodología de la auditoría. La realización de la auditoría debe ser objetiva e imparcial.

Para la planificación de las auditorias se debe tomar en consideración el estado y la importancia de los procesos, así como los resultados de las auditorias previas; de igual forma al programar los auditores se tiene en cuenta que este no sea juez y parte del proceso a auditar.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 47 de 52

Se conservan los registros de las auditorías y de sus resultados. Los responsables de las áreas auditadas establecen y hacen seguimiento a las acciones correctivas y preventivas según el caso, de manera que se asegure que las no conformidades detectadas y las causas que las generaron sean eliminadas.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

El Representante de la Calidad es el responsable de realizar el seguimiento y medición de los procesos de producción. Mediante este seguimiento se pretende alcanzar los objetivos planificados y demostrar la efectividad y cumplimiento de los procedimientos documentados.

En el mapa de Procesos se encuentran establecidos los procesos existentes en la organización y los métodos de seguimiento, medición de cada uno de ellos, los cuales se encuentra referenciados en las caracterizaciones, siendo estas una de las entradas en la Revisión Gerencial, donde se analizan los resultados obtenidos y meta planificada, para determinar las correcciones y acciones correctivas y preventivas necesarias para asegurar la eficacia de los procesos.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 48 de 52

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

La organización estableció para el seguimiento de la conformidad del producto de las materias primas e insumos que impacta la calidad el producto un procedimiento de verificación de los productos comprados que garantice las especificaciones de compra. Para la evaluación de la producción del huevo se evalúan todos los parámetros productivos en todas las etapas del proceso, las cuales están preestablecidas debido a las características de este tipo de producción, y se toman decisiones según sea el caso. Después de la liberación del producto se evalúa la conformidad del producto según las especificaciones del producto y requisitos del cliente.

8.3. Control del servicio no conforme

La organización se asegura que cualquier desvío dentro de todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad, es identificado y controlado. Avícola Santa Mónica trata las no conformidades de la siguiente manera:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Tomando acciones para impedir su uso originalmente previsto.

Autorizando desvío solamente bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 49 de 52

Se mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las autorizaciones del desvío que se hayan obtenido. Los controles se encuentran definidos en el Manual de Procedimientos en la sección de "Control de productos No conformes"

8.4. Análisis de Datos

La organización ha determinado que los datos apropiados para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, se obtiene de los resultados del seguimiento y medición de:

- Los Objetivos de Calidad
- Satisfacción del Cliente
- Personal Competente
- Características y tendencias de los procesos (Caracterizaciones)
- Mediciones que se generen durante la implementación del sistema o mejoramiento continuo

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 50 de 52

Este análisis incluye el benchmarking que se realiza mediante la investigación de nuevos avances, como vacunas, infraestructura, pienso, razas; que se realizan en las mejores avícolas del mundo

Esta información es analizada Alta Dirección, donde se toman acciones correctivas y preventivas según el caso para asegurar el mejoramiento continuo.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

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

Además la empresa cuenta con una metodología de plan de mejoramiento continuo en el cual cualquier colaborado de la empresa puede dar sugerencia para la mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos.

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 51 de 52

8.5.2. Acción Correctiva

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

Este procedimiento permite definir los requerimientos para:

- Detectar fuentes de las no conformidades
- Detectar y analizar las causas raíces
- Determinar la apertura de acciones colectivas ante la aparición de una no conformidad
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Verificar su efectividad

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MAC- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No: 52 de 52

8.5.3. Acción Preventivas

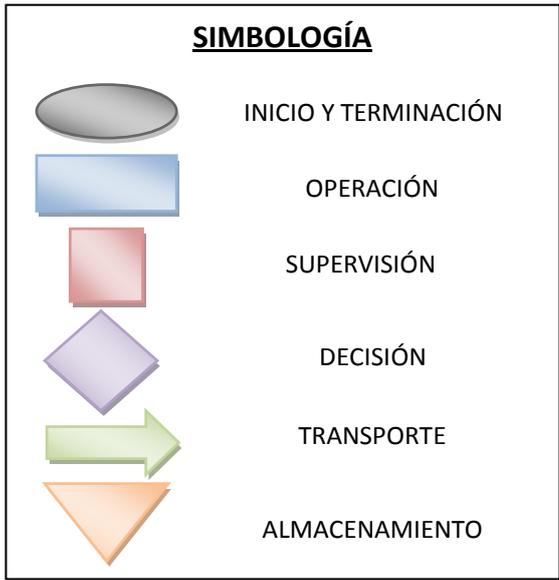
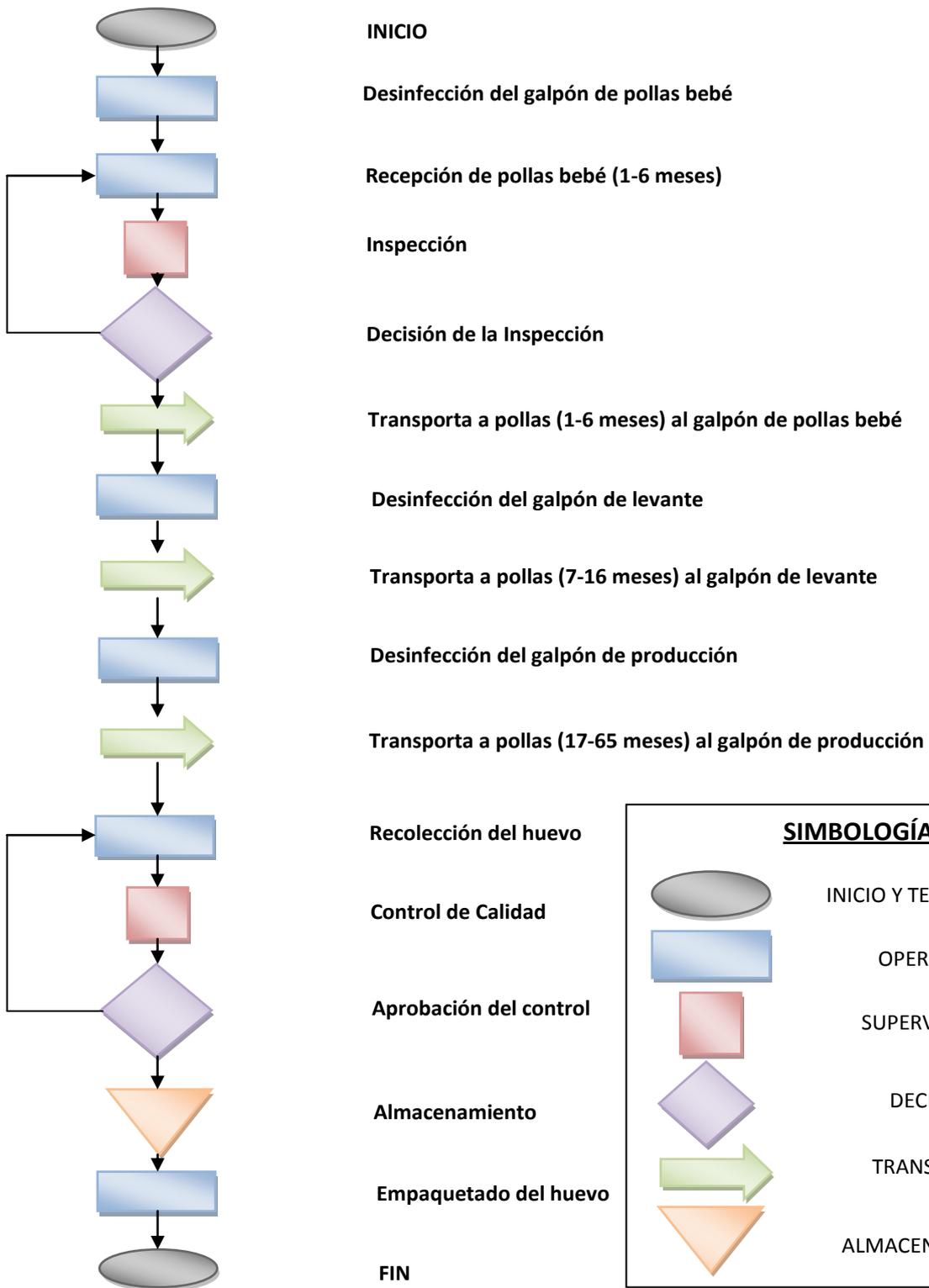
Avícola Santa Mónica cuenta con el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas el cual permite tomar acciones correctivas apropiadas para eliminar la causa de las no conformidades evitando su repetición.

Este procedimiento permite definir los requerimientos para:

- Detectar fuentes de las no conformidades potenciales
- Detectar y analizar las causas raíces
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir su ocurrencia
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Verificar su efectividad

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

DIAGRAMA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN “AVÍCOLA SANTA MÓNICA”



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MAP- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMEINTOS	CÓDIGO: MAP- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No:



CONTROL DE DOCUMENTOS

MP-01

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. PROCEDIMIENTO
5. MODIFICACIONES
6. REGISTROS Y ANEXOS

1. OBJETIVO.

Este procedimiento define las actividades que permiten controlar los documentos que genera el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los documentos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad y que están incluidos en la “Lista Maestra de Documentos”.

3. RESPONSABLE.

Jefes Departamentales

Representante de la Calidad

Empleados

4. PROCEDIMIENTO.

4.1 Revisión y aprobación de documentos.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que se generen para cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001-2008 y los establecidos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos; son incluidos por el Supervisor Técnico dentro de la “Lista Maestra de Documentos” y son elaborados, revisados y aprobados de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 1. Responsabilidades para la Documentación

Documento	Elabora	Revisa	Aprueba
Manual de Gestión de Calidad	Representante de la calidad	Representante de la calidad	Junta General de accionistas
Manual de Funciones	Jefe de cada Departamento	Representante de la calidad	Junta General de accionistas
Formatos y Registros	Deben ser aprobados en conjunto con los procedimientos y/o manuales		

El mecanismo de elaboración, revisión y aprobación de los documentos se lo realiza mediante firma de un original físico y posteriormente la difusión mediante copias autorizadas y registradas.

4.2 Distribución de los documentos.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad como son: Manuales, Procedimientos y/o instructivos, son distribuidos a través de copias controladas entregadas a los responsables de los procesos, los cuales servirán de guía para ejecutar las actividades.

Los procedimientos

4.3 Actualización de los documentos.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad están sujetos a modificación de acuerdo a los siguientes criterios:

- Solicitud de modificación por parte del Representante de la Calidad.
- Como resultado de una auditoría interna o externa.
- Por iniciativa de los ejecutores del proceso.
- Como resultados de iniciativas de mejoramiento del proceso.

En cualquier instante se podrá solicitar al Representante de la Calidad por escrito los cambios, justificando los mismos de forma escrita.

4.4 Cambios en los documentos.

Cualquier empleado de la empresa puede solicitar que sea realice un cambio a un documento. Todos los cambios son ejecutados por los responsables de la revisión y aprobación, según la (Tabla 1).

Cuando se producen cambios en un documento, el responsable de la revisión del documento actualiza el cuadro Modificaciones, el cual se encuentra en el (numeral 5) de cada procedimiento. Únicamente se mantiene el registro de los cambios realizados con relación a la última versión de los documentos.

4.5 Documentos de origen externo.

Todos los documentos de origen externo que se utilizan para el SGC como son: leyes, reglamentos, instrucciones de trabajo, informaciones, técnicas, manuales de operación, normas, etc., se incluyen en la “Lista Maestra de Documentos Externos”.

4.6 Documentos obsoletos.

Cuando se realicen cambios en los documentos del SGC, las copias de los documentos obsoletos son eliminadas, mientras que el original de dicho documento es identificado con la palabra “obsoleto” archivado por el Representante de la Calidad..

5. MODIFICACIONES.

Modificación No	Descripción de la modificación	Fecha	Realizado por:

6. REGISTROS Y ANEXOS.

Registro 1: Lista maestra de documentos internos.

Registro 2: Lista maestra de documentos externos.

Registro 3: Lista de distribución de documentos impresos.

Anexo 3: Lista de Distribución de Documentos Impresos.

AVÍCOLA SANTA MÓNICA						
CONTROL DE DOCUMENTOS IMPRESOS						
Código: CDI:001						
Código	Nombre del Documento o Registro	Número de Revisión	Tipo de documento (interno o externo)	Nombre de la persona que recibe el documento	Firma	Comentarios

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MAP- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No:



CONTROL DE REGISTROS

MP-02

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. PROCEDIMIENTOS
5. MODIFICACIONES
6. REGISTRO Y ANEXOS

1. OBJETIVO.

Este procedimiento define las actividades o tareas que permiten controlar los registros que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los registros generados por el Sistema de Gestión de la Calidad y que están incluidos en la “Lista Maestra de Documentos”.

3. RESPONSABLES.

Empleados de la empresa.

Representante de la Calidad

4. PROCEDIMIENTO.

4.1 Legibilidad.

El empleado que usa un registro es el responsable de mantener todos los registros legibles. Algunos formatos y formularios se registran directamente en el computador, otros son impresos o llenados a mano, todos ellos deben ser legibles.

4.2 Identificación.

Todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican mediante su nombre. Esta identificación es única y permite diferenciar un registro de otro similar.

4.3 Recuperación.

La recuperación de un registro es la facilidad de acceder al mismo. Para esto se ha definido que los custodios de los registros son los mismos empleados que generan los registros.

4.4 Almacenamiento.

Es la forma como se archivan los registros. Los registros se pueden archivar de acuerdo a diferentes elementos como: fecha, número de revisión, orden alfabético, nombre del registro, etc.

Los registros que se encuentran en papel, son almacenados en carpetas/archivadores, de igual manera identificados con su nombre.

4.5 Protección.

Los registros en papel se protegen guardándolos en carpetas y los registros magnéticos se almacenan en el computador. El Gerente mensualmente realiza un respaldo magnético de los registros, de igual forma es el responsable de la protección de los registros.

4.6 Tiempo de retención.

El tiempo que se guardan los registros está especificado en la Lista Maestra de Documentos. Los registros financieros se guardan durante 7 años.

4.7 Disposición final.

Todos los registros que han cumplido el tiempo de retención son enviados por los encargados de los mismos a un archivo pasivo para después de 1 año eliminarlos definitivamente.

4.8 Actualización de la Lista Maestra de Documentos.

Todos los registros generados en los manuales, procedimientos o instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad deben ser anexados en los mismos. El Representante de la Calidad mantiene actualizada la Lista Maestra de Documentos.

5. MODIFICACIONES.

Modificación No	Descripción de la modificación	Fecha	Realizado por:

6. REGISTRO Y ANEXOS.

REGISTRO 1: Lista Maestra de Documentos

ANEXO 1: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

AVÍCOLA SANTA MÓNICA			
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS			
Código: LMD:001			
Nombre del registro	Fecha de implementación / actualización	Responsable del registro y archivo	Tiempo de retención
Lista Maestra de Documentos		Gerente General	1 año
Lista Maestra de Documentos Externos			
Lista de Distribución de Documentos			
Lista Maestra de Registros			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: MAP- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No:



REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

MP-03

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. PROCEDIMIENTO
5. ANEXOS

1. OBJETIVO.

Establecer un procedimiento documentado que permita realizar un análisis de sus ventajas, desventajas, funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de su mejora continua.

2. ALCANCE.

El procedimiento implica las actividades que la dirección debe realizar para asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad mantenga un funcionamiento satisfactorio en todas sus etapas.

3. RESPONSABLES.

Gerente

Supervisor Técnico

4. PROCEDIMIENTO.

La dirección tiene la responsabilidad de realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para lo cual se debe elaborar formularios y actas de control de cada una de las revisiones.

5. ANEXOS.

REGISTRO 1. Funcionamiento de los procedimientos

REGISTRO 2. Resultados de auditorías

REGISTRO 3. Correcciones activas y preventivas

REGISTRO 4. Políticas y objetivos de calidad

REGISTRO 5. Satisfacción del cliente

FORMATO DE CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO

AVÍCOLA SANTA MÓNICA

CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO



CÓDIGO: RCCE-001

Las personas que firmamos abajo hemos sido adecuadamente entrenados en el Procedimiento /Instructivo /Registros

CÓDIGO: _____ TÍTULO: _____

REVISIÓN: _____

APELLIDOS Y NOMBRES	FIRMA

Responsable del entrenamiento

Departamento: _____

Fecha: _____

AVÍCOLA SANTA MÒNICA



Codigo: IA-001

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA INTERNA

Auditoria No	Auditor Lider	Nombres	Firmas
Tipo de Auditoria	Auditor Lider		
Departamento Auditado	Auditores		
Proceso auditado			

Objetivo

Alcance

Personal Contactado	Nombres	Firma

RESUMEN DE NO CONFORMIDADES MAYORES

No Conformidad	Acciones Corectivas Planteadas

RESUMEN DE NO CONFORMIDADES MENORES

Observaciones

Comunicado a :

Coordinador de Calidad:

	Firma:		Fecha:	

Gerente:		Firma:		Fecha:	

Anexo 3. CORRECCIONES ACTIVAS Y PREVENTIVAS

AVÍCOLA SANTA MÓNICA						
FUNCIONAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS						
Código: CDI:001						
Funcionamiento de los Procedimientos	Puntuación				Fecha	Recomendaciones
	A	B	C	D		
Directivo						
Gerencial						
Administrativo						
Operario						
Firma evaluador						

AVÍCOLA SANTA MÒNICA



REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Codigo: RACP-001

N?

	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA	
ASISTENTES		FIRMAS	
Detectado por Registros			
Problema			
Causa			
Acción a Tomar			
Cambios a efectuar en documentación (si procede)			
Acción	Responsabilidad	Plazao (fecha)	
Ejecución acción			
Verificación			
Eficacia y cierre			
Controles e seguimiento (Verificación de la acción)		Fecha, responsable y verificación	
Se han realizado cambios en doc.? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>			
Observaciones		Fecha (cierre acción)	
Resultado de la verificación			
<input type="checkbox"/> Acción Eficaz		Fecha:	
<input type="checkbox"/> Acción no eficaz, ver acciones correctivas			

FORMATO DE INFORME DE EFICACIA DE MEDIDAS CORRECTIVAS

AVÍCOLA SANTA MÒNICA
INFORME DE EFICACIA DE MEDIDAS CORRECTIVAS



Queja recibida el _____ de _____ de 200_

Proceso involucrado: _____

Quién tomó medida: _____

Motivo: _____

Medida Arbitrada: _____

Resultado de la medida adoptada: _____

Firma
Responsable

Anexo 4. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

AVÍCOLA SANTA MÓNICA						
FUNCIONAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS						
Código: CDI:001						
Funcionamiento de los Procedimientos	Puntuación				Fecha	Recomendaciones
	A	B	C	D		
Directivo						
Gerencial						
Administrativo						
Operario						
Firma evaluador						

Anexo 5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

AVÍCOLA SANTA MÓNICA						
FUNCIONAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS						
Código: CDI:001						
Funcionamiento de los Procedimientos	Puntuación				Fecha	Recomendaciones
	A	B	C	D		
Directivo						
Gerencial						
Administrativo						
Operario						
Firma evaluador						

FORMATO DE REGISTRO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS

AVÍCOLA SANTA MÓNICA
REGISTRO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS



CÓDIGO: RRQ-001

No _____

Fecha:

Proceso área involucrada:

Reclamante: _____ Queja Recibida Por: _____

Vía de Recepción:

E-Mail: Visita Teléfono/Fax: Documento: Otros: _____

Motivo de la Queja: _____

Queja Informada a: _____

Fecha: _____

Hora: _____

FORMATO DE COMUNICACIÓN DE QUEJAS

AVÍCOLA SANTA MÓNICA
FORMATO COMUNICACIÓN



Para: _____

Asunto _____

Fecha: _____

De mis consideraciones:

Con un cordial saludo, me permito comunicar que el día _____
_____ a las _____ horas, se receiptó queja presentada por _____
_____ Motivo _____

Por lo expuesto, solicito comedidamente arbitre la medida correctiva que juzgue pertinente, de la cual deberá informar oportunamente la eficacia del correctivo implantado

Por su atención

Atentamente,

Gerente

Medida arbitrada: _____

Responsable de la ejecución de medida arbitrada: _____

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MAF- 001	VERIFICACIÓN:
		VERSIÓN: 01	PAGINA No:

MANUAL DE FUNCIONES

MF-01

ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto	REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción	APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa
---	---	---

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. PROCEDIMIENTO

1. OBJETIVO DEL MANUAL DE FUNCIONES.

Describir las Funciones de todos los cargos que componen el Organigrama de Avícola Santa Mónica.

2. ALCANCE DEL MANUAL DE FUNCIONES.

El presente manual describe las Funciones de todo el personal de Avícola Santa Mónica que afecta a la calidad de los productos que entrega a los clientes.

3. RESPONSABLES.

Es responsabilidad del jefe de cada área definir las funciones y el perfil de los cargos bajo su responsabilidad.

Es responsabilidad del gerente (Representante de la Calidad) el control de las funciones y la aprobación de este manual.

Es responsabilidad de la Junta General de Accionistas la elaboración y revisión de este manual.

4. PROCEDIMIENTO.

NOMBRE DEL CARGO:

JUNTA GENERAL DE ACCIONSITAS

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Programar reuniones ordinarias y extraordinarias.
- Nombrar y separar al Gerente.
- Nombramiento de los Auditores
- Aumento o reducción del capital social.
- Emisión de obligaciones
- Modificación de los estatutos
- La fusión, disolución, escisión y transformación de la empresa.
- Aprobar los manuales de calidad , procedimientos y de funciones

ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

- Evaluar aprobar y dirigir las estrategias corporativas
- Gestionar las capacitaciones dentro de la empresa.

NOMBRE DEL CARGO:

GERENTE

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Planificación de deberes y responsabilidades del personal.
- Control: Comparación de resultados con los objetivos previos para la aplicación de correcciones.
- Planificar los desembolsos monetarios fruto de la relación de la empresa con el Estado.
- Apertura de nuevos mercados.
- Motivación personal.
- Implementar, controlar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cumplir con lo establecido en manuales, procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

- Representar a la empresa en actividades sociales, culturales, etc.
- Gestionar las entregas de Producto a los clientes.

NOMBRE DEL CARGO:

SECRETARIA

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Coordinar las comunicaciones verticales u horizontales, internas y externas de la Empresa, es decir está encargada de crear y mantener un sistema de comunicación eficiente entre los diferentes niveles de la empresa.
- Recepción de llamadas telefónicas.
- Comunicación con los proveedores.
- Elaboración de cartas, certificados, renunciaciones, etc.
- Facturación.
- Preparar reuniones.
- Administración y archivos de documentación.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

- Abrir la oficina.
- Actividades solicitadas por el gerente.

NOMBRE DEL CARGO:

JEFE DE FINANZAS

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Encargarse del cumplimiento de las obligaciones, pago oportuno de los tributos y aportaciones que la normativa legal le fija a la Empresa.
- Formular el plan integral de acción financiera de corto, mediano y largo plazo en coordinación con los otros departamentos.
- Actualizar y consolidar la información financiera de la Empresa.
- Elaborar y mantener actualizado los libros contables de la Empresa.
- Coordinar con las demás departamento y gerencia la elaboración del Plan General de la empresa

ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

- Coordinar el desembolso de efectivo para los gastos de la Empresa
- Coordinar la auditorías a realizarse dentro de la organización

NOMBRE DEL CARGO:

CONTADORA

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- El registro, control y evaluación de la situación económica de la empresa a través de la emisión de informes contables que reflejen la realidad financiera en base a los principios de contabilidad.
- El registro correcto y sistemático de todas las actividades económicas generadas por las actividades normales de producción.
- Verificar los informes realizados antes de la presentación al nivel superior para evitar información errónea.
- Crear, ejecutar y mantener un correcto sistema de contabilidad de costos, que conectado con producción de como resultado una valorización real de los productos fabricados.
- Emitir la documentación necesaria para los pagos de: impuestos, IESS, personal, proveedores y servicios básicos.
- Manejar la cartera tanto de proveedores como de clientes con fechas programadas de gastos y cobros.
- Aplicar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a la sección de la Norma que se encuentre involucrada en el presente Manual de Calidad.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

- Otros trabajos solicitados por la empresa.

NOMBRE DEL CARGO:

JEFE DE PRODUCCIÓN

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Controlar los procesos de producción.
- Control de calidad del producto terminado.
- Mantener un sistema de comunicación directa entre el nivel superior y subordinados facilitando la recepción y envío de información.
- Supervisión y control de personal.
 - Asistencia o inasistencia del personal de la avícola.
 - Sanciones al personal de la avícola.
- Planificación de mantenimiento preventivo a la empresa.
- Motivación del personal.
- Talento Humano.
 - Selección de personal.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

- Actualización de nuevos procedimientos de producción.
- Coordinar la compra de materias primas urgentes.
- Otros trabajos solicitados por gerencia.

NOMBRE DEL CARGO:

OPERARIOS

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Cumplir con la planificación de la Producción y Cronogramas.
- Producción.
 - Realizar sus funciones de acuerdo a las especificaciones señaladas por sus superiores.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

- Elaboración de solicitudes de insumos.
- Otros trabajos solicitados por el nivel superior.

NOMBRE DEL CARGO:

JEFE DE VENTAS

ACTIVIDADES PRINCIPALES:

- Dirigir la unidad de ventas para cumplir con los objetivos de ventas de la empresa.
- Establecer relaciones con los clientes mediante diversos medios de comunicación
- Receptar e informar a la empresa los pedidos de productos que el cliente solicita.
- Ordenar los tiempos de entrega y recepción de mercadería
- Coordinar las operaciones con los empleados o subordinados
- Monitorear los avances de entrega y o recepción de mercancía

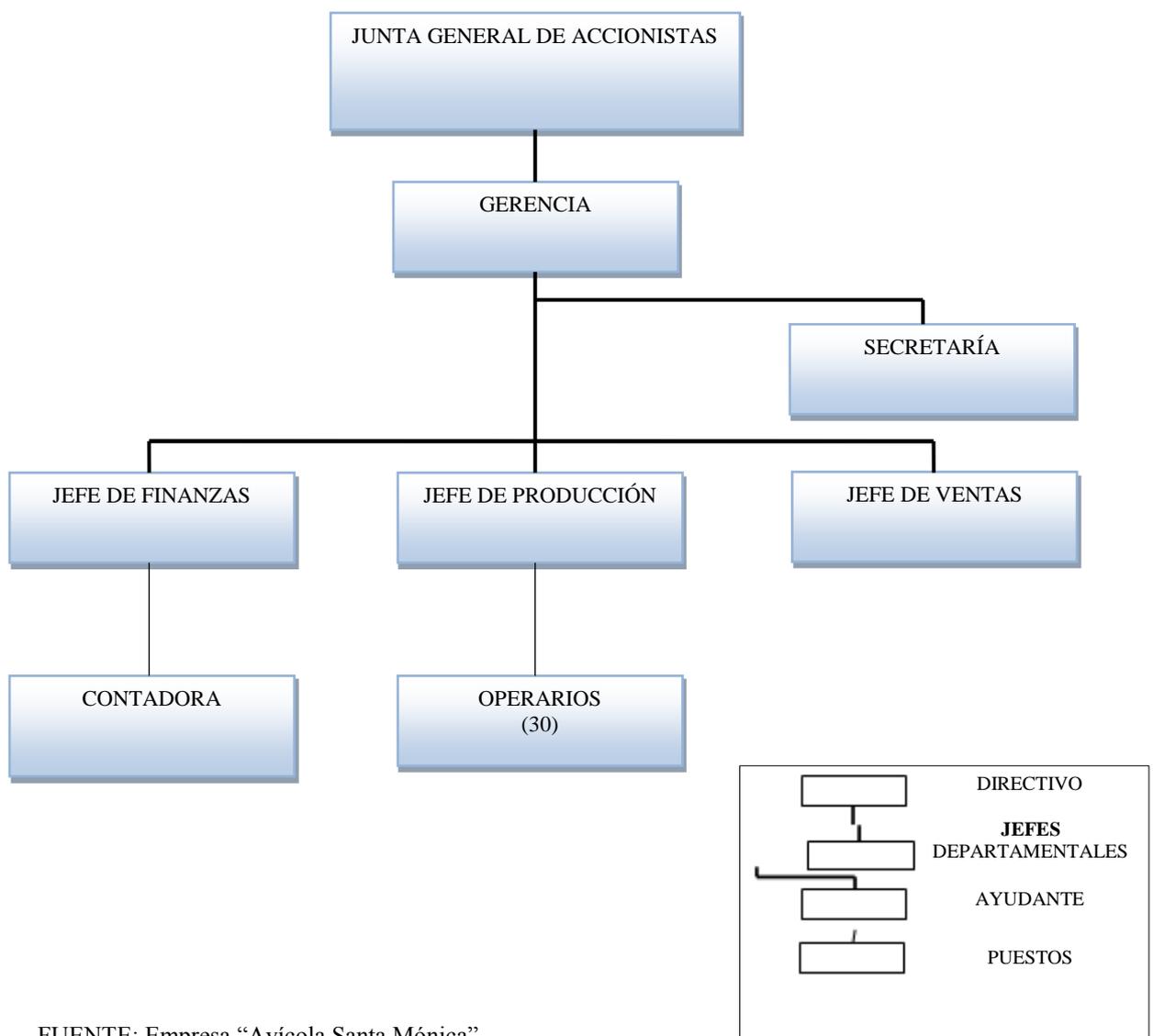
ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

- Planificar, organizar y dirigir estudios de mercado dependiendo las necesidades de la empresa.
- Preparar campañas de marketing

6.8 ADMINISTRACIÓN

6.8.1 Organigrama estructural

Gráfico No 27. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”



FUENTE: Empresa "Avícola Santa Mónica"

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

6.8.2. Cronograma

Tabla No 27: Cronograma de Actividades

AVÍCOLA “SSANTA MÓNICA” MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LAS ISO 9001-2008 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
ACTIVIDADES	I BIMESTRE	II BIMESTRE	III BIMESTRE	IV BIMESTRE	V BIMESTRE	VI BIMESTRE
	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
Finalizan las Capacitaciones organizacional	██████████					
Se efectúa análisis de la situación empresarial y sensibilización respecto al Sistema		██████████	██████████	██████████		
Se realiza reuniones de equipo directivo ISO					██	
Capacitación cerca del nuevo manual.					██████████	
Se realiza reuniones del equipo de trabajo						██
Sistema Finalizado						██
Certificación						██

FUENTE: Propia

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

6.8.3 Presupuesto

6.8.3.1 Recursos Institucionales

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UTA
- Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la UTA
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Católica de Ambato

6.8.3.2 Recursos Humanos

- Investigador: Jaime Ismael Clavijo Espín
- Asesor: Ing. Jorge Jordán
- Tipiadora: Samantha Llerena

6.8.3.3 Recursos Materiales

- Computador
- Hojas
- Libros
- Copias
- Folletos
- Suministros y materiales de oficina
- Cuestionario
- Anillado

Tabla No 28: PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN DE TESIS

CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Seminario	1	Unidad	\$ 1.200,00	1200
Recursos Humano	5	Hora	\$ 2,00	10
Equipos Computo	15	Hora	\$ 0,80	12
Transporte	5	kilómetros	\$ 4,00	20
Impresión	120	Hojas	\$ 0,20	24
Suministro de Oficina	600	Hojas	\$ 0,05	30
Transporte propio	8	Galones	\$ 1,50	12

SUBTOTAL	\$ 1.308,00
IMPREVISTOS	\$ 130,80
SUMA TOTAL	\$ 1.438,80

FUENTE: Propia

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

Tabla No 29: PRESUPUESTO DE IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CONCEPTO	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Implementación	1	\$ 7576	\$ 7576
Auditorías	2	\$ 1400	\$ 2800
Capacitación	30 horas	\$ 20	\$ 600
Certificación	1	\$ 5800	\$ 5800

SUBTOTAL	\$ 16.776,00
IMPREVISTOS	\$1 677,60
SUMA TOTAL	\$ 18.453,60

FUENTE: Propia

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.9.1 Periodos

La investigación se la realizará dentro del período ya establecido, es decir, empezará en el mes de Junio con las capacitaciones a todo el personal respecto a las funciones que desarrollan dentro de la organización, en los tres meses siguientes se analizará en que situación se encuentra la empresa y se plantearán las acciones a mejorar , posteriormente en el mes de Noviembre se realizarán las reuniones con el equipo directivo de calidad para aprobar las decisiones planteadas, en el mes de Diciembre se realizará la reunión y capacitación con todo el equipo de trabajo sobre las políticas de calidad que se vana implementar dentro de la organización, consecuentemente se culminará la ejecución de este manual de calidad basado en las Normas ISO 9001-2008, finalmente en la última semana de diciembre se realizará las auditorías de registro para constatar la evolución de los procesos examinados.

6.9.2 Monitoreo y seguimiento de actividades

A fin de garantiza y asegurar la ejecución de la propuesta de conformidad con lo programado para el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá monitorear la aplicación del Manual de Calidad, como un proceso de seguimiento y evaluación permanente, que permitan anticipar inconvenientes que se puedan presentar en el camino a fin de implementar correctivos a través de acciones que aseguren el cumplimiento de las metas.

Tabla No 30: PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIONES
¿Quiénes solicitan evaluar?	La persona interesada en evaluar el manual aplicado es el gerente, ya que al ser él el propietario, su mayor preocupación es saber en que grado están siendo efectivas las normas aplicadas.
¿Por qué evaluar?	Las razones para evaluar es para saber como están actuando las normas de calidad del manual aplicadas sobre la empresa y tomar las correcciones necesarias sobre las estrategias aplicadas.
¿Para qué evaluar?	Es para verificar si el manual está causando el efecto esperado en el diferentes procesos organizacionales a los cuales esta dirigido.
¿Qué evaluar?	El cumplimiento de cada uno de los objetivos plantados para el mejoramiento de los procesos de la organización
¿Quién evaluar?	La persona encargada de evaluar es el Representante de la calidad el cual es supervisado por La Junta General de Socios
¿Cuándo evaluar?	La primera evaluación se realizará luego de la aprobación del gerente que será en el mes de Julio, y luego periódicamente para realizar correcciones
¿Cómo evaluar?	Se evalúa a través de auditorías externas las cuales se realizarán periódicamente.
¿Con qué evaluar?	Se utilizarán recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos

FUENTE: Propia

ELABORADO POR: CLAVIJO Jaime (2012)

BIBLIOGRAFÍA

ADLER, M. (2004). Producción operaciones. Editorial Macchi Argentina, Buenos Aires.

AHOY, C. (2010). Administración de Operaciones con enfoque en el Cliente. Como elaborar y ejecutar estrategias efectivas. Editorial Mc Graw- Hill. México.

ASTUDILLO, M. (2007). Mejoramiento continuo de los procesos de producción de estanterías metálicas modulares para incrementar la productividad en Intruequipos Cía. Ltda. Universidad Católica de Ambato. Facultad de Administración.

BESTERFIELD, D. (2009). Control de la Calidad. 7ª Edición Editorial Pearson education S.A. México.

CHASE, R, JACOBS, J YAQUILANO, N. (2009). Administración de operaciones. Producción y Cadena de Suministros.. Editorial Mc Graw- Hill/ Interamericana S.A. China.

COLLIER, D Y EVANS, J. (2009). Administración de Operaciones. Bienes. Servicio y Cadena de Valor 2ª Edición. Editorial Cengage Learning. México.

EVANS, J Y LINDSAY, W. (2008). Administración y Control de la Calidad. Servicio al Cliente. 7ª Edición. Editorial Cengage Learning. México D.F.

FARY, G. (2009). Propuesta para mejorar la calidad total en Automotores de la Sierra S.A. (ASSA). Universidad Católica de Ambato. Facultad de Administración.

GUEVARA, D. (2007). Mejoramiento continuo de los procesos de producción de la empresa DOGO Industrial, que permita incrementar la productividad de la empresa. Universidad Católica de Ambato. Facultad de Administración.

GUTIÉRREZ, H. (2005). Calidad Total y Productividad. . 2ª Edición Editorial Mc Graw- Hill/ Interamericana S.A. México.

HEIZER, J, y RENDER, B. (2009). Principios de Administración de operaciones 7ª Edición. Editorial Pearson Education S.A. México Neucalpan.

HERNANDEZ, S. (2008). Administración. . 2ª Edición Editorial Mc Graw- Hill/ Interamericana S.A. México.

HOLGUÍN, C. (2011). Diseño de un sistema de calidad en la empresa Calzalona para el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por Plasticaucho Industrial S.A. Universidad Católica de Ambato. Facultad de Administración.

KOPELMAN, R. (2003). Administración de la Productividad en las organizaciones. Editorial Mc Graw- Hill/ Interamericana S.A. México.

KRAJEWSKI, L, RITZMAN, L YMALHOTRA, M. (2008). Administración de Operaciones. Procesos y Cadena de Valor. 8ª Edición. Editorial Pearson Education S.A. México.

NAHMIAS, S. (2007). Análisis de la producción y las Operaciones. . 5ª Edición Editorial Mc Graw- Hill/ Interamericana S.A. México.

NEGRÓN, F. (2009). Administración de Operaciones. Enfoque de administración de procesos de Negocios. Editorial Cengage Learning. México, D.F.

PRÓCEL, A. (2011). Diseño de un plan de mejoramiento continuo de la calidad de servicio al cliente en la empresa SOPRAF. Universidad Católica de Ambato. Facultad de Administración.

SÁNCHEZ, E, CAMARERO, L Y FERNÁNDEZ, M. (2006). Estrategias de Producción. 2ª Edición Editorial Mc Graw- Hill/ Interamericana S.A. España.

SCHROEDER, R. (2004). Administración de Operaciones. Concepto y usos Contemporáneos. 2ª Edición Editorial Mc Graw- Hill/ Interamericana S.A. México, Iztalapa.

SLACK, A, CHAMBERS, S, CHAMBERS, C, HARRISON, A Y BJOHNSTON, J.(2005). Administración de Operaciones. 2ª Edición. Editorial Continental S.A. México.

SUMANTH, D. (2005). Enfoque sistemático y cuantitativo para competir en calidad, precio y tiempo. Editorial Cengage Learning. México, D.F..

Direcciones Electrónicas

GONZÁLEZ H. 2009. Calidad y Gestión Empresarial. (En línea) Disponible: http://calidad-gestion.com.ar/rec_gratuitos/articulos/amfe.html(2011-10-28)

LOPÉZ C. (En línea) Disponible: <http://www.smcMexico.com/pagina.php?id=2>

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

<http://es.scribd.com/doc/28744313/28/Figura-2-3-AVICOLA-VIRGEN-DEL-PILAR-2-Organigrama-general>

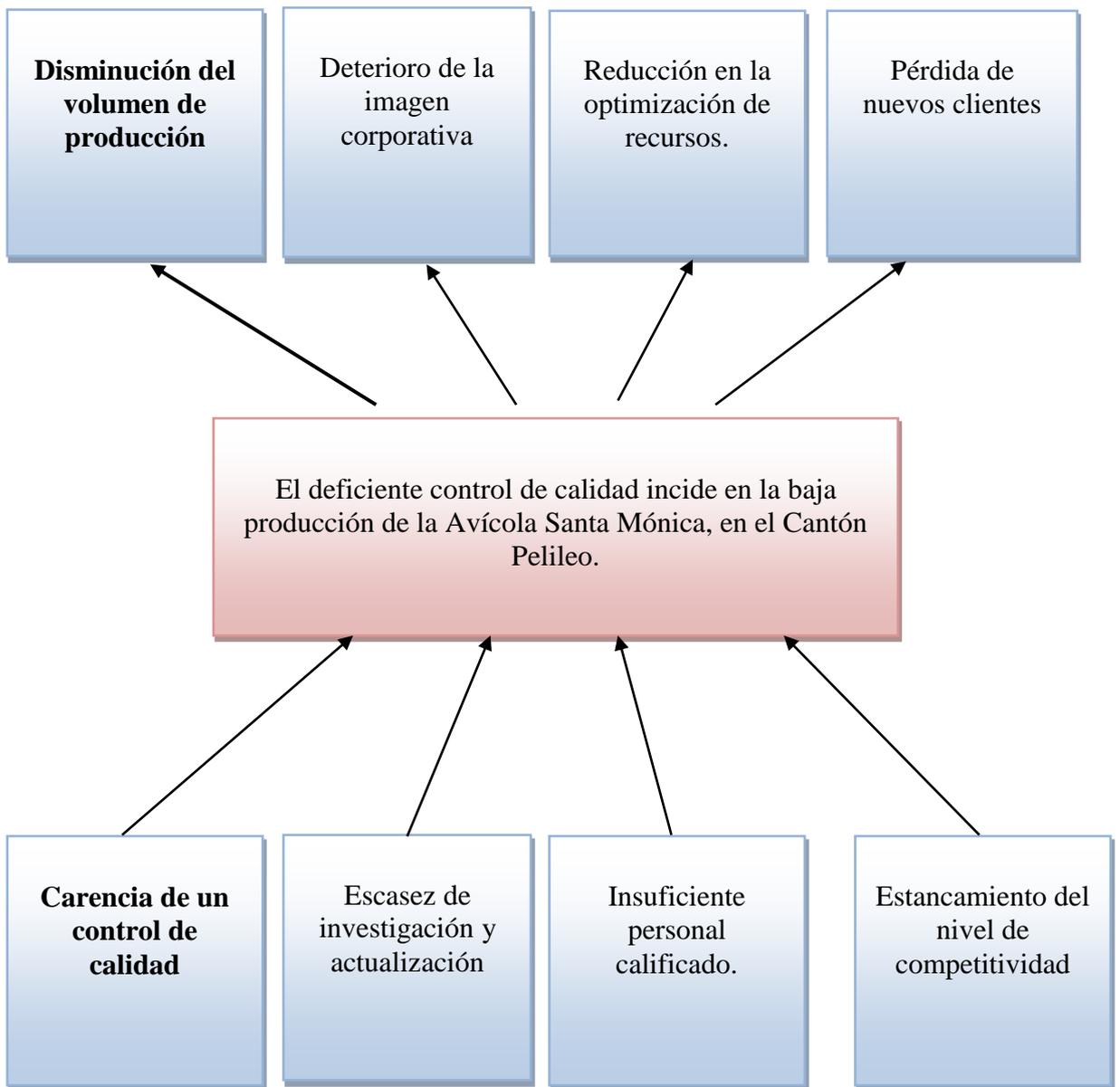
ANEXOS

ANEXO A

Árbol del Problema

“SANTA MÓNICA”

EFEKTOS



CAUSAS

ANEXO B

Ubicación de la Avícola

“SANTA MÓNICA”



**AVÍCOLA SANTA
MÓNICA**

ANEXO C

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario No.....

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DEL CONTROL DE CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”

OBJETIVO

Realizar un análisis sobre el control de calidad en la Avícola Santa Mónica la cual puede ser aprovechada para mejorar la producción dentro de la misma.

INSTRUCCIONES

Empleados de la Empresa:

La Avícola “Santa Mónica” ha iniciado un proceso de perfección, con el propósito de mejorar la situación actual de su fuerza de trabajo y a su vez mejorar el volumen de producción.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo

Gracias por su colaboración

1. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa?

1.1 De 1 a 3 meses

1.2 De 3 a 6 meses

1.1 De 6 meses a 1 año

1.2 De 1 año en adelante

2. ¿Existe un manual de calidad?

2.1 Si

2.2 No

3. ¿Existe un sistema de evaluación al desempeño?

3.1 Si

3.2 No

4. ¿Cuenta con los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Nada Poco Bastante Mucho Excelente

5. ¿Existen capacitaciones del personal en la Avícola?

5.1 Si

5.2 No

6. ¿Mediante que sistema se contrata al personal dentro de la Avícola?

6.1 Concurso

6.2 Recomendación

6.3 Otro

7. ¿Existe algún tipo de motivación para el personal?

7.1 Si

7.2 No

8. ¿Las materias primas e insumos llegan a tiempo?

8.1 Si

8.2 No

9. ¿La tecnología utilizada en la Avícola es suficiente?

9.1 Si

9.2 No

10. Las maquinarias e implementos están adecuados para las labores?

1	2	3
---	---	---

A veces Casi siempre Siempre

11. ¿El volumen de producción es el esperado?

11.1 Si

11.2 No

12. ¿Posee los implementos necesarios para realizar su trabajo?

12.1 Si

12.2 No

13. ¿Existe un control de visitas del personal ajeno a la Avícola?

13.1 Si

13.2 No

14. ¿Ha observado animales extraños en la Avícola?

14.1 Si

14.2 No

15. ¿Se ha implementado acciones de control de estos animales en al Avícola?

15.1 Si

15.2 No

16. ¿Posee la Avícola un tratamiento de aguas para los animales?

16.1 Si

16.2 No

17. ¿Se realiza un control de deyecciones y cadáveres?

17.1 Si

17.2 No

18. ¿Existe un plan de Desinfección en la Avícola Santa Mónica?

18.1 Si

18.2 No

19. ¿los productos de la Avícola Santa Mónica son?

19.1 De alta calidad

19.2 De media calidad

19.3 De baja calidad

20. ¿Los productos son entregados a tiempo?

20.1 Si

20.2 No

ANEXO D

RUC DE LA AVÍCOLA "SANTA MÓNICA"



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 1800480145001
APELLIDOS Y NOMBRES: LLERENA SANCHEZ CESAR ENRIQUE
NOMBRE COMERCIAL: AVICOLA SANTA MONICA
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 10/03/1943 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 15/09/2018
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 02/03/1963 **FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCIÓN: 20/04/1963 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

OBTENCION DE HUEVOS

DIRECCIÓN DOMICILIO PRINCIPAL:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELUELO Parroquia: PELUELO Calle: PRINCIPAL Número: S/N
Referencia: SECTOR LA PAZ, A UN KILOMETRO DE LA GASOLINERA LA MACARENA Teléfono: 032671170

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_PERSONAS NATURALES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCIÓN: 1 REGIONAL CENTRO A TUNGURAHUA **CERRADOS:** 1

ESTADO DE CUENTA DE RENTAS INTERNAS

Cesar Sanchez
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

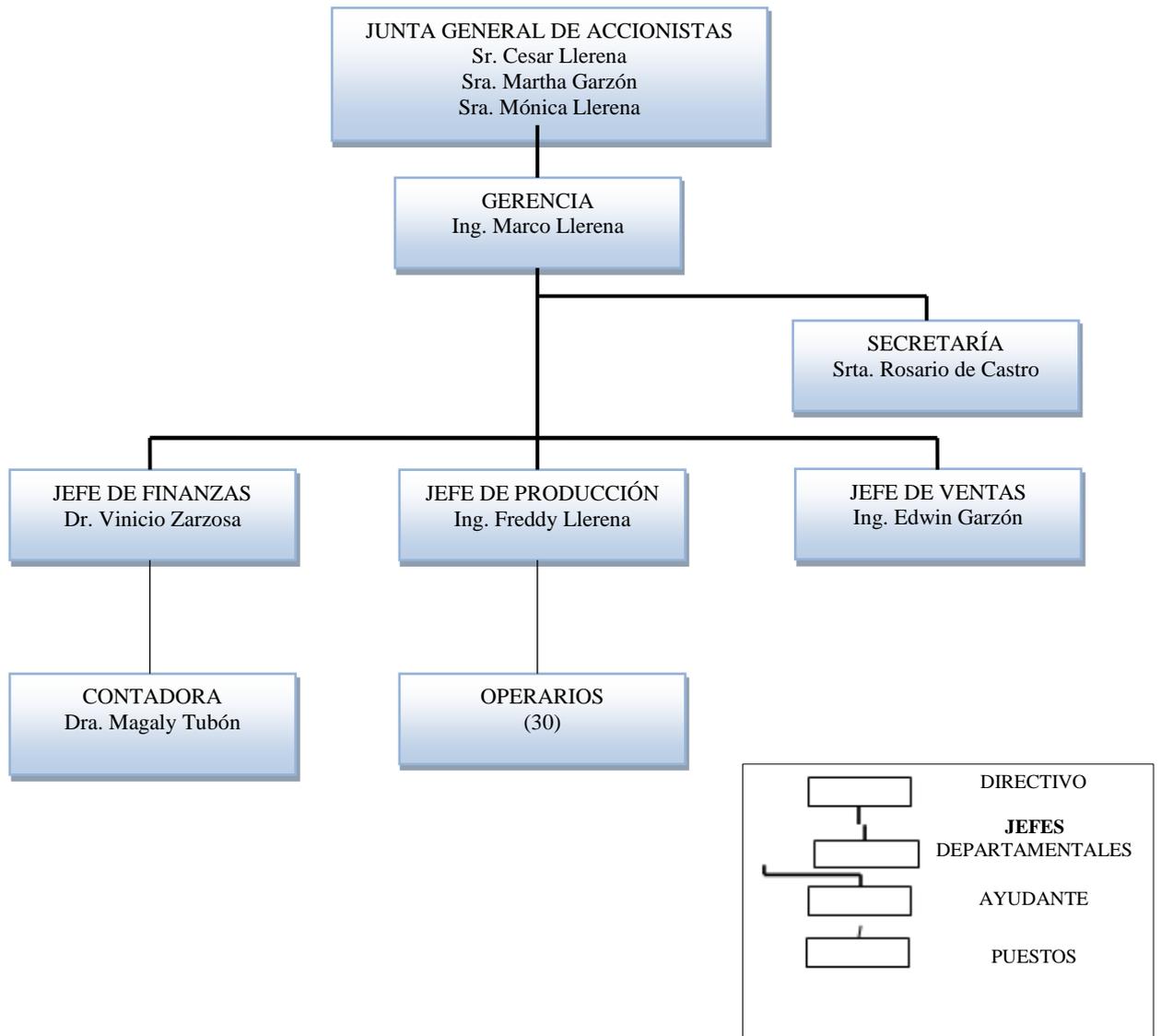
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Detalle: ASLEORO Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA Fecha y hora: 15/09/2018

Página 1 de 2

ANEXO E

ORGANIGRAMA POSICIONAL DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”



ANEXO F

FORMATO PARA EL ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA DE PROCEDIMIENTOS
O INTRUCTIVOS

	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MAC- 001</p>	<p>VERIFICACIÓN:</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>PAGINA No: 1 de 1</p>

<p>ELABORADO POR: Nombre: Jaime Clavijo Diseñador del proyecto</p>	<p>REVISADO POR: Nombre: Freddy Llerena Cargo: Jefe Producción</p>	<p>APROBADO POR Nombre: Marco Llerena Cargo: Gerente Empresa</p>
---	---	---

ANEXO G

LOGOTIPO DE AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”



ANEXO H
FOTOS DE LA AVÍCOLA “SANTA MÓNICA”
EXTERIOR DE LA EMPRESA



GALPONES DE LA AVÌCOLA (EXTERIOR)

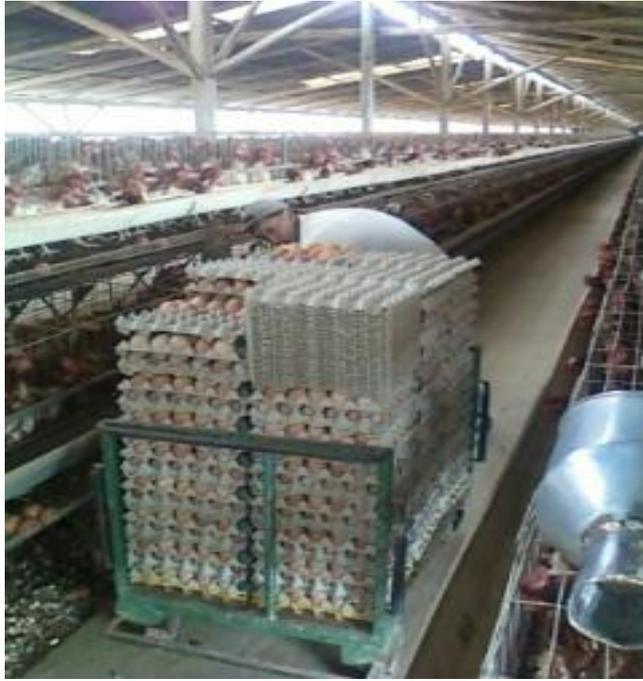


GALPONES DE LA AVÍCOLA (INTERIOR)





RECOLECCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS HUEVOS

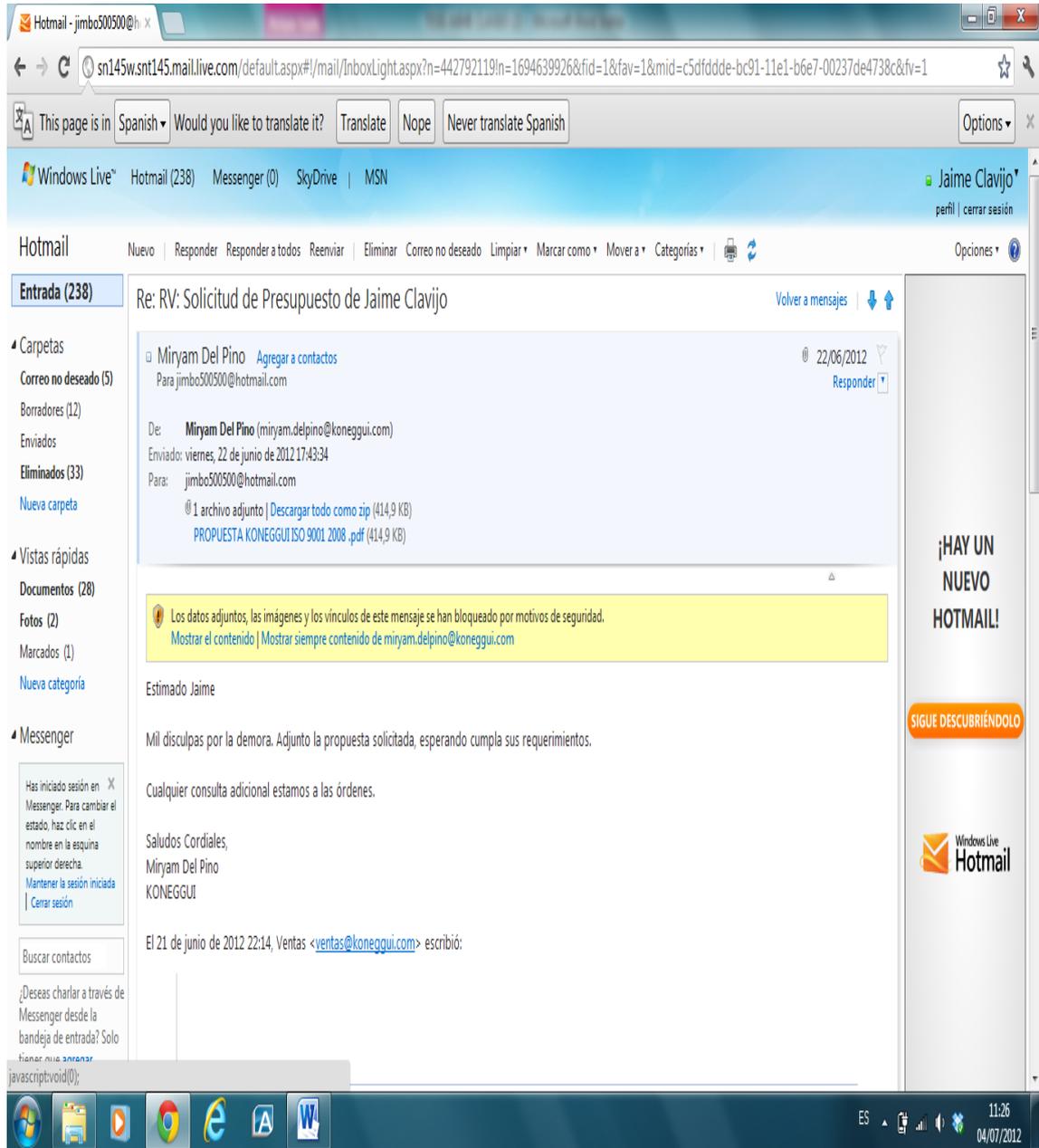




ALMACENAMIENTO DE DEYECCIONES



ANEXO I
PROPUESTA KONEGGUI ISO 9001-2008





Quito, 22 de Junio de 2012

Sr.
Jaime Clavijo
Avícola Santa Mónica
Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le hago llegar la propuesta de Consultoría de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 la cual ha sido elaborada tomando en cuenta sus requerimientos.

Como punto de partida, es importante destacar los principios en los que está basada esta oferta, y por ende los beneficios que Ustedes pueden esperar de la misma:

- Nuestro equipo de trabajo se basa en principios fundamentales de: ética, confianza, integridad, confidencialidad, compromiso, iniciativa, y gestión eficiente para nuestros clientes.
- Como resultado de nuestros servicios, AVÍCOLA SANTA MÓNICA se beneficiará de un Sistema de Gestión de la Calidad que garantizará la satisfacción de sus clientes y cumplirá con todos los requisitos de las Normas ISO 9001:2008.
- Nuestro trabajo permitirá a su empresa agilizar los requerimientos que se deben cumplir para la obtención de la certificación ISO, y realizar una implementación organizada y sin incidencias.

El desarrollo de este trabajo se realizará con el apoyo de un equipo comprometido y capacitado que será liderado por un experto en el tema; brindándoles confiabilidad y continuidad en nuestros servicios.

Sin otro particular, quedo a su entera disposición para clarificar o redefinir conceptos vertidos en la presente.

Atentamente,

Ing. Miryam Del Pino MBA

Finlandia N36-83, y Suecia. Torre Finlandia, ofic. 703
Quito - Ecuador

Teléfonos: 2262-165/



Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivo De La Consultoría.....	3
3.	Alcance.....	3
4.	Metodología.....	4
	a.Etapa I: Diagnóstico Inicial:.....	4
	b.Etapa II: Capacitaciones.....	4
	c.Etapa III: Levantamiento, Documentación y Estandarización de los Procesos.....	5
	d.Etapa IV: Implementación.....	5
	e.Etapa V: Auditorias.....	5
5.	Supuestos.....	5
6.	Colaboración Requerida Por Parte Del Cliente.....	6
7.	Entregables.....	6
8.	Tiempo De Ejecución.....	7
9.	Valor Agregado.....	7
10.	Propuesta Económica.....	7



1. Introducción

El diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica de la organización, y están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, productos suministrados, procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

La ventaja de la ISO 9001 es tener un enfoque basado en procesos dentro de la organización, el cual permite el control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales del sistema y su combinación e interacción con cada una de las áreas, proporcionando el marco de referencia para la mejora continua con objeto de aumentar la satisfacción y confianza del cliente y otras partes interesadas.

Con este marco de referencia, la consultoría de KONEGGUI se vuelve fundamental para cubrir todos los aspectos mencionados y generar un valor agregado en su organización, ya que la experiencia y conocimiento de nuestro equipo de trabajo permiten hacer de este, un proceso eficaz al momento de obtener la Certificación y a su vez generando resultados importantes más allá de la misma.

2. Objetivo De La Consultoría

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en AVÍCOLA SANTA MÓNICA, para obtener la Certificación con el organismo correspondiente.

3. Alcance

El alcance de esta consultoría cubre todos los procesos de gestión y de soporte de AVÍCOLA SANTA MÓNICA

Para lograr la Certificación ISO, se deben cumplir dos etapas: La implementación, y la Certificación.

Koneggui es responsable de la primera etapa, mientras que la segunda etapa, debe ser realizada por una empresa certificadora independiente, responsable de emitir el certificado ISO; tal como se indica a continuación:



4. Metodología

a. Etapa I: Diagnóstico Inicial:

Como parte inicial de esta revisión se mantendrá una entrevista con el Gerente o Director General de AVÍCOLA SANTA MÓNICA, a fin de generar un nivel de compromiso frente a la creación y adopción del Sistema de Gestión de la Calidad.

A continuación, el equipo consultor iniciará la revisión del cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en AVÍCOLA SANTA MÓNICA, con respecto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

Al concluir esta etapa, el equipo consultor preparará un informe con las respectivas recomendaciones y un Plan de Acción para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en AVÍCOLA SANTA MÓNICA.

b. Etapa II: Capacitaciones

En el contexto de mejoramiento organizacional, el equipo consultor, con el fin de fortalecer la gestión de AVÍCOLA SANTA MÓNICA, capacitará a su personal, a nivel Gerencial, Administrativo, y Operativo a lo largo del proyecto.



Los temas definidos para las capacitaciones serán:

- Fundamentos y pasos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad
- Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad
- Levantamiento de procesos; cómo elaborar Diagramas de Flujo y sus indicadores
- Formación de auditores internos
- Herramientas de Mejoramiento Continuo
- Valor agregado de procesos
- Principios de la Calidad

c. Etapa III: Levantamiento, Documentación y Estandarización de los Procesos

Consiste en levantar los procesos con los responsables de las diferentes áreas, con el fin de documentarlos y estandarizarlos; identificando las entradas, salidas, controles, recursos, responsables, criterios, actividades, documentos, registros, indicadores, entre otros.

d. Etapa IV: Implementación

Esta etapa incluye la implementación del plan de acción desarrollado en el diagnóstico, y la puesta en marcha de todo lo planificado en la etapa anterior en la cual se valida que el Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con todos los requisitos de las Normas ISO 9001:2008.

e. Etapa V: Auditorías

Durante esta fase será iniciado el programa de auditorías internas, que asegurará la continua adecuación de la documentación a los requisitos especificados, y posteriormente evaluar la eficacia práctica de los métodos adoptados.

Por último se someterá el sistema a auditorías externas de precertificación y certificación, con un organismo previamente escogido por AVÍCOLA SANTA MÓNICA

5. Supuestos

Para la elaboración de esta propuesta tomamos en consideración los siguientes supuestos.

- La nómina de la empresa es de 32 colaboradores.



- AVÍCOLA SANTA MÓNICA proporcionará la información necesaria para el desarrollo de este proyecto.
- Los responsables de cada área serán quienes elaboren los procedimientos con la dirección y soporte del equipo consultor (KONEGGUI).
- Para las capacitaciones impartidas AVÍCOLA SANTA MÓNICA proporcionará las facilidades necesarias (salón de conferencias, suministros, infocus y refrigerios).
- AVÍCOLA SANTA MÓNICA cumplirá con las tareas asignadas en los plazos definidos.
- AVÍCOLA SANTA MÓNICA adquirirá las versiones originales de la Norma ISO 9001:2008.
- Compromiso de la Dirección durante todo el proceso de implementación.

6. Colaboración Requerida Por Parte Del Cliente

Asignar un representante de la dirección, quien, con independencia de otras responsabilidades debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Dirección sobre el avance y posterior desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- Asegurarse de que se promueva la toma de consciencia de los requisitos del cliente interno y externo en todos los niveles de la organización.
- Asignar un recurso clave por cada uno de los procesos a ser levantados.
- Coordinar la logística necesaria para el éxito del proyecto.
- Elaborar los procedimientos y registros requeridos por las Normas con la asesoría directa del experto.

7. Entregables

Una vez concluido el trabajo, AVÍCOLA SANTA MÓNICA contará con:

- Todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008
- Declaraciones documentadas de la política de la Calidad y de los objetivos de la calidad
- Manual de la Calidad
- Procedimientos documentados requeridos por la Norma Internacional
- Procedimientos y documentos necesarios para cumplir con los requisitos del Cliente.
- Registros requeridos por la Norma Internacional.
- Colaboradores aptos para dar continuidad a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.



8. Tiempo De Ejecución

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad está directamente relacionada con el compromiso de la alta dirección.

El tiempo estimado para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en AVÍCOLA SANTA MÓNICA es de 8 a 10 meses calendario.

9. Valor Agregado

- Nuestro servicio incluye soporte continuo vía telefónica y/o correo electrónico.
- El soporte de Koneggi en el proceso de certificación incluye:
 - El contacto con la Certificadora
 - La Auditoría de Documentación
 - La Auditoría de Certificación
 - La planificación del cierre de las No Conformidades encontradas en la Auditoría de Documentación y de Certificación
 - La elaboración de los planes de acción para cerrar las No Conformidades

10. Propuesta Económica

El Honorario es de USD\$ 9,800 + IVA (nueve mil ochocientos dólares más IVA).

La forma de pago se describe a continuación:

- ✓ 30% será cancelado a la firma del contrato
- ✓ 70% dividido en cuotas iguales para 6 meses

NOTA:

- ✓ El proyecto se da por terminado una vez realizada la auditoría interna que valida el sistema de gestión de la calidad y da carta abierta al cliente para presentarse al proceso de certificación.
- ✓ En caso de que el proyecto culmine antes del tiempo estimado el saldo deberá ser cancelado en el último mes

Esta oferta tiene una validez de 90 días.



Esperando que nuestra propuesta sea de su entera satisfacción y poder contribuir en el mejoramiento continuo de su organización.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Miryam Del Pino'.

Ing. Miryam Del Pino MBA