



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “EL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LAVADO Y TINTURADO DE JEANS DE LA EMPRESA
SUNNYTEC ECUADOR S.A. DE LA CIUDAD DE
PELILEO”.**

Autor: Fernando Paúl Santamaría Cáseres

Tutor: Ing. MGS. Saül Villacís

Ambato – Ecuador

Noviembre 2012



Ing. Mgs. Saúl Villacís

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación ha sido prolijamente revisado. Por tanto autorizo la presentación de esta Tesis, la misma que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Universidad Técnica de Ambato y la Facultad.

Ambato, 28 de Junio del 2011

Ing. Mgs. Saúl Villacís

TUTOR DE LA TESIS DE GRADO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Fernando Paúl Santamaría Caseres, declaro que el presente Tema de Investigación es absolutamente original, autentico y personal y que el contenido expuesto en la Tesis de Grado es de mi exclusiva responsabilidad.

Fernando Paúl Santamaría Cáseres
Autor.

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos miembros del tribunal aprueban la presente Tesis de Grado, la misma que ha sido elaborada de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f.)-----

Ing. Lorena Ibarra

f.)-----

Ing. Carlos Beltrán

Ambato, 28 de Junio del 2011

DERECHOS DE AUTOR

AUTORIZO a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte del documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública además pruebo 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.

Fernando Paúl Santamaría Cáseres

Autor

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios por su infinita grandeza, por sus bendiciones diarias y llenarme de sabiduría en todo momento de mi vida.

A mis Padres y Hermanas por todo el amor que me han brindado desde niño, por el apoyo desmedido que me dedican día a día, con su ejemplo por enseñarme a ser una persona de bien.

A mis dos grandes tesoros Eliana y H. Romina que son la fuerza y la motivación diaria que me alientan a hacer cosas grandes.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento profundo a la Universidad Técnica de Ambato, de manera especial a la Facultad de Ciencias Administrativas, Profesores, Personal Docente y Administrativo, por su primordial contribución en mi formación académica y personal.

De manera especial al Ing. Saúl Villacís por su paciencia, además de compartir sus conocimientos para mi crecimiento intelectual y a desarrollar mis capacidades para tener una perspectiva amplia del mundo empresarial a lo largo de este trabajo.

Fernando

INDICE GENERAL

	Página
Carátula.....	i
Página de Aprobación.....	ii
Declaración de Autenticidad y Responsabilidad.....	iii
Aprobación de los Miembros del Tribunal.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General.....	vii
Indicé de Gráficos.....	xii
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Tablas.....	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
Introducción.....	xvi

CAPITULO I

	Página
1. PROBLEMA	1
1.1 Tema	1
1.2 Planteamiento del problema	1
Contextualización Macro	1
Contextualización Meso	3
Contextualización Micro	4
Análisis Crítico	5
1.2.3 Prognosis	7
1.2.4 Formulación del problema	7
1.2.5 Preguntas Directrices	8

1.2.6	Delimitación	8
1.3	Justificación	9
1.4	Objetivos	10
1.4.1	Objetivo General	10
1.4.2	Objetivos Específicos	10

CAPITULO II

2.	MARCO TEÓRICO	11
2.1	Antecedentes Investigativos	11
2.2	Fundamentación Filosófica	15
2.3	Fundamentación Legal	16
2.4	Categorías Fundamentales	17
2.4.1	Categorización	18
2.4.2	Definición de Categorías	20
2.4.3	Marco Teórico	23
2.5	Hipótesis	24
2.5.1	Unidades de Observación	24
2.6	Señalamiento de Variables	24

CAPITULO III

3.	METODOLOGÍA	25
3.1	Modalidad de Investigación	25
3.1.1	Investigación Bibliográfica	25
3.1.2	Investigación de Campo	25
3.2	Tipo de Investigación	26
3.3	Población y Muestra	26
3.4	Operacionalización de Variables	27
3.5	Plan de Recolección de la Información	29

3.6	Plan de Procesamiento y Análisis de la Información	30
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	31
4.1	Análisis de los Resultados	31
4.2	Interpretación de Datos	32
4.3	Verificación de la Hipótesis	51

CAPITULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1	Conclusiones	56
5.2	Recomendaciones	57

CAPITULO VI

6.	PROPUESTA	60
6.1	Datos Informativos	60
	Tema	60
6.2	Antecedentes de la Propuesta	61
6.3	Justificación	62
6.4	Objetivos	64
	6.4.1 Objetivo General	64
	6.4.2 Objetivos Específicos	64
6.5	Análisis de Factibilidad	64
6.6	Fundamentación	65
6.7	Metodología: Modelo Operativo	67
	Cadena de valor	67
	Matriz FODA	68
	Árbol de Problema	70
	Árbol de Objetivos	71
	Matriz del Marco Lógico	72
6.8	Administración	75

6.9	Previsión de la Evaluación	79
-----	----------------------------	----

C. MATERIALES DE REFERENCIA

	Página
1. Bibliografía	94
2. Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	Variable Dependiente: Proceso de Producción	27
Cuadro N° 2	Variable Independiente: Calidad del Servicio	28
Cuadro N° 3	Recolección de Información	29
Cuadro N° 4	Matriz FODA	68
Cuadro N°5	Matriz del Marco Lógico	72
Cuadro N°6	Previsión de la Evaluación	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Incentivos Desempeño	32
Gráfico N° 2	Estado Civil	33
Gráfico N° 3	Nivel Educativo	34
Gráfico N° 4	Funciones y Formación académica	35
Gráfico N ° 5	Proceso	36
Gráfico N° 6	Fallas del Proceso	37
Gráfico N° 7	Interrupción de Producción	38
Gráfico N° 8	Desarrollo de Nuevos Procesos	39
Gráfico N°9	Asesoría Durante Inconvenientes	40
Gráfico N°10	Verificación de Insumos	41
Gráfico N° 11	Preferencias	42
Gráfico N° 12	Publicidad	43
Gráfico N° 13	Innovación	44
Gráfico N° 14	Calidad	45
Gráfico N° 15	Satisfacción	46
Gráfico N° 16	Valores del Vendedor	47
Gráfico N° 17	Servicio	48
Gráfico N° 18	Expectativas	49
Gráfico N° 19	Procesos Demandados	50

Gráfico N° 20	Relación Insumo Producto	80
---------------	--------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla N° 1	Incentivos Desempeño	32
Tabla N° 2	Estado Civil	33
Tabla N° 3	Nivel Educativo	34
Tabla N° 4	Funciones y Formación académica	35
Tabla N° 5	Proceso	36
Tabla N° 6	Fallas del Proceso	37
Tabla N° 7	Interrupción de Producción	38
Tabla N° 8	Desarrollo de Nuevos Procesos	39
Tabla N° 9	Asesoría Durante Inconvenientes	40
Tabla N° 10	Verificación de Insumos	41
Tabla N° 11	Preferencias	42
Tabla N° 12	Publicidad	43
Tabla N° 13	Innovación	44
Tabla N° 14	Calidad	45
Tabla N° 15	Satisfacción	46
Tabla N° 16	Valores del Vendedor	47
Tabla N° 17	Servicio	48
Tabla N° 18	Expectativas	49
Tabla N° 19	Procesos Demandados	50
Tabla N° 20	Frecuencia Observada	52
Tabla N° 21	Frecuencia Esperada	52
Tabla N° 22	Chi Cuadrado	53
Tabla N° 23	Frecuencia Observada	53
Tabla N° 24	Frecuencia Esperada	54
Tabla N° 25	Chi Cuadrado	54
Tabla N° 26	Presupuesto	78

RESUMEN EJECUTIVO

El Presente trabajo de investigación se basa en un estudio detallado y minucioso en el área de Producción de la empresa de Lavado y Tinturado SUNNYTEC ECUADOR S.A de la Provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, sector el Tambo. Dicha empresa está orientada a todo lo que es lavado y tinturado en tela Jeans desde shorts hasta overoles, orientada a servir a todos los fabricantes del sector y del País.

El mejoramiento de los procesos de producción de esta industria de transformación mediante la aplicación de un proceso de producción por lotes más la adquisición de insumos de calidad, ayudará a conocer y comprender los procesos, de tal manera que tanto obreros como trabajadores de la empresa puedan aplicar un sistema definido para sus actividades, con ventajas que beneficien a todo el grupo como la concentración de esfuerzos y un control adecuado en determinadas fases del proceso de transformación, además se pretende mejorar y capacitar a los obreros en las actividades que realizan mediante modelos propuestos y así mejorar la calidad de los procesos, aumentar beneficios y mejorar la satisfacción del cliente que es la principal razón de ser y nexo primordial en el círculo productivo empresarial.

Para ello nos basaremos principalmente en la aplicación de un modelo de producción por lotes que va ayudar a eliminar las deficiencias de las prendas procesadas.

En el proceso de producción por lotes uno de los conceptos que más se aplica, son los diagramas de recorrido y de flujo que nos ayudan a establecer un mayor control y un mayor conocimiento de lo que se está haciendo.

La privación de un modelo propuesto por lotes e incluyente, y la adquisición de insumos de calidad, no permitirá la superación y crecimiento empresarial de esta industria, ya que debido a la despreocupación y la falta de un sistema definido, se está privando de

seguir obteniendo grandes beneficios y ayudas adicionales que proporciona su implementación.

La correcta ejecución de esta herramienta permitirá dar solución a problemas que afectan a esta empresa, permitiendo alcanzar una mejor calidad en sus procesos y recuperar espacio perdido en el mercado, logrando obtener mayor competitividad.

Palabras claves: Proceso de Producción, Incidencia, Calidad, Servicio

INTRODUCCION

En el presente trabajo de Investigación es necesaria la aplicación de un sistema de producción por lotes, para ello se determina trabajar con lotes de 80 y 90 prendas para iniciar la producción diaria proponiendo un diagrama de flujo en donde se establece una inspección en fases determinadas del proceso, para así evitar fallas y no dañar las prendas de los clientes, adquiriendo también insumos de calidad con características que beneficien a la concentración de los colorantes y garanticen calidad para cada uno de los lotes de prendas procesadas.

El Primer Capítulo detalla el objeto mismo de investigación, mencionando particularmente cada una de las causas y efectos que conlleva la ausencia de un modelo definido de producción a seguir. El problema seleccionado nos conlleva a una exploración general de la industria que va desde lo macro hasta lo micro con sus respectivos análisis, además de el porqué de su estudio.

En el Segundo Capítulo se expondrá la base teórica y la comparación con nuestro proyecto. También se basará en una fundamentación legal en la que estará sostenido nuestro tema de investigación y permita delimitar el alcance jurídico al cual estará orientado. Además de ello se expondrán hipótesis, mismas que serán de gran ayuda para el desarrollo del proyecto.

En el Tercer Capítulo esta direccionado a los diferentes enfoques a los que está sujeto esta investigación. Por otro lado se detalla el marco muestral primordial para la realización de cálculos y obtención del tamaño de la población con el que se trabajara en lo posterior para la recolección de datos y para el análisis e interpretación de resultados.

El Capítulo Cuarto menciona los diferentes recursos a utilizarse para el correcto desarrollo de nuestra investigación, entre ellos están los Recursos humanos entre los

más importantes, Recursos Materiales y Recursos Financieros. Constará un cronograma en donde se indique con detalle el tiempo que tomara cada actividad a seguir, se adicionara también datos bibliográficos y anexos que se hayan utilizado.

Las conclusiones y recomendaciones están incluidas en el Capítulo Quinto, en las cuales se hallan pequeñas y breves explicaciones sobre los resultados obtenidos mediante la aplicación de diversas técnicas recopiladoras de datos.

Finalmente en el Capítulo Sexto, más concretamente la propuesta, mencionamos la solución al problema afectante a la Empresa SUNNYTEC ECUADOR S.A, en el cual se definirá un modelo de producción por lotes y una adquisición de insumos de calidad. Dicho Proceso ayudará al mejoramiento paulatino y sistemático del proceso productivo, dentro de las cuales se establecerán. Diagramas de recorrido, flujo y adquisición de materiales, para una mejor realización de operaciones en el departamento de producción.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

El Proceso de Producción y su incidencia en la calidad del servicio de lavado y tinturado de jeans de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Macro

El Proceso Productivo ha sido factor importante para el desarrollo industrial en el mundo, lo demostró Henry Ford a principios del siglo xx, cuando impuso la producción continua para el ensamble de sus autos, debido a la gran demanda de los clientes. En la actualidad todas las

empresas que pretenden conquistar el mercado deben definir sus procesos productivos, esto se ha convertido en un tema de importancia crucial para el mundo globalizado. Las exigencias de reingeniería, competencia, procesos con valor agregado y una visión global, han demostrado que las formas de producir son parte esencial para la supervivencia de una compañía.

Los Procesos Productivos efectivos deben procurar no solamente la parte económica, sino también en contribuir con menor contaminación del medio ambiente, deben interesar a cualquier persona directamente vinculada en la fabricación de productos o la prestación de servicios. El jefe de producción de toda empresa, es quién determina la mejor manera de diseñar, abastecer y ejecutar los procesos; mientras que, el reto para la Alta Gerencia es aún mayor, porque depende de ésta, la responsabilidad de fijar la Dirección Estratégica de la Compañía desde el punto de vista de las operaciones, además, determina qué tecnologías utilizar, dónde ubicar las instalaciones y cómo gerenciar sus industrias en donde se transforman los materiales en bienes o los sitios en donde se prestan los servicios, sin dejar de lado aspectos “extra económicos” pero necesarios para el desarrollo de los pueblos como es la creación de plantas de tratamiento de aguas residuales. Los departamentos de producción de toda empresa conjugan una mezcla interesante de manejo de personas, aplicación de tecnologías y el respectivo aporte de convertir sus aguas contaminadas en agua propicia para el regadío y el consumo. La meta es crear riqueza de modo eficiente y sin causar daño al entorno donde se desarrollan las actividades. Hoy en día la gerencia requiere una perspectiva global en muchos de sus tópicos. La mejor manera de abordarla es mediante una fuerte integración funcional de sus departamentos y el aporte ambiental.

La utilización del líquido vital es elemento fundamental en prácticamente todos los sectores industriales del mundo. Antes de tomar la decisión sobre el sistema de tratamiento, es fundamental efectuar un estudio de Caracterización y Diagnóstico de Aguas Residuales, que permita evaluar y decidir, cuáles son los aportes para el crecimiento del sector agrícola que se van a obtener de la descontaminación de las aguas que se ocupan para mezclarlos con diferentes químicos en el desarrollo de los lavados y tinturados.

Esta etapa de caracterización y diagnóstico, es a veces menospreciada por algunos empresarios, quienes consideran que pueden “ahorrarse” algún dinero efectuando evaluaciones superficiales de planta y creyendo que se puede resolver, posteriormente, con la adquisición de la planta de tratamiento. Este razonamiento es totalmente impropio y por el contrario, es necesario contar con un sólido estudio básico de caracterización y diagnóstico, que servirá de base para el posterior análisis de opciones disponibles de tratamiento, y para la más correcta decisión, desde el punto de vista técnico, económico y de otros intereses empresariales.

Meso

La prestación del servicio de lavado y tinturado en el Ecuador, está ligada y es parte del proceso de fabricación de jeans, de modo que, todo este círculo productivo está representado por muchas familias que se dedican a la fabricación de prendas en jeans, como son: pantalones, bermudas, shorts, chompas, faldas, capris, toreros, camisas, mandiles, overoles entre otros; este pulmón económico del país está centrado en varias ciudades, principalmente en la ciudad de Pelileo.

Es así que, con la aplicación de Procesos Productivos eficientes, la administración correcta de sus empresas y la concientización de llevar a cabo programas de conservación del medio ambiente, este sector registra uno de los más altos índices de crecimiento económico en los últimos años tanto en ventas a nivel nacional como en sus exportaciones.

Parte importante del desarrollo de las lavanderías en el país, han sido las políticas adoptadas por el gobierno central de favorecer a la producción de jeans y a la inclusión de normativas para el tratamiento de sus aguas.

Actualmente, para los gerentes de las pequeñas y medianas empresas acceder a créditos del estado les permite aplicar mejoras a sus negocios y a considerar dentro de sus políticas el cuidado del medio ambiente.

Esto da como resultado, mejorar la productividad de la industria, ya que permite delinear sus procesos productivos, mantener satisfechos a los clientes y mitigar el impacto ambiental

Micro

La empresa “SUNNYTEC ECUADORS.A.”, se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, sector del Tambo, avenida Confraternidad. Fue creada en el año de 1.999. Cuenta con veinte obreros en el Departamento de Producción, además la empresa cuenta con un chofer, un supervisor, una administradora, una secretaria, una contadora, un jefe de ventas y una vendedora.

La empresa se ha caracterizado por servir de la mejor manera a sus clientes, suministrando un servicio de lavado y tinturado de acuerdo con las necesidades de los productores de jeans de la provincia, empleando

procesos que permitan entregas a tiempo y sin ningún tipo de daño en sus prendas.

La empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A.”, se ha comprometido siempre con el bienestar laboral de sus empleados y el cuidado de los cultivos de los diferentes productos del sector, creando fuentes de empleo para varias familias de la ciudad, de modo que ha consolidado a esta empresa como próspera y le ha permitido permanecer entre las empresas más importantes del centro del país.

Por estas razones los Procesos de Producción que la empresa emplee deben hacer hincapié en seguir ofreciendo lavados y tinturados de calidad y apoyar al Municipio con el cumplimiento de las Ordenanzas en cuanto a la utilización de una planta de tratamiento, con operaciones definidas sin dejar cabos sueltos al momento de iniciar su producción, empleando esquemas claros para todos los obreros y entendiendo que la purificación de las aguas forman parte del proceso de mejora.

En la actualidad hay que mantener políticas enfocadas en el bienestar empresarial y de la conservación, por lo que se deben concentrar los esfuerzos individuales y colectivos de directivos y trabajadores.

1.2.2 Análisis Crítico

El tratamiento de las aguas residuales que deben realizar las empresas que utilizan químicos nocivos para el medio ambiente, se ha convertido en una lucha incesante en los últimos tiempos. Con esto se ha logrado que ciertas lavanderías tengan una planta de tratamiento primario, es decir, hagan la filtración del agua para evitar que agentes contaminantes vayan directamente al alcantarillado, que en el caso de esta ciudad es el mismo para las industrias y las aguas lluvias y servidas.

El problema es que, ese proceso aún no se ha cumplido en su totalidad, situación que es reconocida por el gremio de lavanderías de jeans. Incluso las industrias no solo utilizan el alcantarillado para el desfogue de las aguas residuales sino que las envían directo a acequias y canales de riego, lo cual es grave porque, es eminentemente agrícola y provoca intoxicación de los suelos y productos que salen a los mercados

Esta contaminación afecta a los niños porque las discapacidades se han disparado en ciertas zonas. Este criterio se basa en un análisis realizado a 120 infantes que tienen patologías internas y en consulta externa del hospital se atienden a otras 500 personas. Se han reportado casos de niños con síndrome de Down, parálisis cerebral, retardo mental, labios leporinos, deficiencias auditivas y visuales.

Las zonas con mayor impacto ambiental por esta despreocupación de los son: Huasimpamba, Chiquicha, Huambaló, Pelileo Centro, El Valle, El Pingüe, Valle Hermoso y Guadalupe.

Por otro lado los inadecuados procesos productivos, la carencia de innovación, la adquisición de materiales de baja calidad, la ineficiente comunicación y falta de programas de capacitación que se presentan en “SUNNYTEC ECUADOR S.A”, han creado una incertidumbre, en empleados, clientes y ciudadanía, de modo que, se tiene como resultado una empresa que ha perdido posicionamiento en el mercado, el desgaste de las relaciones con clientes importantes.

Esto ha limitado el crecimiento productivo, no ha permitido un mayor beneficio económico, no ha permitido la innovación en procesos y no se ha activado el funcionamiento de la planta de tratamiento.

1.2.3 Prognosis

Los resultados de no mantener un Proceso de Producción eficiente, que beneficie al medio ambiente y la inadecuada selección de insumos que no garanticen la calidad de los lavados y tinturados, da como resultado que la empresa pierda participación en el mercado, mantener paralizada la maquinaria, reducción de la capacidad productiva, decremento de ingresos y entregas a destiempo, causando malestar en el entorno laboral de trabajadores, empleados y autoridades.

Seguramente se va a encontrar una empresa con trabajadores desmotivados, clientes literalmente huyendo de la empresa y una imagen empresarial deteriorada, debido a los ineficientes procesos brindados.

Todos estos factores han debilitado enormemente a “SUNNYTEC ECUADOR S.A.”, y de no tomar correctivos y aplicar medidas que sirvan de motor para su mejoramiento y conservación del medio ambiente, se traduce en un retroceso muy negativo para la organización.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo afecta el actual Proceso de Producción de lavado y tinturado de jeans de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A.” a la calidad del servicio?

Variable Independiente: Proceso de Producción

Variable Dependiente: Calidad del Servicio.

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Qué Proceso de Operación de lavado y tinturado debe aplicar la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A” para mejorar la calidad del servicio?

¿De qué manera influyen las operaciones de lavado y tinturado en ofrecer un servicio de calidad para los clientes y la colectividad?

1.2.6 Delimitación

1.2.6.1 Límite de contenido

Campo: Calidad total

Área: Proceso de Producción

Aspecto: Calidad del servicio

1.2.6.2 Límite espacial

La presente investigación se realizó en la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A.”, Del barrio Tambo de La Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua.

1.2.6.3 Límite temporal

La presente investigación comprende el periodo Agosto 2010 - Junio 2011

1.3 JUSTIFICACIÓN

La aplicación de Procesos Productivos e instalaciones, es requerida en la empresa para enfrentar los resultados negativos que ha venido sufriendo durante este último tiempo.

En la actualidad el éxito de un empresario, un administrador de empresas o del encargado de conducir o producir un proyecto, es lograr la satisfacción del cliente, generando necesidades a través de la oferta de servicios de calidad.

Esto ayuda a tener un mejor manejo en cuanto a la toma de decisiones, sobre los gustos, exigencias y preferencias de los consumidores y a estar en constante innovación con los servicios ofertados, dando como meta la complacencia de los consumidores.

Las industrias que no logran romper sus paradigmas tradicionales para disponerse al cambio, con seguridad quedarán al margen del desarrollo, y, perderán participación en el mercado, por lo tanto, se hace necesario aplicar medidas que permitan mejorar el suministro de sus servicios y la elaboración de sus productos.

Para la realización de esta investigación se cuenta con información teórica y práctica, la misma que nos permite enfocar más a fondo en el problema objeto de estudio.

El propósito de este Trabajo de Investigación es, aplicar correctamente un Modelo de Producción adecuado e incluyente, la propuesta de adquisición de insumos y materiales de calidad, la recuperación de clientes mediante la satisfacción de sus expectativas en cuanto a

comodidad, comunicación, calidad y costos, permitiendo mantener una ventaja competitiva.

Con el desarrollo de esta investigación se pretende mejorar la debilitada imagen empresarial, y solucionar los diferentes problemas que se han observado anteriormente. Brindar tranquilidad a los trabajadores de “SUNNYTEC ECUADOR S.A.”, y mejorar el entorno empresarial, garantizarán el compromiso social de todos quienes pertenecen a una empresa en crecimiento constante.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar un Modelo de Producción incluyente que, promueva el Mejoramiento de la Calidad del Servicio de lavado y tinturado de jeans de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

1.4.2 Objetivos Específicos

Proponer un Proceso de Producción por lotes, que garantice la eficiencia y eficacia del servicio de lavado, tinturado y desnaturalización de desechos.

Proponer mecanismos de adquisición de insumos de buena calidad que promuevan el mejoramiento del lavado y tinturado, para facilitar la eliminación total de desechos y la satisfacción del cliente.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de la investigación pertinente, destacamos la siguiente información.

CARRANZA, D. (2005) *Sistema de Gestión de Calidad Aplicando las Normas ISO9001:2000 para mejorar los procesos de la empresa GENIMAG Design*. Facultad de Auditoria, Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Innovar la tecnología para ofrecer un mejor servicio a los clientes.
2. Implantar un sistema de gestión de calidad para mejorar los procesos.

Conclusiones:

1. El sistema de gestión de la calidad nos permite mejorar el desempeño, la coordinación y producción de la organización mediante un enfoque de los objetivos del negocio y las expectativas del cliente.
2. El sistema permitirá aumentar la calidad de los productos y servicios, mejorar la productividad de los recursos y conseguir distinguirse entre los competidores como el mejor.

GUTIERREZ, L. (2005). *Los sistemas de producción para mejorar la calidad del producto en la fábrica de medias GUAMAN Cia. Ltda. De la ciudad de Ambato*. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Diagnosticar el proceso de producción en la fábrica de medias GUTMAN Cia. Ltda. De la ciudad de Ambato.
2. Analizar los diferentes modelos de sistemas de producción en la elaboración de medios.

Conclusiones:

1. En la planta de producción se nota cierta incomodidad tanto para trabajar como para movilizarse debido a que el área cada vez se hace más pequeña por el constante crecimiento de la fábrica así como por su infraestructura, ya que no existen ventiladores que proporcionen aire fresco tanto para el

personal como para las maquinas.

2. El personal necesita ser capacitado más frecuentemente, ya que con un buen conocimiento no solo de su oficio si no del funcionamiento de las maquinas, este podrá resolver algún imprevisto que pueda presentarse con la maquinaria, así como también estará en condiciones de manejarlas con mayor cuidado conservándose mejor y por más tiempo.

MENA, M. (2006) *Implantación de un sistema de calidad aplicada a los Procesos de producción de avícola "Valeria"*. Facultad de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Obtener un incremento en ventas, mediante la mejora de sus procesos y la aplicación de un plan de calidad que nos lleve a la excelencia.
2. Impulsar el desarrollo empresarial de la Avícola mediante controles más eficaces de producción.

Conclusiones:

1. Al estudiar las normas de calidad nos damos cuenta que en la actualidad las empresas deben tener un sistema adecuado de producción, de tal manera, que los procesos se reduzcan con un objetivo en común el de desarrollarnos igual que la empresa.
2. Impulsar la aplicación del sistema de calidad uniéndonos como un solo grupo que buscamos un solo fin con metas

iguales y objetivos comunes, ayudando a la organización a crecer en calidad y servicio.

MORALES, W. (2004) *“El Sistema de producción en la empresa La Raíz del Jean y su incidencia en la baja Calidad de la Producción”*. Facultad de Ciencias administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Investigar un sistema industrial de producción que permita desarrollar un incremento en la calidad de producción de la empresa La Raíz del Jean
2. Determinar un adecuado sistema de producción industrial que permita incrementar la calidad de producción de la empresa La Raíz del Jean

Conclusiones:

1. La empresa investigada “La Raíz del Jean” determina que existen falencias más acentuadas, por lo que se necesita que los empresarios pongan en consideración las formas de cómo se lleva a cabo el proceso productivo.
2. El mal funcionamiento de la empresa recae en el pésimo manejo que se le da a la maquinaria.

TAMAYO, V. (2006) *Planificación Estratégica para mejorar el Proceso Productivo en la Empresa Proinba del Cantón Cevallos*. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Diagnosticar la situación actual de la empresa Proinba para mejorar el nivel de producción.
2. Jerarquizar cada uno de los niveles de la empresa para mejorar la producción de la empresa Proinba.

Conclusiones:

1. La falta de una planificación en el proceso productivo de la empresa afecta en el cumplimiento de las metas del Departamento de Producción.
2. A través de las encuestas realizadas se puede notar que los empleados no tienen claras las funciones básicas que deben realizar en sus áreas, pues no disponen de una planificación estratégica por parte de sus directivos que permia el correcto desarrollo productivo de la empresa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

Para la siguiente investigación, utilizaremos el paradigma crítico – propositivo por las siguientes razones:

Este paradigma llegará a determinar el problema que está dando un servicio de mala calidad a través de Procesos inadecuados de Producción, cuyo resultado se ve materializado al obtener lavados deficientes, tinturados sin firmeza y enviando sus desechos a los cultivos.

De definir un proceso de operaciones incluyente junto a la utilización de materiales e insumos de calidad, se espera suministrar un servicio que supere las expectativas de los clientes, sin fallas ni daños en sus prendas y con un adecuado proceso de tratamiento de sus aguas.

Las empresas que se dedican a aplicar procesos definidos e incluyentes para la fabricación de jeans, se consideran como industrias prósperas, donde se brindan servicios de excelente calidad con atención personalizada, siendo el cliente y la ciudadanía el recurso más importante, considerado como elemento clave para el desarrollo de las actividades, de modo que al satisfacer sus necesidades y requerimientos se logra satisfacer sus necesidades y ganar participación en el mercado, cumpliendo con normas de conservación del medio ambiente, aspectos que sobresalen y alcanzan la permanencia y el crecimiento sostenido de las industrias.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

La Constitución Política del Estado en el numeral 7 del artículo 23, establece que es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

El artículo 92 igualmente dispone que la ley establecerá los mecanismos de Control de Calidad, los procedimientos de defensa del Consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios y por la

interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Finalmente, el artículo 244, numeral 8 de la Carta Fundamental señala que al Estado le corresponderá proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las Normas de Calidad.

La elaboración del presente proyecto se sustenta en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada en septiembre 12 de 1990 y en su Reglamento, publicado en el suplemento del registro oficial No. 116 del 10 de julio del 2000.

Las Normas Técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN-, determinan que de comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización; para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración.

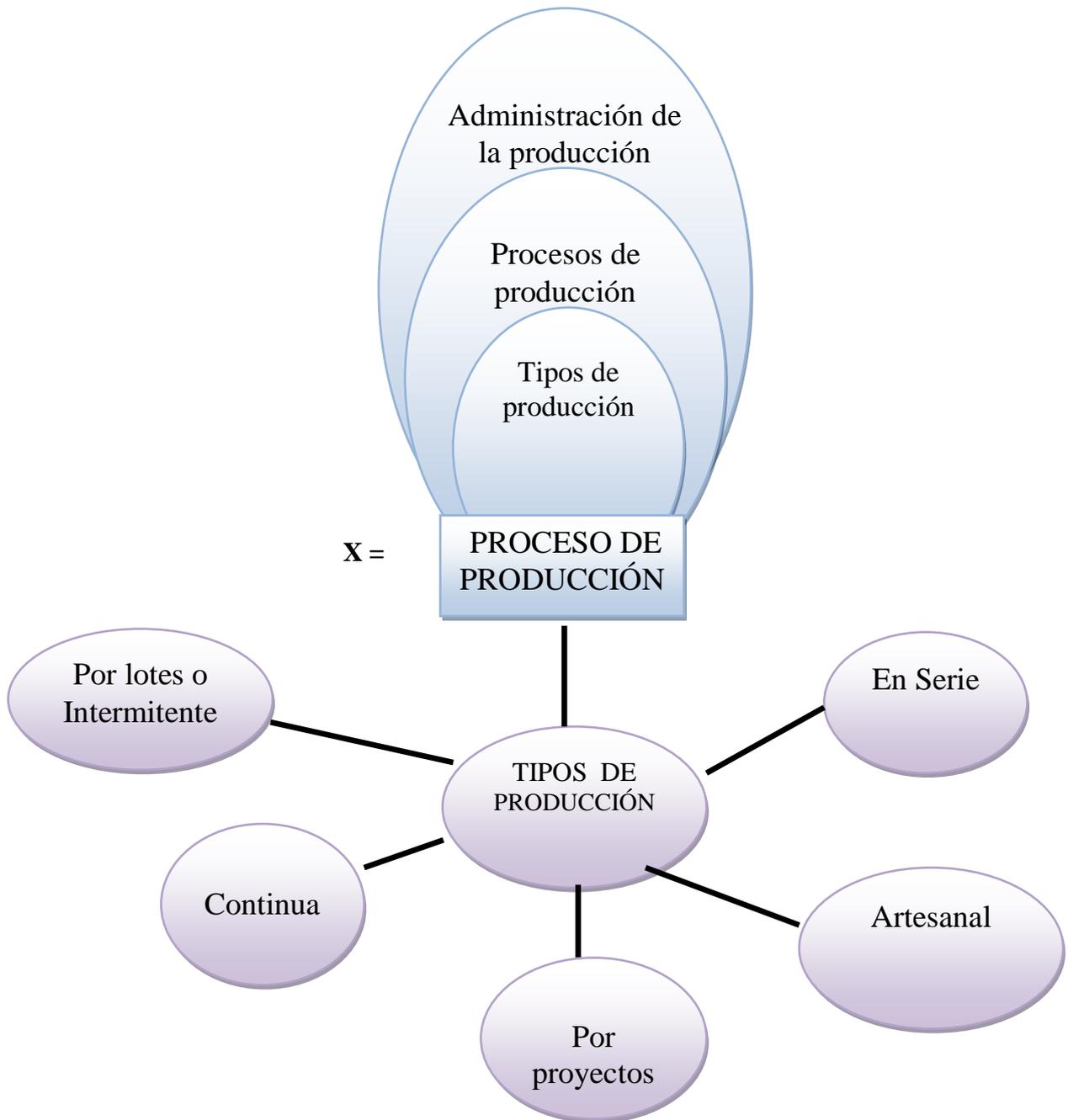
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

X= Proceso de Producción.

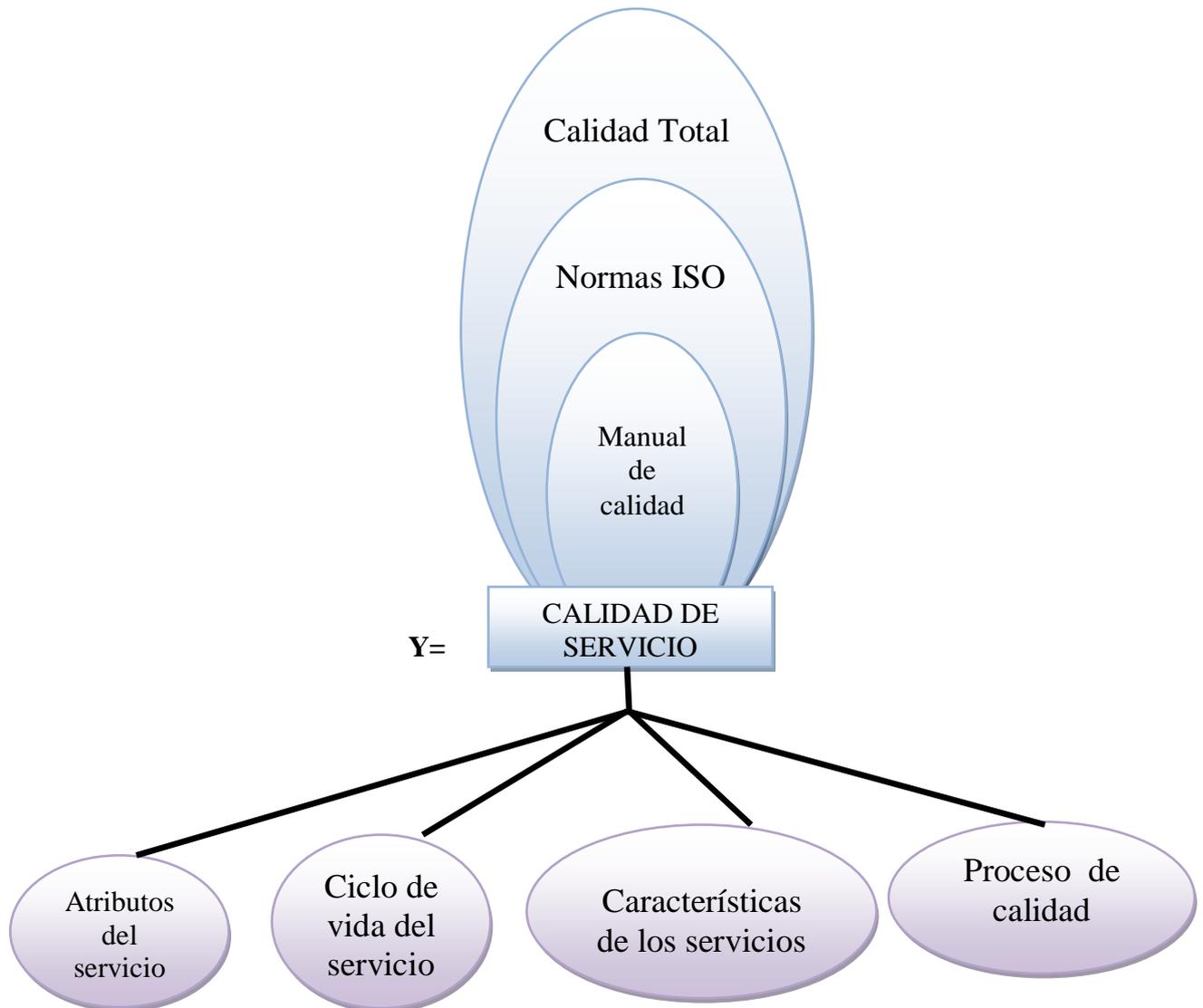
Y= Calidad del Servicio

2.4.1 Categorización

2.4.1.1 Variable Independiente



2.4.1.2 Variable Dependiente



2.4.2 Definición de Categorías

Administración de la Producción

Se puede definir a la Administración de la Producción como el diseño, la operación y el mejoramiento de los Sistemas de Producción de bienes y ofrecimiento de servicios de una empresa. A semejanza del mercadeo y las finanzas la AP (administración o gerencia de las operaciones) es un campo empresarial funcional con responsabilidades claras de gerencia enfocadas claramente en adoptar estrategias que fortalezcan la producción.

Proceso de Producción

Es un acto intencional mediante el cual se conjugan recursos humanos, materiales y tecnológicos, para que por medio de un proceso de transformación se obtengan bienes o servicios que satisfacen necesidades humanas.

Tipos de Procesos de Producción

Existen varios Sistemas de Producción estos son: producción artesanal, producción por lotes o intermitente, producción continua, producción por proyectos y en serie.

Calidad Total

Es el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores, lo que se traducirá en satisfacción para el mismo; por cuanto el Proceso de fabricación o el ofrecimiento de un servicio emergen como resultado de las variables tecnológicas y las características solicitadas por el cliente.

Competitividad

Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Productividad

La productividad es la razón entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida.

Las Normas ISO

Son un conjunto de normas, las cuales son editadas y revisadas periódicamente, por la Organización Internacional de Normalización (ISO) logrando alcanzar el Aseguramiento de la Calidad de los procesos y de esta manera, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y Control de Calidad.

Manual de calidad

Un sistema de calidad está compuesto de dos documentos que son: manuales de aseguramiento de la calidad, y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos).

Calidad del Servicio

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad

Servicio

Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Es el equivalente no material de un bien.

Atributos del Servicio

Eficiencia, precisión.

Uniformidad, constancia.

Receptividad, accesibilidad.

Confiabilidad.

Competencia y capacidad.

Cortesía, cuidado, entrenamiento.

Seguridad.

Satisfacción y placer.

Ciclo de Vida del Servicio

- 1.-Estrategia del servicio
- 2.-Diseño del servicio
- 3.-Transición del servicio
- 4.-Operaciones del servicio
- 5.-Mejora continua del servicio

Características de los Servicios.

PERECIBLE: Los servicios no pueden ser almacenados

Una característica de los servicios es que, una vez producidos, deben ser consumidos. No hay posibilidad, de que puedan ser almacenados para la venta o consumo futuro. Si no se adquiere y ocupa cuando está disponible, perece.

PROTECCION: Son fácilmente copiados y de difícil protección por patentes. Por esta razón, es importante que el servicio disfrute de una buena imagen de marca, diferenciándose de los similares, estratégicamente.

SUBJETIVIDAD: Su precio es individual.

El servicio se apoya principalmente en el trabajo humano, y la satisfacción que se puede ofrecer al consumidor, son valorados subjetivamente por quien lo produce, y por el mercado.

2.4.3 Marco Teórico

La administración tiene un rol muy importante en la organización, ya que de ella depende el éxito o fracaso de la misma. Se aplica en todos los ámbitos de la empresa y en la administración de la calidad, y es parte del éxito del producto, ya sea este un bien o un servicio. La producción es un acto intencional mediante el cual se conjugan recursos humanos y materiales para que, mediante un proceso de transformación se obtengan bienes y servicios que satisfagan necesidades humanas.

En las empresas dedicadas a la producción o fabricación de bienes o servicios encontramos varios tipos de procesos productivos, dependiendo de sus necesidades y productos, lo que ayuda a trabajar con eficiencia y eficacia para así obtener un bien o un servicio de calidad y un apoyo importante al medio ambiente.

Los tipos de producción que comúnmente utilizan las empresas son: producción por trabajos bajo pedido, por proyectos, producción por lotes o intermitente, la producción continua y en serie. Estos tienen una relación muy estrecha, ya que, de ellos depende que la elaboración de un producto se realice en una forma ordenada y controlada. Un servicio debe estar orientado a cubrir las necesidades del cliente, cumpliendo plenamente sus expectativas, además de entregar un valor agregado, direccionando la calidad hacia los clientes.

La calidad es total, porque comprende todos y cada uno de los aspectos de la organización, ya que involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización. La calidad tradicional trataba de arreglar la calidad después de cometer errores, pero la calidad total se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera.

2.5 HIPÓTESIS.

La aplicación del Proceso de Producción por lotes, para mejorar la calidad del servicio de lavado y tinturado de jeans de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

2.5.1 Unidades de Observación

Clientes internos y externos de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A.”

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

X= Proceso de Producción. Variable independiente.

Y= Calidad del Servicio. Variable dependiente.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.

Para la ejecución de la presente investigación utilizamos las siguientes modalidades:

3.1.1 Investigación Bibliográfica

Debido al propósito de respaldar la información obtenida, se aplica la investigación bibliográfica, revisando la información de diferentes autores para que respalden las teorías que se encuentran vinculadas con el tema, y que permiten fundamentar esta investigación.

3.1.2 Investigación de Campo.

Con el propósito de adquirir información primaria se acudió a la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A.” para realizar la observación, entrevistas y encuestas al personal que labora en la misma.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para el desarrollo del presente trabajo, se utilizó la investigación exploratoria, porque vamos a hacer un acercamiento a la realidad de la empresa en relación al problema detectado, debido a que la misma está empeñada en la búsqueda de mecanismos para mejorar la calidad de los procesos.

Igualmente hacemos uso de la investigación descriptiva, porque nos permite aclarar y comprender la información recolectada relacionando el problema al marco teórico y al marco metodológico del presente estudio.

Estos dos tipos de investigación nos permiten llegar a la correlación de variables de estudio en la investigación para el cumplimiento de los objetivos y la validación de hipótesis.

El nivel de investigación se desarrolla con base en la asociación de las variables dependiente e independiente. La investigación explicativa permitirá comprobar si la hipótesis es verdadera o no, utilizando el Chi-cuadrado cuya fórmula es:

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

Donde "O" y "E" representan respectivamente las frecuencias observadas y las esperadas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación tomamos el universo de clientes y equipo de obreros del Departamento de Producción, en virtud de que este no es muy extenso.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Matriz de Operacionalización de la VARIABLE INDEPENDIENTE: Proceso de Producción

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Proceso de producción.</p> <p>Es un conjunto de personas y recursos materiales y tecnológicos que se relacionan entre sí, para convertir la materia prima en un producto final.</p>	<p>Personas</p> <p>Recursos Materiales y Tecnológicos</p> <p>Servicios</p>	<p>Por lotes</p> <p>Continua</p> <p>En serie</p> <p>Bajo pedido</p> <p>Lavado</p> <p>Tinturado</p>	<p>¿Al finalizar el proceso de producción se nota fallas en las prendas que los clientes compran?</p> <p>¿En el proceso de producción ha notado si se interrumpen las operaciones?</p>	<p>Encuesta, cuestionario, observación y entrevista.</p> <p>Encuesta, cuestionario, observación y entrevista.</p>

Cuadro No 1

Fuente: SUNNYTEC ECUADOR S.A

Matriz de Observación de la VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad del Servicio

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Calidad del servicio</p> <p>Ofrecer un servicio de calidad implica realizar una actividad o conjunto de actividades, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad, orientado en encontrar el grado de acercamiento a las expectativas del consumidor.</p>	Servicios	<p>Excelente</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p>	<p>¿La empresa está constantemente innovando lavados y tinturados para ofrecer calidad a sus prendas?</p>	Encuesta y cuestionario
	Procesos	<p>Sucios</p> <p>Teñidos</p> <p>Froster</p> <p>Esponjados</p> <p>Stone</p>	<p>¿En el momento de recibir las prendas se siente satisfecho con el trabajo que la empresa realiza?</p>	Encuesta y cuestionario

Cuadro No 2

Fuente: SUNNYTEC ECUADOR S.A

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos que se las detalla de la siguiente manera:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>1 Información Primaria</p> <p>1. Observación</p> <p>2. Encuesta</p> <p>3. Entrevista</p>	<p>1.1. Ficha de observación de los métodos y procesos de lavado y tinturado de jeans.</p> <p>1.2. Cuestionario al personal del Departamento de Producción.</p> <p>1.3. Diálogo con el jefe del Departamento de Producción de "SUNNYTEC ECUADOR S.A"</p>
<p>2. Información Secundaria.</p>	<p>2. Lectura científica</p> <p>2.1. Procesos de producción.</p> <p>2.2. Tesis: Sistema de Mejoramiento Continuo de Calidad para el Área de Producción de la Empresa HOLVIPLAS S. A. Facultad de Auditoria de la Universidad Técnica de Ambato.</p> <p>2.3. Tesis: Sistema de Gestión de Calidad Aplicando las Normas ISO 9001:2000 para mejorar los procesos de la empresa GENIMAG Design. Facultad de Auditoria de la Universidad Técnica de Ambato.</p>

Cuadro No 3

Fuente: SUNNYTEC ECUADOR S.A

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Luego de haber recolectado la información a través de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados, se realizó la revisión y análisis de todos los datos.

Para esto se utilizó el cuestionario y trabajamos en el computador, utilizando una hoja electrónica de Excel, mediante el análisis estadístico en base al Chi-cuadrado y gráficos de pastel, con lo que se realizó el análisis de los resultados obtenidos. Además del apoyo de otros instrumentos tales como: guía de observación y entrevista que nos ayudaron a palpar las causas del problema observado en la empresa.

La información se representa mediante tablas estadísticas y la interpretación de los resultados se exponen mediante la utilización de diagramas de pastel, el único responsable de todo este estudio es el investigador.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente análisis está sustentado en las encuestas realizadas a 20 obreros del departamento de producción y a 50 clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”. De esta manera se pretende estudiar más a fondo el problema identificado y otras variables que posiblemente estén interviniendo en la mala calidad de los lavados y tinturados. Se procede a desglosar la información en forma ordenada, estableciendo porcentajes estadísticos, los cuales nos ayuden a percibir con mejor criterio la información obtenida, y de esta forma realizar un breve comentario, de modo que, se interpretará cual ha sido el resultado final del cuestionario realizado a las poblaciones estudiadas.

4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS

Pregunta No 1.- ¿Se siente usted motivado con los incentivos que le brinda la empresa?

Tabla No 1

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
1.1	Si	13	65
1.2	No	7	35
	TOTAL	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría



Ilustración 1. Incentivos desempeño

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De los obreros encuestados, el 65% se siente satisfecho con los incentivos que recibe por parte de la empresa, mientras que, el 35% no lo está

Análisis: Se observa que, los obreros del Departamento de Producción en su mayoría se sienten satisfechos con los incentivos económicos que se les brinda, un menor porcentaje no, lo que indica que se debe premiar más el esfuerzo por el trabajo realizado.

Pregunta No 2.- ¿A qué estado civil usted pertenece?

TablaNo 2

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
2.1	Soltero	7	35
2.2	Casado	11	55
2.3	Unión Libre	2	10
	TOTAL	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

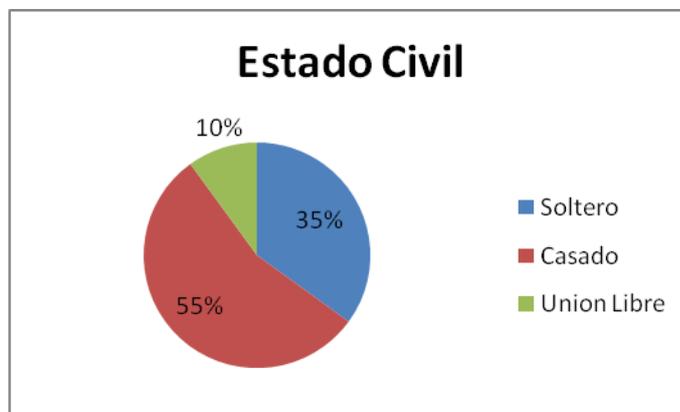


Ilustración 2.Estado Civil

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta aplicada, el 55% de los obreros son casados, el 35% corresponde a solteros, y el 10% viven en unión libre.

Análisis: Dentro de la encuesta realizada se observa que, en el Departamento de Producción prevalecen obreros casados, lo que es muy conveniente para que su desenvolvimiento sea óptimo en sus funciones, ya que con unas relaciones firmes y con la responsabilidad de mantener a sus familias los obreros se desempeñan de mejor manera, un menor porcentaje son solteros, pero mayores de edad que tienen responsabilidades para con sus padres y hermanos y un tercer grupo viven en unión libre, lo que indica que también tienen compromiso para con sus parejas.

Pregunta No. 3.- ¿Qué nivel educativo usted posee?

Tabla No3

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
3.1	Primaria	6	30
3.2	Secundaria	12	60
3.3	Superior	2	10
	TOTAL	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

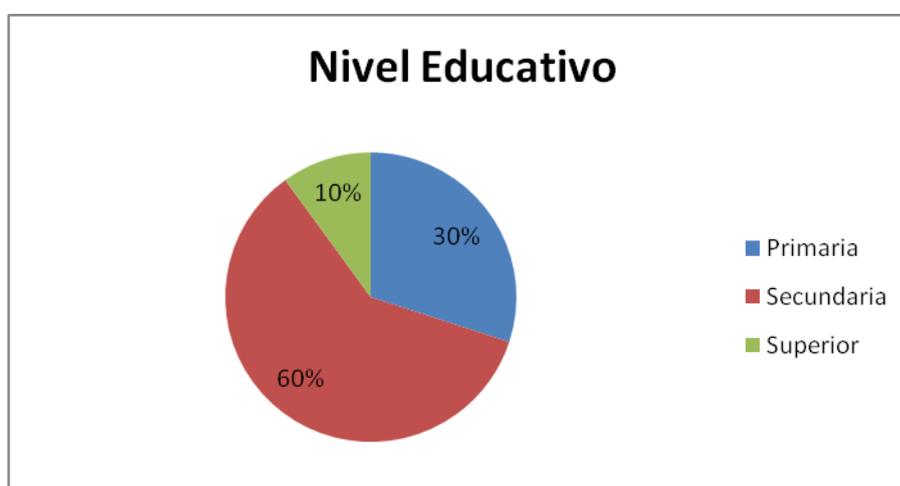


Ilustración 3.Nivel educativo

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada, el 60% de los obreros tienen formación secundaria, 30% primaria y un 10% educación superior.

Análisis: Dentro de la encuesta realizada se observa que, el mayor porcentaje de obreros han culminado la secundaria, de modo que garantiza un nivel educativo considerablemente alto para poder atender algún requerimiento de importancia o si es necesario alguna capacitación, lo que conjugado con un grupo considerable que ha culminado la primaria y en porcentaje menor la educación superior se prevé que si se pueden implementar cambios positivos dentro de este Departamento.

Pregunta No.4.- ¿Las funciones que desempeña en su puesto de trabajo guardan coherencia con su formación académica?

Tabla No 4

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
4.1	Si	7	35
4.2	No	13	65
	Total	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

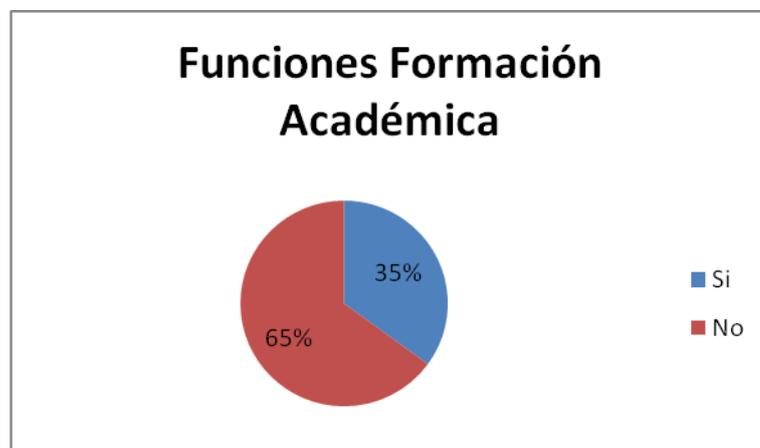


Ilustración 4. Funciones y Formación académica

Fuente: Encuesta obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada, el 35% de los obreros trabaja de acuerdo a su formación académica, y un 65% no se desempeña conforme a la misma.

Análisis: Del universo de los obreros encuestados se observa que, el menor porcentaje trabaja en el campo para lo que se preparó, por otro lado, un gran grupo no guarda relación de trabajo con su formación académica, lo que muestra una predisposición total de los obreros por aprender y desempeñarse de la mejor manera. Igualmente ayuda la experiencia que ellos poseen en trabajos similares.

Pregunta No.5.- ¿Cree que el proceso de producción que se está aplicando en este Departamento es?

Tabla No 5

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
5.1	Muy bueno	4	20
5.2	Bueno	11	55
5.3	Regular	5	25
	Total	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

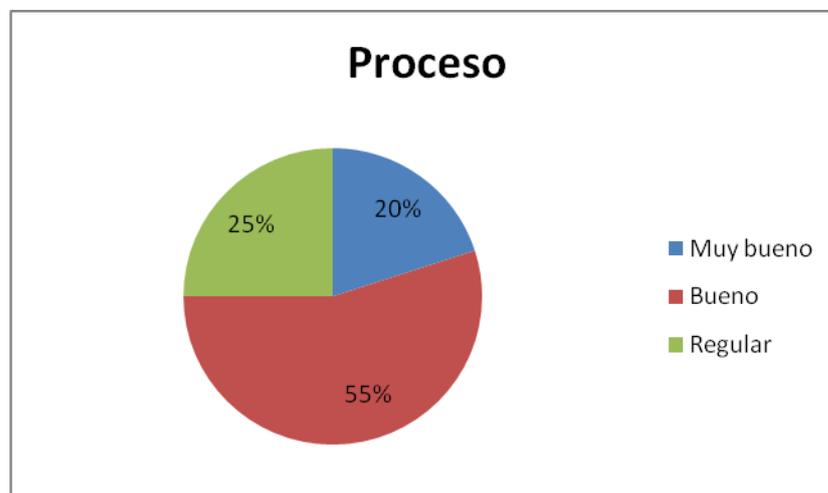


Ilustración 5. Proceso

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada, el 55% de los obreros manifiestan que, el Proceso de Producción es bueno, el 20% muy bueno, y el 25% manifiesta que es regular.

Análisis: Se observa que, la mayoría de obreros piensa que los Procesos de Producción de lavado y tinturado son muy buenos y buenos. Esto señala que ellos están siendo conformistas solamente con cumplir su trabajo, por otro lado un menor porcentaje lo califica como regular, esto indica que no todo el Departamento siente que se están haciendo bien las cosas y se requiere aplicar cambios.

.Pregunta No.6.- ¿Al finalizar el proceso de producción nota fallas en las prendas de los clientes?

Tabla No 6

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
6.1	Siempre	5	25
6.2	A veces	12	60
6.3	Nunca	3	15
	Total	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

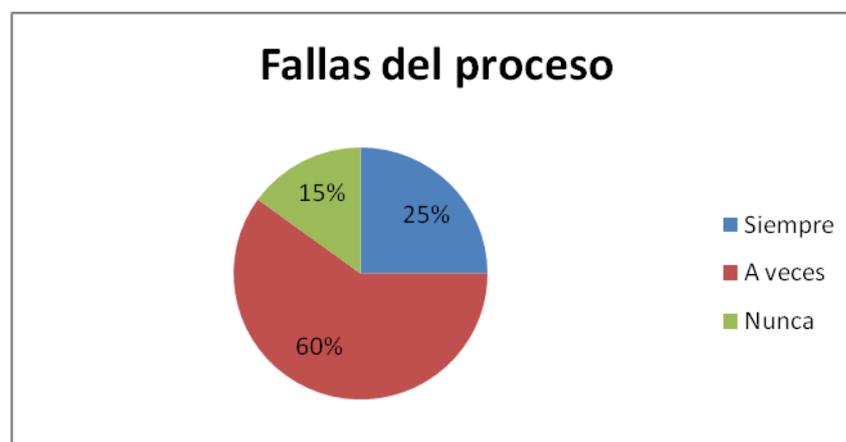


Ilustración 6. Fallas del Proceso

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada se desprende que, el 25% de los obreros de la empresa siempre notan fallas en las prendas, el 60% a veces y el 15% nunca.

Análisis. Se observa en la empresa que, los obreros en su mayoría manifiestan que si existen fallas en las prendas de los clientes al terminar el proceso de lavado y tinturado, de modo que se deduce que existen factores que están haciendo que no se suministre un servicio de calidad, un menor porcentaje manifiesta que nunca notan fallas. Al encontrar fallas se toman correctivos para no tener porcentajes altos de prendas defectuosas.

Pregunta No. 7.- ¿En el proceso de producción ha notado si se interrumpen las operaciones?

Tabla No 7

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
7.1	Siempre	11	55
7.2	A veces	5	25
7.3	Nunca	4	20
	Total	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

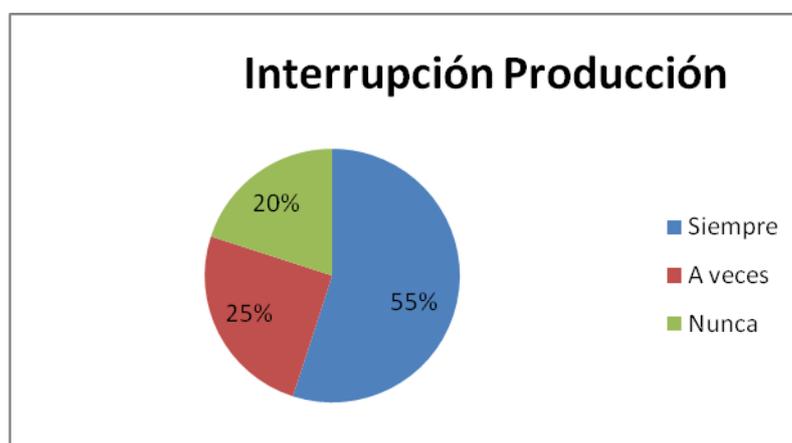


Ilustración 7. Interrupción Producción

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada a los obreros, el 55% manifiesta que siempre se interrumpen las operaciones, el 25% a veces y el 20% nunca.

Análisis: Se observa que, dentro del Departamento de Producción sí se interrumpen las operaciones en un porcentaje muy significativo, lo que conlleva a seguir buscando factores que pueden estar afectando seriamente al servicio brindado, por otro lado un menor porcentaje manifiesta que nunca se paralizan las operaciones, dando a entender que existen otros fenómenos que pueden entorpecer el Proceso de Producción.

Pregunta No.8.- ¿La empresa se enfoca en investigar y desarrollar nuevos lavados y tinturados?

Tabla No 8

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
8.1	Siempre	13	65
8.3	A veces	5	25
8.4	Nunca	2	10
	Total	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

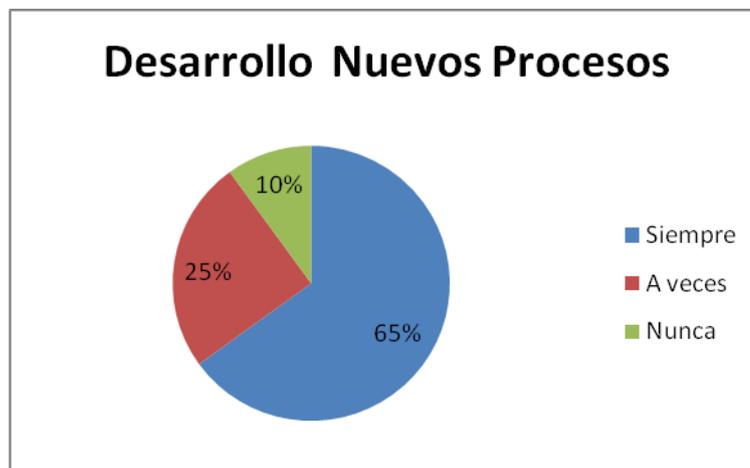


Ilustración 8.Desarrollo de nuevos procesos

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada, el 65% de los obreros manifiesta que, sise desarrollan nuevos procesos, el 25% a veces, y el 10% nunca.

Análisis: Se observa dentro del universo de obreros encuestados que,la mayoría nota que se desarrollan nuevos procesos en producción, esto es un aspecto sobresaliente ya que al innovar los teñidos, se está ganando la fidelización del cliente, un menor porcentaje piensa que no se desarrollan ningún tipo de nuevos procesos.

Pregunta No. 9.- ¿Cuándo se presenta algún inconveniente durante la producción a quién recurre?

Tabla No 9

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
9.1	Superior Inmediato	13	65
9.2	Propia experiencia	5	25
9.3	Compañeros de Departamento	2	10
	Total	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

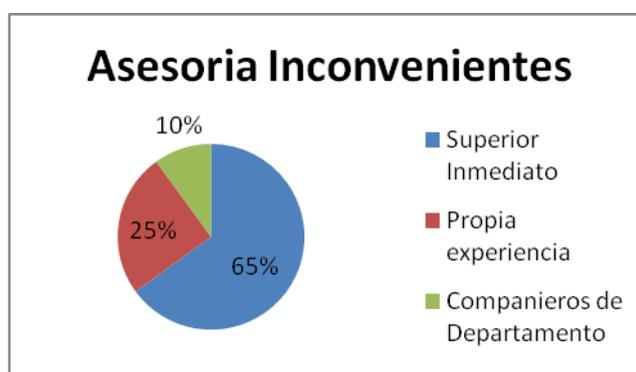


Ilustración 9. Asesoría Inconvenientes

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A ”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada, el 65% de los obreros acude a su superior inmediato para solventar algún inconveniente, el 25% a su propia experiencia, y el 10% a compañeros de trabajo.

Análisis: Se observa que, el mayor porcentaje de los obreros cuando se genera algún inconveniente en la producción concurre a su superior inmediato, en este caso al técnico que dentro del Departamento es la persona más indicada y que conoce plenamente el trabajo que se está realizando, un menor porcentaje se autoayuda por experiencia o conocimiento, de modo que se muestra un trabajo consiente en bienestar de la empresa, un tercer grupo se apoya en sus compañeros de trabajo, por tanto se entiende que no existe egoísmo al momento de apoyar al grupo.

Tabla No 10

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
10.1	Técnico	15	75
10.2	Supervisor	5	25
	Total	20	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

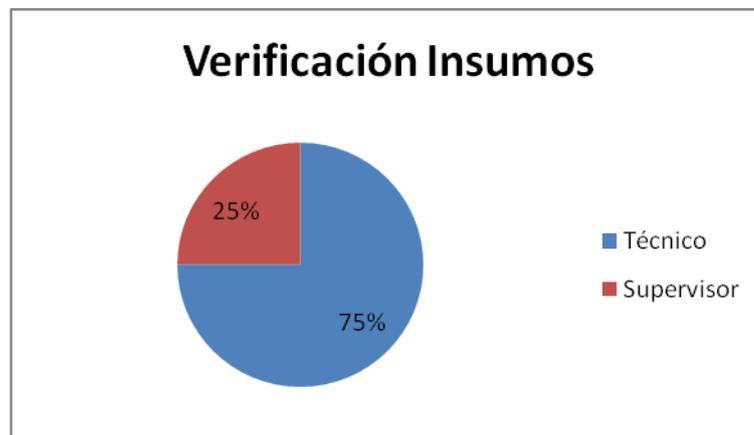


Ilustración 10.Verificación de insumos

Fuente: Encuesta a obreros de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta efectuada, el 75% de los obreros manifiestan que es el técnico quien revisa los insumo, mientras que un 25% expresa que el supervisor.

Análisis: De la encuesta realizada se desprende que, quien revisa los insumos en la mayoría de veces, es el técnico por ser la persona más idónea y sabe plenamente lo que se necesita para iniciar el proceso de lavado y tinturado, sin embargo un menor porcentaje de obreros piensa que quien revisa los insumos es el supervisor que en ocasiones también asume esta responsabilidad, porque tiene conocimientos de materiales e insumos a utilizar.

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SUNNYTEC ECUADOR .S.A

Pregunta No.1.- ¿Por qué prefiere los lavados que la empresa le ofrece?

Tabla No 11

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
1.1	Calidad	43	86
1.2	Imagen	5	10
1.3	Novedoso	2	4
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría.

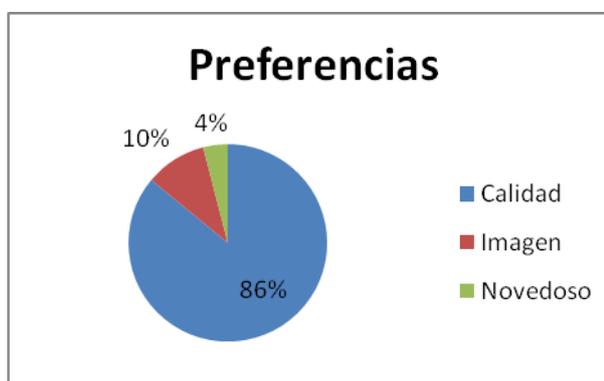


Ilustración 11. Preferencia de lavados

Fuente: Encuesta a clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada a los clientes, el 86% lo prefieren por la calidad, el 10% por la imagen que posee, y un 4% porque lo encuentran novedoso.

Análisis: Se observa dentro del universo de clientes que, la mayoría prefiere los lavados y tinturados de la empresa por la calidad, ya que es un aspecto al cual se debe poner énfasis, y no descuidar la producción y el manejo de insumos de calidad, un porcentaje menor lo prefiere por la imagen que ha proyectado la empresa en este tiempo, lo que factor destacable para ir ganando espacio en el mercado. Por último un grupo menor piensa que los servicios son novedosos, haciendo notar que la clave está en el desarrollo de nuevos tipos y modelos de lavados.

Pregunta No. 2.- ¿Usted ha escuchado publicidad de la empresa por alguno de estos de estos medios publicitarios?

Tabla No 12

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
2.1	Prensa	5	10
2.2	Radio	35	70
2.3	Vallas Publicitarias	10	20
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

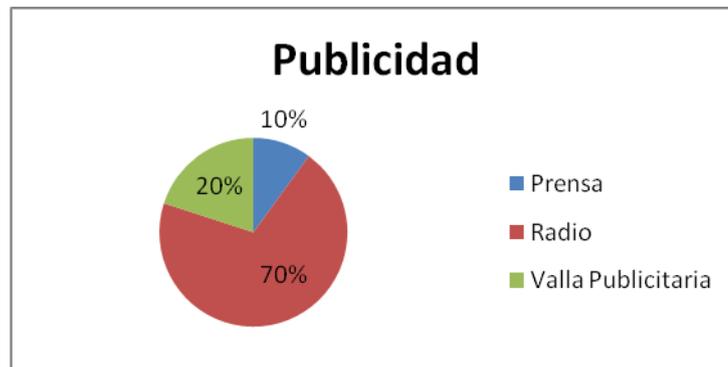


Ilustración 12.Publicidad

Fuente: Encuesta a clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada a los clientes, el 70% ha escuchado la publicidad por radio, 20% en vallas publicitarias, y 10% por la prensa escrita.

Análisis: De la encuesta realizada se desprende que, la publicidad en radio es la más captada por los clientes, de modo que la administración no debe dejar de lado este aspecto, un porcentaje significativo se fija en las publicidades estáticas que existen dentro del cantón, y por último un porcentaje representativo resalta la importancia de colocar la publicidad en la prensa escrita de los medios locales.

Pregunta No.3.- ¿La empresa está constantemente innovando sus lavados y tinturados para ofrecer calidad a sus prendas?

Tabla No 13

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
3.3	Siempre	20	40
3.4	A veces	19	38
3.5	Nunca	11	22
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

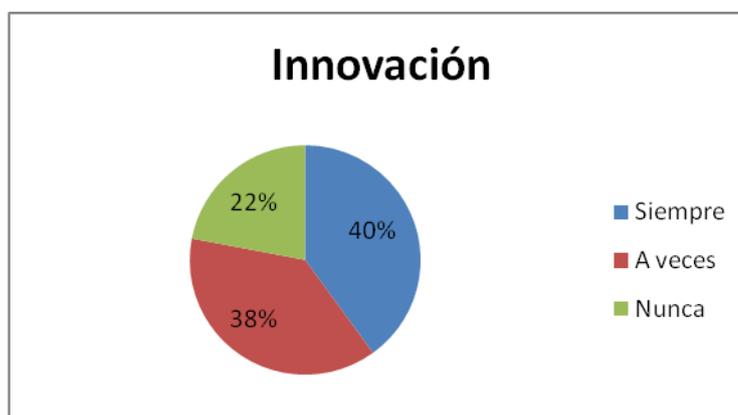


Ilustración 13. Innovación

Fuente: Encuesta a clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada, el 40% de los clientes manifiesta que siempre se está innovando el servicio, el 38%, a veces, y el 22%, nunca.

Análisis: De la encuesta aplicada se observa que, la mayoría de los clientes manifiestan que la empresa si cumple sus expectativas en cuanto a las diferentes requerimientos para con sus lavados, lo que indica que se está cubriendo ese aspecto, pero un porcentaje importante no está del todo convencido de que se cumplan con todas sus expectativas de innovación.

Pregunta No.4.- ¿Cómo define la calidad del servicio que la empresa le brinda?

Tabla No 14

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
4.1	Muy Buena	10	20
4.2	Buena	12	24
4.3	Regular	28	56
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

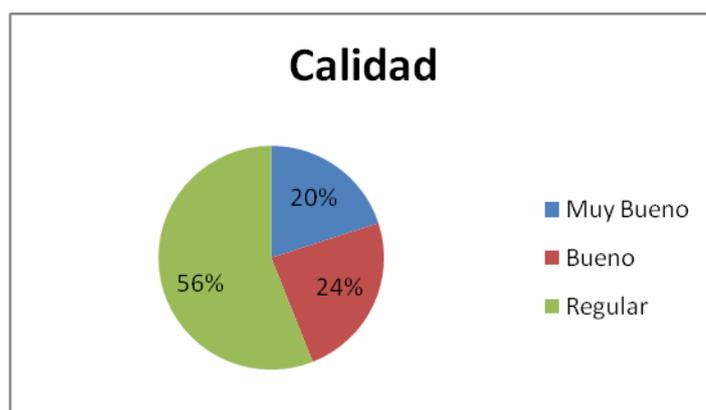


Ilustración 14. Calidad

Fuente: Encuesta a clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta efectuada a los cliente de la empresa, el 56% manifiestan que la calidad es muy buena, el 34% buena y el 10% mala.

Análisis: De la encuesta realizada se desprende que, la mayoría le otorgan una calificación de regular, lo que indica que se mantiene un grupo insatisfecho y por ende no conforme con la calidad de los procesos, un menor porcentaje de los usuarios lo califica como muy bueno y bueno pero que es muy bajo en comparación con la mayor tendencia que no está conforme.

Pregunta No.5.- ¿Al recibir sus prendas se siente satisfecho con el trabajo que la empresa realiza?

Tabla No 15

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
5.1	Siempre	28	56
5.2	A veces	7	14
5.3	Nunca	5	10
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría



Ilustración 15. Satisfacción

Fuente: Encuesta a clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada a los clientes de la empresa, el 56% se siente satisfecho siempre con las prendas confeccionadas, el 14% a veces y el 10% nunca.

Análisis: Se desprende de la encuesta realizada a los clientes que, la mayoría están satisfechos, lo que es bueno para la empresa, pues permite mantener un grupo fiel de clientes, buenas relaciones con la organización, y un grupo menor que no siempre se siente satisfecho por la demoras o porque surge algún inconveniente con las entregas.

Pregunta No.6.- ¿Qué valores debe poseer un vendedor?

Tabla No 16

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
6.1	Etica	9	18
6.2	Honradez	4	8
6.3	Veracidad	2	4
6.4	Cumplimiento	35	70
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

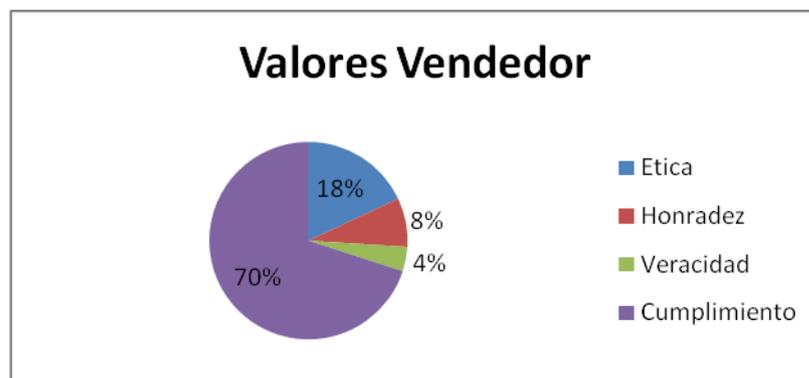


Ilustración 16 Valores vendedor

Fuente: Encuesta a clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada, al 70% les gustaría que sean cumplidos, los 18% éticos, el 8% honrados y el 4% que sean veraces.

Análisis: Se observa dentro de la encuesta efectuada que, la mayoría de usuarios prefiere que los vendedores sean cumplidos ya que desean que se cumplan con los pedidos a tiempo, un grupo significativo requiere que los trabajadores sean éticos, mientras que en menor porcentaje deben ser honrados, y un último grupo opina que deben ser veraces para con los clientes.

Pregunta No.7.- ¿Cómo califica el servicio que la empresa le suministra actualmente?

Tabla No 17

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
7.1	Muy bueno	17	34
7.2	Bueno	28	56
7.3	Regular	5	10
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

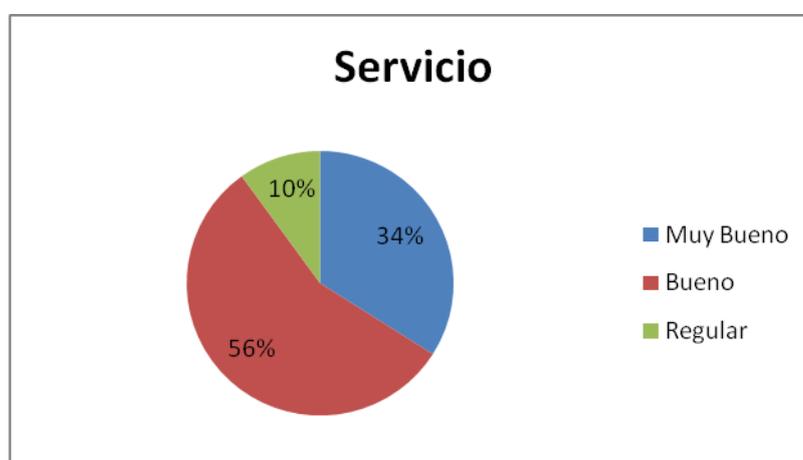


Ilustración 17.Servicio

Fuente: Encuesta a clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A ”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada, el 56% considera que el servicio de la empresa es bueno, el 34% muy bueno y el 10% regular.

Análisis: Dentro de la encuesta realizada se desprende que, los clientes encuestados el mayor porcentaje consideran al servicio de la empresa como bueno, lo que indica que se está satisfaciendo en gran medida las expectativas de los usuarios, un menor porcentaje consideran que la empresa ofrece un servicio muy bueno, y un significativo grupo lo cataloga como malo, de modo que indica que no existe una satisfacción total de los clientes para con la industria

Pregunta No.8.- ¿La empresa satisface en totalidad sus exigencias y necesidades?

Tabla No 18

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
8.1	Siempre	15	30
8.2	A veces	27	54
8.3	Nunca	8	16
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría



Ilustración 18 Satisfacción de necesidades

Fuente: Encuesta a clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Elaborado por: Fernando Santamaría

Interpretación: De la encuesta realizada a los clientes, el 54% manifiesta que a veces los productos satisfacen sus exigencias, el 30% siempre, y el 16% nunca.

Análisis: El mayor porcentaje de clientes no están del todo satisfechos con el servicio de lavado y tinturado que la empresa les brinda, haciendo que la misma pierda participación en el mercado, además una parte muy significativa siempre sale inconforme con el trabajo que realiza la industria, ya sea en colores, manualidades o roturas en sus prendas. Esto muestra que se está trabajando con modelos productivos inapropiados y eso causa malestar e inconformidad con los usuarios.

Pregunta No.9.- ¿Qué tipo de proceso usted demanda con más frecuencia ?

TablaNo 19

No	OPCIONES	FRECUENCIAS	%
9.1	Estone	7	14
9.2	Super Estone	9	18
9.3	Sucios	29	58
9.4	Froster	5	10
	Total	50	100

Elaborado por: Fernando Santamaría

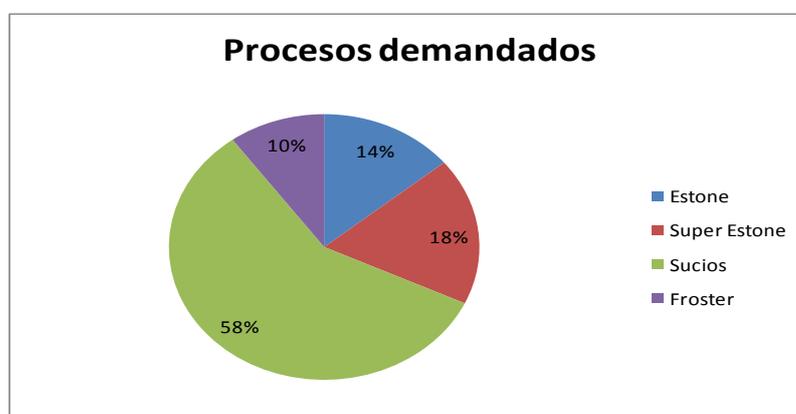


Ilustración 19 Procesos demandados

Fuente: Encuesta clientes de “SUNNYTEC ECUADOR S.A ”

Elaborado por: Fernando Santamaría.

Interpretación: De la encuesta realizada a los clientes, el 58% de los clientes demandan sucios, el 18% Súper estone, el 14% estone y el 10% froster.

Interpretación: El mayor proceso demandado por los clientes es el sucio, en menor porcentaje demandan los super estoner, un grupo prefieren estone, y froster, ya que es un proceso que también tiene acogida por los fabricantes, lo que hace ver que, la empresa tiene variedad en sus lavados y tinturados para las diferentes necesidades de los clientes. Las fortalezas de capacidad que actualmente posee la empresa darían mayor prestigio a la misma y de esa manera ganaría espacio en el mercado.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis: "La aplicación del Proceso de Producción por lotes, para mejorar el servicio de lavado y tinturado de jeans de la empresa SUNNYTEC ECUADOR S.A."

La hipótesis planteada se valida a través de las respuestas obtenidas de los diferentes estratos consultados y que tienen relación con las variables de estudio que en este caso constituyen un proceso de producción definido por lotes y mejoramiento de la calidad del servicio de lavado y tinturado de jeans.

Una vez corroborada la hipótesis a través de las respuestas obtenidas a los grupos encuestados, podemos visualizar la importancia de mantener un Modelo de Producción por lotes y el uso de insumos de calidad para que se obtengan lavados y tinturados que cubran plenamente las necesidades de los clientes.

Adicionalmente es importante validar la hipótesis desde el punto de vista estadístico, para lo cual hemos asociado cuatro preguntas de las encuestas a obreros y clientes respectivamente para posteriormente elaborar los cuadros respectivos y sacar la relación entre las variables estudiadas. La primera interrogante tiene que ver con la importancia del proceso de producción del lavado y tinturado (pregunta 5 a los obreros) y la segunda relacionada con la conformidad actual de los clientes sobre la calidad del servicio que le están brindando (pregunta 4 a los clientes); mientras que la tercera pregunta se enfoca en la existencia de fallas en las prenda procesadas (pregunta 6 a los obreros) y por último la relacionada con la satisfacción y el nivel de complacencia que tienen los demandantes (pregunta 8 a clientes). Para esto, se ha utilizado la prueba de chi Cuadrado que permite establecer la significancia entre las variables de estudio.

Para determinar Chi Cuadrado, primero se establece la frecuencia observada (O), a través de los resultados de las preguntas mencionadas anteriormente.

Tabla No 20

PROCESO DE PRODUCCIÓN(P5)/CALIDAD SERVICIO(P4)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	TOTAL
OBREROS	4	11	5	20
CLIENTES	10	12	28	50
TOTAL	14	23	33	70

Elaborado por: Fernando Santamaría

Una vez con esta información se procede a determinar la frecuencia esperada (E)

Tabla No 21

PROCESO DE PRODUCCIÓN P(5)/CALIDAD SERVICIO(P4)	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	TOTAL
OBREROS	4	6.6	9.4	20
CLIENTES	10	16.4	23.6	50
TOTAL	14	23	33	70

Elaborado por: Fernando Santamaría.

Posteriormente se aplica la fórmula del chi cuadrado.

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

Para lo cual se desarrolla el cuadro correspondiente:

Tabla No 22

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² E
	OBREROS / MB	4	4.0	0.0	0.00
OBREROS / B	11	6.6	4.4	19.61	2.98
OBREROS / R	5	9.4	-4.4	19.61	2.08
CLIENTES / MB	10	10.0	0.0	0.00	0.00
CLIENTES / B	12	16.4	-4.4	19.61	1.19
CLIENTES / R	28	23.6	4.4	19.61	0.83
				x² =	6.26

Elaborado por: Fernando Santamaría

Tabla No 23

FALLAS EN LAS PRENDAS(P6)/SATISFACCIÓN (P8)	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	TOTAL
OBREROS	5	12	3	20
CLIENTES	15	27	8	50
TOTAL	20	39	11	70

Elaborado por: Fernando Santamaría

Una vez con esta información se procede a determinar la frecuencia esperada (E)

Tabla No 24

FALLAS EN PRENDAS(P6)/SATISFACCIÓN(P8)	SIEMPRE	AVECES	NUNCA	TOTAL
OBREROS	5.7	11.1	3.1	20
CLIENTES	14.3	27.9	7.9	50
TOTAL	20	39	11	70

Elaborado por: Fernando Santamaría

Tabla No 25

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² E
	CLIENTES INTERNOS / MB	5	5.7	-0.7	0.51
CLIENTES INTERNOS / B	12	11.1	0.9	0.73	0.07
CLIENTES INTERNOS / R	3	3.1	-0.1	0.02	0.01
CLIENTES EXTERNOS / MB	15	14.3	0.7	0.51	0.04
CLIENTES EXTERNOS / B	27	27.9	-0.9	0.73	0.03
CLIENTES EXTERNOS / R	8	7.9	0.1	0.02	0.00
$\chi^2 =$					0.22

Elaborado por: Fernando Santamaría

Al tener un Chi Cuadrado de 6.26 y trabajando con grados de libertad igual a 2 (numero de filas -1)*(numero de columnas-1) y al 0.05 de nivel de confianza, vemos que en comparación de los dos resultados obtenidos que χ^2_1 calculado es mayor que χ^2_2 , por lo que se puede afirmar que hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas de la importancia de definir un Proceso de Producción para mejorar la calidad del servicio de lavado y tinturado de jeans.

H1 = Si = la aplicación del proceso de producción por lotes SI permite mejorar la calidad del servicio de lavado y tinturado de jeans de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Ho=No=la aplicación del proceso de producción por lotes NO permite mejorar la calidad del servicio de lavado y tinturado de jeans de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ✓ Le gerencia se ha despreocupado por el desarrollo empresarial y se ha fijado exclusivamente en el interés económico.
- ✓ Se ha generado malestar e inconformidad tanto en trabajadores como en clientes por la pérdida de la buena imagen corporativa.
- ✓ La empresa no posee un Proceso de Producción definido.
- ✓ En el departamento de producción se está trabajando de manera empírica e ineficiente.

- ✓ Actualmente no existen programas de capacitación en la empresa, lo que al momento de surgir algún inconveniente con la producción, no todos los obreros están preparados para solucionarlos de inmediato.
- ✓ Los obreros no están totalmente comprometidos con los cambios de la empresa.
- ✓ Se necesita mayor control de los procesos, para que no existan inconvenientes.
- ✓ Las relaciones con los clientes se han deteriorado porque no se han cumplido sus requerimientos.
- ✓ Los clientes no están totalmente satisfechos con el servicio que la empresa brinda actualmente.
- ✓ La empresa debe colaborar con la conservación del medio ambiente.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Gerenciar aspectos y estrategias que le permitan volver a ganar espacio en el mercado.
- ✓ Priorizar la satisfacción de los clientes y dedicarse a fortalecer relaciones con los mismos.
- ✓ Motivar a los empleados para mejorar el desempeño en todas las áreas de trabajo.

- ✓ Establecer programas de calidad y capacitar de manera más frecuente a los obreros para mejorar la productividad del departamento.
- ✓ Aplicar un Proceso de Producción intermitente o por lotes, para los lavados y tinturados que la empresa brinda.
- ✓ Planificar y controlar la producción para prever inconvenientes con las prendas procesadas.
- ✓ Concentrar sus esfuerzos en un mismo Proceso Productivo, tanto personal operativo como administrativo.
- ✓ Mejorar la comunicación entre departamentos.
- ✓ Incentivar y motivar el desempeño de los obreros.
- ✓ Promover una cultura de colaboración entre empleados para que puedan salir de inconvenientes si se presentan en la producción.
- ✓ Valorar más el talento y destrezas de los trabajadores.
- ✓ Hacer más participes a los trabajadores en tareas que incrementen el compañerismo.
- ✓ Mejorar las relaciones entre jefe y obreros de producción.

- ✓ Premiar la colaboración del recurso operativo, pagándoles el trabajo fuera de horarios que establece la Ley, bajo la forma de horas extras, con el fin de mantener la alegría por trabajar, y colaborar con su empresa en momentos de pedidos urgentes.

- ✓ Seleccionar proveedores que suministren materiales e insumos de la calidad requerida por la empresa, para mejorar los diferentes procesos a los que son sometidas las prendas.

- ✓ Mantener una comunicación permanente con los clientes en cuanto a innovaciones, gustos y preferencias.

- ✓ Buscar estímulos para generar la fidelidad de los clientes, manteniendo excelentes relaciones con la empresa.

- ✓ Activar la planta de tratamiento de aguas lo más pronto posible, para así colaborar con el medio ambiente.

- ✓ Socializar los resultados del funcionamiento del tratamiento de aguas residuales.

- ✓ Trabajar conjuntamente con el gremio de lavanderías para mitigar el impacto ambiental.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Tema: La aplicación de Procesos Productivos e instalaciones, de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”, para mejorar la calidad del servicio de lavado y tinturado de jeans

Responsable: Fernando Santamaría.

Tutor: ING Mgs. Saúl Villacís

Institución Ejecutora: Empresa de lavado y tinturado “SUNNYTEC ECUADOR S.A.”.

Ubicación: Av. Confraternidad. Barrio el Tambo. Ciudad de Pelileo.

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El tema de los Procesos Productivos e instalaciones, son importantes para el crecimiento de las industrias y el desarrollo de las ciudades en la actualidad; sin embargo no se encontraron investigaciones previas en bibliotecas ni centros de estudios sobre la aplicación de la producción intermitente o por lotes enfocadas a mejorar la calidad de los lavados y tinturados.

La empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”, no presenta investigaciones previas acerca del tema propuesto. Las nuevas tecnologías, modelos operativos y estrategias enfocadas en suministrar lavados y tinturados de calidad con bajísimos niveles de contaminación, son un tema de gran relevancia, que a su vez pasa a ser una necesidad en esta industria. Al observar este requerimiento, podemos afirmar que los procesos de producción definidos son factor determinante para cubrir las expectativas de clientes internos y externos, este aspecto debe ser tomado en cuenta por la gerencia, de modo que es necesario que se le dé la importancia merecida para el futuro de la empresa.

Esta industria siempre debe direccionarse en la comodidad y satisfacción de sus clientes, mejorar la comunicación con trabajadores y proveedores, y no elevar sus costos. Estas herramientas son requeridas para mejorar su rentabilidad y realizar trabajos que apoyen el desarrollo del entorno donde funcionan sus plantas, puesto que con estos instrumentos potencializa su productividad a través del proceso productivo propuesto para generar nuevas expectativas en el mercado.

Con el estudio realizado en la empresa, se conoció que la calidad es una condición indispensable para el éxito de la misma. En la actualidad factores como la contaminación, la competencia y las diferentes necesidades no cubiertas de los clientes y entorno, exigen que “SUNNYTEC ECUADOR S.A”, ofrezca servicios con ausencia de defectos. La importancia de aplicar procesos de calidad enfocados a satisfacer las expectativas de los clientes exige darle prioridad y mantener un

sistema definido de producción, con la utilización de insumos y materiales de calidad, añadiendo procesos que preserven el bienestar de la ciudadanía, que junto al compromiso de todos los trabajadores, va a mejorar ostensiblemente la situación actual de la misma.

El desarrollo de la presente propuesta tiende a mejorar el entorno laboral y a la concentración de esfuerzos hacia un mismo proceso productivo. Sin descuidar la mantención del medio ambiente con el funcionamiento de su planta de tratamiento.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Ciertamente hoy en día el aspecto más urgente para las empresas es lograr asegurar la sobrevivencia de la empresa en un largo plazo, el cambio, la reforma y la transformación que viven las empresas actuales, están conformados por dos aspectos: el primero consiste en aquellos cambios y transformaciones que se presentan hacia dentro de la compañía y el segundo está basado en los cambios del sistema social y estilo de vida que influyen en el entorno de la empresa, los cuales afectan a los productos y servicios en un futuro próximo.

Los tiempos que corren son ciertamente cada vez más difíciles para toda organización, debido al proceso de cambio acelerado y a la competitividad global que vive el mundo, lo que precisamente hace que en este entorno la calidad se proyecte vigorosa y revolucionariamente como un factor de primer orden para toda actividad empresarial.

La Producción Intermittente ayuda a una mayor concentración de los esfuerzos individuales y colectivos, esto indica que va a ver un incremento en la productividad de la empresa y en el desempeño de los trabajadores, previniendo las desconcentraciones y conflictos que se puedan suscitar en un Departamento de Producción sin una adecuada organización

La producción intermitente o por lotes, se caracteriza por una mayor uniformidad de los productos (bienes o servicios), un menor costo y una mayor interconexión entre las tareas de producción. Según algunas estimaciones, el 80% de la fabricación mundial utiliza este tipo de producción. La producción por lotes resulta la alternativa más adecuada cuando al producto le falta estandarización o cuando el volumen de producción es bajo. Además, es la opción más económica y la de menor riesgo. Estas formas de producir se adaptan perfectamente a las necesidades del cliente.

El Proceso de Producción intermitente aplicado en la empresa, permite iniciar los procesos con una determinada cantidad de prendas (80 y 90), para que sean lavadas y tinturadas; si la producción aumenta, los volúmenes de prendas que ingresen al proceso van a establecerse con anterioridad, y el proceso no va a tener inconvenientes. La cantidad determinada de prendas que van a ser sometidas a los distintos procesos se lo denomina lote de producción. Este sistema requiere que las prendas sean divididas en partes, es decir se van a formar lotes, dependiendo del tipo del trabajo que se vaya a realizar en este caso iniciar con los colores más claros y finalizar con lotes de los teñidos oscuros, y de acuerdo a las manualidades que el modelo requiera. En cada etapa del proceso todas las prendas van a estar listas al mismo tiempo, para continuar el trabajo de manufactura, implementando una revisión en ciertas fases del lavado, aumentando así la capacidad del todo sistema.

Dentro de las fortalezas de la aplicación de este sistema, está el hecho de que la inversión de capital no va a aumentar. Una oportuna planeación y una organización adecuada del Departamento de Producción, garantizarán que este esquema funcione de manera balanceada, junto a la incorporación de diagramas de flujo y recorrido propuestos en esta investigación, se logrará mantener un departamento en mejora progresiva.

Al mantener definida la producción, se consigue posicionarse de mejor manera en el mercado, mejorar los estándares de calidad, fidelización del cliente, recuperación

de la imagen corporativa, incrementar la rentabilidad, aplicar normas de conservación del medio ambiente y mejorar la productividad.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Definir un Modelo de Producción que promueva el mejoramiento de la calidad del servicio de lavado y tinturado de jeans de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”.

6.4.2. Objetivos Específicos

Proponer un Proceso de Producción por lotes, aplicando una investigación de campo, que garantice la eficiencia y eficacia del servicio de lavado y tinturado.

Elaborar diagramas de flujo y recorrido, para establecer un sistema definido de actividades dentro y fuera del Departamento de Producción.

Adquirir insumos de buena calidad, que promuevan el mejoramiento del lavado y tinturado para la satisfacción del cliente.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Existe la factibilidad de que, el desarrollo de la presente propuesta, disponiendo del apoyo de gerencia y el compromiso de los trabajadores para el mejoramiento de la imagen de “SUNNYTEC ECUADOR .S.A”, será realidad en todos sus servicios.

La participación de todos los actores sociales, se verá reflejada en la actitud de cambio que se requiere, en donde todos se sientan identificados con este nuevo giro en bien de la empresa.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

La Planificación Estratégica

La planificación estratégica supone vislumbrar un horizonte futuro, lo que puede suceder sobre la base de una realidad cambiante, a partir de las acciones y decisiones que se adopten para alcanzar objetivos y metas propuestos.

Es una herramienta efectiva de diagnóstico, análisis, reflexión, y toma de decisiones colectivas, en torno a los enfoques actuales y al camino que deben recorrer en el futuro las empresas, para adecuarse a los cambios y a las demandas que impone los consumidores actuales, para lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus servicios, el éxito organizacional de todos los entes que componen la empresa.

Mediante la planificación se consigue:

- Establecer la dirección a seguir por la empresa.
- Diagnosticar y discutir sobre las diferentes alternativas posibles.
- La posterior toma de decisiones.
- Minimiza riesgos y supone mayores beneficios para todo el entorno en el cual se desarrolla.

La Planificación Estratégica comienza dando respuestas a estas tres preguntas:

1. ¿Dónde estamos hoy?

Análisis de la situación.

Análisis del entorno.

Análisis Interno.

Análisis de la competencia.

2. ¿Dónde queremos ir?

Objetivos y metas a largo plazo.

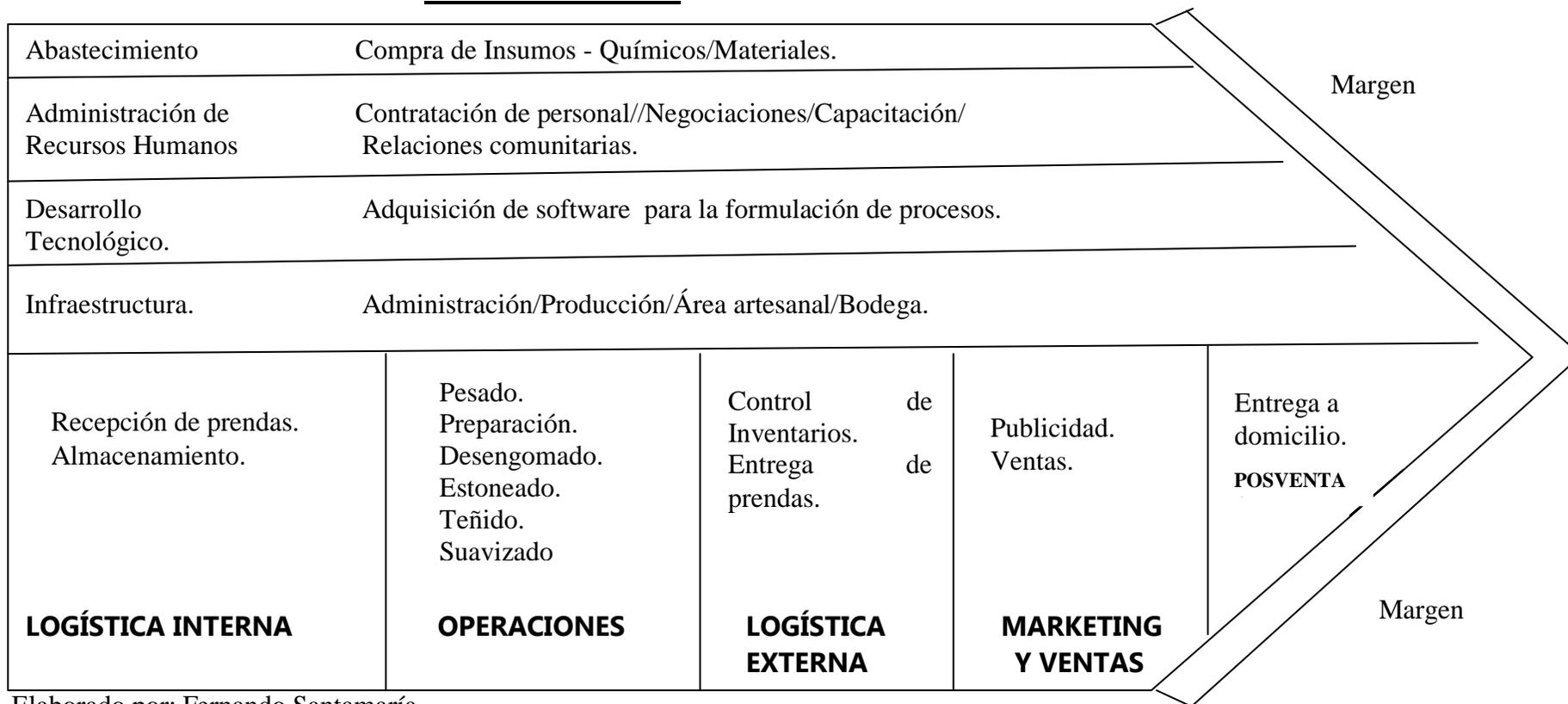
3. ¿Cómo podemos llegar?

Comprender el mercado, la competencia y el diseño de procesos apropiados.

6.7. METODOLOGÍA: MODELO OPERATIVO

Para que mediante la aplicación del Proceso de Producción intermitente se logre mejorar la Calidad del Servicio, se diagnostica y se aplica las estrategias a continuación realizadas.

CADENA DE VALOR



Elaborado por: Fernando Santamaría

MATRIZ FODA

<p align="center">Factores Internos</p> <p align="center">Factores Externos</p>	<p align="center">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad Productiva. 2. Reconocimiento de clientes. 3. Exclusividad del servicio. 4. Recurso Humano. 5. Poseer planta propia de tratamiento. 	<p align="center">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Innovación en procesos. 2. Procesos productivos ineficientes. 3. Entregas a destiempo. 4. Insumos de baja calidad. 5. Comunicación debilitada con el técnico.
<p align="center">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo tecnológico. 2. Nuevos clientes. 3. Tendencias hacia el cuidado del medio ambiente. 4. Diferenciación. 	<p align="center">FO</p> <p align="center">MAXIMIZAR LAS F Y O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de lavados y tinturados orientados a las necesidades del cliente. 2. Iniciar el funcionamiento de la planta de tratamiento. 	<p align="center">DO</p> <p align="center">MINIMIZAR D Y MAXIMIZAR LAS O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciar la producción con un proceso de producción definido. 2. Aprovechar la asociación con el gremio de lavanderías para mejorar el impacto ambiental. 3. Innovar procesos con insumos de calidad.
<p align="center">AMENAZAS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de posicionamiento en el mercado. 2. Cambio en las preferencias del cliente. 3. Sanciones por parte del municipio. 4. Competencia. 	<p align="center">FA</p> <p align="center">FORTALECER LA EMPRESA Y MINIMIZAR LAS A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un esquema de servicio al cliente para garantizar su comodidad, 2. Capacitar a obreros para la concentración de esfuerzos en el área producción. 	<p align="center">DA</p> <p align="center">MINIMIZAR TANTO D Y A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control de las fases del proceso productivo de acuerdo a lo planificado. 2. Utilizar de mejor manera la capacidad productiva de la empresa.

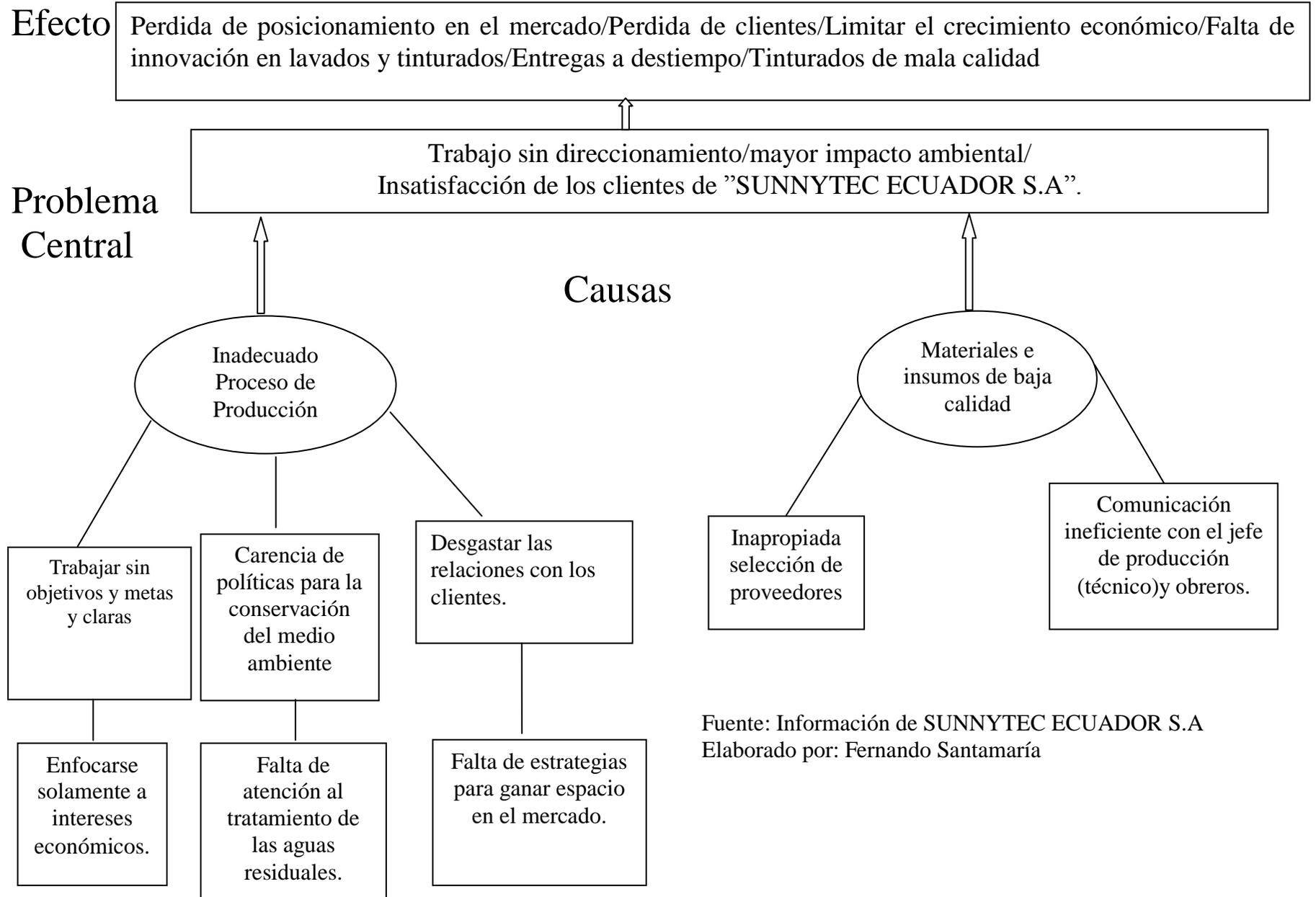
Elaborado por: Fernando Santamaría.

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBJETIVOS	PRESUPUESTO
FO.- Desarrollo de lavados y tinturados orientados a las necesidades del cliente.	Innovación de procesos con modelos actuales y de moda. Adquisición de insumos para procesos de tinturado nuevos en el mercado. Aplicar observaciones hechas por el técnico. Potencializar la capacidad de la empresa.	Administradora.	Brindar un servicio basado en el marketing experiencial. Mejorar la imagen Corporativa. Direccionar a los obreros en el proceso de producción por lotes.	2,000
FO. Iniciar el funcionamiento de la planta de tratamiento.	Enviar las aguas residuales a la planta de tratamiento. Concientización al personal de la empresa. Direccionar a los obreros en un solo proceso productivo.	Administradora y Jefe de Producción.	Apoyar al gremio de lavanderías, presentando su plan de tratamiento de aguas. Mitigar el impacto ambiental.	2,000
DO.- Iniciar la producción con un proceso de producción definido.	Capacitar a los obreros para el proceso de mejora. Coordinación de esfuerzos en el Dpto. de producción.	Administradora y Jefe de Producción.	Mejorar la calidad de los insumos. Control en las fases de producción. Mantener comunicación permanente. Mejorar productividad.	1,000

Cuadro N° 4

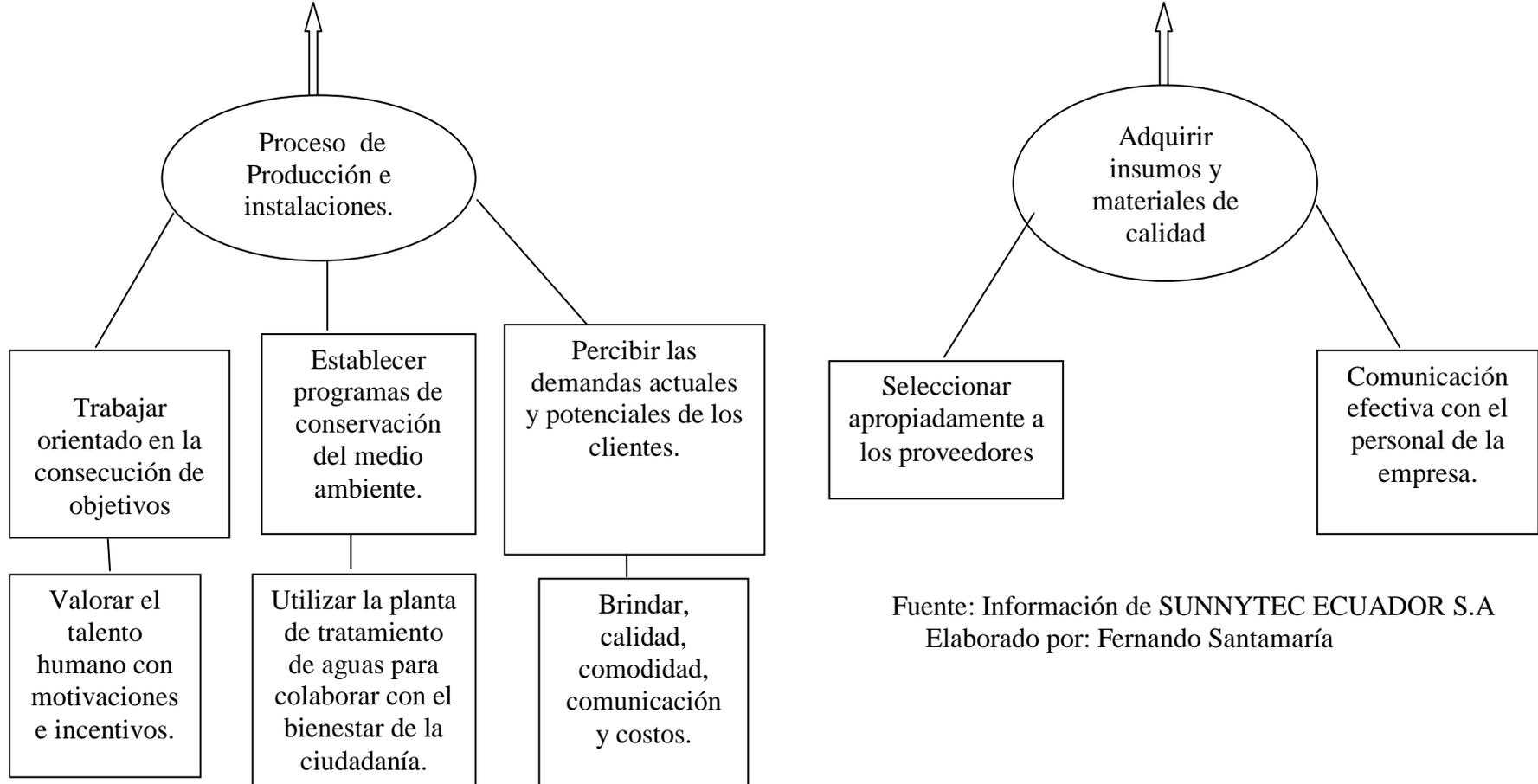
Elaborado por: Fernando Santamaría.

Fuente: Información de “SUNNYTEC ECUADOR S.A”



Resultado Ganar posicionamiento en el mercado/Recuperar clientes/Incrementarla rentabilidad/Innovación en permanente de lavados y tinturados/Entregas a tiempo/tinturados de excelente calidad

Trabajo direccionado en un solo Proceso de Producción /Mitigar el impacto ambiental/



Fuente: Información de SUNNYTEC ECUADOR S.A
Elaborado por: Fernando Santamaría

MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	LÓGICA DE INTERVENCIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Objetivo General	Definir la Producción intermitente de lavado y tinturado para ofrecer servicios de calidad.	Comenzar la producción con lotes definidos de 80 y 90 prendas trabajando de martes a sábado, con lo que se espera recuperar espacio en el mercado y llegar a una producción estimada de 15000 prendas para cerrar el presente año.	Reportes quincenales	Los obreros se sienten con una orientación fija en el modelo de producción propuesto.
Objetivos Específicos	<p>1. Mantener un Proceso de Producción enfocado en satisfacer a los clientes.</p> <p>2. Elaborar diagramas de flujo y recorrido, para establecer un sistema definido de actividades dentro y fuera del Departamento de Producción.</p> <p>3. Adquirir insumos de calidad, para mejorar los servicios brindados.</p>	<p>1. Incremento de prendas para el servicio de lavado en un 30% para cerrar el presente año.</p> <p>2. Activación de la planta de Tratamiento de aguas residuales.</p> <p>3. Seleccionar la mejor propuesta de los proveedores.</p>	<p>Control directo del técnico en el área de producción.</p> <p>Eliminación de desechos tóxicos resultantes de las mezcla de químicos.</p> <p>Procesos con control en las fases del tinturado.</p>	<p>Premiar el desempeño laboral de los trabajadores con el pago de horas extras para mantener un grupo solido y motivados</p> <p>Participación de la colectividad de los beneficios de suministrar aguas descontaminadas.</p> <p>Realizando las pruebas con la maquina que está instalada en producción.</p>

Resultados	<p>1. Participación comprometida de trabajadores y obreros de la empresa.</p> <p>2. Imagen empresarial renovada.</p>	<p>1.1 Cubrir todas las necesidades de los clientes a través del marketing experiencial.</p> <p>2.1 Consolidación de la empresa, manteniendo satisfechos a clientes internos y externos.</p> <p>2.2 Apoyar con el programa de aguas tratadas para el desarrollo del sector agrícola, y ciudadanía en general del Cantón.</p>	<p>Percibir la satisfacción del cliente y ciudadanía a través del dialogo y las buenas relaciones con la gerencia y administración.</p> <p>Satisfacción del pueblo pelileño, gerencia y autoridades; reflejadas en el trabajo con una planta de tratamiento en pleno funcionamiento.</p> <p>Socializar los resultados positivos del uso de la planta de tratamiento de aguas residuales.</p>	<p>Compromiso de gerencia, y trabajadores, para suministrar lavados y tinturados de calidad sin perjudicar al medio ambiente.</p> <p>Mantener la confianza en la gerencia, de los cambios que se están adoptando.</p>
Actividades	<p>1.1 Crear en cada uno de los empleados sentido de pertenencia y direccionar su trabajo en la consecución de objetivos.</p>			

	<p>2.1 Firmar convenios con instituciones del municipio para aportes y desarrollo de la comunidad Pelileña.</p> <p>3.1 \Trabajar conjuntamente con el gremio de lavanderías para extender la creación de las plantas de tratamiento de aguas.</p> <p>4.1 Innovar los procesos de teñido a través de la adquisición de insumos de buena calidad.</p> <p>4.2 Fortalecer relaciones con proveedores.</p>			
--	---	--	--	--

Cuadro N°5

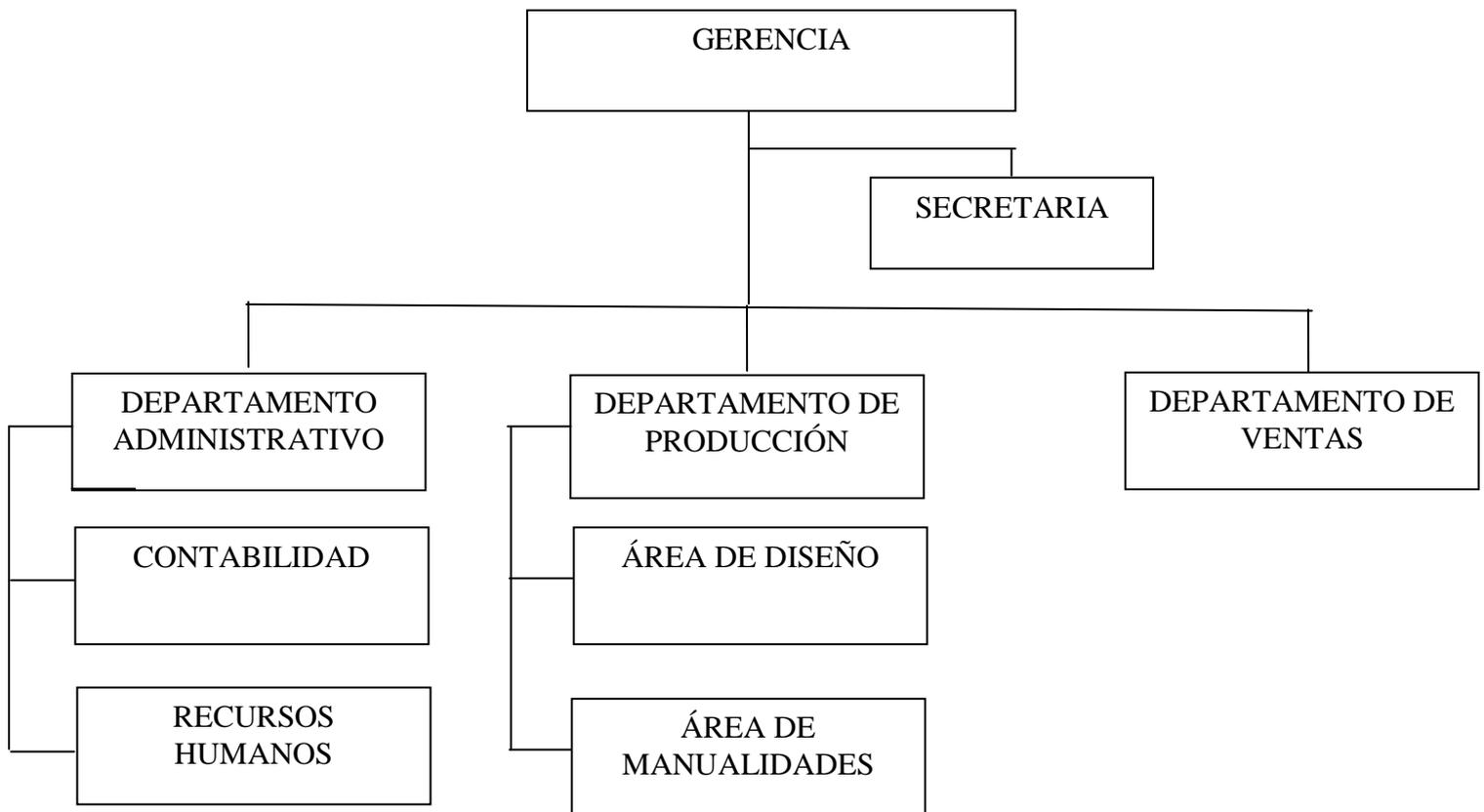
Fuente: Información de SUNNYTEC ECUADOR S.A

Elaborado Por: Fernando Santamaría.

6.8. ADMINISTRACIÓN

Para el cumplimiento de la operatividad de este trabajo de investigación, se cuenta con el apoyo e iniciativa de la gerencia, de la administración, obreros del Departamento de Producción, choferes y jefas de ventas de la empresa, de igual manera con la comprensión de los clientes para los cambios que son necesarios en pos de una mejora de la calidad lo que va a beneficiar a ellos y a la empresa.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA “SUNNYTEC ECUADOR S.A”



CUADRO DE REFERENCIA

Nivel de Jerarquía	Clave	Elaborado por: Fernando Santamaria	Aprobado por: Sra. Nora Silva
1. Directivo	—————		
2. Coordinación	-----		
3. Asesoría	— <input type="checkbox"/> —		
4. Administrativo	— <input type="checkbox"/> —	Fecha: 04-12-2012	

La aplicación de Procesos productivos e instalaciones, es requerida en la empresa para enfrentar los resultados negativos que ha venido sufriendo durante este último tiempo.

En la actualidad el éxito de un empresario, un administrador de empresas o del encargado de conducir o producir un proyecto, es lograr la satisfacción del cliente, planificando acertadamente las necesidades de una sociedad.

La comodidad y la comunicación efectiva entre departamentos, clientes y proveedores ayudan a tener un mejor manejo en cuanto a la toma de decisiones, sobre los gustos, exigencias y preferencias de los usuarios y a estar en constante innovación con los servicios ofertados, dando como meta la fidelidad de los clientes y la consecución de objetivos.

RECURSOS

Humanos:

Investigador:

- Fernando Paúl Santamaría Cáseres

Personal Administrativo:

- Nora Silva (Administradora)
- John León (Jefe Departamento de Producción)

Personal de ventas:

- Sra. Eliana Llerena (Agente de Ventas)

Recursos Materiales:

- Material de escritorio
- Útiles de oficina
- Copiadora de documentos
- Vehículos para la movilización.
- Lápices y bolígrafos
- Publicidad.

Recursos Tecnológicos:

- Computadoras

Responsables:

- Gerente
- Administradora
- Jefe de Producción
- Agentes de Ventas

Tiempo.

Cuarto trimestre del 2011.

PRESUPUESTO

Para la ejecución de la presente propuesta se utilizará los siguientes recursos:

GASTOS	VALOR
Humanos	1000,00
Tecnológicos	1000,00
Económicos	2000,00
Materiales	2000,00
TOTAL GASTOS	6000,00

Tabla No 26

Elaborado Por: Fernando Santamaría.

6.9PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuadro N°6

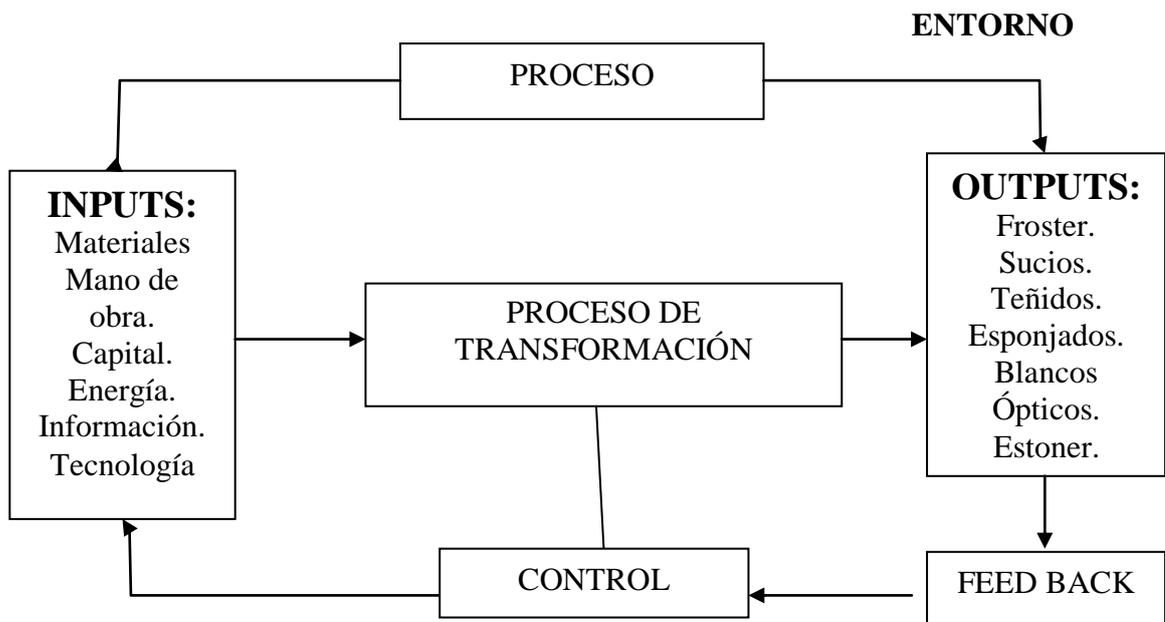
INICIATIVA	ACTIVIDADES	FECHAS	RESPONSABLES	METAS
Medir desempeño de los procesos de lavado y tinturado.	* Utilización de los modelos de producción establecidos. *Manejo de diagramas de flujo y procesos.	Julio-Agosto /2011	Jefe de producción	Encontrar la comodidad y satisfacción del cliente.
Efectuar el seguimiento de los procesos.	*Controlar el cumplimiento del proceso en sus diferentes etapas. *Elaborar directrices de acuerdo al proceso propuesto.	Indefinido	Jefe de producción	Direccionar y encaminar los procesos hacia un proceso de mejora progresiva.
Analizar los volúmenes de producción.	*Comparar ingreso de prendas semanales. *Mejorar la rentabilidad.	Agosto - Septiembre /2011	Gerencia	Mejorar la rentabilidad de la empresa.
Evaluar los resultados de la planta de tratamiento de aguas residuales.	*Mitigar el impacto ambiental. *Favorecer a los cultivos y ciudadanía.	Indefinido	Gerencia	Compromiso total de la gerencia para con el Cantón.

Con la aplicación del Proceso de Producción intermitente o por lotes, conocido por los diagramas de flujo propuestos en las hojas posteriores se detallan, se mantendrá ilustrado a todos los trabajadores de la empresa, con un conocimiento pleno de lo que se va a realizar, debido a que la planificación adecuada de producir en lotes de 80 y 90 prendas y la socialización del esquema de trabajo, se estima mejorar la productividad con una producción esperada de 15.000 prendas semanales, de tal manera que se pronosticar ganar posición en el mercado y la recuperación de clientes importantes, de modo que "SUNNYTEC ECUADOR S.A." vuelva a recuperar el prestigio que en los últimos años se ha venido dilatando.

Además de mostrar una imagen renovada de colaboración con el bienestar de la comunidad y la ciudadanía, de contar en las instalaciones de la empresa con una planta de tratamiento de aguas residuales para que sea tomada como ejemplo dentro de la ciudad como una industria que también se preocupa por el bienestar de las personas y el desarrollo de los ganaderos y agricultores de la zona.

RELACION INSUMO-PRODUCTO

Ilustración No 20



SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA REPRESENTAR LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO PRODUCTIVO DE LA EMPRESA "SUNNYTEC ECUADOR S.A"		
	OPERACIÓN	Significa que se efectúa un cambio o transformación de algún componente.
	TRANSPORTE	Acción de movilizar algún elemento de un sitio a otro.
	DEMORA	Se representa cuando existen cuellos de botella en el proceso.
	ALMACENAMIENTO	Tanto de materia prima, producto en proceso y producto terminado.
	INSPECCIÓN	Controlar que se efectúe correctamente una operación.
	OPERACIÓN COMBINADA	Ocurre cuando se efectúan simultáneamente dos de las acciones mencionadas.

Simbología de la norma ASME

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PROPUESTO											
Fecha Realización:			Ficha Número:								
Diagrama No_1		Página de		RESUMEN							
Proceso: Sucio			Actividad		Actual		Propuesto		Economía		
Actividad:			Operación		Cant.		Tiemp.		Cant		Tiemp.
Tipo de diagrama: Flujo			Material ()		Espera		Inspección		Almacenamiento		
Método:			Actual ()		Distancia Tola!		Tiempo Total				
Área /Sección: Producción			Elaborado por: Fernando Santamaría		Aprobado por:						
Descripción					Dist.		Tiemp		Observaciones		
1. Recibir prendas							10'				
2. Pesar prendas							5'				
3. Formular para proceso de lavado y tinturado							3'				
4. Ingresar a lavadora							5'				
5. Colocar químicos para desengomar							3'				
6. Desengome							15'				
7. Colocar químicos para stonear							3'				
8. Stonear							40'				
9. Ingreso de químicos para teñido							3'				
10. Teñido							30'				
11. Colocación de químicos para suavizar							3'				
12. Suavizado							5'				
13. Revisión de prendas terminadas							5'				
14. Almacenamiento temporal							180'				
15. Entrega de prendas a clientes							30'				
TOTAL=											

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PROPUESTO

Fecha Realización:		Ficha Núme---*--ro:							
Diagrama No_1 Página de		RESUMEN							
Proceso: Froster		Actividad		Actual		Propuesto		Economía	
Actividad:		Operación		Cant.	Tiemp.	Cant.	Tiemp.	Cant	Tiemp.
Tipo de diagrama: Flujo		Material ()		Espera					
Método:		Actual ()		Inspección					
Área /Sección: Producción		Almacenamiento							
Elaborado por: Fernando Santamaría		Distancia Tola!							
Aprobado por:		Tiempo Total							
Descripción		○	⇒	□	△	Dist.	Tiemp	Observaciones	
1. Recibir prendas		○					10'		
2.Pesar prendas		○					5'		
3.Formular para proceso de lavado y tinturado		○					3'		
4.Ingresar a lavadora		○					5'		
5.Colocar químicos para desengomar		○					3'		
6. Desengome		○					15'		
7.Colocación de químicos para teñir		○					3'		
8.Teñido		○					35'		
9.Colocación de químicos para oxidar		○					3'		
10.Oxidación		○					10'		
11.Colocación de químicos para suavizar		○					3'		
12.Suavizado		○					5'		
13.Revisión de prendas teñidas		○					5'		
14.Ingreso a centrifuga		○					5'		
15.Centrifugado		○					5'		
16.Ingreso a secadora		○					5'		
17.Secado		○					30'		
18.Ingreso a Frosteadora		○					5'		
19. Frosteado		○					40'		
20. Ingreso a lavadora		○					5'		
21. Colocación de químicos para neutralizar		○					3'		
22.Neutralizado		○					15'		
23.Colocación de químicos para suavizar		○					3'		
24.Suavizado		○					5'		
25.Ingreso a centrifuga		○					5'		
26.Centrifugado		○					5'		
27.Ingreso a secadora		○					5'		
28.Secado		○					30'		
29.Revisión de prendas terminadas		○					5'		
30.Almacenamiento temporal		○					180'		
31.Entrega de prendas a clientes		○					30'		
TOTAL=									

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PROPUESTO

Fecha Realización:		Ficha Número:							
Diagrama No_1 Página de		RESUMEN							
Proceso: Esponjado		Actividad		Actual		Propuesto		Economía	
Actividad:		Operación		Cant.	Tiemp.	Cant.	Tiemp.	Cant.	Tiemp.
Tipo de diagrama: Flujo		Material ()		Espera					
Método:		Actual ()		Inspección					
Área /Sección: Producción		Almacenamiento		Distancia Tola!					
Elaborado por: Fernando Santamaría		Tiempo Total							
Aprobado por:									
Descripción		○	⇒	◻	△	Dist.	Tiemp	Observaciones	
1. Recibir prendas		○					10'		
2.Pesar prendas		○					5'		
3.Formular para proceso de lavado y tinturado		○					3'		
4.Ingresar a lavadora		○					5'		
5.Colocar químicos para desengomar		○					3'		
6. Desengome		○					15'		
7.Colocación de químicos para stonear		○					3'		
8.-Stoneado		○					30'		
9.Colocación de químicos para teñir		○					3'		
10.Teñido		○					30'		
11.Colocación de químicos para Fijar		○					3'		
12.Fijación		○					10'		
13.Revisión de prendas tenidas		○					5'		
14.Ingreso a área artesanal		○					5'		
15.Esponjado		○					20'		
16.Ingreso a lavadora		○					5'		
17.Colocación de químicos para Neutralizar		○					3'		
18.Neutralizado		○					15'		
19. Colocación de químicos para suavizar		○					3'		
20. Suavizado		○					5'		
21.Ingreso a centrifuga		○					5'		
22.Centrifugado		○					5'		
23.Ingreso a secadora		○					5'		
24.Secado		○					30'		
25.Revisión de prendas terminadas		○					5'		
26.Almacenamiento temporal		○					180'		
27.Entrega de prendas a clientes		○					30'		
TOTAL=									

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PROPUESTO

Fecha Realización:		Ficha Número:							
Diagrama No_1 Página de		RESUMEN							
Proceso: Stone		Actividad		Actual		Propuesto		Economía	
Actividad:		Operación		Cant.	Tiemp.	Cant.	Tiemp.	Cant.	Tiemp.
Tipo de diagrama: Flujo		Material ()		Espera					
Método:		Actual ()		Inspección					
Área /Sección: Producción		Almacenamiento		Distancia Tola!					
Elaborado por: Fernando Santamaría		Tiempo Total							
Aprobado por:									
Descripción		○	⇒	◻	△	Dist.	Tiemp	Observaciones	
1. Recibir prendas		○					10'		
2. Pesar prendas		○					5'		
3. Formular para proceso de lavado y tinturado		○					3'		
4. Ingresar a lavadora		○					5'		
5. Colocar químicos para desengomar		○					3'		
6. Desengome		○					15'		
7. Colocar de químicos para stonear		○					3'		
8. Stonear		○					35'		
9. Colocación de químicos para blanqueado		○					3'		
10. Blanqueado		○					15'		
11. Colocación de químicos para suavizar		○					3'		
12. Suavizado		○					5'		
13. Revisión de prendas		○					5'		
14. Ingreso a centrifuga		○					5'		
15. Centrifugado		○					5'		
16. Ingreso a secadora		○					5'		
17. Secado		○					30'		
18. Revisión de prendas terminadas		○					5'		
19. Almacenamiento temporal		○					180'		
20. Entrega de prendas a clientes		○					30'		
TOTAL=									

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PROPUESTO

Fecha Realización:		Ficha Número:							
Diagrama No_1 Página de		RESUMEN							
Proceso: Blanco Óptico		Actividad		Actual		Propuesto		Economía	
Actividad:		Operación		Cant.	Tiemp.	Cant.	Tiemp.	Cant	Tiemp.
Tipo de diagrama: Flujo		Material ()		Espera					
Método:		Actual ()		Inspección					
Área /Sección: Producción		Almacenamiento		Distancia Tola!					
Elaborado por: Fernando Santamaría		Tiempo Total							
Aprobado por:									
Descripción		○	⇒	▭	△	Dist.	Tiemp	Observaciones	
1. Recibir prendas		○					10'		
2. Pesar prendas		○					5'		
3. Formular para el proceso de lavado y tinturado		○					3'		
4. Ingresar a lavadora		○					5'		
5. Colocar químicos para desengomar		○					3'		
6. Desengome		○					15'		
7. Colocación de químicos para oxidación		○					3'		
8. Oxidación		○					35'		
9. Colocación de químicos para teñido		○					3'		
10. Teñido		○					15'		
11. Colocación de químicos para suavizado		○					3'		
12. Suavizado		○					5'		
13. Revisión de prendas		○					5'		
14. Ingreso a centrifuga		○					5'		
15. Centrifugado		○					5'		
16. Ingreso a secadora		○					5'		
17. Secado		○					30'		
18. Revisión de prendas terminadas		○					5'		
19. Almacenamiento temporal		○					180'		
20. Entrega de prendas a clientes		○					30'		
TOTAL=									

DIAGRAMA DE RECORRIDO PROPUESTO PARA PROCESO FROSTER

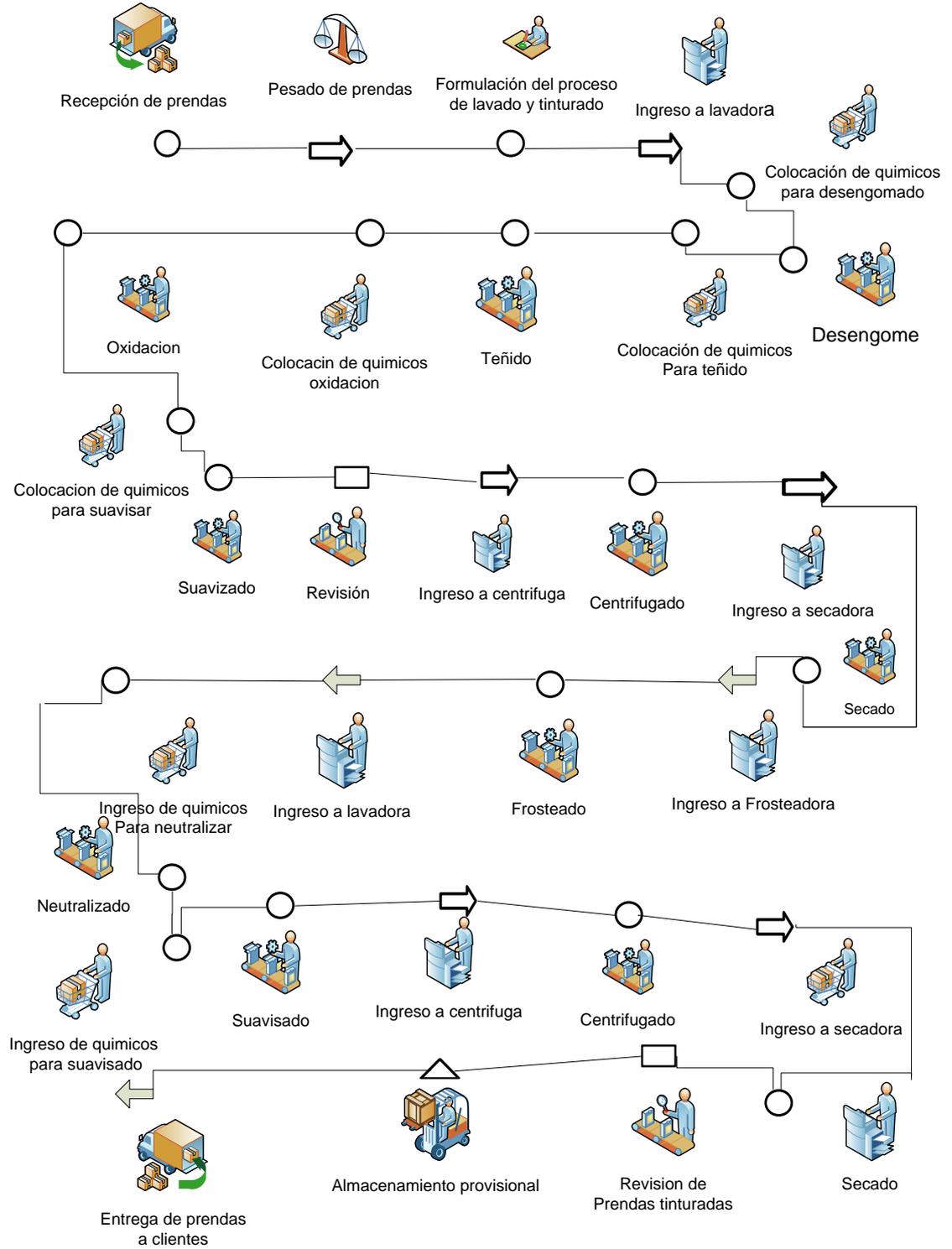


DIAGRAMA DE RECORRIDO PROPUESTO PARA PROCESO DE ESPONJADO

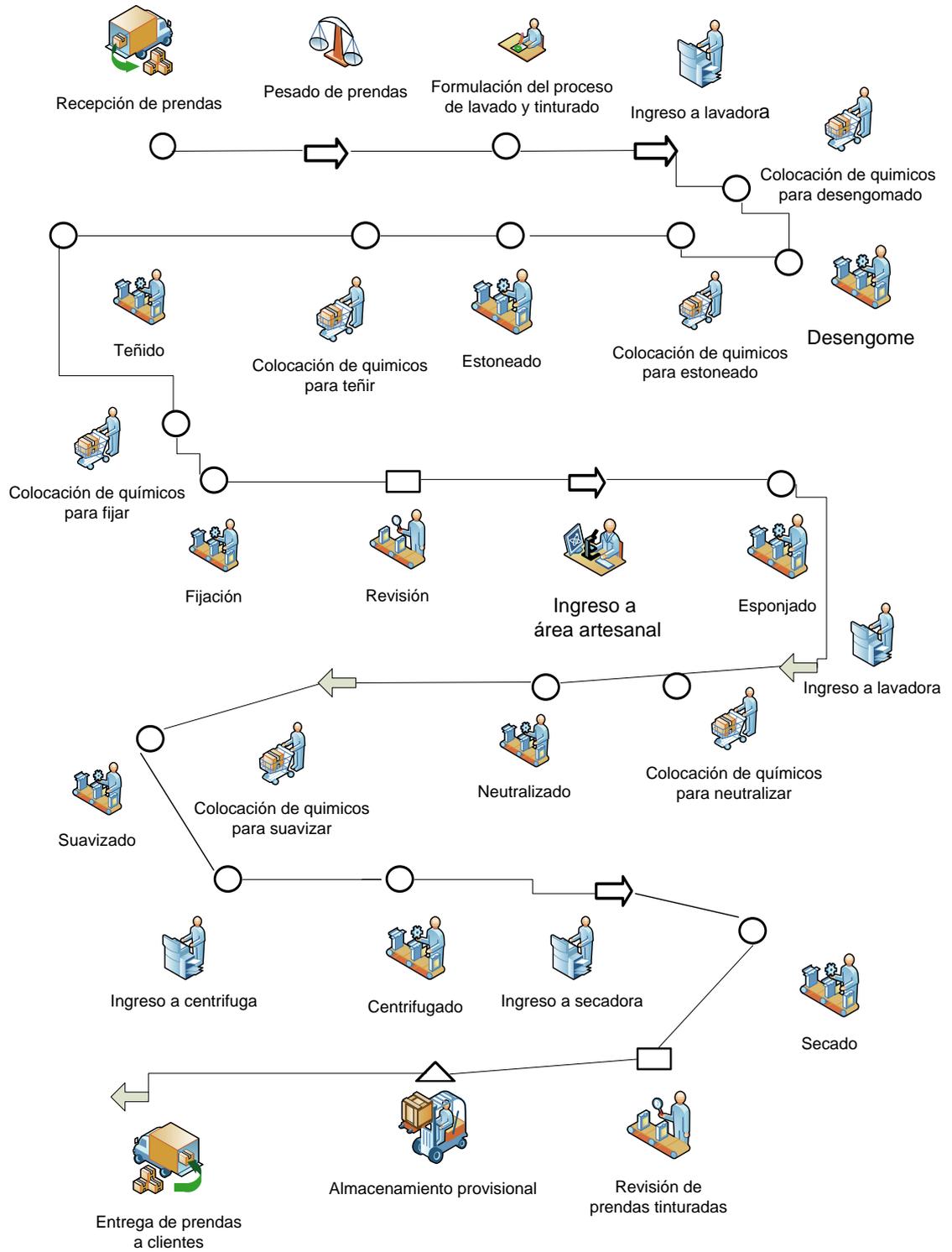


DIAGRAMA DE RECORRIDO
PROPUESTO PARA PROCESO SUCIO

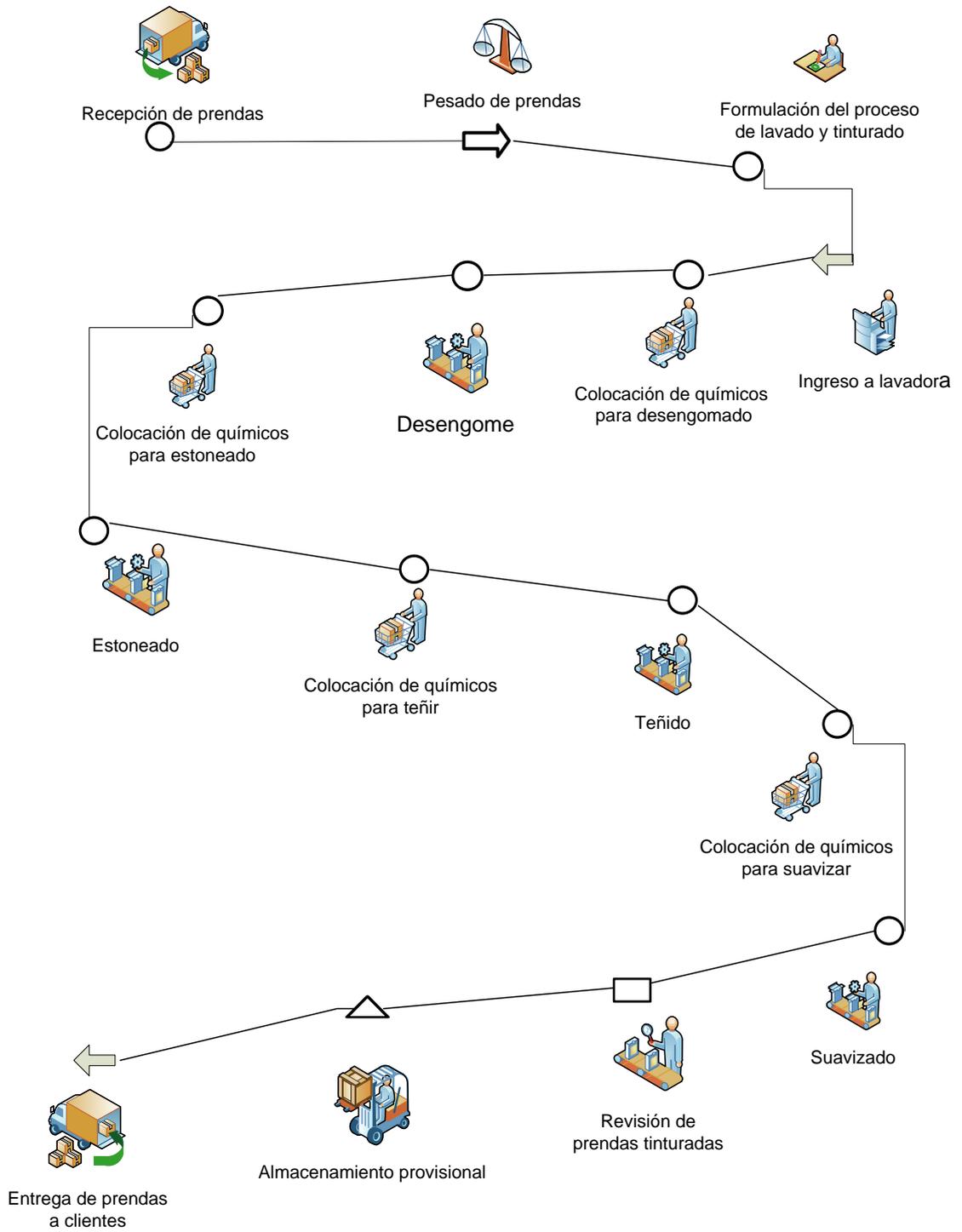


DIAGRAMA DE RECORRIDO PROPUESTO PARA PROCESO STONE

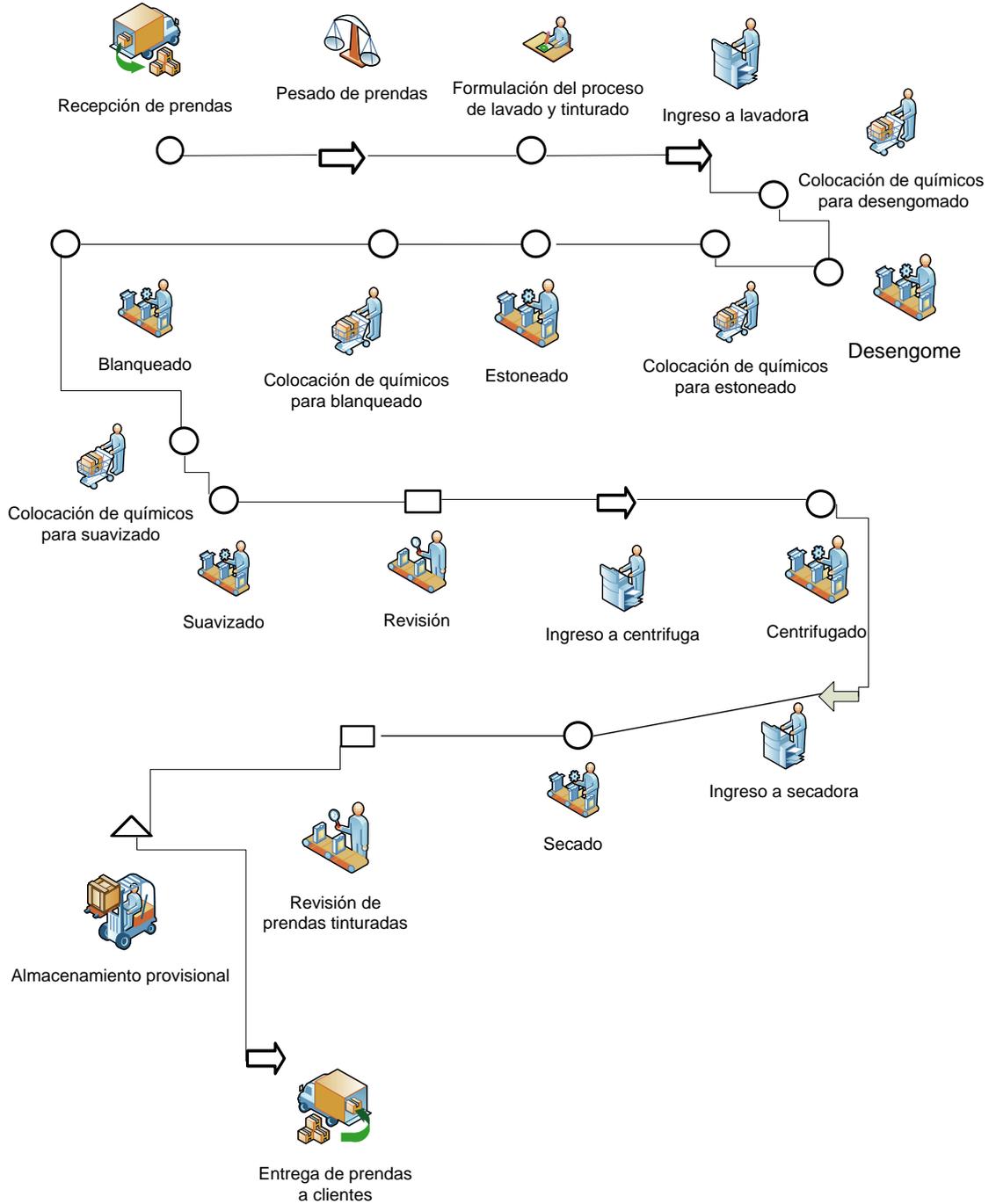


DIAGRAMA DE RECORRIDO PROPUESTO PARA PROCESO DE TEÑIDO

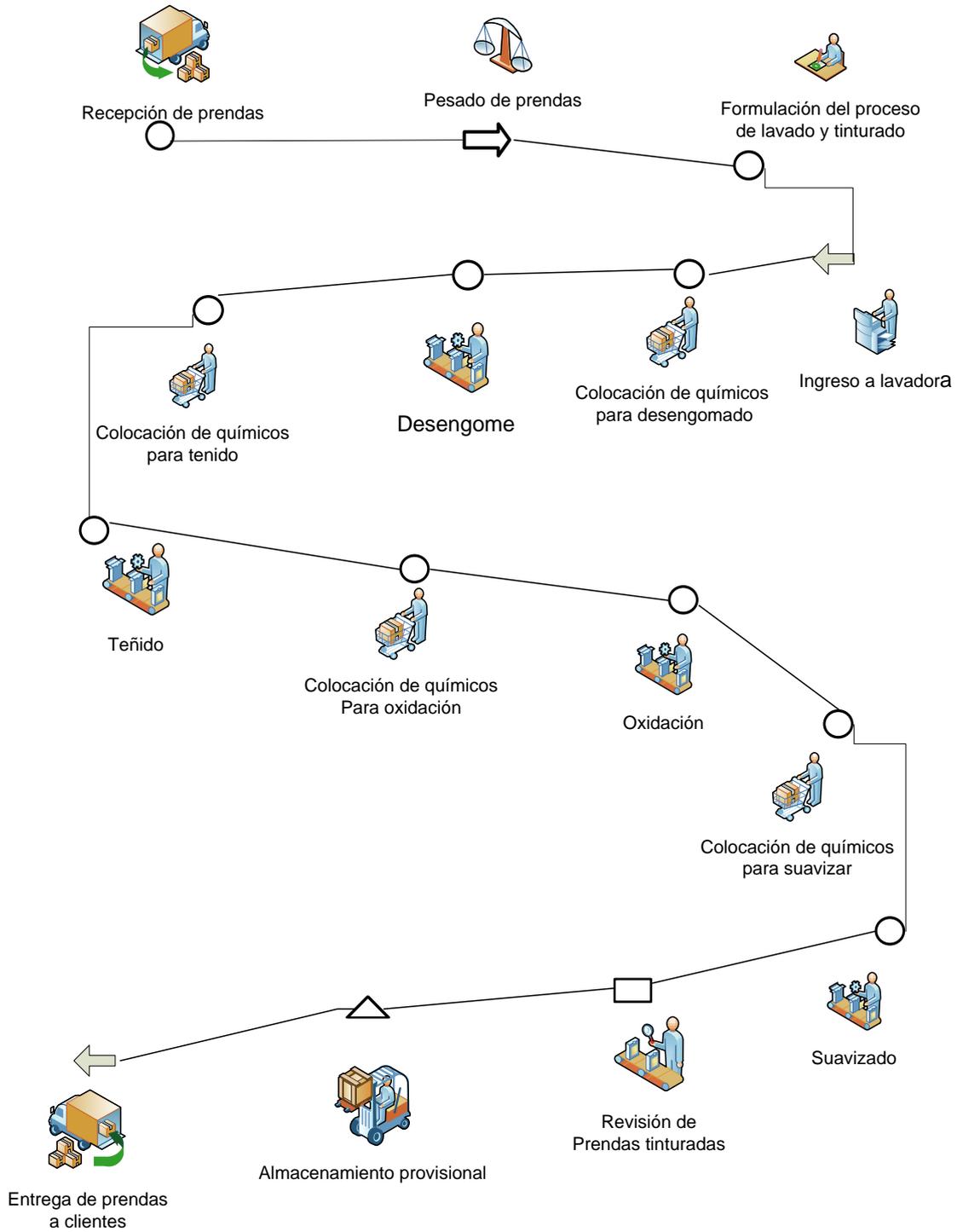


DIAGRAMA DE RECORRIDO PROPUESTO PARA PROCESO BLANCO ÓPTICO

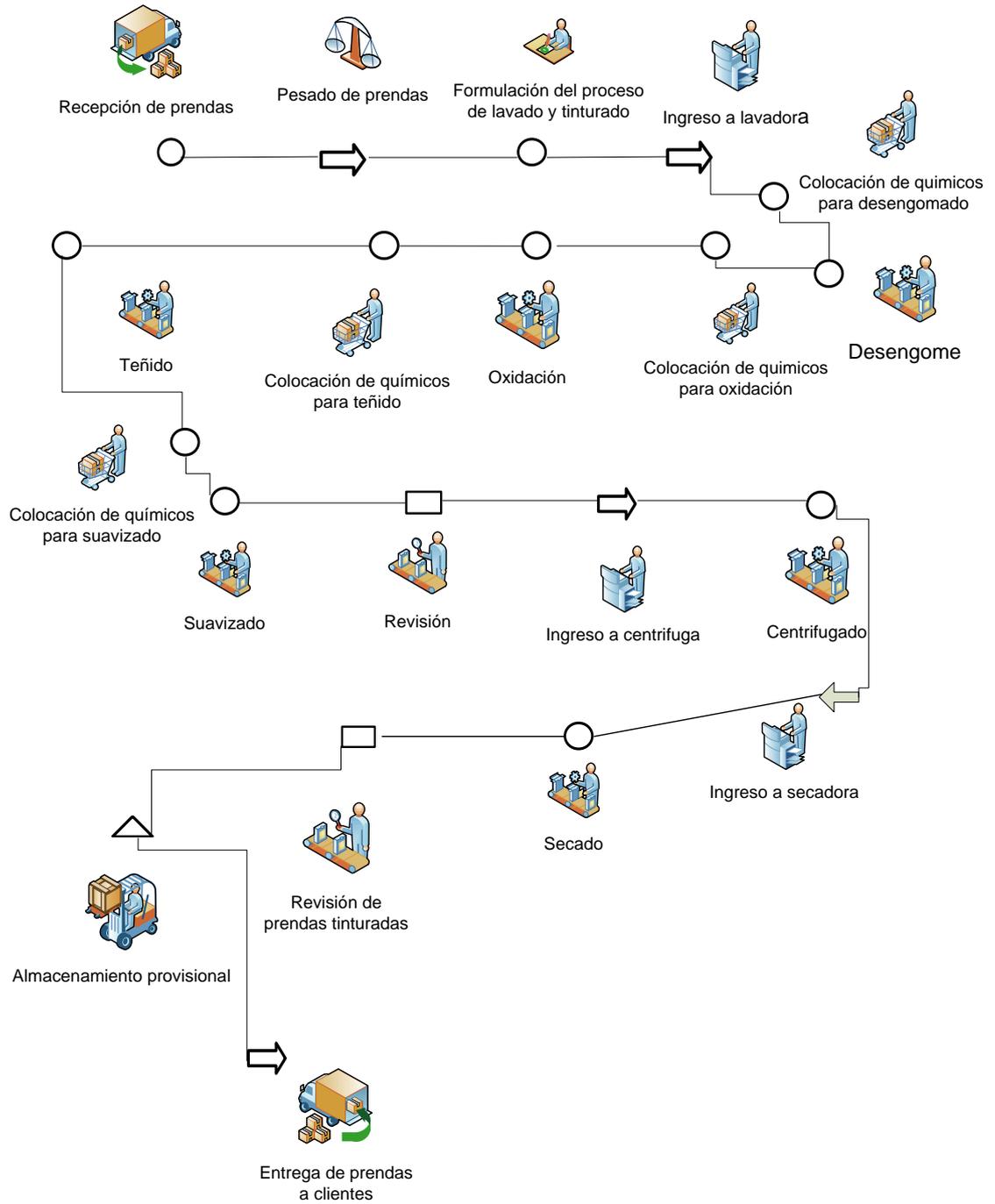
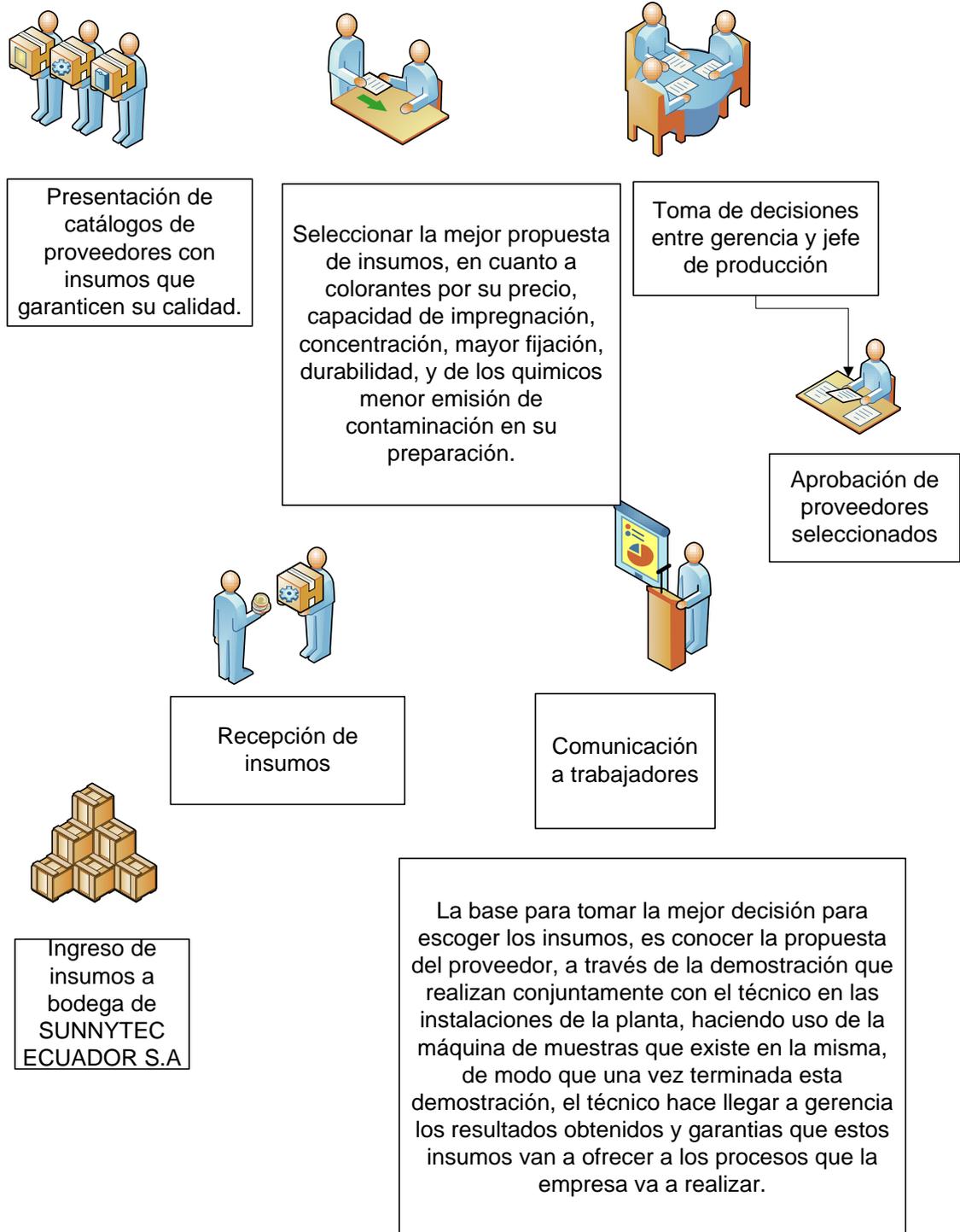


DIAGRAMA PROPUESTO PARA LA ADQUISICIÓN DE INSUMOS DE CALIDAD



BIBLIOGRAFÍA

AGUDELO, O. (2003). *Administración para todos*. 6ª. Edición. Editorial Imprenta Departamental del Valle. Colombia.

BERRY, T. (2001). *Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total*. Editorial McGraw-Hill. Bogota.

BRUNO, C. (2000). *Dirección de Operaciones*. 12ª. Edición. Editorial Bruño. España.

GOLDRATT, E. (2002). *La Meta*. 11ª. Edición. Editorial Castillo. México

TAWFIK, L. (2002). *Administración de la Producción*. Editorial Mc Graw-Hill. México.

VELÁSQUEZ, G. (2000). *Técnicas de Administración de la Producción*. 4ª. Edición. Editorial Limusa. México.

Bibliografía electrónica:

<http://www.bcv.org.ve/c1/abceconomico.asp>

<http://www.definicion.org/insumos-5k>

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

<http://www.mundodelte.com/content/view/61/44/>

["http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad"](http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad)

<http://www.te-rojo.com/proceso.php>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario N.....

ENCUESTA SOBRE EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LAVADO Y
TINTURADO DE JEANS A LOS OBREROS DEL DEPARTAMENTO DE
PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA "SUNNYTEC ECUADOR S.A."

OBJETIVOS:

Identificar la existencia de falencias dentro del Proceso de Producción de lavado y tinturado de jeans de la empresa "SUNNYTEC ECUADOR S.A.", para tener en cuenta aspectos que pueden afectar que no se esté brindando un servicio de calidad.

INSTRUCCIONES:

Distinguido colega:

La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, está realizando la presente encuesta con el propósito de conocer como se esta llevando el Proceso de Producción dentro de la empresa a la cual usted pertenece, para poder identificar aspectos que impiden ir mejorando la producción y brindar un mejor servicio para la satisfacción del cliente.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

1. ¿Se siente usted motivado con los incentivos que la empresa le ofrece?

1.1 No

1.2 Si

2. ¿A qué estado civil usted pertenece?

2.1 Soltero

2.2 Casado

2.3 Unión libre

3. ¿Qué nivel educativo usted posee?

3.1 Primaria

3.2 Secundaria

3.3 Superior

4. ¿Las funciones que desempeña en su puesto de trabajo guardan coherencia con su formación académica?

4.1 Si

4.2 No

5. ¿Cree usted que el Proceso de Producción que se esta aplicando en este departamento es?

5.1 Muy bueno

5.2 Bueno

5.3 Regular

6. ¿Al finalizar el Proceso de Producción nota fallas en las prendas de los clientes?

6.1. Siempre

6.2 A veces

6.3 Nunca

7. ¿En el Proceso de Producción ha notado si se interrumpen las operaciones?

7.1 Siempre

7.2 A veces

7.3 Nunca

8. ¿La empresa se enfoca en investigar y desarrollar nuevos lavados y tinturados?

8.1 Siempre

8.2 A veces

8.3 Nunca

9. ¿Cuando se presenta algún inconveniente durante la producción a quién recurre?

9.1 Superior inmediato

9.2 Propia experiencia

9.3 Compañeros del departamento

10. ¿Quién revisa los insumos antes que entren al proceso de lavado y tinturado?

10.1 Técnico

10.2 Supervisor

Fecha de aplicación de la encuesta _____

Nombre del encuestador _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario N°.....

ENCUESTA QUE SE REALIZA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA "SUNNYTEC ECUADOR S.A." CON EL FIN DE SABER SI LOS SERVICIOS QUE OFRECE SATISFACEN PLENAMENTE SUS NECESIDADES.

OBJETIVO:

Identificar cuál es el comportamiento de los clientes, además de sus expectativas, necesidades, preferencias y medir su nivel de satisfacción que la empresa le brinda actualmente.

INSTRUCCIONES

La empresa "SUNNYTEC ECUADOR S.A.", desea conocer en qué medida usted se siente satisfecho por los servicios que demanda de esta, y que conceptos merecen los procesos que actualmente le están utilizando, con el propósito de mejorar el servicio y brindar lavados de calidad pensando siempre en satisfacer sus necesidades.

Por favor su sinceridad en las respuestas permite al investigador desarrollar un trabajo efectivo.

Agradecemos su colaboración y garantizamos absoluta reserva de su información.

1.- ¿Por qué prefiere los lavados que la empresa le ofrece?

1.1 Calidad

1.2 Imagen

1.3 Novedoso

2.- ¿Usted ha escuchado publicidad de la empresa por alguno de estos medios publicitarios?

2.1 Prensa

2.2 Radio

2.3 Valla publicitarias

3.¿La empresa está constantemente innovando sus lavados y tinturados para ofrecer calidad a sus prendas?

3.1 Siempre

3.2 A veces

3.3 Nunca

4.- ¿Cómo define la calidad del servicio que la empresa le brinda?

4.1. Muy buena

4.2. Buena

4.3. Regular

5.- ¿Al recibir sus prendas se siente satisfecho con el trabajo que la empresa realiza?

5.1. Siempre

5.2. A veces

5.3. Nunca

NÓMINA DE TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
DE LA EMPRESA “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Nº	Nombres	C.I
1	Edison Bajaanã	180294845-4
2	Marcos Orosco	180365786-5
3	Carlos Vera	180046948-0
4	José Tixilema	180566555-5
5	Carlos cepeda	180381578-6
6	Edison Chávez	180420324-9
7	Marco Pérez	18023156-6
8	Galo Cardeñas	180500459-1
9	Néstor Paredes	050194673-0
10	William Bayas	180252366-0
11	Olguer Pérez	180252367-8
12	Stalin Mero	180757667-5
13	Gabriel Chipantiza	180191977-5
14	José León	176573884-0
15	Oswaldo Villamar	180364456-5
16	Ángel Llerena	180365488-8
17	Polibio Morales	180649756-4
18	Luís Rosero	182658366-4
19	Julio Rosero	185875665-5
20	William Pérez	180365998-2

NÓMINA DE CLIENTES DE LA EMPRESA “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Nº	Nombres
No	Nombres
26	Silvia Chango
27	Patricio Masaquiza
28	Lida Manjares
29	Jorge Barrera
30	Carlos Silva
31	Víctor Vargas
32	Segundo Paredes
33	Elvia Condo
34	Verónica Morales
35	Gladys Casa
36	Martha Tusa
37	Mario Morales
38	Julio Pardo
39	Julio Sánchez
40	Norma Saltos
41	Jorge Campos
42	Erlinda Pacheco
43	Wilfrido Acurio
44	Fernando Flores
45	Luis Ojeda
46	Estela Rubio
47	Elizabeth Freire
48	Washington Pico
49	Pedro Arco
50	Juan Chicaiza

CROQUIS DE UBICACIÓN DE LA EMPRESA "SUNNYTEC ECUADOR S.A"

"SUNNYTEC ECUADOR .SA"



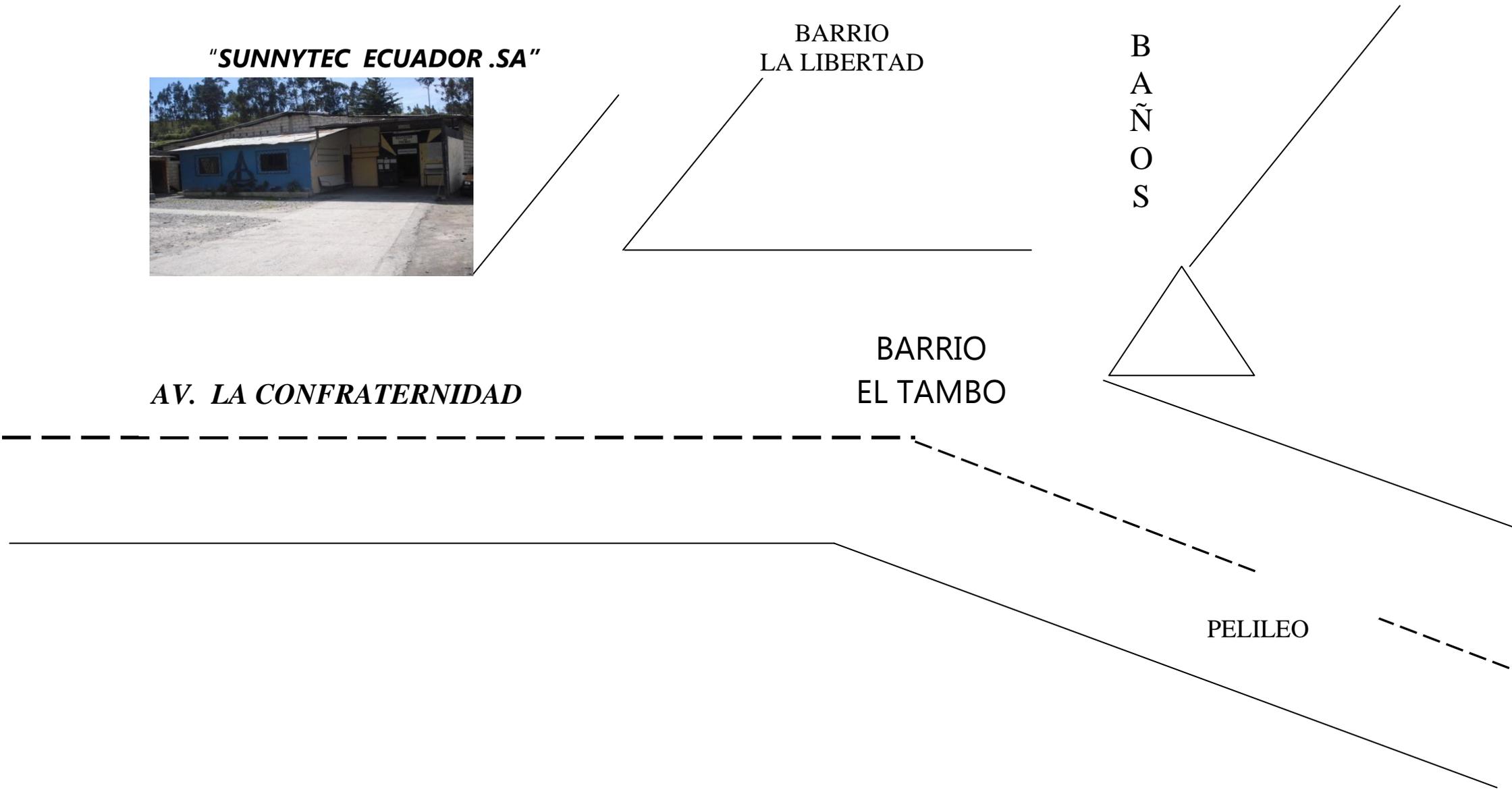
BARRIO
LA LIBERTAD

B
A
Ñ
O
S

AV. LA CONFRATERNIDAD

BARRIO
EL TAMBO

PELILEO



**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
DE LA EMPRESA “SUNNYTEC ECUADOR S.A”**

Para realizar el recorrido en el Área de Producción de la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A.”, observar cuales son las falencias de los Procesos de lavado y tinturado de Jeans que se están utilizando en este departamento, y que otros factores no permiten obtener un servicio de calidad, se diseño la siguiente guía de observación.

1. Aspectos generales sobre las condiciones ambientales donde se desarrollan las labores,

a) Espacio:

Amplio

Regular

Reducido

b) Distribución de la planta:

Adecuada

Regular

Mala

c) Ventilación:

Buena

Regular Mala

d) Nivel de ruido

Excesivo

Aceptable

Bajo

2. Actitudes de los trabajadores al momento de la visita

Positiva

Negativa

Mala

3. Posición en que se desarrollan las labores:

De pie

Sentado

Agachado

Caminando

4. Se verifican si se realizan con cuidado las operaciones

Si

No

5. Existe por parte de los trabajadores esmero por alcanzar una buena calidad en el trabajo

Si

No

6. La relación de los trabajadores con sus superiores y compañeros de trabajo es:

Buena

Aceptable

Mala

7. Indicadores y señalamientos de seguridad e higiene:

Si existen

Carecen de ellas

8. Equipo de seguridad e higiene que utilizan para seguridad personal.

Botas

Casco

Guantes

Tapones

Caretas

Uniformes

Otros...

8. Existe una persona encargada de recibir, revisar y despachar los materiales para comenzar los procesos de lavado y tinturad en bodega:

Si

No

9. Se envían las aguas residuales hacia la planta de tratamiento

Si

No

Observaciones:

Conclusiones:

ENTREVISTA REALIZADA A LA ADMINISTRADORA DE LA EMPRESA
“SUNNYTEC ECUADOR S.A”

1.- ¿Qué tiempo lleva laborando en esta empresa ?

Laboro en esta empresa alrededor de 10 años, ya que mi padre conoció al señor Shu que es el propietario de SUNNYTEC ECUADOR S.A al igual que en Guayaquil de la empresa NANMISSA INTERNACIONAL que se dedica a la importación de productos eléctricos.

2.- ¿Cómo considera su relación con los clientes internos y externos?

Yo, como administradora de la empresa es mi responsabilidad y de hecho así es, me llevo muy bien con todos los clientes que tenemos, ya que a ellos nos debemos y con los que converso de diferentes situaciones que de pronto pueden estar faltando para mejorar y cualquier sugerencia es bienvenida. De igual forma con los clientes tengo excelentes relaciones y una muy buena comunicación lo que me facilita mucho el trabajo cuando hay que hacer alguna observación o cuando tengan alguna situación en particular es bienvenida.

3.- ¿Qué Percepción de satisfacción sienten en los clientes?

Los clientes con quienes a menudo suelo conversar me hacen muchas observaciones en cuanto a los lavados y tinturados no siempre salen satisfechos, ya que en ciertas ocasiones hemos tenido problemas por no cumplir a tiempo, daño de prendas, colores diferentes a los pedidos, etc. Lo que causa un malestar aquí en la empresa, pero trato de solucionarlos de la mejor manera para que no se vuelvan a presentar y los clientes puedan volver.

4.- ¿Cree que se están diferenciando sus lavados y tinturados de la competencia (porqué)?

Sí, porque nuestro técnico tiene gran experiencia y al tener una persona capaz de ofrecer un lavado y tinturado de acuerdo a los gustos y preferencias de los clientes, eso nos mantiene tranquilos y nos diferencian de las otras empresas que se dedican a lo mismo eso es clave en este campo de la lavandería de jeans

5.- ¿En qué aspectos piensa la empresa debe mejorar?

Bueno, toda empresa está encaminada a mejorar todos los días, pero básicamente lo que queremos es que no hayan problemas en la producción y con los obreros de ese departamento y darles todo lo necesario para que se sientan tranquilos y se desenvuelvan de la mejor manera, sin dejar de lado también la atención a los clientes ofreciendo políticas de crédito adecuadas.

6.- ¿Cuáles son las expectativas para con el presente y futuro de la empresa?

Con el presente seguir mejorando en todo aspecto con los lavados, con la organización misma de la empresa, manteniendo satisfechos a nuestros clientes y a futuro incrementar nuestra producción. Eso indica ganar más espacio en el mercado, generar más fuentes de empleo y contribuir con el desarrollo de la ciudad y del país.

7.- ¿Se están cumpliendo a cabalidad con los objetivos y metas empresariales planteadas?

En eso nos enfocamos y con algo de retraso pero las estamos cumpliendo ya que siempre se presentan inconvenientes de todo tipo pero todo depende del trabajo y la voluntad que uno tenga.

**ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DE PRODUCCIÓN (TÉCNICO) DE LA
EMPRESA "SUNNYTEC ECUADOR S.A"**

1.- ¿Qué tiempo lleva laborando en esta empresa ?

Trabajo como técnico de esta empresa desde sus inicios alrededor de 15 años, ya que inicialmente esta empresa funcionaba en la ciudad de Guayaquil y luego se traslado al barrio El Tambo de la ciudad de Pelileo.

2.- ¿Cómo considera su relación con los clientes internos y externos?

Con los clientes tengo buenas relaciones, ya que ellos acuden a mí para detallarme que tipo de proceso desean que se les realice en sus prendas o también para consultarme acerca de nuevos procesos que la empresa haya sacado; mientras que con mis obreros me llevo de la misma manera ya que con ellos coordino el control de químicos y a su vez el tiempo en los procesos. De pronto algún inconveniente que surja ellos acuden con toda confianza a mí para solucionarlos ya que conformamos un buen equipo de trabajo.

3.- ¿Qué Percepción de satisfacción sienten en los clientes?

Cuando ellos me piden procesos nuevos yo realizo mi trabajo de la mejor manera posible para lograr cubrir sus necesidades y el cliente se sienta satisfecho con el trabajo realizado en cada una de las prendas y aceptan mi trabajo, por ello me he ganado su confianza.

4.- ¿Cree que se están diferenciando sus lavados y tinturados de la competencia (porqué)?

Sin duda nos diferenciamos en totalidad, porque los clientes a menudo se quejan que en otras empresas dedicadas a los lavados y tinturados los colores de las prendas no son permanentes ya que tienden a descolorirse y eso un cliente no lo ve con buenos ojos así que esas son fortalezas que caracterizan a nuestra empresa.

5.- ¿En qué aspectos piensa la empresa debe mejorar?

Le empresa pienso tiene mucho que mejorar en distintas áreas, pero básicamente en los procesos de lavado y tinturado ya que muchos clientes se quejan por los colores, daños en las prendas; muchas veces demoras en las entregas y eso causa malestar con los clientes y por ende pareciera que no estamos trabajando bien aquí en producción.

6.- ¿Cuáles son las expectativas para con el presente y futuro de la empresa?

En lo que a mi refiere tratar de dar lo mejor de mí y tener éxito en los procesos, mantener unido mi grupo de trabajo, y sin duda mejorar la producción lo que nos beneficiaria a todos ya que al tener más prendas para lavar van a mejorar muchas

cosas entre ellas nuestros ingresos y por ende una estabilidad en nuestros puestos de trabajo.

7.- ¿Se están cumpliendo a cabalidad con los objetivos y metas empresariales planteadas?

Nosotros tratamos de poner nuestro mejor esfuerzo en todo lo que la administración nos pida y si esto conlleva a estar cumpliendo las metas y objetivos planteados en buena hora, nosotros lo hacemos con gusto ya que significa un bienestar para todos.

RESUMEN DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LA ADMINISTRADORA Y AL JEFE DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA “SUNNYTEC ECUADOR S.A”

Pregunta No1 ¿Qué tiempo lleva laborando en esta empresa?

Administradora	Jefe de Producción
Trabajo en la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A” 10 años	Laboro en la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A” 15 años

Pregunta No2 ¿Cómo considera su relación con los clientes internos y externos de la empresa?

Administradora	Jefe de Producción
Me llevo muy bien con todo el mundo, cualquier sugerencia de cualquiera de las partes es bienvenida ya que también nos ayuda mucho para tomar decisiones.	Tengo buenas relaciones con los clientes, porque ellos me comunican los procesos que desean que se les haga a sus prendas y con los obreros trabajamos en equipo y nos tenemos gran confianza lo que ayuda de mucho para coordinar bien el trabajo.

Pregunta No3 ¿Qué percepción de satisfacción sienten en sus clientes?

Administradora	Jefe de Producción
En ocasiones tengo problemas con los clientes, debido a fallas en los lavados, entregas a destiempo, pero tratamos de mejorar.	Me he ganado la confianza de los clientes de la empresa, porque pongo en todo los trabajos lo mejor de mi capacidad y eso me ha ayudado mucho y para que tengan un buen concepto de los procesos que realizamos aquí.

Pregunta No4 ¿Cree que se están diferenciando sus lavados y tinturados de la competencia (porqué)?

Administradora	Jefe de Producción
Sí, porque al tener un gran técnico que conoce plenamente de su trabajo y con experiencia tratamos de satisfacer los diferentes gustos y preferencias que el cliente demanda.	La mejor, porque una fortaleza de nuestros lavados es que no se destiñen al ser lavadas las prendas.

Pregunta No5 ¿En qué aspectos la empresa piensa que se deben mejorar?

Administradora	Jefe de Producción
Ciertamente en lo que son los procesos mismos de producción y problemas que se presenten dentro de ese departamento, y enfocados en la satisfacción del cliente para no tener inconformidad en ese aspecto.	Un aspecto fundamental es que hay que tratar de que las prendas salgan sin fallas, los colores acorde a lo que el cliente pide, se necesitaría mejorar los procesos, las entregas a tiempo pero a la larga hay que mejorar en mucho.

Pregunta No6 ¿Cuáles son las expectativas para con el presente y futuro de la empresa?

Administradora	Jefe de Producción
Incrementar la producción, mantener contentos a nuestros trabajadores, aumentar el número de clientes.	Mantener unido mi grupo de trabajo, incrementar la producción, mejorar los procesos, mantenernos en la empresa y seguir creciendo día a día.

Pregunta No7 ¿Se están cumpliendo a cabalidad los objetivos y metas empresariales planteadas?

Administradora	Jefe de Producción
Con un poco de retraso, pero sí de hecho toda empresa se enfoca en mejorar día tras día para cumplir lo planteado.	Si el trabajo que realizamos ayuda a las metas y objetivos trazados por la gerencia nosotros lo hacemos con gusto porque eso significa un bienestar para todos.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE **“SUNNYTEC ECUADOR S.A”**

El tratamiento de aguas está integrado por un conjunto de operaciones unitarias de tipo físico, químico o biológico cuya finalidad es eliminar o reducir la contaminación o características no deseables del agua, sea natural, de abastecimiento, de proceso o residuales.

En general las aguas residuales consisten de dos componentes, un efluente líquido y un constituyente sólido, conocido como lodo. Típicamente existen dos formas generales de tratar las aguas residuales. Una de ellas consiste en dejar que las aguas residuales se asienten en el fondo de los estanques, permitiendo que el material sólido se deposite en el fondo el cual es el utilizado por la empresa “SUNNYTEC ECUADOR S.A”.

Después se trata la corriente superior de residuos con sustancias químicas para reducir el número de contaminantes dañinos presentes. El segundo método y menos utilizado por industrias de lavado y tinturado, consiste en utilizar la población bacteriana para degradar la materia orgánica. Este método, conocido como tratamiento de lodos activados, requiere el abastecimiento de oxígeno a los microbios de las aguas residuales para realizar su metabolismo

Los tratamientos de aguas industriales son muy variados, según el tipo de contaminación y pueden incluir, precipitación, neutralización, oxidación, química y biológica, reducción filtración, osmosis, etc.

El tratamiento de aguas industriales es quizá una de las operaciones más comunes que existe en toda industria. Ya sea para cumplir normas ambientales o para producir agua de calidad, es conveniente que todo ingeniero sepa cuáles son los fundamentos del tratamiento de aguas industriales. Además de los tratamientos mencionados en este trabajo cabe mencionar que siempre se están

desarrollando nuevas técnicas, tales como: La ozonización, tratamiento con rayos ultravioletas, intercambio iónico, etc. Así que es una área donde hay mucho por explorar.

El funcionamiento de la Planta de Tratamiento de aguas residuales de “SUNNYTEC ECUADOR S, A”, está constituido de las siguientes fases:

1. Ingreso de desechos contaminados.
2. Ingreso a los tanques de serenación.
3. Filtración.
4. Removimiento de Lodo.
5. Neutralización.
6. Purificación.
7. Salida del Agua Tratada.

IMÁGENES DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO
DE AGUAS RESIDUALES DE "SUNNYTEC
ECUADOR S.A"

Tanques donde se inicia el proceso de filtración



Lodo contaminado con residuos de químicos



Cilindros de purificación del agua



Salida del agua para ser reusada



Máquinas lavadoras



Área de Producción

