



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**TEMA: “Los suministros de producción y su incidencia en el
aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San
Francisco del cantón de Píllaro provincia de Tungurahua”**

AUTORA: Norma Paulina Chicaiza Pullupaxi

TUTOR: MS. C. Iván Cevallos B.

**Ambato- Ecuador
Noviembre 2012**



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Iván Cevallos B

CERTIFICA:

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

Ambato, Noviembre del 2012

Ing. Iván Cevallos B

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Norma Paulina Chicaiza Pullupaxi, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Srta. Norma Paulina Chicaiza Pullupaxi

C.I:180415408-4

AUTORA

DERECHOS DEL AUTOR

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

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

Srta. Norma Paulina Chicaiza Pullupaxi

C.I. 180415408-4

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

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

f).....

Ing: Carlos Amaluisa

f).....

Ing: José Proaño

Ambato, Noviembre del 2012

DEDICATORIA

A mis padres (Aida Cecilia y Luis) que con su sacrificio, cariño y comprensión han sabido guiarme por el camino seguro hacia mi éxito personal, perdón ante mis constantes errores y caídas en mis momentos de flaqueza, gracias a ustedes porque han sido mi guía y ejemplo de lucha y constancia sin ustedes no estaría cumpliendo mi sueño, los quiero.

A mis hermanos, Patricio, Marcia Tania, María, a mis sobrinos Estefanía, Joel, y Joselyn porque son la fortaleza viva e inspiración para seguir adelante.

A toda mi familia por su apoyo incondicional y sobre todo,

A DIOS Por dame la vida, por guiarme y protegerme en todos los momentos de mi vida.

Norma Chicaiza

AGRADECIMIENTO

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

A mi tutor y amigo Ingeniero Iván Cevallos B, por haber confiado en mi persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo.

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

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

Norma Chicaiza

ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO | PÁGINA |
|--|---------------|
| Portada..... | i |
| Página de aprobación por el Director de Tesis..... | ii |
| Página de autoría de la Tesis..... | iii |
| Página del derecho de Autor..... | iv |
| Página de aprobación por el Tribunal de Grado..... | v |
| Dedicatoria..... | vi |
| Agradecimiento..... | vii |
| Índice General..... | viii |
| Índice de Anexo..... | xi |
| Índice de Cuadros..... | xii |
| Índice de Tablas..... | xiii |
| Índice de Gráfico..... | xiv |
| Resumen Ejecutivo..... | xv |
| Introducción..... | 1 |
| | |
| CAPITULO I | |
| 1. EL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 3 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.2.1. Contextualización..... | 3 |
| 2.2. Análisis Crítico..... | 5 |
| 1.2.3. Prognosis..... | 5 |
| 1.2.4. Formulación del Problema..... | 6 |
| 1.2.5. Preguntas Directrices..... | 6 |
| 1.2.6. Delimitación..... | 6 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN..... | 6 |
| 1.4. OBJETIVOS..... | 8 |
| 1.4.1. Objetivo General..... | 8 |

| | |
|---|----|
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 8 |
| | |
| CAPITULO II | |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 9 |
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 9 |
| 2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICO..... | 10 |
| 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 10 |
| 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES..... | 12 |
| 2.4.1. Definición de las Categorías..... | 14 |
| 2.5. HIPÓTESIS..... | 28 |
| 2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES..... | 28 |
| | |
| CAPITULO III | |
| 3. METODOLOGÍA..... | 29 |
| 3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 29 |
| 3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 30 |
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 30 |
| 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 32 |
| 3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 34 |
| 3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN..... | 35 |
| | |
| CAPITULO IV | |
| 4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | 37 |
| 4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS..... | 37 |
| 4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS..... | 64 |
| | |
| CAPITULO V | |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 70 |
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 70 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 71 |

| | |
|---|-----|
| CAPITULO VI | |
| 6. PROPUESTA..... | 73 |
| 6.1 DATOS INFORMATIVOS..... | 73 |
| 6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA..... | 74 |
| 6.3 JUSTIFICACIÓN..... | 75 |
| 6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA..... | 76 |
| 6.4.1 Objetivo General..... | 76 |
| 6.4.2 Objetivos Específicos..... | 76 |
| 6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD..... | 76 |
| 6.5.1 Factibilidad Política..... | 76 |
| 6.5.2 Factibilidad Socio – Cultural..... | 77 |
| 6.5.3 Factibilidad Tecnológica..... | 77 |
| 6.5.4 Factibilidad Organizacional..... | 77 |
| 6.5.5 Factibilidad Equidad de Género..... | 77 |
| 6.5.6 Factibilidad Ambiental..... | 78 |
| 6.5.7 Factibilidad Económico- Financiero..... | 78 |
| 6.5.8 Factibilidad Legal..... | 78 |
| 6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICO..... | 78 |
| 6.7 MODELO OPERATIVO..... | 85 |
| 6.7.1. Metodología..... | 85 |
| 6.7.2 Manual de Calidad..... | 87 |
| 6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 130 |
| 6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 133 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 134 |

ANEXOS

| | | |
|---------|---|-----|
| Anexo A | UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA | 138 |
| Anexo B | ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA..... | 139 |
| Anexo C | DIAGRAMA CAUSA EFECTO..... | 141 |
| Anexo D | NOMINA DE LOS CLIENTE..... | 142 |
| Anexo E | VALORES CRÍTICOS DE JI CUADRADA..... | 144 |
| Anexo F | ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA | 145 |

ÍNDICE DE CUADROS

| CUADRO | | PÁGINA |
|---------------|--|---------------|
| Cuadro No 1 | Aseguramiento de la Calidad..... | 21 |
| Cuadro No 2 | Matriz de Operacionalización Variable Independiente..... | 32 |
| Cuadro No 3 | Matriz de Operacionalización Variable Dependiente..... | 33 |
| Cuadro No 4 | Recolección de la información..... | 34 |
| Cuadro No 5 | Plan Recolección de la información..... | 35 |
| Cuadro No 6 | Presupuesto de la propuesta..... | 131 |

ÍNDICE DE TABLAS

| TABLA | | PÁGINA |
|--------------|--|---------------|
| Tabla No 1 | Empleados, Clientes externos..... | 30 |
| Tabla No 2 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 1..... | 38 |
| Tabla No 3 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 2..... | 39 |
| Tabla No 4 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 3..... | 40 |
| Tabla No 5 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 4..... | 41 |
| Tabla No 6 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 5..... | 42 |
| Tabla No 7 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 6..... | 43 |
| Tabla No 8 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 7..... | 44 |
| Tabla No 9 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 8..... | 45 |
| Tabla No 10 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 9..... | 46 |
| Tabla No 11 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 10..... | 47 |
| Tabla No 12 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 11..... | 48 |
| Tabla No 13 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 12..... | 49 |
| Tabla No 14 | Tabulación Pregunta Cuestionario CI N° 13..... | 50 |
| Tabla No 15 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 1..... | 51 |
| Tabla No 16 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 2..... | 52 |
| Tabla No 17 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 3..... | 53 |
| Tabla No 18 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 4..... | 54 |
| Tabla No 19 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 5..... | 55 |
| Tabla No 20 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 6..... | 56 |
| Tabla No 21 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 7..... | 57 |
| Tabla No 22 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 8..... | 58 |
| Tabla No 23 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 9..... | 59 |
| Tabla No 24 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 10..... | 60 |
| Tabla No 25 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 11..... | 61 |
| Tabla No 26 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 12..... | 62 |
| Tabla No 27 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 13..... | 63 |
| Tabla No 28 | Frecuencia Observada para el Cálculo del Chi Cuadrado..... | 66 |
| Tabla No 29 | Frecuencia Esperada para el Cálculo del Chi Cuadrado..... | 66 |

| | | |
|-------------|-------------------------------|----|
| Tabla No 30 | Cálculo del Chi Cuadrado..... | 68 |
|-------------|-------------------------------|----|

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| GRÁFICOS | PÁGINA |
|-----------------|---|
| Gráfico No 1 | Modelo Piramide..... 26 |
| Gráfico No 2 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 1..... 38 |
| Gráfico No 3 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 2..... 39 |
| Gráfico No 4 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 3..... 40 |
| Gráfico No 5 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 4..... 41 |
| Gráfico No 6 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 5..... 42 |
| Gráfico No 7 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 6..... 43 |
| Gráfico No 8 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 7..... 44 |
| Gráfico No 9 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 8..... 45 |
| Gráfico No 10 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 9..... 46 |
| Gráfico No 11 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 10..... 47 |
| Gráfico No 12 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 11..... 48 |
| Gráfico No 13 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 12..... 49 |
| Gráfico No 14 | Tabulación Pregunta Cuestionario E N° 13..... 50 |
| Gráfico No 15 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 1..... 51 |
| Gráfico No 16 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 2..... 52 |
| Gráfico No 17 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 3..... 53 |
| Gráfico No 18 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 4..... 54 |
| Gráfico No 19 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 5..... 55 |
| Gráfico No 20 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 6..... 56 |
| Gráfico No 21 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 7..... 57 |
| Gráfico No 22 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 8..... 58 |
| Gráfico No 23 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 9..... 59 |
| Gráfico No 24 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 10..... 60 |
| Gráfico No 25 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 11..... 61 |

| | | |
|---------------|--|----|
| Gráfico No 26 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 12..... | 62 |
| Gráfico No 27 | Tabulación Pregunta Cuestionario CE N° 13..... | 63 |
| Gráfico No 28 | Gráfica del Chi Cuadrado..... | 69 |
| Gráfico No 29 | Gráfico del proceso..... | 83 |
| Gráfico No 30 | Gráfico del manual de calidad..... | 84 |

Resumen Ejecutivo

La empresa de lácteos San Francisco desde sus inicios se ha dedicado a producir producto para el pueblo, motivo por el cual se debe buscar alternativas para mejorar los suministros de producción que le permitan ser competitiva en el mercado, ofreciendo productos de calidad, que satisfaga las expectativas de los clientes.

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

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

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

Como propuestas se plantea elaborar el diseño de un Manual de Calidad, la empresa seguirá paso a paso los procesos de lo estructurado y ordenado, logrando así, mejorar la producción con cero errores y asegurar la calidad mediante los procesos conforme a los requerimientos de la Norma en mención y obtener como resultado el mejoramiento continuo que es la esencia de estos estándares de Calidad con base en mediciones objetivas.

PALABRAS CLAVES:

NORMA DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001-2008

INTRODUCCIÓN

Al haber concluido con éxito la presente investigación, y después de haber realizado un minucioso análisis y estudio, se presentan en este documento todas las conclusiones, recomendaciones, y la propuesta que aportará de una manera positiva tanto a la empresa de lácteos San Francisco, a la Universidad Técnica de Ambato, y a los lectores que perciban su mismo enfoque, se pone a disposición la presente tesis con su tema “Los suministros de producción y su incidencia en el aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco del cantón de Píllaro provincia de Tungurahua.”

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

El presente trabajo se ha desarrollado en la empresa de lácteos San Francisco en toda su Organización, debido a que el diseño del Manual de Calidad implica llevar registros, procedimientos e instructivos de trabajo.

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

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

Para realizar el Capítulo III, en el Marco Metodológico esta el diseño de la investigación está conformado por un conjunto de aspectos que han de considerarse,

entre ellos se tienen: definir el tipo de estudio considerando los niveles: exploratorio, descriptivos y explicativos, los pasos a seguir para abordar cada uno de los objetivos, las técnicas (medios empleados para recolectar el dato e información) e instrumentos que se emplearán de acuerdo a la naturaleza de los datos e información, las fuentes de información (primarias y secundarias).

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

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

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

CAPÍTULO I.

1. EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACION

“Los suministros de producción y su incidencia en el aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco del cantón de Píllaro provincia de Tungurahua.”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los inadecuados suministros de producción inciden en un nivel bajo de aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Píllaro provincia de Tungurahua.

1.2.1 Contextualización

Las organizaciones han buscado mejorar su competitividad **a nivel nacional** por lo cual permite que exista una concepción de economía abierta inestable debido a factores internos y externos en que las empresas desafían para ser mas competitivos, los

inadecuados suministro de producción tiene por función la obtención materiales, de baja calidad, teniendo así mayor participación en el mercado aplicando nuevas e innovadoras herramientas de producción en las empresas a la vez investigando nuevas herramientas de trabajo, capacitando a los trabajadores llegando a brindar productos de calidad con total eficiencia, eficacia y efectividad en su elaboración alrededor del país, es por ello que las organizaciones que ofrecen productos han trascendido fuera de las fronteras de un país con éxito. Las organizaciones por medio de sus directivos han buscado mejorar su competitividad implantando programas y técnicas para lograr la calidad de sus productos, servicios, y la productividad de sus procesos, llegando a una mejor competitividad y una mejor aceptación en el mercado.

En la **provincia del Tungurahua** son pocas las empresas que han implantado un programa de calidad, ya sea para mejorar los suministros de producción internos como su aseguramiento, convirtiéndose esta en una principal herramienta para combatir a la competencia y así poder obtener una mayor rentabilidad. En la época actual, las organizaciones tienen que lograr no solo la satisfacción del cliente interno mediante productos y servicios de calidad sino también los clientes externos que de una u otra forma tengan algún interés y esperen algún beneficio de empresa. Esto requiere que la de nuevos suministros de producción para asegurar la calidad se realice con un enfoque sistemático que asegure la congruencia estructural y cultural entre el sistema organizacional y los principios de calidad total. Con el pasar del tiempo ha ido creciendo la necesidad de asegurar la calidad, procesos de planificación, puestos en ejecución y control de las operaciones con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente con tanta eficacia.

La empresa de lácteos San Francisco en los actualidad cuenta con poca investigación de los inadecuados suministros de producción de tal manera que la capacitación a los trabajadores es escasa sin contar con nuevas herramientas para incrementar los adecuados suministros de producción por parte de los directivos, en el aseguramiento de la calidad, ocasionando pérdidas económicas y de materia prima el diseño de un **MANUAL DE CALIDAD** basado en **NORMAS ISO 9001-2008**, ya que pondremos a

prueba todas nuestras fortalezas y oportunidades para lograr la mayor eficiencia, eficacia y efectividad manteniéndonos en una línea de excelencia y superioridad, satisfaciendo las exigencias del mercado, mejorando continuamente, ya que nuestra empresa esta en la capacidad de obtener una mayor productividad, obteniendo mejores beneficios tanto para los operarios como para la junta directiva.

1.2.2 Análisis Crítico

El poco interés de la junta directiva de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua, y la poca investigación de nuevas herramientas de trabajo, esto conjuntamente con la poca capacitación de los trabajadores, hace que la empresa tenga un desconocimiento de los inadecuados suministros de producción que disminuye el aseguramiento de calidad, así como también influye en la organización de la empresa, ya que los trabajadores no se sienten atraídos y motivados a realizar cada una de las funciones impartidas, en algunos casos existe un clima laboral tenso y como efecto negativo tenemos una mayor rotación de personal dentro de la empresa, la misma que no puede desarrollarse de forma eficaz, eficiente y con total efectividad en su producción.

1.2.3 Prognosis

Al no aplicar esta investigación la empresa carecerá de competitividad por ende tendrá poca aceptación en el mercado ya que los trabajadores no se desarrollaran al 100% de su capacidad, llevándonos a una deficiente organización en la producción y por ende no cumple con la producción a tiempo un bajo aseguramiento de calidad, la misma que no se cumple con eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos para obtener un producto de calidad, creando así un descontento en los clientes, dando paso a que la competencia cubra nuestros nichos de mercado y todo esto llevaría a un cierre temporal o permanente de la empresa.

1.2.4 Formulación del Problema

¿De qué manera los inadecuados suministros de producción afecta en el bajo aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Qué suministros de producción se podría aplicar para mejorar la calidad del producto de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua?

¿A que departamento de producción se aplica el modelo de aseguramiento de calidad en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua?

¿Cómo ayudaría la aplicación de NORMAS ISO 9001 en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua?

1.2.6 Delimitación

Límite de contenido: Administración

Límite Espacial: Empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua.

Limitación Temporal: 01 de Octubre del 2011 - Noviembre del 2012.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La empresa de lácteos San Francisco ha tenido a lo largo de sus años de operación en el mercado un crecimiento sostenido, sin embargo durante los últimos años ha venido afrontando problemas en los suministros de producción, por lo que el investigador

considera importante investigar tanto la teoría como la práctica del análisis, estudio y la proposición de soluciones viables para el resurgimiento del aseguramiento de la calidad de la empresa a través de un manual de calidad, lo que contribuirá un producto de calidad.

La presente investigación basará sus esfuerzos en profundizar y aportar conocimientos sobre la estructuración de estrategias de productos para incrementar el aseguramiento de la calidad, es decir conocer un manual de calidad con cada una de las actividades a realizarse.

La investigación y el diseño de un manual de calidad permitirá mejorar el producto, desarrollo de las actividades y procesos de la empresa de los miembros involucrados en ella, contribuyendo al desarrollo económico de la ciudad, la provincia y el país, con el mejorando el estudio y calidad de vida.

Por otra parte el impacto que se pretende conseguir a través de Normas ISO es tener un producto de calidad en la empresa de lácteos San Francisco con el fin de incrementar la productividad y tener un producto de calidad y por ende la satisfacción del cliente, reactivando de esta manera el movimiento económico tanto de la empresa, así como de sus componentes internos y externos.

La factibilidad se da debido a la apertura de los propietarios y colaboradores de la empresa de lácteos San Francisco como resulta de la preocupación de estos ante la posición en el cual. La empresa se halla hoy en día, se ha facilitado la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos, ayudando al investigador a la realización del trabajo en el menor tiempo posible, con el apoyo que este percibe y con el continuo siguiendo de los avances realizados.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera influyen los suministros de producción para mejorar el aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco del Cantón Pillaro provincia de Tungurahua

1.4.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de los suministros de producción que podría aplicar para mejorar la calidad del producto de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua.

Analizar en que departamento de producción se aplica el modelo de aseguramiento de calidad en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua.

Proponer la aplicación de NORMAS ISO 9001-2008 en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de la búsqueda en fuentes bibliográficas referentes al objeto de estudio presentamos los siguientes antecedentes investigativos.

RODRIGUEZ, F. (2011) Con su tema, “ La Calidad del Producto y su incidencia en la Satisfacción del Cliente de la Empresa La Raíz del Jean de la ciudad de Pelileo” de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, concluye que los clientes desde su punto de vista y por el tipo de prendas que han adquirido se enfatizan mas en el control de calidad de las prendas jean y empleando además materias primas y los insumos deben ser de calidad para obtener mucho mas rendimiento por parte de la misma prenda.

BONIFAZ, F. (2011) Con su tema “El Sistema de Producción y su incidencia en la Calidad del Producto de la Empresa KARITEX del cantón Pelileo” de la Facultad de Ciencias Administrativas de las Universidad Técnica de Ambato, muestra que la

empresa “KARITEX”, no cuenta con un Sistema de Producción esto se debe a que no existe apoyo y por la falta de interés de la gerencia; implementándose un apropiado Sistema de Producción en el área de la misma se corregirán los procesos de producción por lo que también los obreros mejoraran su nivel de desempeño de esta manera se beneficiara la empresa mejorando la Calidad del Producto.

Herrera, R. (2010) Con su tema “Proceso y Calidad de Producción de la Empresa de Calzado Creaciones Vicentinos” de la Facultad de Administración de Negocios de la Universidad Uniandes de la provincia de Tungurahua, concluye que con respecto a los trabajadores observamos que no reciben la capacitación necesaria en la cual no tendremos competitividad en relación con otras empresas, en tecnología, diseños, por ende diseña un proceso productivo para elevar el nivel de calidad de producción de la empresa “Creaciones Vicentinos”, de la ciudad de Ambato

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El paradigma crítico propositivo, se constituirá en el camino filosófico, ya que luego de establecer una crítica a la problemática se propone una alternativa de cambio a través de la propuesta en base a las siguientes características:

El aseguramiento de calidad en la producción se aplicara tratando de involucrar a todos los que integran la organización de forma que todos participen conjuntamente como un equipo ya sea en una capacitación, entrenamiento, es decir los procesos de cambio aplicados a la competitividad, la calidad del producto y el servicio como en la forma de incrementar la productividad de la empresa.

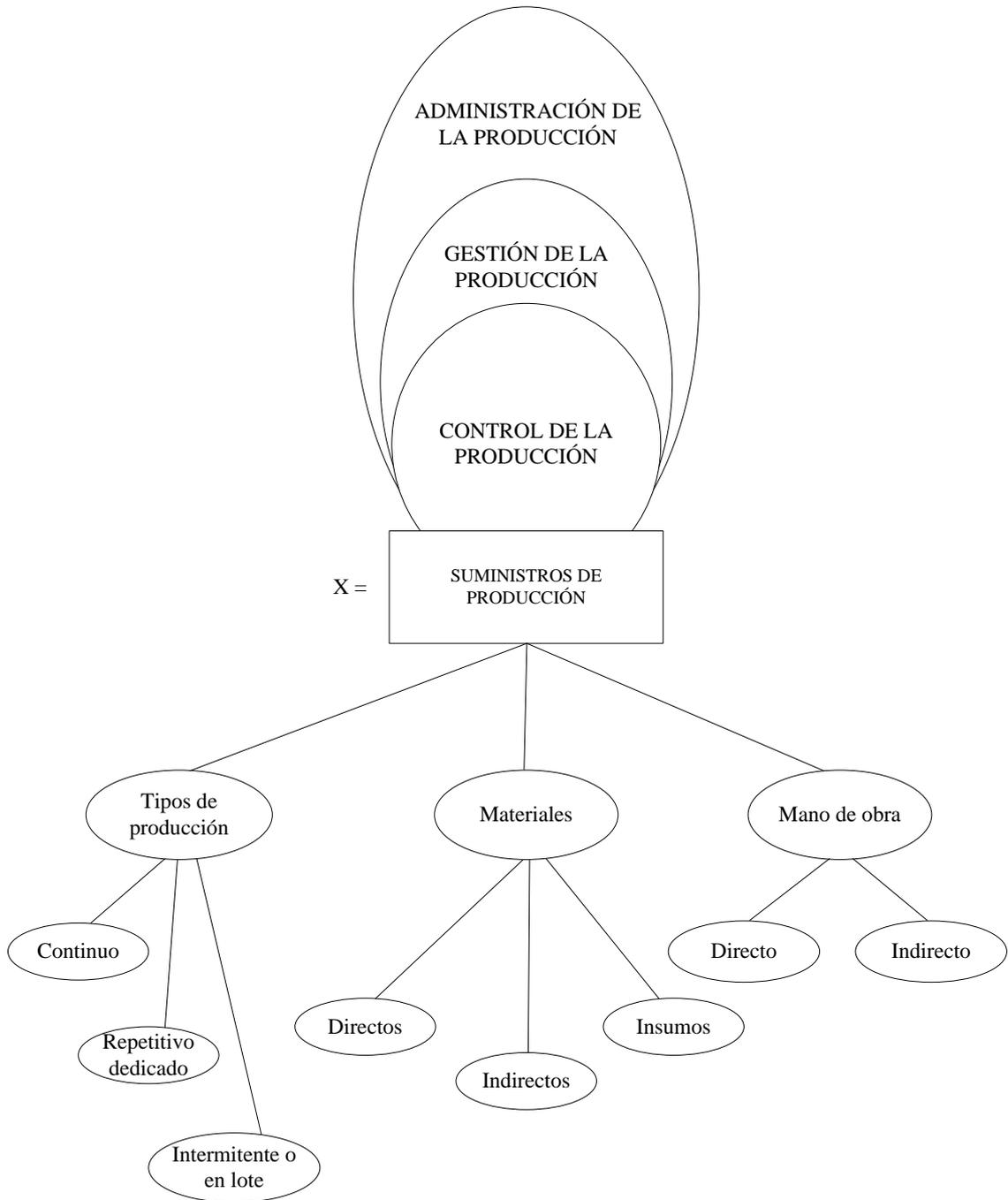
2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

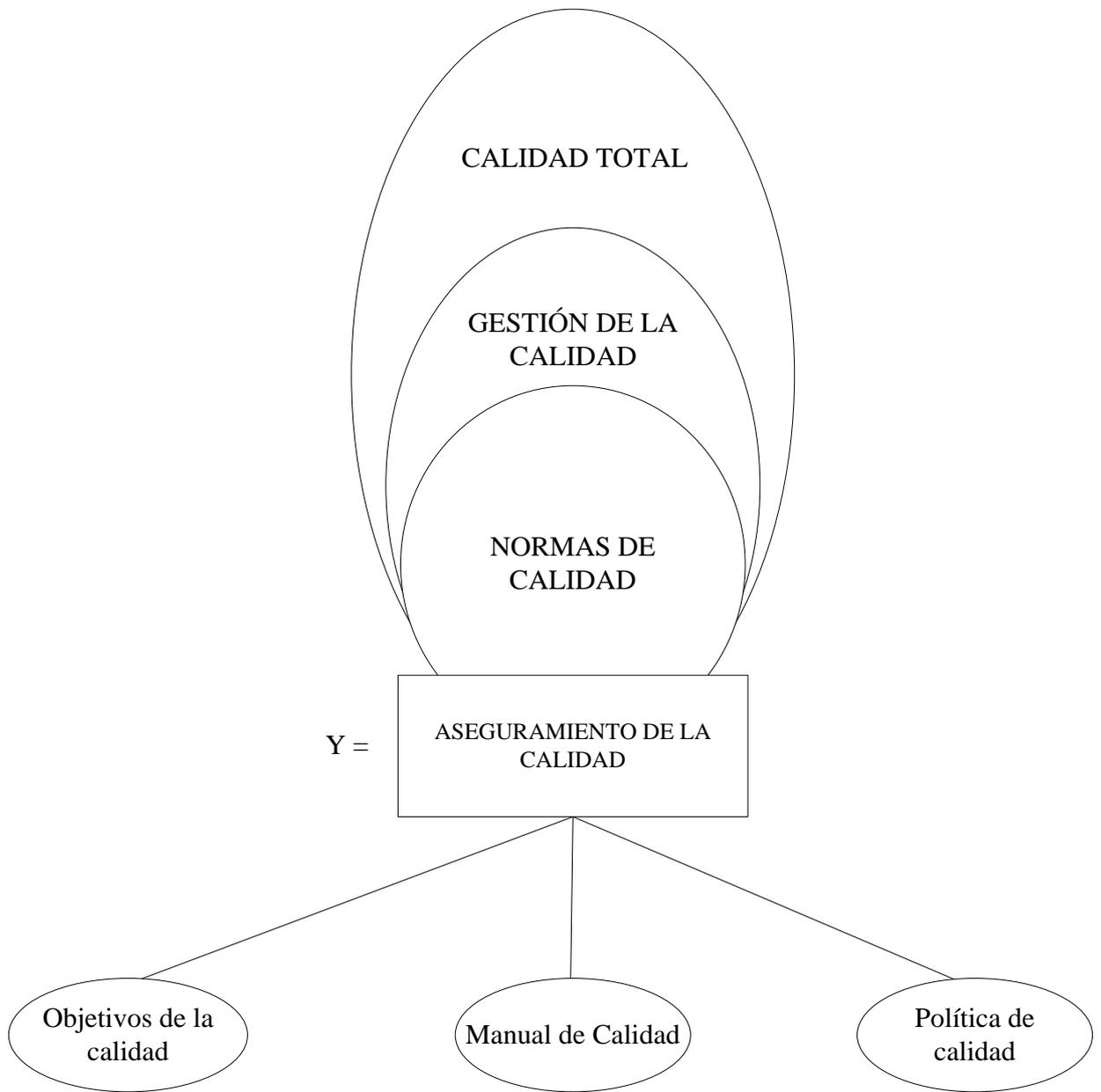
La presente investigación se basa en los siguientes artículos:

LEY DEL CONSUMIDOR

Artículo 23°.- Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES





2.4.1. Definición de las Categorías

Según, Silvio R. (2007). El conjunto de todos los procesos que involucran a los proveedores y sus clientes y conectan empresas desde la fuente inicial de materia prima hasta el punto de consumo del producto acabado. Las funciones dentro y fuera de una empresa que garantiza que la cadena de valor pueda elaborar y proveer de productos y servicios a sus clientes.

Para el SupplyChain Council, abarca todos los esfuerzos realizados en la producción y entrega de un producto final, desde el (primer) proveedor del proveedor hasta el (último) cliente del cliente. Cuatro procesos básicos definen esos esfuerzos, que son: Planear (Plan), Abastecer (Source), Hacer (Make) y Entregar (Delivery), una cadena de suministros es como el conjunto de todas las actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el estado de materias primas hasta el usuario final.

Para Lee y Billington (1993), un suministros representa una red de trabajo para Las funciones de búsqueda de material, su transformación en productos intermedios y acabados y La distribución de esos productos acabados a los clientes finales.

Lummus y Albert (1997) afirman que el suministro es una red de entidades en la cual el material fluye. Esas entidades pueden incluir proveedores, transportistas, fábricas, centros de distribución, comerciantes y clientes finales.

Christopher por su parte (1998), define a la cadena de suministros como una red de organizaciones que están relacionadas a través de las conexiones corriente abajo (en la dirección de creación de un producto o servicio) y corriente arriba (en La dirección de los proveedores) en los diferentes procesos y actividades que producen valor en la forma de productos y servicios finales ofrecidos al consumidor final, nos recuerdan que, estrictamente hablando, una cadena de suministros no es tan sólo una cadena de negocios con relaciones "uno a uno", sino que es una red de múltiples negocios y relaciones.

Según, Mentzeret (2001). Definen una cadena de suministros como el conjunto de tres o más entidades (organizaciones o individuos) directamente involucradas en los flujos descendentes y ascendentes de productos, servicios, finanzas e información, desde la fuente primaria de producción hasta el cliente final.

Según, David Bedweth (1988). El propósito del control de producción era, y aún lo es, el utilizar efectivamente los recursos limitados en la producción de artículos que satisfagan las demandas de los clientes y obtener utilidades para los inversionistas. Los recursos consisten en las instalaciones, el trabajo y los materiales de producción. Por otra parte, las restricciones incluyen la disponibilidad de recursos, los tiempos de entrega para los productos y las políticas de administración.

Según, Peter King – Scott (1978). Es una función encaminada a garantizar que aquello que se requiere sea hecho en las cantidades necesarias y de acuerdo con una escala de tiempo. Se ha dicho que el control de producción “ha liberado al superintendente de fabricación de las responsabilidades ajenas a la operación, y ha quitado al sobrestante la carga que implican las tareas de planeación preliminar, vigilancia y registro, dejando libre para concentrarse en sus tres deberes más importantes: ver que se haga el trabajo, hacer que los trabajadores desempeñen mejor sus labores y atender las quejas laborales”

Para resumir, la función de control de producción se ocupa de lo siguiente:

- a) Asegurarse de que los materiales, herramientas, diseños, especificaciones, etc.
- b) Requeridos para la fabricación, estén disponibles donde y cuando se los necesite; pero no decide cuáles serán esos elementos.
- c) Decidir la capacidad que va a asignarse al trabajo en cuestión de manera que puedan satisfacerse las demandas del cliente respecto a la entrega del producto; pero no decide cuál debe ser la capacidad total.
- d) Asegurarse de que se observan los planes de producción formulados según el párrafo b) que antecede, e informar sobre las desviaciones que ameritan la intervención de la

administración ejecutiva; pero no decide respecto a cuestiones técnicas que son responsabilidades de la gerencia de producción.

Estos son los aspectos principales que conciernen al control de producción. Proporciona un servicio a aquellos que se ocupan de las actividades de producción, como son los supervisores. Podrá parecer, sobre todo a nivel del taller, que la orden de hacer tal o cual cosa y terminarla en determinada fecha proviene de producción.

Según, Willian Voris (1983). Ha sido descrito de diversas formas: como “regulador de la producción”, “compulsor de las funciones de producción” o “monitor de las actividades productivas”. Estas frases son justas y pueden ser utilizadas como sinónimos de control.

El objetivo del Control de Producción es sincronizar el trabajo de todos los órganos implicados en la producción, con el fin de cumplir con los plazos de entrega prometidos, al mínimo costo compatible con la calidad y con un mínimo de capital invertido. En las grandes empresas esto se consigue con un departamento o división de Control de producción separado. En las pequeñas, la función es igualmente importante, pero no se asigna por lo corriente con carácter exclusivo a una persona o departamento. El caso es similar a lo que ocurre con otras funciones, tales como dirección del personal, ingeniería industrial y control de calidad.

El Control de Producción puede compararse con el cerebro humano, que controla el sistema nervioso del cuerpo. En resumen, el departamento de Control de Producción en una empresa pequeña (el ejecutivo que tiene a su cargo el Control de Producción junto con otras funciones rectoras) coordina las divisiones, los departamentos y los trabajadores individuales de la fábrica de la misma forma que el cerebro controla los órganos y miembros del cuerpo humano.

Alessio F. (2002, 8p). La Administración de la Producción también llamada Administración o Gerencia de Operaciones (Operations Management) es definida como

el diseño, la operación y el mejoramiento de los sistemas de producción que crean los bienes o servicios primarios de la compañía. Es un área funcional de la empresa, con responsabilidades y funciones gerenciales de línea (no - staff) similar en esta condición a otras áreas como Marketing o Finanzas.

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

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

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

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

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

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

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

Importancia Estratégica De La Calidad Total

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

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

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

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

El **Diccionario de Administración Empresarial (Edición Cultura S.A. 2005, p. 16)** define a la Gestión de Calidad como la manera en que la organización dirige y controla las actividades de un negocio que están asociadas con la calidad. Comprende la

estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

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

Según, Humberto Gutiérrez (2005), Se identifican en la introducción de la norma ISO 9000 y que son ampliadas en diferentes partes de las otras normas. Estos son: enfoque al cliente, liderazgo, participación de personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Senlle, A. y Stoll, Guillermo. (1994, p. 29-33). La Norma de Calidad es un documento ordenador de una cierta actividad, elaborada voluntariamente y con el consenso de las partes interesadas, que conteniendo especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología, es aprobada como tal, por un organismo acreditado al efecto.

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

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

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

Clasificación de la familia ISO 9000

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

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

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

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

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

Según, James Evans (2010) El aseguramiento de la calidad es un sistema que pone énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones (Conti, 1993; Dale, 1994; GOETSCH Y DAVIS 1994). El objetivo que se persigue con este enfoque es doble: en primer lugar, que no puedan llegar al cliente productos y servicios defectuosos; y en segundo lugar buscar la manera de evitar que los errores se produzcan de forma repetitiva

Según Garvín (1980). El aseguramiento de la calidad está formada por aquellas acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para ofrecer la adecuada confianza que el producto servicio satisfará los requisitos de calidad. En este sentido, el aseguramiento de la necesidad de auditorías, que están diseñadas para ofrecer una evidencia real de la integridad del sistema de producción a través de una inspección independiente

Cuadro No 1

| | |
|-----------------------------|----------|
| Era | Enfoque |
| Inspección | Producto |
| Control | Proceso |
| Aseguramiento de la calidad | Sistema |
| Gestión | Personas |

Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Garvín (1980).

Según, John (2007). Es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicaran que el producto ha sido fabricado según las especificaciones y que cualquier error ha sido detectado y borrado del sistema.

Según, Sánchez (2001). Existen tres tradicionales que son útiles en la clasificación de los ambientes de procesos de producción.

Producción continuo. Se refiere a la producción o al procesamiento de fluidos, desperdicios, polvos, metales básicos y otros artículos a granel. Una refinería de petróleo o una tubería para agua, aceite o para gas natural, son ejemplos de procesos de fabricación y distribución de flujo continuo.

Este sistema es el empleado por las empresas que producen un determinado producto, sin cambios, por un largo periodo. El ritmo de producción es acelerado y las operaciones se ejecutan sin interrupción. Como el producto es el mismo, el proceso de producción no sufre cambios seguidos y puede ser perfeccionado continuamente.

Características de la Producción Continua

- Debe haber una demanda sustancialmente constante. Si la demanda fuera intermitente, originaría dificultades de almacenaje.
- El material debe ser específico y entregado a tiempo. Debido a la inflexibilidad, la línea continua no puede aceptar variaciones del material. Además si el material no esta disponible cuando se le requiere, el efecto es grave debido a que congelaría toda la línea.
- Todas las etapas tienen que estar balanceadas. Si se ha de cumplir con el requerimiento de que el material no descansa, el tiempo que tome cada etapa debe ser el mismo, lo cual signifique que la línea debe estar balanceada.
- Todas las operaciones tiene que ser definidas. Para que la línea mantenga su equilibrio, todas las operaciones deben ser constantes.
- El trabajo tiene que conformarse a normas de calidad.
- Se detecta inmediatamente cualquier deficiente en los materiales y en los métodos.
- El mantenimiento tiene que prevenir y no corregir las fallas. Si el equipo falla en cualquier etapa la línea se detiene completamente. Para evitar eso se tiene que aplicar un programa en vigencia de mantenimiento preventivo

Producción repetitiva dedicado. Las partes discontinuas, tales como flechas y varillas de conexión, y los ensambles discretos, como las microcomputadoras, se pueden producir mediante un proceso de flujo repetitivo. El término dedicado significa que en la instalación para la producción solamente puede fabricarse un producto, incluyendo variaciones del producto (por ejemplo en el color) que no requieren retraso en el proceso de ensamble o de fabricación.

Producción en lotes. El proceso de producción de flujo en lotes es funcionalmente el mismo que el flujo continuo o el repetitivo, salvo que en la misma instalación se fabrican dos o más productos. Debido a los largos tiempos de preparación en la fábrica de flujo en lotes, las corridas de producción para cada producto tardan, normalmente, varias horas o incluso varios días.

Es el sistema de producción que usan las empresas que producen una cantidad más allá de las pocas que se fabrican al inicio la campaña, el trabajo puede realizarse de esta manera.

Características de la producción por Lotes

- Flexibilidad se puede cambiar con facilidad las secuencias y prioridades de los trabajos.
- La utilización del equipo puede ser elevado.
- Como los operarios tienen a concentrarse en un solo proceso, su habilidad en dicho proceso puede ser considerable.
- La supervisión de un grupo de supervisores que desempeñan las mismas o muy similares funciones, dan por resultado un gran conocimiento relativo a dichos procesadores.
- La descompostura de un procesador no inmoviliza la producción.

Producción Intermitentes. Son aquellas en que las instalaciones deben ser suficientemente flexibles para manejar una gran variedad de productos y tamaños.

Características de la producción Intermitente

- Bajo volumen de producción por producto
- Gran diversidad de los productos por fabricar
- Reagrupamiento de maquinas por taller.
- Alto grado de especialización de la mano de obra.
- Desigualdad en la distribución de los trabajos entre los diferentes talleres, maquinas o empleados.
- Baja tasa de utilización de ciertas maquinas.
- Flexibilidad de la producción.

Según, Oscar Gómez (2005). En las compras de materiales, el término “materia prima” hace referencia tanto a los materiales directos como a los indirectos, sin distinciones de ninguna naturaleza. Constituyen todos los bienes ya sea que se encuentren en estado natural o haya tenido algún tipo de transformación previa requeridos para la producción de algún bien.

Según, Oscar Gómez (2005). Materiales directos son aquellos que entran directamente en la producción, o dicho de otra manera, los que pueden ser identificados plenamente con el producto, lo constituyen físicamente y económicamente son significativos y de fácil medición y control.

Según, Oscar Gómez (2005). Materiales indirectos dentro de este renglón figuran depreciación (agua, luz, teléfono), repuesto de maquinaria, presentaciones sociales de los obreros de producción indirecta, costos de fletes en compra de materiales, conservación de edificios, de maquinaria, de muebles y enseres de equipo y automotores, etc.

Según, Oscar Gómez (2005). Insumos por lo general, cuando se habla de suministros de fábrica no se hace referencia a los materiales sino a diversos implementos o artículos que se requieren para mantener una fábrica o una planta en buen estado, tales como jabones para la limpieza, aceites para mantener las máquinas en perfecto funcionamiento, etcétera.

Según, Pedro Zapata (2007). Mano de obra se denomina a la fuerza creativa del hombre, de carácter físico o intelectual, requerida para transformar con la ayuda de máquinas, equipos o tecnología los materiales en productos terminados.

Según, Hardagun Bernanrd (1974). Mano de obra directa para la transformación de los materiales directos en productos terminados hace falta el trabajo humano por el cual la empresa paga una remuneración llamada salario. Los trabajadores de producción son de diversas clases. Algunos intervienen con su acción directa en la fabricación de los

productos bien sea manualmente o accionando las maquinas que transforman las materias primas en productos acabados.

Según, Oscar Gómez (2005). Mano de obra Indirecta se catalogan dentro de este reglón de los siguientes costos, salarios de empleados, de oficinas de administración de la fábrica, cronometrados, empleados de superintendencia, empleados de almacén y ayudantes, conductores, fogoneros, primas por horas extras, tiempo ocioso, salarios de capataces, etc.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Según, Alberto G. (2002) Política de calidad sea apropiada para el propósito de la organización.

- a) Incluya el compromiso de cumplir con los requerimientos y la mejora continua.
- b) Proporcione un marco referencial para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- c) Sea comunicada y entendida en todos los niveles de la organización.
- d) Sea revisada para su continua idoneidad.

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

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

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

2.5 HIPÓTESIS

Los suministros de producción mejorara el aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Píllaro provincia de Tungurahua.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable independiente = Suministros de la producción

Variable dependiente = Aseguramiento de la calidad

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1 MODALIDAD BASICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

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

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

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

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

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

La investigación descriptiva detalla y describe de manera clara las características más sobresalientes del problema en estudio, como es el inadecuados suministros de producción inciden en un nivel bajo de aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco midiendo con precisión los posibles atributos del fenómeno descrito que están perjudicando el avance de la organización, para lo cual también se utilizó técnicas de investigación, tales como: la observación directa, la encuesta; que permitió la recolección de información primaria.

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

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra se obtiene de los empleados, y de los clientes externos de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua.

Tabla No 1

| POBLACION | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
|-------------------|------------|-------------|
| Empleados | 15 | 27% |
| Clientes Externos | 35 | 73% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Empresa San Francisco

Una vez que se ha determinado la población, se procede a extraer la muestra que consta de 35 clientes externos que son considerados como potenciales para el desarrollo de la empresa y 15 trabajadores que laboran en la empresa, por lo que este proyecto consta de una población finita, no es necesario la aplicación de una fórmula.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis. Los suministros de producción mejorara el aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco

Variable Independiente: Suministros de Producción

Cuadro No 2

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ÍTEMS | TECNIAS E INSTRUMENTOS |
|--|---|--|---|--------------------------------|
| <p>Suministro de producción. El conjunto de todos los procesos que involucran a los proveedores y sus clientes y conectan empresas desde la fuente inicial de materia prima hasta el punto de consumo del producto acabado.</p> | <p>Procesos</p> <p>Proveedores</p> <p>Materia Prima</p> <p>Consumo del producto</p> | <p>Continuo</p> <p>Repetitivo</p> <p>Intermitente</p> <p>Entrega de pedidos</p> <p>Productos y servicio de calidad</p> <p>Indirecta</p> <p>Directa</p> <p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> | <p>¿Cree usted que la empresa debería utilizar el proceso de mejoramiento continuo para mejorar los suministros de producción?</p> <p>¿Considera usted que el proceso repetitivo es beneficioso dentro de la empresa?</p> <p>¿Las características del proceso intermitente cumplen con el volumen de la producción?</p> <p>¿Usted cree que la entrega de los pedidos llega a tiempo para la producción?</p> <p>¿La empresa está en capacidad de ofrecer productos y servicio de calidad?</p> <p>¿Cree usted que con la implementación de normas ISO mejorara los procesos para la transformación de la materia indirecta en productos de calidad?</p> <p>¿Considera usted que la materia directa que se utiliza es de calidad?</p> <p>¿Está usted satisfecho con los productos que ofrece la empresa?</p> | <p>Encuesta y cuestionario</p> |

Elaborado por: La Investigadora

Fuente;Operacionalización De Variables, Variable Independiente

Variable Dependiente: Aseguramiento de la Calidad

Cuadro No 3

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ÍTEMS | TECNIAS E INSTRUMENTOS |
|---|---|---|---|--------------------------------|
| <p>Aseguramiento de la calidad. Es un sistema que pone énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos.</p> | <p>Sistema</p> <p>Cliente</p> <p>Producto</p> | <p>Calidad</p> <p>Internos</p> <p>Externos</p> <p>Conforme</p> <p>No conforme</p> | <p>¿Considera usted que la empresa debe tener un manual de calidad que describa las funciones para el aseguramiento de la calidad?</p> <p>¿Considera que las aportaciones de los clientes internos sirve para mejorar la calidad de los productos?</p> <p>¿Considera usted que los clientes externos tiene que ver con el desarrollo de la empresa de nuevas oportunidades?</p> <p>¿Usted cree que el producto conforme es cero defectos?</p> <p>¿Cree usted que el producto cumple con el diseño adecuado?</p> | <p>Encuesta y cuestionario</p> |

Elaborado por: La Investigadora
Fuente;Operacionalización De Variables, Variable Dependiente

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para alcanzar los objetivos planteados en la investigación, el cuestionario se aplicara a los empleados, clientes externo de la empresa para recoger la información acerca del aseguramiento de la calidad, realizado por la señorita Norma Chicaiza en el periodo Octubre del 2011 - Noviembre del 2012 en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Píllaro mediante encuestas y un cuestionario que sea favorable con la colaboración de todos.

Cuadro No 4

| PREGUNTAS | EXPLICACION |
|--|---|
| 1 ¿Para qué? | Para conocer los inadecuados suministros de producción y el bajo aseguramiento de calidad |
| 2 ¿A qué sujeto? | Empleados, clientes externos de la empresa lácteos San Francisco del cantón Píllaro. |
| 3 ¿Sobre que aspecto? | Para mejorar la calidad de los suministros de producción de la empresa. |
| 4 ¿Quién? | Norma Chicaiza |
| 5 ¿Cuándo? | Durante el tiempo de la elaboración de la tesis |
| 6 ¿Lugar de recolección de la información? | Empresa de lácteos San Francisco del cantón Píllaro. |
| 7 ¿Cuántas veces? | Las veces que la investigación lo requiera. |
| 8 ¿Qué técnicas de recolección? | Observación Encuesta |
| 9 ¿Con que? | Cuestionario. |
| 10 ¿En qué situación? | En la empresa San Francisco |

Elaborado por: La Investigadora

Cuadro No 5

| TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN |
|--|--|
| 1. Información Secundaria. 1.1 Lectura científica. | 1.1.1 Libros de Calidad Total 1.1.2 Libros de sistemas de gestión de calidad 1.1.3 Libros de Administración de Operaciones |
| 1. Información Primaria 2.1 Observación 2.2 Encuesta | 1.1.4 Libros de Producción Tesis de grado. 2.2.1 Cuestionario. |

Elaborado por: La Investigadora

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS

Podemos definir, como el proceso mediante el cual, los datos individuales se agrupan y estructuran, con el propósito de responder a los problemas que se presenten en la investigación, los objetivos e hipótesis de estudio. Los pasos que utilizaremos serán: agrupar y estructurar los datos obtenidos en el trabajo de campo su definición las herramientas y programas estadísticos, para el procesamiento de los datos y se obtendrán los resultados, mediante ecuaciones gráficos y tablas.

El análisis de los resultados se los realizara en base a una reflexión sobre los resultados obtenidos del trabajo de campo y en función del problema de investigación los objetivos del estudio, la hipótesis y el marco teórico. Para la presente investigación será necesario de pasar datos e información, para que

exista la confiabilidad por lo tanto antes de la aplicación definitiva de los instrumentos de recolección de información, debe asegurarse de la validez y confiabilidad de los instrumentos, realizando un a prueba piloto, es decir aplicando los instrumentos a un grupo de personas que pertenezcan a un universo similar al escogido, esto permitirá tabular los datos acertadamente.

Para la tabulación de los datos y la información se procesara utilizando el computador a través de los programas de Microsoft Word SPS y Excel.

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.

4.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de los resultados es la última etapa del proceso de investigación, se enfoca en transformar un conjunto de datos con el objetivo de poder verificarlos muy bien dándole al mismo tiempo una razón de ser o un análisis racional. El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación.

4.2 INTERPRETACION DE DATOS

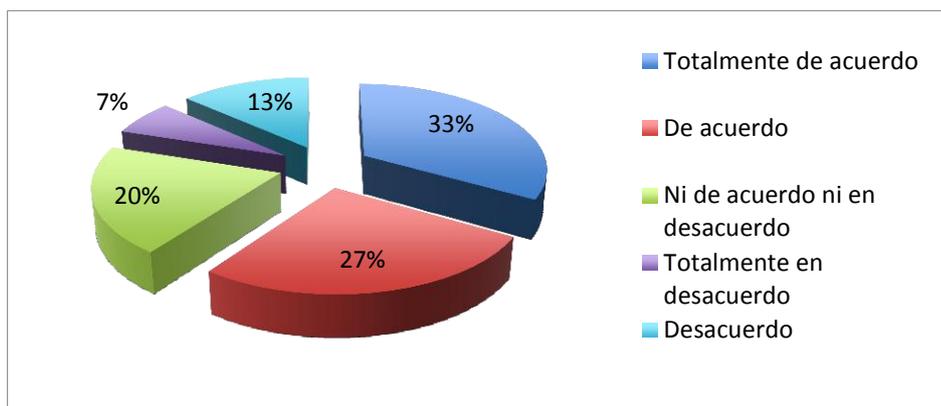
La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis, su objetivo es buscar un significado más amplio a las respuestas mediante conocimientos disponibles que permitan la clarificación de la investigación.

1.- ¿Cree usted que la empresa debería utilizar el proceso de mejoramiento continuo para mejorar los suministros de producción de la empresa?

Tabla No 2

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | De acuerdo | 6 | 40,0 | 40,0 | 46,7 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 73,3 |
| | Desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 80,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 2



De los 15 trabajadores encuestados, el 40,0% opinan que están de acuerdo en mejorar continuamente, mientras que el 6,7% está totalmente en desacuerdo en mejorar los suministros de producción.

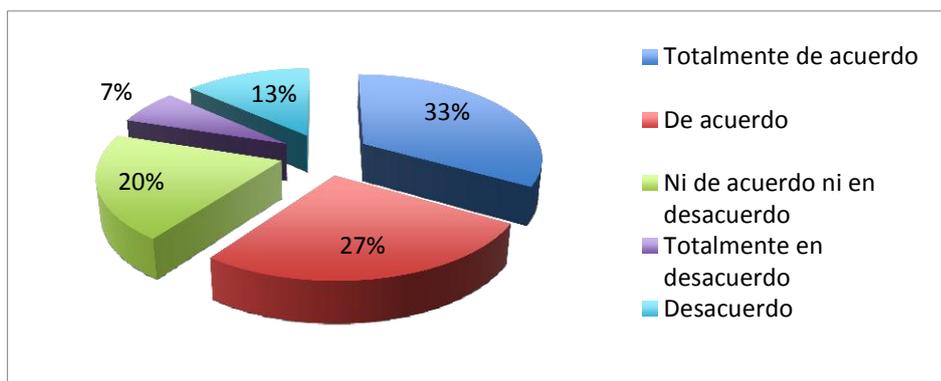
Según los resultados obtenidos se pudo observar que el 73,3% manifiestan que la empresa al mejorar el proceso continuo, tendrán mayor control en la producción optimizando el tiempo y recursos, para obtener un producto de calidad, mientras que el 26,7% manifiesta que están en desacuerdo con la materia prima ya que no se asegura la calidad lo que ocasiona tener un producto de mala calidad.

2.- ¿Considera usted que el proceso repetitivo es beneficioso dentro de la empresa?

Tabla No 3

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | De acuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 60,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| | Desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 86,7 |
| | Totalmente en desacuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 3



De los 15 trabajadores, el 26,7% están de acuerdo que es beneficioso el proceso repetitivo, el 6,7% están en desacuerdo con el proceso repetitivo para la empresa de lácteos San Francisco

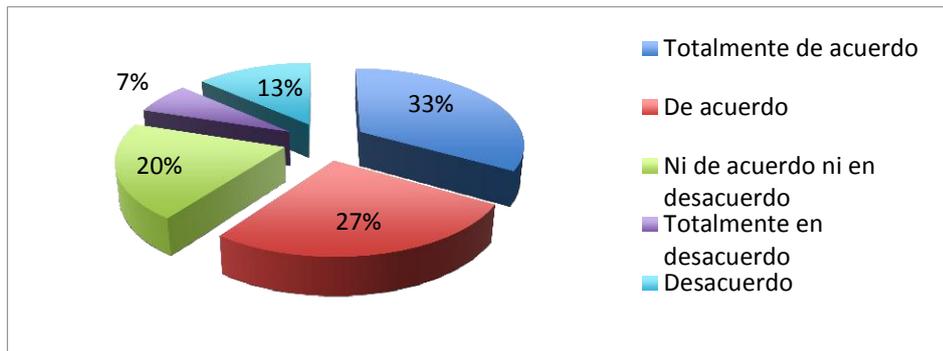
Según esta información se puede decir que el, 80,0% consideran que dentro de la organización es beneficioso para obtener una mayor calidad en los productos, mientras que el 20,0% manifiesta que están totalmente en desacuerdo ya que este proceso solamente puede fabricarse un producto.

3.- ¿Las características del proceso intermitente cumplen con el volumen de la producción?

Tabla No 4

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 53,3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 60,0 |
| | Desacuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 93,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 4



Revisando la tabla y el gráfico correspondiente, se aprecia que el 33,3% de los trabajadores, manifiestan que si cumplen con el volumen de producción, mientras que el, 6,7% están totalmente en desacuerdo ya que existen retrasos en la producción.

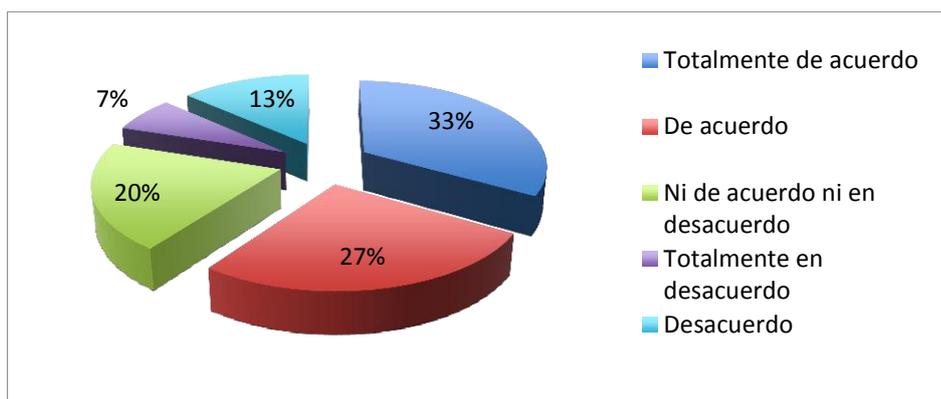
Estos datos nos da a conocer que el 60,0% manifiesta que se trabaja según sus características y será mas factible cumplir con lo requerido sin ningún contratiempo llegando a tener una mayor aceptación en el mercado, mientras que el 40,0% está en desacuerdo debido a la empresa por no contar con una buena instalación para poder trabajar.

4.- ¿Usted cree que la entrega de los pedidos llega a tiempo para la producción?

Tabla No 5

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 7 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| | De acuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 73,3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 80,0 |
| | Desacuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 93,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 5



Revisando la tabla y el gráfico correspondiente. El 46,7% de los trabajadores están de acuerdo ya que es importante para poder trabajar y cumplir con la producción, el 6,7% están totalmente en desacuerdo ya que existe un retraso en la materia prima.

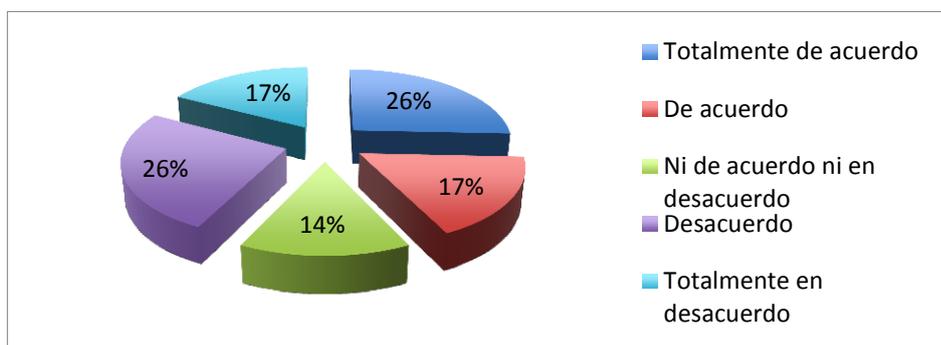
La encuesta refleja que el 80% está de acuerdo lo que permitirá poder trabajar y tener mayores beneficios para la organización, sin embargo el 20% menor pero considerable manifiestan que están en desacuerdo por no contar con proveedores de calidad.

5.- ¿La empresa está en capacidad de ofrecer productos y servicio de calidad?

Tabla No 6

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | De acuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 33,3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 33,3 |
| | Desacuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 60,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 6



Revisando la tabla y el gráfico correspondiente, se aprecia que el 20,0% de los trabajadores manifiesta que si ofrece productos de calidad, mientras que el 26,7% manifiesta que están en desacuerdo al no tener un producto de calidad ni un servicio.

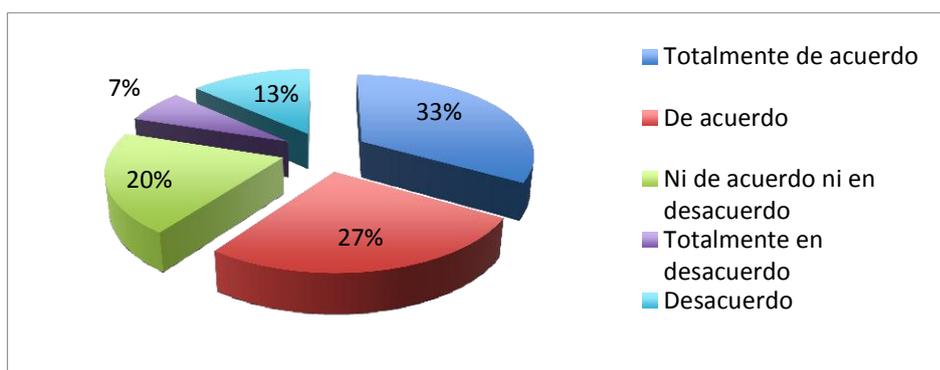
Según los datos observados el 33,3% considera que la empresa debe mejorar la calidad de nuestros productos lo que permitirá poseer un manual de calidad, sin embargo el 66,7% manifiesta que para poder diseñar un manual de calidad se debe poseer buenos suministros de producción lo cual será positivo para la empresa.

6.- ¿Cree usted que con la implementación de normas ISO mejorara los procesos para la transformación de la materia indirecta en productos de calidad?

Tabla No 7

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | De acuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 60,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 66,7 |
| | Desacuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 80,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 7



Una vez tabulado los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 33,3% manifiesta que si mejorara los procesos con la implementación de las Normas ISO a través de un manual de calidad, el 13,3% están en desacuerdo por no tener la información adecuada.

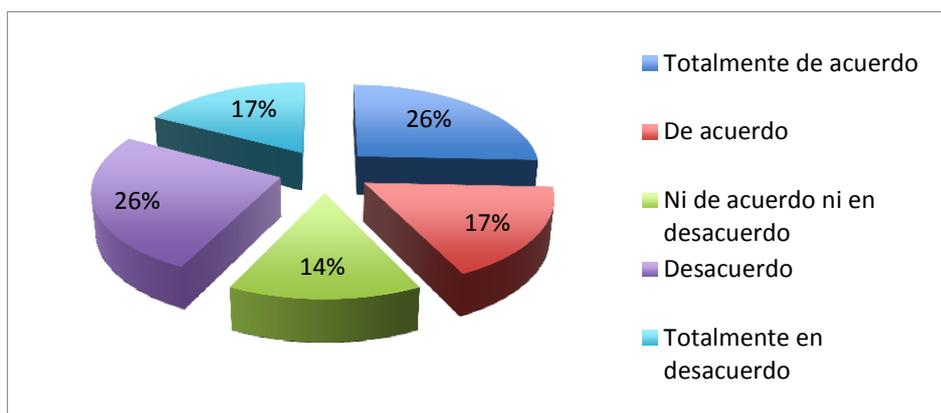
Según esta información el, 66,7% muestra que le está faltando una capacitación sobre el Manual de Calidad que es la base fundamental en una empresa, mientras que el 23,3% revela que nose lleva procedimientos, registros e instructivos de una manera controlada y ordenada.

7.- ¿Considera usted que la materia directa que se utiliza es de calidad?

Tabla No 8

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | De acuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 40,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 40,0 |
| | Desacuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 53,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 7 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 8



Consultando acerca de la materia directa que se utiliza en la empresa, el 26,7% manifiesta que están de acuerdo con la materia directa con la que se esta trabajando, mientras que el 13,3% están en desacuerdo ya que no cuentan con la calidad adecuada.

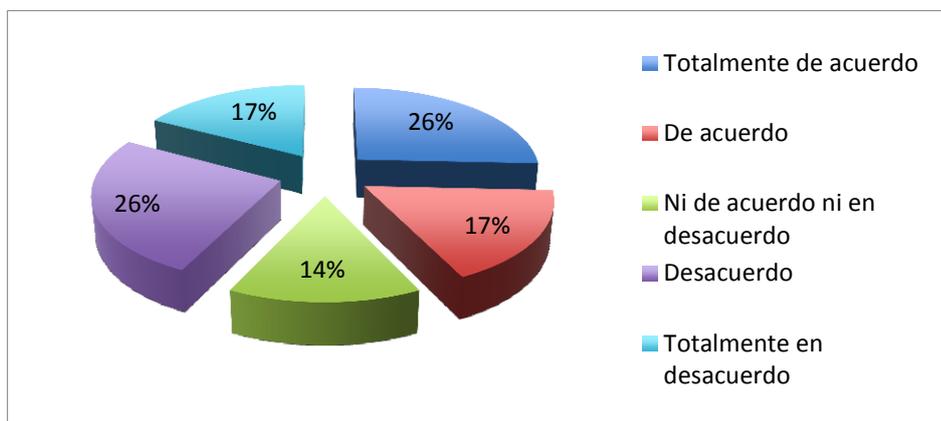
Según los resultados obtenidos se pudo observar que el 40,0% manifiestan que la calidad es muy importante para la producción, mientras que el 60,0% opina que se debe empezar a seleccionar y controlar mejor a sus proveedores ya que la materia primas también son tomadas en cuenta para obtener el manual de calidad y la acreditación de la Norma ISO 9001-2008.

8.- ¿Está usted satisfecho con los productos que ofrece la empresa?

Tabla No 9

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | De acuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 40,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 40,0 |
| | Desacuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 53,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 7 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 9



De los 15 encuestados, el 26,7% de los trabajadores considera que la empresa si ofrece productos que cumplen con la calidad, el 13,3% revela que no cumplen con sus expectativas.

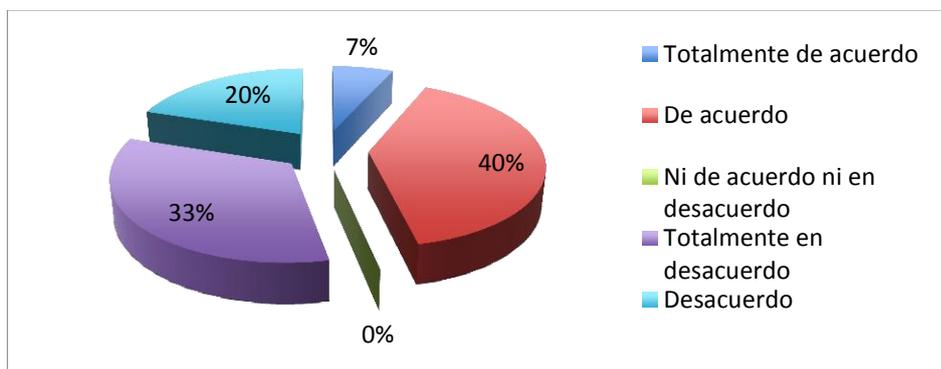
Según esta información podemos decir que el 40% está de acuerdo ya que los clientes exigen calidad en el producto para tener mayor competitividad en el mercado, sin embargo el 60,0% manifiesta que esta totalmente en desacuerdo lo que ocasiona una mala imagen de la empresa.

9.- ¿Considera usted que la empresa debe conocer sobre el manual de calidad que describa las funciones para el aseguramiento de la calidad?

Tabla No 10

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 6 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 66,7 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 66,7 |
| | Desacuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 86,7 |
| | Totalmente en desacuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 10



Una vez tabulados los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa, podemos decir que para el 40,0% consideran útil un manual de calidad dentro de la empresa para asegurar la calidad del producto, el 13,3% manifiesta que no conoce acerca de los requisitos del manual de calidad.

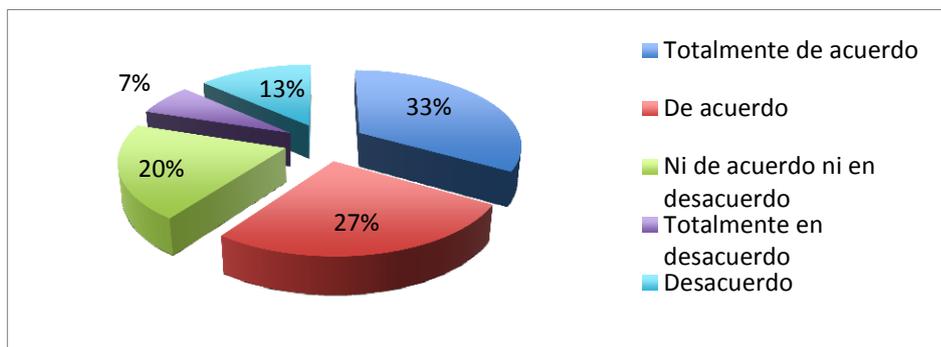
Los resultados que se pudo observar al realizar las encuestas el, 66,7% que es la mayor parte de los trabajados desean conocer sobre el tema para lograr un mejor desarrollo empresarial de calidad mientras que el, 33,3% está en desacuerdo en recibir una capacitación porque llevara mucho tiempo.

10.- ¿Considera que las aportaciones de los clientes internos sirve para mejorar la calidad de los productos?

Tabla No 11

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 7 | 46,7 | 46,7 | 66,7 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 66,7 |
| | Desacuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 93,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 11



Revisando la tabla y el gráfico correspondiente a las aportaciones de los clientes internos, se aprecia que el 46,7% de los trabajadores opinan que están de acuerdo porque nos sirve para mejorar la calidad, el 6,7% consideran que están totalmente en desacuerdo con las aportaciones de los clientes.

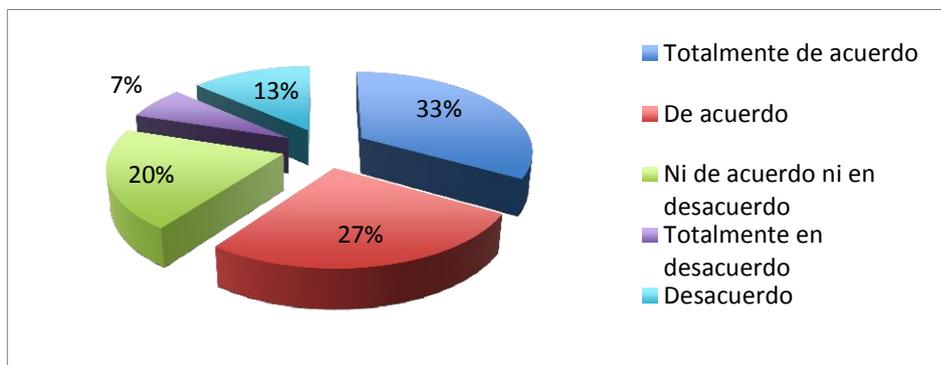
De los resultados obtenidos al realizar las encuestas se observa que el 66,7% manifiesta que los clientes sirven para mejorar el producto mediante la calidad, mientras que el 33,3% están en desacuerdo con el objetivo de la empresa debido a que los trabajadores no saben cómo mejorar la calidad.

11.- ¿Considera usted que los clientes externos tiene que ver con el desarrollo de la empresa de nuevas oportunidades?

Tabla No 12

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 8 | 53,3 | 53,3 | 73,3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 80,0 |
| | Desacuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 93,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 12



De 15 trabajadores encuestados, el 53,3% opinan que las aportaciones de los clientes sirven a la empresa para mejorar su producto mientras que, el 6,7% considera que no es de importante los clientes externos.

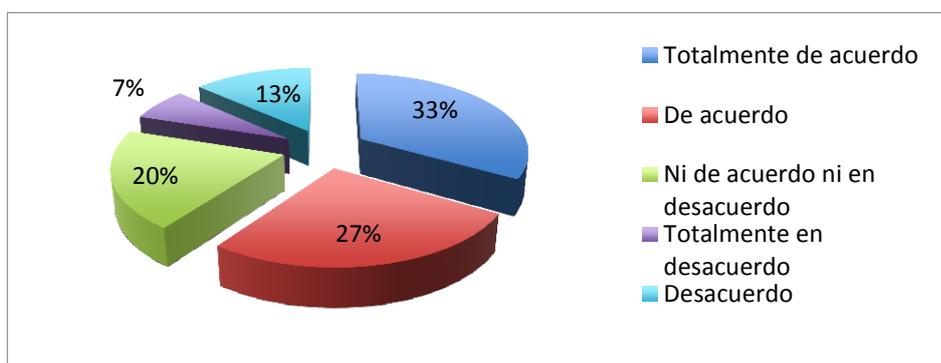
Según los datos obtenidos al aplicar la encuesta tenemos, que el 80,0% manifiestan que los clientes es lo primero en las organizaciones para tener mayor aceptación de la productividad en el mercado mientras que el, 20,0% están en desacuerdo debido a que no saben como mejorar el producto.

12.- ¿Usted cree que el producto conforme es cero defectos?

Tabla No 13

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 7 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| | De acuerdo | 2 | 13,3 | 13,3 | 60,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 60,0 |
| | Desacuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 93,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 13



Revisando la tabla y el gráfico correspondiente al producto conforme, se aprecia que el 100% de los encuestados, el 46,7% de los trabajadores están de acuerdo ya que la empresa tienen una producción de calidad, el 6,7% opinan que existe errores en la elaboración del producto no cumple con la calidad.

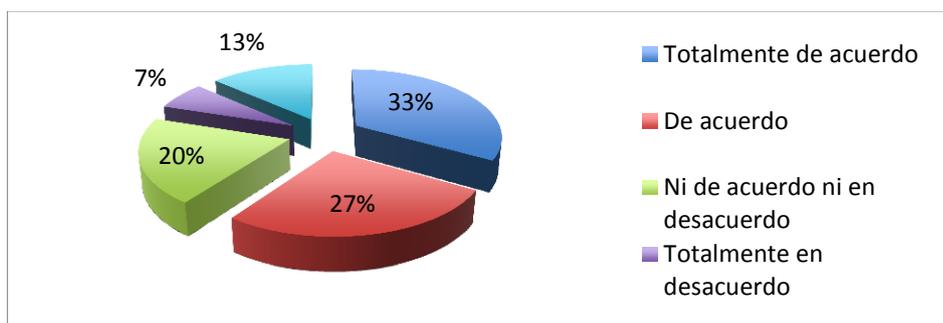
Los resultados que se pudo observar al realizar las encuestas es que la mayor parte de nuestros trabajadores que es el, 60% manifiestan que la calidad del producto es importante para la obtener un producción cero errores, mientras que existe un bajo porcentaje que es el, 40% esta en desacuerdo debido a que la empresa no está cumpliendo con las expectativas de sus consumidores.

13.- ¿Cree usted que el producto cumple con el diseño adecuado?

Tabla No 14

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | De acuerdo | 4 | 26,7 | 26,7 | 60,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 60,0 |
| | Desacuerdo | 5 | 33,3 | 33,3 | 93,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 14



Una vez tabulados los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, podemos decir que para el 33,3% de los trabajadores consideran que están totalmente de acuerdo con el diseño del producto, el 6,7% de los trabajadores consideran que el diseño no es adecuado al producto.

La encuesta refleja que la mayor parte del grupo que es el, 60% está de acuerdo pero la empresa debe mejorar a través de un manual de calidad para que obtenga un producto de calidad logrando un mejor desarrollo empresarial, mientras que el, 40% manifiesta que están totalmente en desacuerdo por que no tendrá beneficios rentables tanto para la empresa como para el cliente

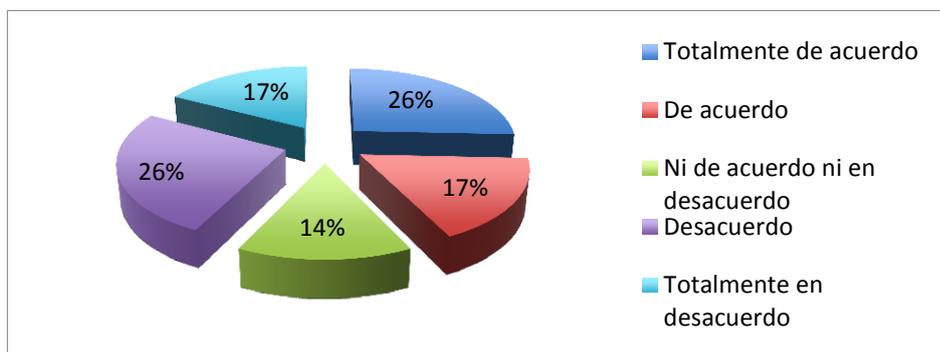
Encuestas dirigidas a los clientes externos.

1.- ¿Cree usted que la empresa debería utilizar el proceso de mejoramiento continuo para mejorar los suministros de producción?

Tabla No 15

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 8 | 22,9 | 22,9 | 22,9 |
| | De acuerdo | 9 | 25,7 | 25,7 | 48,6 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 20,0 | 20,0 | 68,6 |
| | Desacuerdo | 2 | 5,7 | 5,7 | 74,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 9 | 25,7 | 25,7 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 15



Del total de los 35 clientes externos encuestados, el 25,9% manifiestan que están de acuerdo en mejorar la calidad en la materia prima, el 5,7% de los encuestados señalan que están en desacuerdo ya que no aseguran la calidad antes de la recepción de la materia prima.

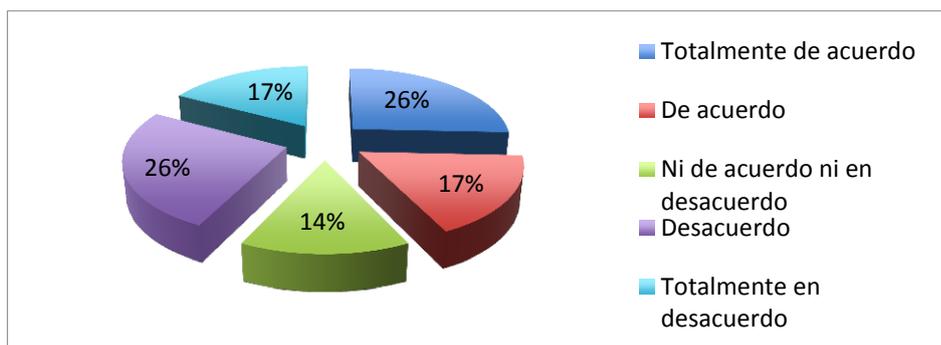
La mayoría de los clientes el, 68,6% mencionan que la calidad de las materias primas es importante ya que permitirá tener un producto de calidad, mientras que el, 31,4% están en desacuerdo debido a que la empresa necesita una capacitación para poder empezar a seleccionar, controlar y mejorar los suministros de producción.

2.- ¿Considera usted que el proceso repetitivo es beneficioso dentro de la empresa?

Tabla No 16

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 7 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 31,4 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 45,7 |
| | Desacuerdo | 9 | 25,7 | 25,7 | 71,4 |
| | Totalmente en desacuerdo | 10 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 16



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 20,0% considera que está de acuerdo que se debe cumplir con el proceso, mientras que el 25,7% manifiesta que no conoce acerca del tema.

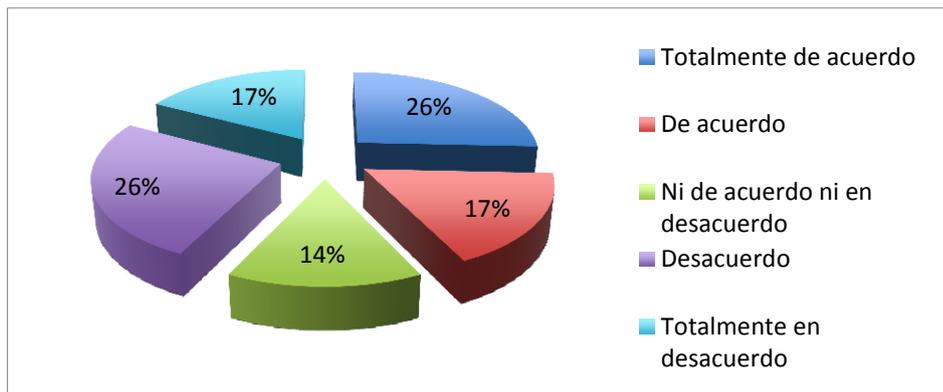
Existe un grupo de los encuestados el 45,7% manifiesta que al momento de la producción se consideran procesos de calidad para así poder cumplir sus metas propuestas para mejorar el rendimiento de la producción mientras que el, 54,3% se observa que la empresa de lácteos San Francisco no cuenta con un proceso bien establecida.

3.- ¿Las características del proceso intermitente cumplen con el volumen de la producción?

Tabla No 17

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | De acuerdo | 3 | 8,6 | 8,6 | 22,9 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 34,3 |
| | Desacuerdo | 12 | 34,3 | 34,3 | 68,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 11 | 31,4 | 31,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 17



Del total de los 35 clientes externos encuestados, el 14,3% manifiestan que están de acuerdo con la empresa ya que si se cumple con el volumen de producción, el 31,4% consideran que está totalmente en desacuerdo que no cumplen con la producción a tiempo.

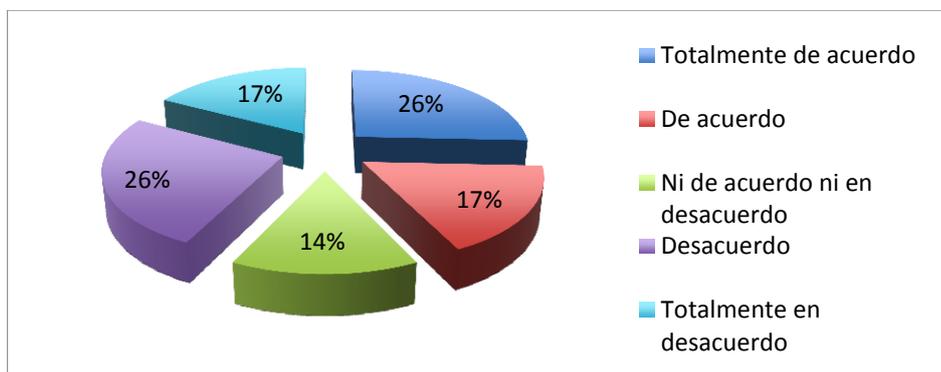
Se puede decir que el 34,3% de los encuestados están de acuerdo con el nivel de producción lo que permitirá un beneficio al querer aplicar las Normas ISO mientras que el 65,7% están totalmente en desacuerdo debido a que no posee el conocimiento acerca de las fallas que hay en la empresa.

4.- ¿Usted cree que la entrega de los pedidos llega a tiempo para la producción?

Tabla No 18

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 7 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 6 | 17,1 | 17,1 | 37,1 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 8,6 | 8,6 | 45,7 |
| | Desacuerdo | 7 | 20,0 | 20,0 | 65,7 |
| | Totalmente en desacuerdo | 12 | 34,3 | 34,3 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 18



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 20,0% manifiestan que está de acuerdo que si llega a tiempo la materia para poder trabajar, el 20% encuestados esta en desacuerdo no opinan.

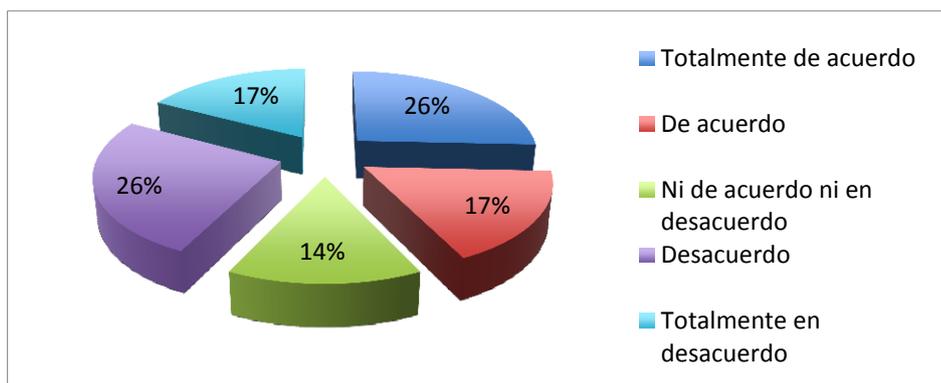
Estos datos nos da a conocer que los clientes externos que es el, 45,7% conoce sobre el funcionamiento de la empresa para así poder cumplir con su demanda de mercado, mientras que el 54,7% está en desacuerdo porque no cumple con los parámetros establecidos para obtener el manual de calidad ya que los trabajadores deben cumplir con la producción.

5.- ¿La empresa está en capacidad de ofrecer productos y servicio de calidad?

Tabla No 19

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 9 | 25,7 | 25,7 | 25,7 |
| | De acuerdo | 3 | 8,6 | 8,6 | 34,3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 48,6 |
| | Desacuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 60,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 14 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 19



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 25,7% consideran que están de acuerdo que la empresa ofrezca productos de calidad lo cual ayudaría diseñar un manual de calidad ya que mejorará la calidad de la materia prima, el 11,4% opina que no es nada importante la calidad.

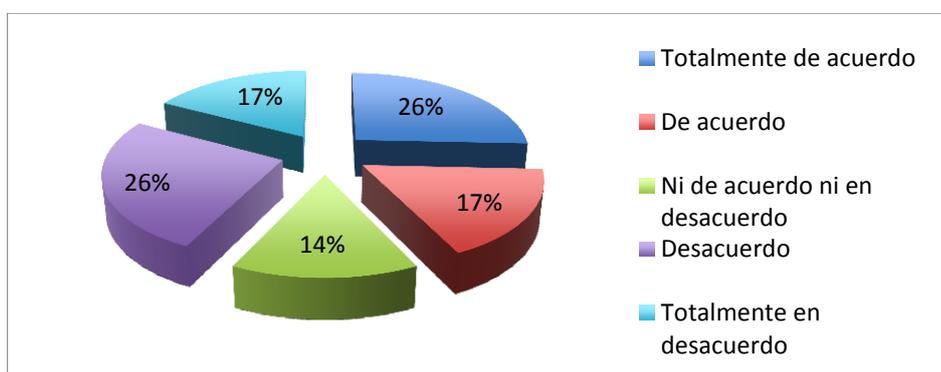
Según los datos observados el, 48,6% de los clientes considera que con el diseño de un manual tendremos grandes beneficios mientras que el, 51,4% considera que el servicio y el producto que ofrece la empresa no es de calidad.

6.- ¿Cree usted que con la implementación de normas ISO mejorara los procesos para la transformación de la materia indirecta en productos de calidad?

Tabla No 20

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | De acuerdo | 6 | 17,1 | 17,1 | 31,4 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8 | 22,9 | 22,9 | 54,3 |
| | Desacuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 65,7 |
| | Totalmente en desacuerdo | 12 | 34,3 | 34,3 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 20



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 22,9% manifiestan que la empresa debe diseñar o trabajar bajo las Normas ISO, el 11,4% de los clientes no cuenta con la información necesaria acerca del funcionamiento de las Normas ISO.

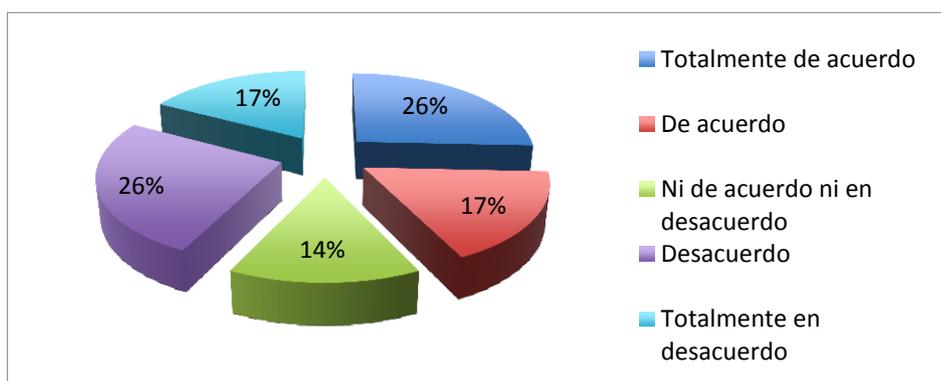
Según esta información el, 54,3% revela que a la empresa le está faltando la aplicación de un manual de calidad para tener una mejor aceptación en el mercado, 55,7% están en desacuerdo que no toda empresa se debe trabajar mediante las instrucciones de Normas ISO.

7.- ¿Considera usted que la materia directa que se utiliza es de calidad?

Tabla No 21

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 8 | 22,9 | 22,9 | 22,9 |
| | De acuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 37,1 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 48,6 |
| | Desacuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 62,9 |
| | Totalmente en desacuerdo | 13 | 37,1 | 37,1 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 21



Del total de los 35 clientes externos encuestados, el 22,9% manifiestan que el recurso material si es necesario para una mejor calidad del producto, considerando así, que para la aplicación de la Norma ISO siempre se va a necesitar mejorar por otra parte el 14,3% opina que los recursos no son necesarios para conseguir una mejora.

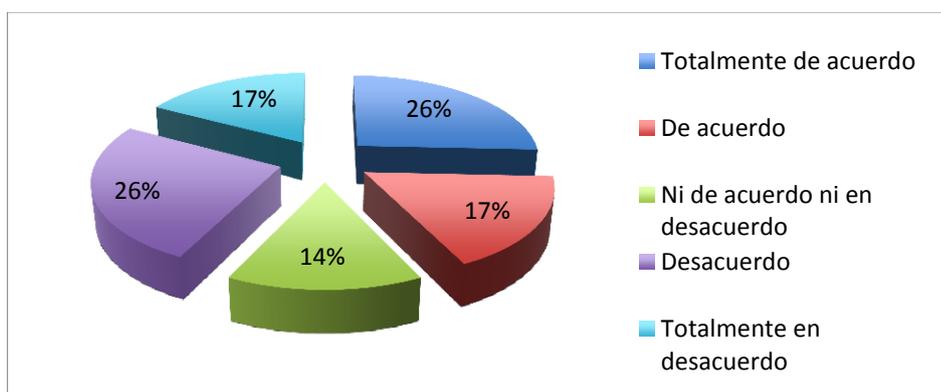
Según esta información el, 48,6% nos da a conocer que el recurso material es muy importantes para lograr una mejor la calidad mientras que el, 51,4% dicen que no se obtendrá un control de la materia directa porque no está basada en la aplicación de una Norma ISO.

8.- ¿Está usted satisfecho con los productos que ofrece la empresa?

Tabla No 22

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 6 | 17,1 | 17,1 | 17,1 |
| | De acuerdo | 8 | 22,9 | 22,9 | 40,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 51,4 |
| | Desacuerdo | 13 | 37,1 | 37,1 | 88,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 22



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 22,9% manifiestan que se debe mejorar los productos y contar con una buena calidad dentro de la empresa de lácteos San Francisco, el 11,4% prefiere que los empleados reciban capacitaciones sobre calidad.

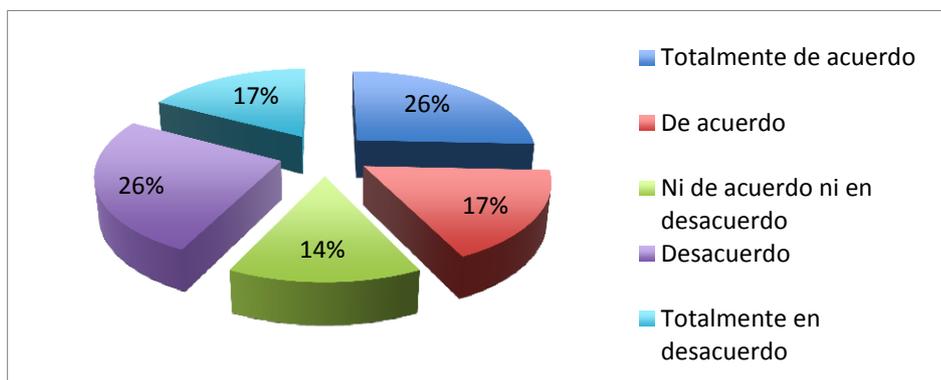
La encuesta refleja que el 51,4% está de acuerdo con el producto permitiendo mejorar continuamente mientras que el 48,4% opina que los trabajadores deben buscar un objetivo que cumplan para mejorar la productividad y contar con productos que satisfacen las necesidades del cliente.

9.- ¿Considera usted que la empresa debe conocer sobre el manual de calidad que describa las funciones para el aseguramiento de la calidad?

Tabla No 23

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 9 | 25,7 | 25,7 | 25,7 |
| | De acuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 37,1 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 51,4 |
| | Desacuerdo | 6 | 17,1 | 17,1 | 68,6 |
| | Totalmente en desacuerdo | 11 | 31,4 | 31,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 23



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 25,7% están de acuerdo que un manual de calidad basada en Normas ISO en la empresa mejorar la productividad, el 17,1% que es regular no opinan sobre el tema.

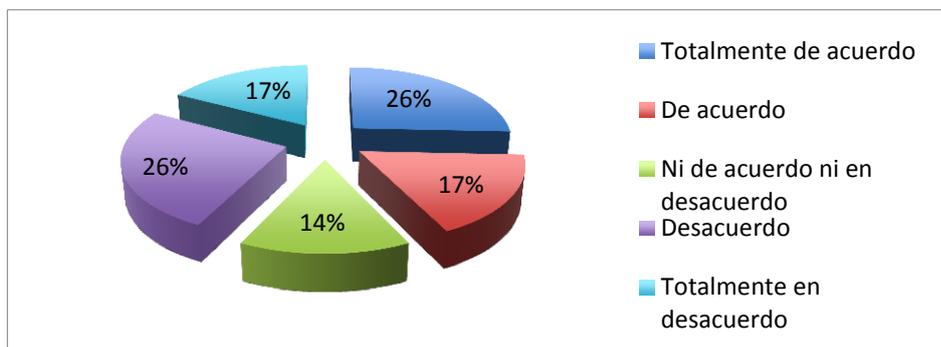
Se observar que para la mayoría de nuestros clientes que es el, 51,4% opinan que se debe aplicar Normas ISO para poder tener mayores beneficios tanto para ellos como para la organización mientras que el, 48,5% opinan que no se obtendrá un producto de calidad, por la falta de información por parte de la empresa.

10.- ¿Considera que las aportaciones de los clientes internos sirve para mejorar la calidad de los productos?

Tabla No 24

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 16 | 45,7 | 45,7 | 45,7 |
| | De acuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 60,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 60,0 |
| | Desacuerdo | 9 | 25,7 | 25,7 | 85,7 |
| | Totalmente en desacuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 24



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 45,7% están de acuerdo que las opiniones sirven para mejorar la calidad, mientras que el 14,3% manifiestan que no es importante la calidad si no la cantidad.

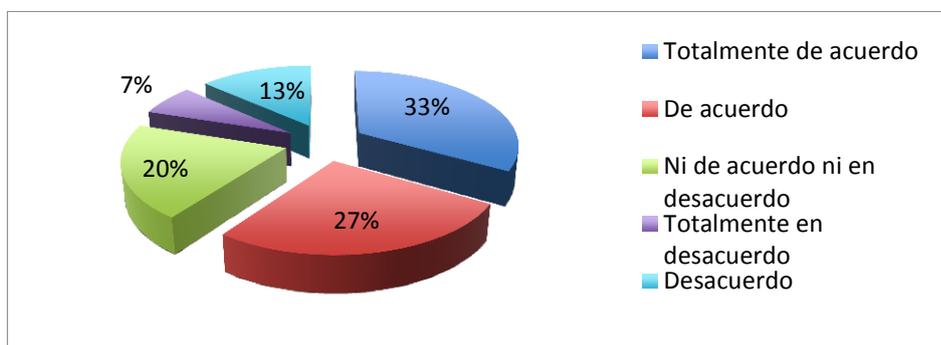
Se observa que para la mayoría de nuestros clientes que es el 60,0% manifiestan, que las aportaciones de los clientes permitirá mejorar la calidad de los productos, el 40,0% manifiesta que al momento de la producción se debe contar con materia prima de calidad para así poder cumplir con su demanda de mercado.

11.- ¿Considera usted que los clientes externos tiene que ver con el desarrollo de la empresa de nuevas oportunidades?

Tabla No 25

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 20 | 57,1 | 57,1 | 57,1 |
| | De acuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 71,4 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 0,0 | 0,0 | 71,4 |
| | Desacuerdo | 3 | 8,6 | 8,6 | 80,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 7 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 25



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 57,1% que corresponde a la mayoría de los clientes consideran que son parte de la empresa y emprenden nuevas oportunidades, mientras que el 8,6% no conocen tanto de la empresa.

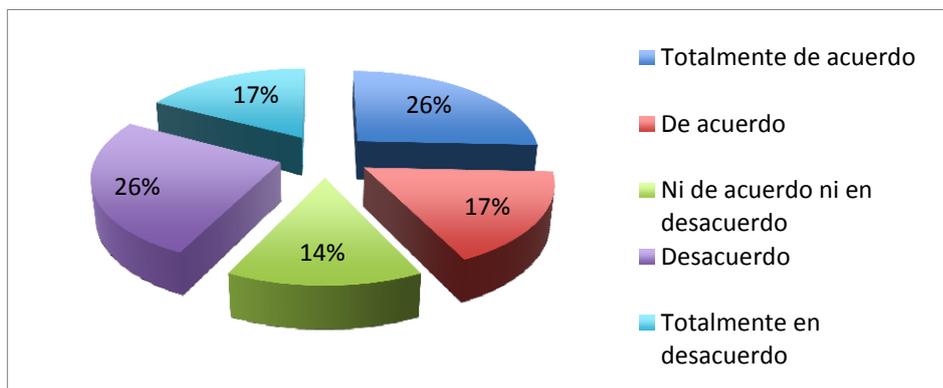
Según los datos observados el, 71,4% manifiesta que el cliente emprende nuevos objetivos para la empresa poder ofertar su producto lo cual beneficia a la organización, 28,6% opina que no desarrolla nuevas oportunidades para mejorar el producto.

12.- ¿Usted cree que el producto conforme es cero defectos?

Tabla No 26

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 13 | 37,1 | 37,1 | 37,1 |
| | De acuerdo | 4 | 11,4 | 11,4 | 48,6 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 5,7 | 5,7 | 54,3 |
| | Desacuerdo | 6 | 17,1 | 17,1 | 71,4 |
| | Totalmente en desacuerdo | 10 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 26



Del 100% de los 35 clientes externos encuestados, el 37,1% está de acuerdo que la empresa debe mejora continuamente, por otra parte el 17,1% opina que el producto no cumple la calidad.

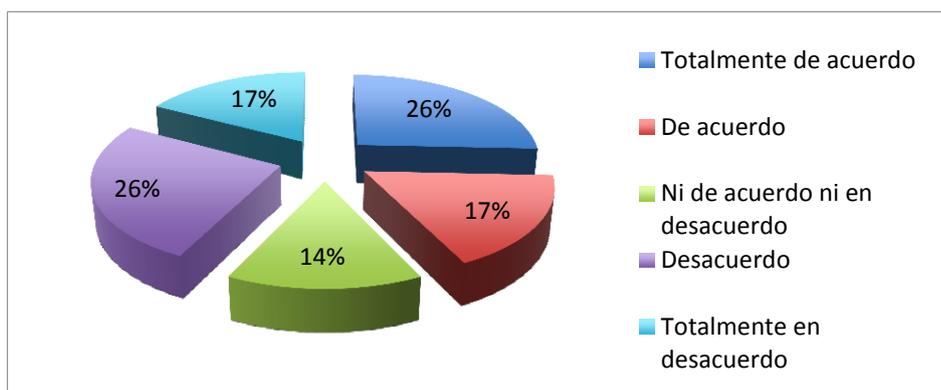
Según esta información se observa que la mayoría que es el, 54,3% considera que la materia directa es importantes para lograr una mejora continua y contar con un producto cero defectos. 45,7% manifiestan que la empresa no mejora su producto lo que no permitirá la aplicación de la Norma ISO,

13.- ¿Cree usted que el producto cumple con el diseño adecuado?

Tabla No 27

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo | 9 | 25,7 | 25,7 | 25,7 |
| | De acuerdo | 6 | 17,1 | 17,1 | 42,9 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 14,3 | 14,3 | 57,1 |
| | Desacuerdo | 9 | 25,7 | 25,7 | 82,9 |
| | Totalmente en desacuerdo | 6 | 17,1 | 17,1 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico No 27



Del 100% de los 35 clientes internos encuestados, el 25,7% están de acuerdo con el diseño del producto ya que es muy importante, el 17,1% están en desacuerdo con el diseño del producto.

Se observa que el 57,1% de nuestros clientes encuestados consideran que se debe mejorar la presentación del producto para tener mejor aceptación en el mercado e innovar nuevas presentaciones, el 42,8% opina que no se debe mejorar la presentación del producto lo que permitirá no tener mayores beneficios para la empresa.

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

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

1. Planteo de hipótesis

H₀:

Los suministros de producción no mejorara el aseguramiento de la calidad en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Píllaro provincia de Tungurahua.

H₁:

Los suministros de producción si mejorara el aseguramiento de la calidad de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Píllaro provincia de Tungurahua.

2. Definición del nivel de significación.

Para la verificación hipotética se utilizará el nivel α 0.05 para proyectos de comercialización.

Especificación Estadística

Se trata de un cuadrado de contingencia de 5 filas por 4 columnas con la aplicación de la siguiente formula estadística.

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

X^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

3. Regla de Decisión

Para decidir primero determinamos los grados de libertad (gl) con el cuadro formado por 5 filas y 4 columnas

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

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

$$gl = (5-1) (4-1)$$

$$gl = 4 \times 3$$

$$gl = 12$$

Se encontró el grado de libertad correspondiente: **12**

El grado de libertad para esta investigación es 12, de acuerdo a los valores críticos de Ji Cuadrada el nivel de significancia es 0,05 y el valor crítico tabulado corresponde a 21,026.

4. Al realizar la matriz de tabulación cruzada se toma en cuenta 4 preguntas del cuestionario 1,9 de los empleados, clientes externos como se muestra a continuación:

RECOLECCIÓN DE DATOS Y CÁLCULOS ESTADÍSTICOS FRECUENCIA
OBSERVADA Y ESPERADA

Frecuencia Observada: Tabla No 28

| ALTERNATIVAS | PREGUNTAS | | | | TOTAL |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | PREGUNTA 1 | PREGUNTA 9 | PREGUNTA 1 | PREGUNTA 9 | |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 6 | 8 | 9 | 24 |
| De acuerdo | 6 | 4 | 9 | 4 | 23 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 0 | 7 | 5 | 12 |
| Desacuerdo | 1 | 3 | 2 | 6 | 16 |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 2 | 9 | 11 | 25 |
| | | | | | |
| TOTAL | 15 | 15 | 35 | 35 | 100 |

Elaborado por: La Investigadora

Frecuencia Esperada: Tabla No 29

| ALTERNATIVAS | PREGUNTAS | | | | TOTAL |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| | PREGUNTA 1 | PREGUNTA 9 | PREGUNTA 1 | PREGUNTA 9 | |
| Totalmente de acuerdo | 3,6 | 3,6 | 8,4 | 8,4 | 24,0 |
| De acuerdo | 3,5 | 3,5 | 8,1 | 8,1 | 23,0 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1,8 | 1,8 | 5,6 | 5,6 | 12,0 |
| Desacuerdo | 2,6 | 2,6 | 4,2 | 4,2 | 16,0 |
| Totalmente en desacuerdo | 3,0 | 3,0 | 8,8 | 8,8 | 25,0 |
| | | | | | |
| | | | | | 100,0 |

Elaborado por: La Investigadora

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

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

Fe = _____

N (número total de frecuencias observadas)

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

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

Donde “ Σ ” significa sumatoria

“**O**” es la frecuencia esperada

“**E**” es la frecuencia esperada en cada celda

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

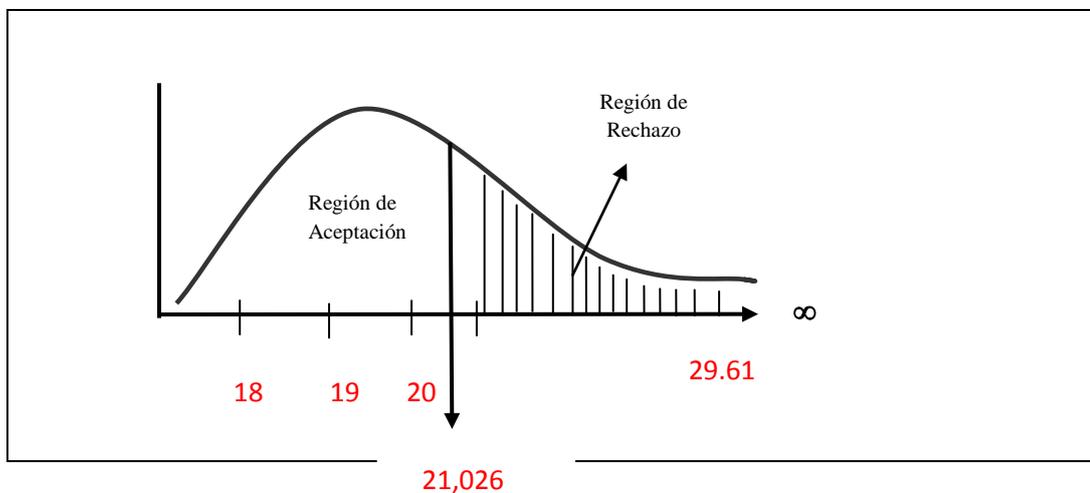
Cálculo de X^2 : Tabla No 30

| | PREGUNTAS | O | E | O - E | $(O - E)^2$ | $(O - E)^2$ | |
|-------|---|----|-----|-------|-------------|-------------|-------|
| | | | | | | E | |
| (E) | (PREGUNTA 1 / Totalmente de acuerdo | 1 | 3,6 | -2,60 | 6,76 | 1,88 | |
| (E) | PREGUNTA 1 / De acuerdo | 6 | 3,5 | 2,55 | 6,50 | 1,88 | |
| (E) | PREGUNTA 1 / Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 2,4 | 1,60 | 2,56 | 1,07 | |
| (E) | PREGUNTA 1 / Desacuerdo | 1 | 1,8 | -0,80 | 0,64 | 0,36 | |
| (E) | (PREGUNTA 1 / Totalmente en desacuerdo | 3 | 3,8 | -0,75 | 0,56 | 0,15 | |
| (E) | (PREGUNTA 9 / Totalmente de acuerdo | 6 | 3,6 | 2,40 | 5,76 | 1,60 | |
| (E) | PREGUNTA 9 / De acuerdo | 4 | 3,5 | 0,55 | 0,30 | 0,09 | |
| (E) | PREGUNTA 9 / Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 2,4 | -2,40 | 5,76 | 2,40 | |
| (E) | PREGUNTA 9 / Desacuerdo | 3 | 1,8 | 1,20 | 1,44 | 0,80 | |
| (E) | (PREGUNTA9 / Totalmente en desacuerdo | 2 | 3,8 | -1,75 | 3,06 | 0,82 | |
| (C.E) | (PREGUNTA 1 / Totalmente de acuerdo | 8 | 8,4 | -0,40 | 0,16 | 0,02 | |
| (C.E) | PREGUNTA 1 / De acuerdo | 9 | 8,1 | 0,95 | 0,90 | 0,11 | |
| (C.E) | PREGUNTA 1 / Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 5,6 | 1,40 | 1,96 | 0,35 | |
| (C.E) | PREGUNTA 1 / Desacuerdo | 2 | 4,2 | -2,20 | 4,84 | 1,15 | |
| (C.E) | (PREGUNTA 1 / Totalmente en desacuerdo | 9 | 8,8 | 0,25 | 0,06 | 0,01 | |
| (C.E) | (PREGUNTA 9 / Totalmente de acuerdo | 9 | 8,4 | 0,60 | 0,36 | 0,04 | |
| (C.E) | PREGUNTA 9 / De acuerdo | 4 | 8,1 | -4,05 | 16,40 | 2,04 | |
| (C.E) | PREGUNTA 9 / Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 5,6 | -0,60 | 0,36 | 0,06 | |
| (C.E) | PREGUNTA 9 / Desacuerdo | 11 | 4,2 | 6,80 | 46,24 | 11,01 | |
| (C.E) | (PREGUNTA9 / Totalmente en desacuerdo | 6 | 8,8 | -2,75 | 7,56 | 0,86 | |
| | | | | | | $X^2 =$ | 29,61 |

Elaborado por: La Investigadora

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Gráfico No 28



Elaborado por: La Investigadora

DECISIÓN

El valor de $X^2_t = 21,026 < X^2_c = 29,61$

Como el X^2 calculado es mayor que el X^2 de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice. Los suministros de producción si mejorara el aseguramiento de la calidad de la empresade lácteos San Francisco del cantón Píllaro provincia de Tungurahua.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez que se ha procesado toda la información obtenida a través de la encuesta efectuada a los trabajadores de la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro, se obtuvo las siguientes conclusiones:

1.- Se puede observar que la empresa de lácteos San Francisco no tienen el suficiente conocimiento por mejorar el suministro de producción actual, lo cual no posee una adecuada participación en el mercado por no mejorar el producto provocando al cliente no satisfacer sus necesidades.

2.- El diseño de un manual de calidad mejoraría el aspecto organizacional y por ende el posicionamiento en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes lo que generaría una influencia positiva dentro de la misma.

3.- La empresa de Lácteos San Francisco no cuenta con la debida información acerca del documento donde se detalla la información y lo requerido para un manual de calidad lo cual no tienen el suficiente conocimiento de cómo mejorar la calidad del producto.

4.- La utilización de un manual de calidad contribuirá a la mejora tanto los procedimientos como de la materia directa que se utiliza en la empresa de lo que otorgara reconocimiento en la industria láctea y mejoraría la competitividad.

5.- Diseñar los requisitos que se debe conocer sobre el manual de calidad para garantizar el proceso productivo e incrementar clientes a que adquieran nuestros productos, conservando siempre la calidad de los mismos y siendo cada vez mas reconocidos en el mercado.

6.- La empresa de lácteos San Francisco ha venido trabajando mas de una década en la industria láctea ofreciendo yogurt, leche, quesos, satisfaciendo al cliente; durante su crecimiento se ha generado necesidades que no han sido detectadas dentro de su estructura y la falta de un manual de calidad ha delimitado su capacidad de obtener mayores índices de competitividad.

7.- Manifestaron los encuestados que estarían dispuestos a colaborar en todo lo que sea necesario en el diseño de un manual de calidad basado en NORMAS ISO 9001-2008 para obtener mejores resultados en su trabajo y ayudar al desarrollo de la organización y la sociedad en general obteniendo mayor productividad.

5.2. RECOMENDACIONES

1.- La empresa esta dispuesta a mejorar los suministros de producción para satisfacer las necesidades de los clientes, pero que les gustaría también mejorar los procesos, para lo cual ellos están dispuestos a colaborar con el diseño de un

manual de calidad basada en NORMAS ISO obteniendo un incremento en su productividad.

2.- En la empresa San Francisco lo más importante es ofrecer productos de calidad y brindar una excelente atención al cliente, cumpliendo con las expectativas de los mismos, por lo que la empresa ya cuenta con un número estable de clientes fijos, lo que permite aumentar el volumen de ventas y generar rentabilidad a la empresa.

3.- Tanto los Trabajadores, clientes externos están dispuestos a colaborar en todo lo que sea necesario en el diseño de un manual de calidad basado en NORMAS ISO 9001-2008 para mejorar la calidad del producto y obtener mejores resultados en su trabajo y ayudar al desarrollo de la empresa.

4.- Mantener una perspectiva donde indique que la materia directa es el elemento más valioso para la empresa, por lo que se debe mantenerlo a través de niveles de calidad con el fin de desarrollar productos de calidad.

5.- En la actualidad la empresa debe manejar un manual de calidad que esté direccionado a mejorar la entrega de los pedidos para la producción, todos los procesos internos de la empresa se deben realizar ordenadamente y de forma coordinada.

6.- Proporcionar la información adecuada sobre los requisitos de un manual de calidad que se va a diseñar en la empresa a tiempo conjuntamente con una capacitación adecuada a los empleados así poder tener una mejor aceptación y una buena utilización de lo aprendido y aplicar sus nuevos procedimientos.

7.- Diseñar un manual de calidad basada en NORMAS ISO 9001- 2008, dentro de la empresa que le permita crecer a nivel industrial como también mejorar las condiciones actuales de manera que se pueda tener un producto excelente, que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Diseñar un manual de calidad basado en NORMAS ISO 9001-2008 en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua.

Nombre de la Institución : Empresa de lácteos San Francisco
Provincia : Tungurahua
Cantón : Pillaro
Barrio : Garcia Moreno
Beneficiarios : Personal Administrativo, Operativo, Control de la materia prima y clientes, trabajadores
Tiempo Estimado : Lo que dura solo la propuesta
Responsable : Todos de la empresa el gerente todos los operarios
Costo de la propuesta : El costo estimado para la capacitación del diseño del Manual de Calidad es de \$ 807,19

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según el estudio realizado se observó que en la empresa de lácteos San Francisco, no cuenta con la suficiente información de un manual de calidad que favorezca el bienestar de los trabajadores, manejar la materia directa de calidad y un proceso de mejora continua, por lo que se recomienda que la empresa realice capacitaciones sobre el documento del manual de calidad, para poder establecer un control de la producción, mediante el manejo de indicadores de producción que llevará al aumento de la productividad.

De acuerdo a la investigación realizada previamente se ha podido verificar que la calidad de los suministros de producción asegure la calidad del producto satisface en gran medida a los clientes y por ende garantiza la fidelidad de los mismos siempre y cuando los estándares de la producción se mantengan con la opción abierta de realizar mejoras a los procesos a fin de mejorar la calidad tanto de la producción como en el manejo de los recursos.

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

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

Grandes empresas del cantón Ambato han diseñado e implementado un sistema de gestión de calidad basado en Normas ISO 9001:2008, y han obtenido grandiosos resultados en los procesos, el diseño del formato establecido permite llevar un mejor control y medición de los procesos en base a indicadores de calidad tales

como la empresa de calzado CALZAFER, VECACHI, PLASTICAUCHO, carrocías CEPEDA, aquellas empresas han obtenido este sistema, y así obtener un mejor posicionamiento en el mercado, y poder llegar a ser más competitivas, estas empresas al obtener la certificación de la Norma ISO 9001:2008, han obtenido beneficios muy buenos, tanto en los procesos, como en la satisfacción de sus clientes, tanto en sus productos o servicios.

6.3 JUSTIFICACION

La razón principal para el desarrollo de este estudio es la necesidad de lograr que la empresa de lácteos San Francisco alcance mayores índices de competitividad, proporcionando herramientas practicas que permitan mejorar y asegurar la calidad del producto a través de la propuesta los mismos que existen periodo en una forma empírica, es pro ello que esta propuesta se plantea de una manera técnica y forma empírica.

El aplicar NORMAS ISO le permitirá a la empresa dirigir y controlarla con respeto a la calidad (ISO 9001:2008), por lo tanto, esta integrado en las operaciones de la empresa y sirve para asegurar un buen funcionamiento y control en todo momento.

El motivo de la propuesta es utilizar todas las herramientas para el diseño del manual de calidad (procedimiento de acciones preventivas), así como de corrección de los mismos. Incluye también los recursos, humanos y materiales, y las responsabilidades de los departamentos de producción, todo ello organizado adecuadamente para cumplir con sus objetivos.

En la actualidad el mercado ecuatoriano se caracteriza por estar en constante cambio debido a que todas las personas tenemos necesidades y estas son diversas, por lo que es necesario estar en constante innovación y estudio de aspectos que tienen que ver con la calidad del producto, su precio y servicio que se compra.

Mediante este estudio la empresa estará en capacidad de sacar al mercado productos de calidad y de alto valor percibido por los consumidores.

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

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- Proponer un manual de calidad basado en Normas ISO9001: 2008 en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Determinación de las necesidades de documentación en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro.
- Diseñar un manual de calidad en la empresa de lácteos San Francisco del cantón Pillaro.

6.5 ANALISIS DE LA FACTIVILIDAD

6.5.1 Factibilidad Política

La empresa de lácteos San Francisco cantón Pillaro provincia de Tungurahua, está regida y cumple con todas las leyes establecidas por el gobierno nacional así

como las normativas que exige el ministerio de trabajo para el funcionamiento de las empresas del Ecuador evitar la publicidad engañosa en beneficio de los clientes de adquirir un producto o servicio.

6.5.2 Factibilidad Socio - Cultural

Cada uno de los miembros de la trilogía en la producción de la empresa de lácteos San Francisco cantón Pillaro provincia de Tungurahua están dispuestos a contribuir en el desarrollo de la propuesta y mejorar su producción y por ende del tiempo a su vez su aprendizaje siendo significativo y funcional, creando una conciencia responsable frente a sí mismo como a la sociedad.

6.5.3 Factibilidad Tecnológica

La empresa tiene la capacidad de producir, pero en este momento apenas se utiliza un 60% de su capacidad, de tal manera que es posible incrementar y optimizar la calidad de la producción con la tecnología y recurso humano que posee la empresa.

6.5.4 Factibilidad Organizacional

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

6.5.5 Factibilidad Equidad de Género

El desarrollo, ejecución y evaluación de esta propuesta cuenta con el soporte del Gerente propietario de la empresa de lácteos San Francisco Cantón Pillaro provincia de Tungurahua, como también de los empleados de igual manera existe

interés del personal administrativo de la empresa, quienes esperan contar con resultados reales y concretos para el análisis de la mejora.

6.5.6 Factibilidad Ambiental

Es factible la propuesta debido a que la empresa realiza actividades que no influyen en la contaminación del medio ambiente, porque actual de una manera responsable en lo que respecta a la recolección de desperdicios de basura.

6.5.7 Factibilidad Económico- Financiero

Para la realización de este trabajo de investigación se contaron con los recursos económicos necesario lo que permite su culminación y en lo posterior se puedo realizar una reingeniería, la mayoría de los aspectos tienen costos accesibles como lo es el uso de bibliotecas, internet, entrevistas, entre otros.

6.5.8 Factibilidad Legal

Es factible ya que las leyes que aparan a la producción nacional, han impulsado favorablemente el crecimiento de la industria de lácteos, es por este motivo que la empresa de lácteos San Francisco sus actividades cumpliendo las dispociones que tiene que ver con la pequeña empresa

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICO

NORMAS ISO 9001-2008

Es una Norma Internacional de Gestión de Calidad que las empresas pueden utilizar para demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de sus clientes

Con el fin de cumplir con los requisitos de la Norma, su empresa tendrá que contar con un documento del sistema de gestión de calidad y ser capaz de demostrar su aplicación y mantenimiento

La norma ISO 9001-2008 ha sido elaborada por el comité técnico de ISO Organización Internacional para la estandarización y especifica los requisitos para un buen Sistema de Gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o fines contractuales.

Lo fundamental es que la ISO 9001 ha sido preparada por personas que estuvieron o están en contacto con los problemas cotidianos que ocurren en las empresas. Los requisitos de la norma ISO 9001 se ocupan de anticiparse a la aparición de esos problemas.

Familia de normas ISO 9000

ISO 9001: "Requisitos del Sistema de gestión de la Calidad"

Es la norma bajo la cual se certifica el sistema de gestión de la calidad de cada empresa. En esta norma se definen los requisitos que debidamente implantados permiten cumplir los requisitos de los clientes y lograr su satisfacción.

ISO 9000: "Fundamentos y Vocabulario"

Puede ser utilizada para conocer las definiciones principales y comprender a la norma ISO 9001.

ISO 9004: "Directrices para la mejora del desempeño"

Esta norma ayuda a documentar e implementar el sistema de acuerdo a ISO 9001, teniendo en cuenta la eficacia y la eficiencia.

ISO 9011: "Directrices para la auditoría de la calidad"

Indica como auditar los procesos que constituyen al sistema de gestión de la calidad. Las directrices también abarcan a un sistema de gestión ambiental o según ISO 14001 / 96.

La familia de normas ISO 9001 es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública).

Su implantación en estas organizaciones, aunque supone un intenso trabajo, ofrece una gran cantidad de ventajas para sus empresas.

Los principales beneficios son:

- Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.
- Aumento de la productividad
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- Mejora continua.

Se dice que el sistema de calidad debe demostrar que la organización es capaz de:

- Suministrar un producto o servicio que de manera consistente, cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes.
- Lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua.

El modelo del sistema de calidad consiste en 4 principios que se dejan agrupar en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización:

- Responsabilidad de la Dirección;
- Gestión de los Recursos;
- Realización del Producto o Servicio;
- Medición, Análisis y Mejora

El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información.

DOCUMENTACION

La Norma exige que el Sistema de Calidad esté documentado. La estructura que habitualmente se le da a esta, comprende un Manual de Calidad que cita los distintos procedimientos. Estos a su vez citan los planes de calidad y/o instructivos específicos y en general todos los documentos, formularios y registros. La estructura se extiende por todas las áreas involucradas en la implantación, ya sea Gerencia, Diseño, Producción, Venta.

La segmentación por función no es un requisito de la Norma, si no la forma en que en muchos casos está organizada la empresa. Este esquema hoy en día está cambiando paulatinamente a una orientación por procesos, lo cual es totalmente compatible con la Norma y de hecho facilita la redacción de procedimientos más simples.

INTRODUCCION

Las normas ISO 9001:2008 indican todos los requerimientos mínimos necesarios para la construcción y desarrollo de un sistema de gestión de calidad, que permite a una organización trabajar de forma más ordenada, organizada y eficaz.

La importancia de implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008 dentro de cualquier organización radica en que las mejoras hacen que la institución sea más organizada y ordenada, que permite cumplir las expectativas y necesidades de los clientes.

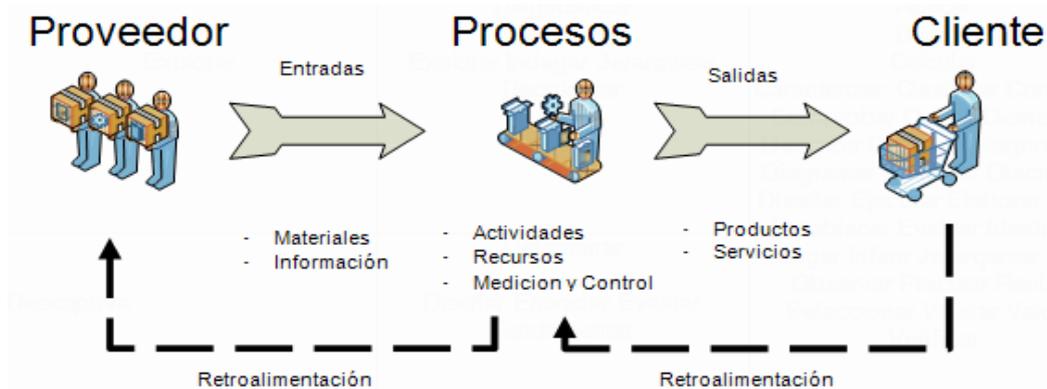
Para entender de mejor manera como construir un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2008, es necesario identificar los elementos más importantes que la misma norma requiere, y que a continuación se explica con más detalles.

PRIMER ELEMENTO.

El enfoque basado en procesos permite visualizar de manera más íntegra la relación entre los diferentes procesos de sistema, lo que permite obtener grandes ventajas a nivel de organización y eficacia.

El proceso es un conjunto de actividades, las cuales requieren de ciertos insumos, los cuales son transformados en resultados, que llegan a satisfacer las necesidades de los clientes.

Definición de proceso: Gráfico No 29



Elaborado por: La Investigadora

Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas en los resultados que se lleguen a obtener y por ende son ellos quienes definen los resultados requeridos de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

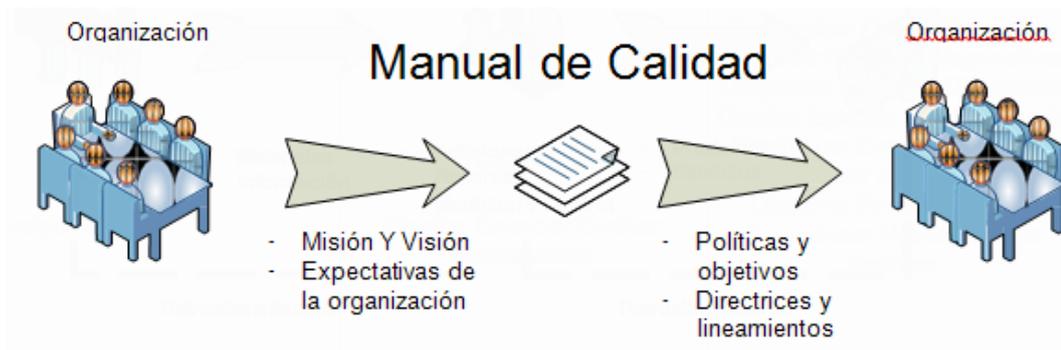
SEGUNDO ELEMENTO.

El elemento más importante del sistema de gestión de calidad el Manual de Calidad de la norma ISO 9001:2008.

El Manual de calidad es el corazón de todo el Sistema de Gestión de Calidad. La esencia del Manual de calidad radica en describir la forma en que todos los procesos están relacionados entre sí y de cómo interactúan en función de del Sistema de Gestión de Calidad.

El Manual de Calidad es sin duda alguna el documento "maestro" que expone la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual la organización establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008.

Gráfico No 30



Elaborado por: La Investigadora

El manual de Calidad da vida al sistema, inyecta las políticas y objetivos necesarios para poder alcanzar un mejor funcionamiento de la organización.

TERCER ELEMENTO

Existe un elemento importante dentro del Sistema de Gestión de Calidad, pero no se encuentra de forma explícita dentro de la Norma ISO 9001:2008, y es el Comité de Calidad.

El Representante de la Dirección, exige que exista un representante de la alta dirección para que se verifique y asegure de que el sistema funcione acorde a las necesidades de la organización. También la alta dirección tiene responsabilidades dentro del sistema teniendo funciones como la de revisar el sistema de gestión de calidad.

CUARTO ELEMENTO

El último capítulo de la norma "8. Medición, Análisis y mejora", y al igual que los capítulos que le preceden, tiene mucha importancia dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Para determinar que tan bien está trabajando el sistema de gestión de

calidad es necesario medir como se encuentra la situación del sistema y así tomar las mejores decisiones. La norma exige que se efectúen métodos estadísticos que permitan medir la eficacia de los procesos y sobre todo la satisfacción del cliente.

6.7 MODELO OPERATIVO

El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad, que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes, empleados.

6.7.1. Metodología

La metodología que se propone cuenta con seis etapas y se describe de manera general en el siguiente esquema:

ETAPA 1. Determinación de las necesidades de documentación.

La versión del año 2008 de las normas ISO 9001 dan la posibilidad de aplicar el sentido común y decidir de acuerdo con las características de la organización en cuanto a tamaño, tipo de actividad que realiza, la extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Etapa 2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización.

Al elaborar la guía se deben tener en cuenta las necesidades de documentación determinadas en la etapa anterior así como los requisitos que debe cumplir la documentación.

Etapa 3. Diseño del sistema documental.

El Manual de Calidad, que es el documento de mayor nivel jerárquico, debe ser elaborado por un grupo de personas de diferentes áreas conducido por un representante de la dirección con autoridad definida para tomar las decisiones relativas al sistema de gestión de la calidad.

- 1.- Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.
- 2.- Definir estructura y formato del Manual de Calidad.

Etapa 4. Elaboración de los documentos

El grupo seleccionado elaborará el Manual de acuerdo con el formato establecido en la etapa de diseño teniendo en cuenta la necesaria participación de todas las áreas involucradas.

Etapa 5. Implantación del sistema documental.

La documentación aprobada debe ser distribuida a las áreas en la medida en que vaya siendo aprobada.

Etapa 6. Mantenimiento y mejora del sistema.

Mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de la mejora continua.

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

ORGANIZACION

EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO

PROCEDIMIENTO

Diseño de un Manual de Calidad

6.7.2 Manual de Calidad

| | | |
|-------------------------------------|----------------------|----------------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

1. Objeto y Campo de Aplicación

1.1. Generalidades

La empresa de lácteos San Francisco esta dedicada a la producción y comercialización de queso y yogurt, esta ubicada en el cantón Pillaro barrio García Moreno, brinda productos que están controladas por las normas de higiene, esta constituida aproximadamente de 7 años con la iniciativa del Sr. Hugo Guachi quien es el gerente propietario de la empresa, cuenta con toda la maquinaria necesaria para el proceso de producción así como también con los insumos y la materia prima, su infraestructura es propia y cuenta con el personal calificado para el proceso de producción y todos los miembros tienen un ambiente amistoso ya que se respetan mutuamente y esto ayuda a que la empresa se desenvuelva de una manera excelente internamente.

La empresa de lácteos San Francisco necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

calidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Cuadro No. 1

MISIÓN

Nuestra aspiración es satisfacer en su totalidad las necesidades de nuestros clientes y todas sus expectativas ofreciendo un producto de alta calidad que se merecen nuestros consumidores, mejorando detalles y optimizando servicios, involucrando también al desarrollo de nuestro personal.

VISIÓN

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

POLÍTICA DE CALIDAD

LA EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO garantiza un producto de calidad mejorando continuamente sus procesos y servicios para satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

PRINCIPIOS

- Integración Vertical, tanto en la producción como en la comercialización, a fin de reducir costos y por consiguiente, garantizar la más alta calidad al mejor precio.
- Mantener el prestigio y reconocimiento de nuestra marca a nivel nacional.
- Participación en las principales categorías de productos, ofreciendo una amplia y completa variedad de productos.
- Simplificar la cadena de producción y comercialización, eliminando las actividades que no contribuyan a darle valor a nuestros productos.
- Lograr una clara diferenciación en la calidad y presentación de nuestros productos.

VALORES

- Atención y Servicio al cliente
- Calidad y Desarrollo
- Productividad
- Honestidad e Integridad

1.2. Aplicación

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

El presente manual tiene el propósito fundamental de describir el Sistema de Gestión de la calidad, el cual está basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008 con el fin de obtener el aseguramiento de la calidad, refleja la convicción de que el Sistema de Calidad contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos en la empresa de lácteos San Francisco.

1.3 Exclusiones

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

7.5.2 Validación de los procesos de producción: dado que no existe inspecciones oportunas a los productos antes de ser entregados al cliente.

2. ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

MGC: Manual de Gestión de Calidad.

AC: Acción Correctiva

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

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

3. Términos y Definiciones

Terminología general:

➤ Normas ISO 9001-2008

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

➤ Proceso de Producción

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

➤ Acción Correctiva

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

➤ Acción Preventiva

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

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

➤ Documento

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

➤ Cliente

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

➤ Mejora Continua

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

➤ Registro

Documento que evidencia las actividades realizadas.

➤ Política de Calidad

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

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|---|--|
| <p>EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO</p>  | <p>LACTEOS SAN FRANCISCO</p> | <p>CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01</p> |
| | <p>MANUAL DE CALIDAD</p> | <p>PÁGINA 1 DE 42</p> |
| | <p>9001-2008</p> | |

➤ **Objetivo de Calidad**

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad

➤ **Control de la Calidad**

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

➤ **Requisito**

Actividades o expectativas establecidas.

➤ **Satisfacción del Cliente**

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

➤ **Gestión de la Calidad**

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

➤ **Aseguramiento de la Calidad**

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

cumplirán los requisitos de la calidad.

4. Sistema de Gestión de la Calidad

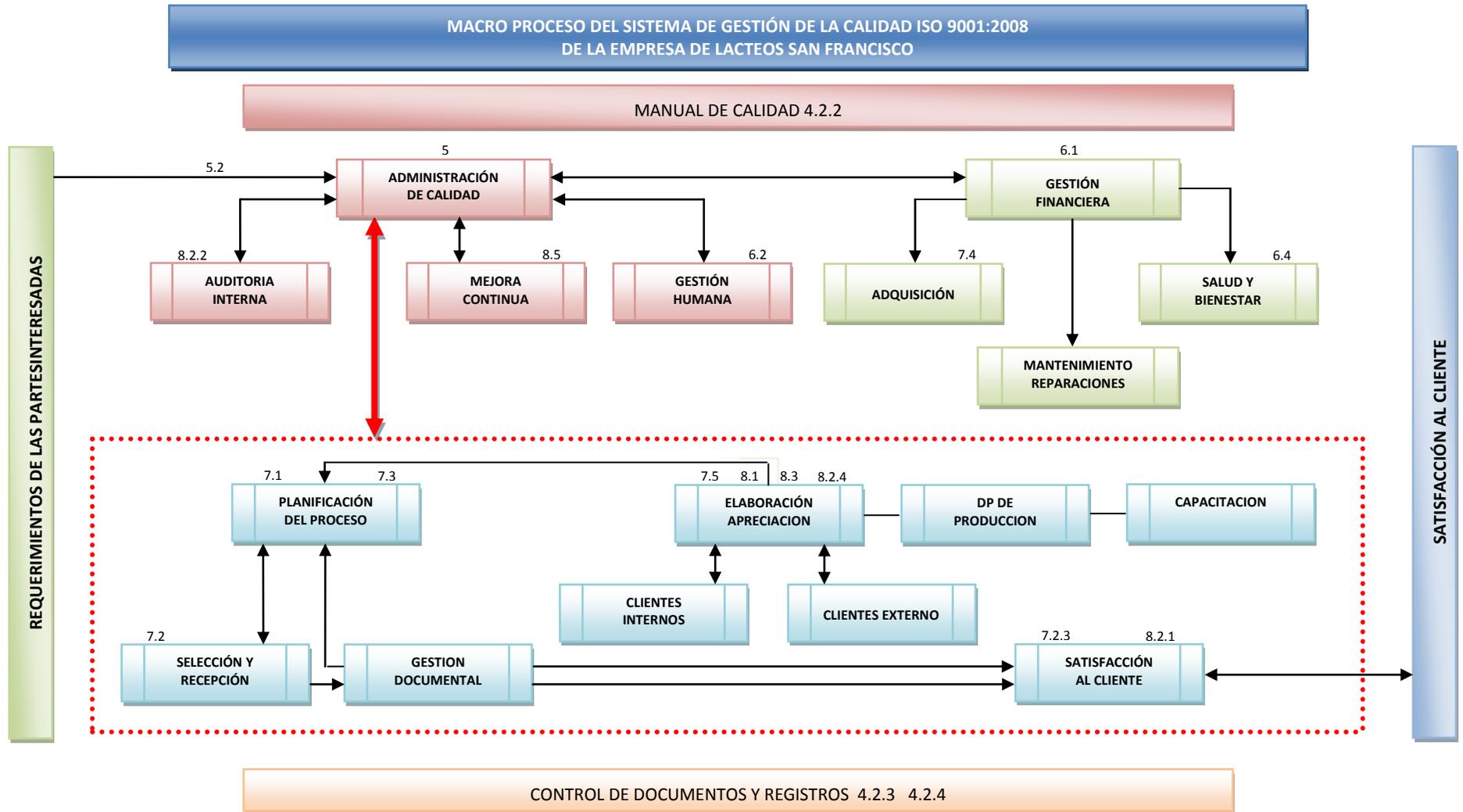
4.1 Requisitos generales

La empresa de lácteos San Francisco define, diseña, y mejora el aseguramiento de la calidad en los suministros de producción. La estructura sistémica por procesos facilita la gestión de los equipos de mejoramiento continuo, donde se observa la secuencia e interacción entre los mismos, partiendo de los requerimientos de los clientes internos como de los clientes externos, y otras partes interesadas.

En el cuadro No. 2, se muestra el macro proceso del SGC con los procesos de gestión, administrativos, alineados a los requerimientos de los clientes internos, externos y de la norma internacional ISO 9001:2008.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

Cuadro No.2
Macroproceso del Sistema de Gestión de la Calidad



| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del SGC de la empresa de lácteos San Francisco, ha sido diseñada y desarrollada de la Calidad y los Administradores de Procesos con sus respectivos equipos, conformados por todos quienes conforman la empresa.

La documentación está compuesta por:

- a) La visión, misión, Política, Objetivos e Indicadores de Calidad.
- b) El manual de calidad.
- c) Los procedimientos documentados del SGC.
- d) Los registros del SGC.
- e) Reglamentos y normas que estandarizan la actividad, y
- f) Otros documentos necesarios para una eficaz planificación, ejecución, control, evaluación y mejora de los procesos de la materia prima.

Ver Todos los Procedimientos.

4.2.2. Manual de Calidad

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO | <h1>LACTEOS SAN FRANCISCO</h1> | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
|  | | MANUAL DE CALIDAD 9001-2008 |

El manual de calidad explica como se han interpretado y aplicado los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los reglamentos aplicables.

- a) El alcance del SGC y las justificaciones de las exclusiones se describen en el numeral 1.2.
- b) La descripción de la interacción entre los procesos del SGC se muestran en el **cuadro No.2**

Ver Todos los Procedimientos.

4.2.3. Control de documentos

El procedimiento Gestión Documental establece las responsabilidades y actividades para elaborar, identificar, modificar, actualizar, revisar, aprobar, distribuir, controlar, usar, destruir y custodiar los documentos y registros vigentes tanto internos como externos del SGC.

La empresa ha establecido un procedimiento de control de documentos y registros que define los controles necesarios para:

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

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

Ver Procedimiento Gestión Documental.

4.2.4. Control de Registros

En los procedimientos Gestión Documental y control de registros se establecen las responsabilidades y actividades para identificar, almacenar, custodiar, proteger, recuperar, definir el tiempo de retención y disposición de los registros materiales, que evidencian la efectiva operación del SGC.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

Ver los procedimientos de Gestión Documental y Control de Registros.

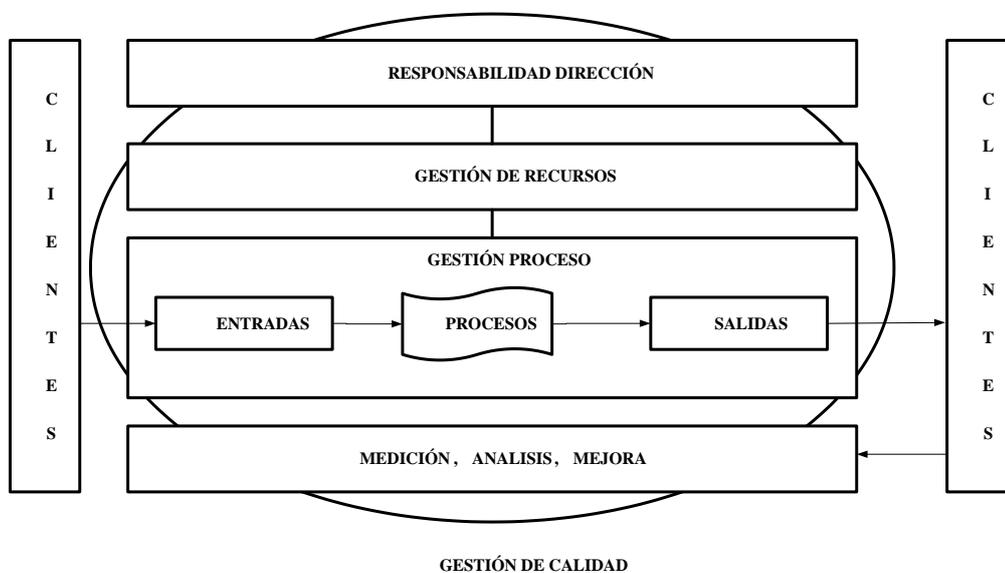
5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

Los directivos de lácteos San Francisco, es la principal responsable en el desarrollado, mantenido, mejorado y aprobado los procedimientos documentados del SGC. Estos se comunican y socializan permanentemente en la empresa, para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados, mediante unos canales establecidos. La dirección desarrolla una política y unos objetivos reales, medibles y coherentes con la realidad de la empresa y las necesidades del cliente, también es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SGC y revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|--|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD 9001-2008 | PÁGINA 1 DE 42 |
| | | |



Periódicamente el Responsable de Calidad revisa, evalúa cualitativa y cuantitativamente el desempeño y se identifican las necesidades de recursos para mantener la integridad del SGC.

Ver el procedimiento Administración de Calidad.

5.2. Enfoque al Cliente

La Gerencia asegura que las expectativas y los requisitos de sus clientes son identificados, analizados y atendidos. Además, la empresa de lácteos San Francisco realiza encuestas directas a sus clientes para captar su percepción del

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

producto y mejorar sus procesos, con el propósito de crear vínculos permanentes y mutuamente beneficiosos con ellos.

En el proceso de Satisfacción al Cliente se determinan actividades, responsabilidades, frecuencias, instrumentos y metodología para analizar, evaluar y verificar el cumplimiento de los requerimientos y percepciones de los clientes.

Del análisis realizado, el gerente revisa críticamente y establece las acciones para mejorar los niveles de satisfacción.

Ver los procedimientos Administración de Calidad, Satisfacción al Cliente, Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación.

5.3. Política de Calidad

La Gerencia ha generado una Política adecuada al propósito de la organización esta proporciona un marco de referencia a nuestro personal para establecer y revisar los objetivos la política ha sido publicada y capacitada a todo el personal.

Nuestra Política de la Calidad abarca los compromisos con nuestro cliente y

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

asegura que nuestros productos cumplen con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como se puede ver en el literal 1.1., **cuadro 1**, e incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del SGC.

Ver procedimiento Responsable de Calidad.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de Calidad

Para materializar su política la Gerencia de la empresa, ha establecido Objetivos de la Calidad a niveles relevantes dentro de la organización.

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

Frecuentemente los administradores de procesos recopilan, miden, analizan entregan al Representante de Calidad el cumplimiento de los objetivos de

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

calidad, para que sean evaluados y en caso que lo requieran, replantearlos para mejorar continuamente el SGC cuya meta es cumplir satisfactoriamente los requerimientos.

Ver los procedimientos Administración de Calidad y Gestión Humana

5.4.2. Planificación del sistema de Gestión de Calidad

La Gerencia de la empresa, identificó, planificó y diseñó los procesos del SGC necesarios para cumplir eficazmente con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 (**ver cuadro No. 2**), con el fin de cumplir los requisitos citados para cumplir en cada proceso y los objetivos de calidad.

Ver Todos los Procedimientos y Responsable de Calidad.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La empresa de lácteos San Francisco ha documentado en los procedimientos del SGC y en el Orgánico Funcional, las responsabilidades y autoridades de las

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

personas que tienen acción sobre la calidad y sobre el SGC. Por otro lado se han designado y comunicado a los Administradores de Procesos la facultad para administrar los procesos de mejoramiento continuo, para garantizar que el SGC se mantenga en mejora permanente.

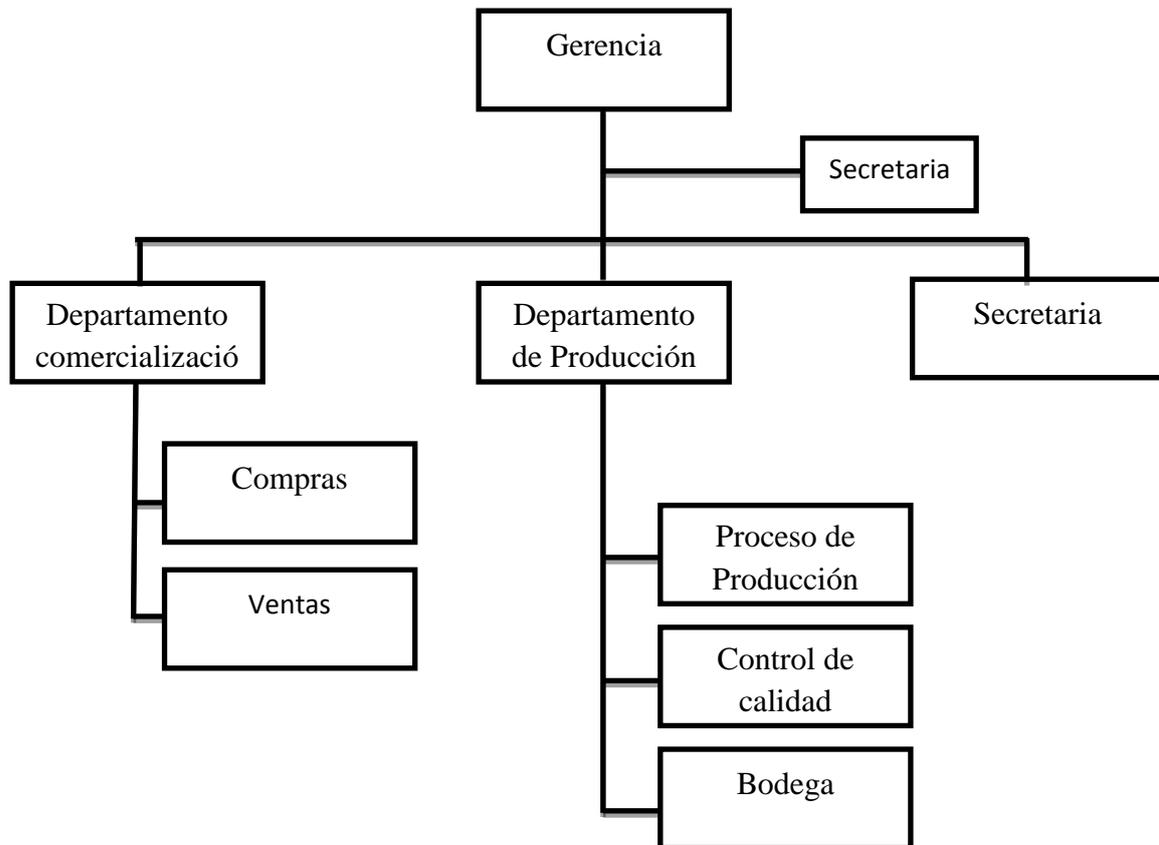
En el organigrama funcional se definen los niveles de autoridad y responsabilidad en el SGC, como se puede observar en el **cuadro No. 3**.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|---|--|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SANFRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD 9001-2008 | PÁGINA 1 DE 45 |
| | | |

Cuadro No. 3

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO



| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

La Dirección de la empresa de lácteos San Francisco, da a conocer al personal que conozca sus, responsabilidades y las cumpla eficientemente.

Ver los procedimientos Administración de Calidad, Gestión Humana y todos los Procedimientos.

5.5.2. Representante de la dirección

Dirección nombra al Responsable de Calidad como miembro de la Dirección, y Administradores de Procesos, quienes tienen la responsabilidad y autoridad para diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar los procesos del SGC.

Frecuentemente el Representante de la Dirección con apoyo directo de los ADP consolida la gestión, identifica las oportunidades de mejora, hace el seguimiento e informa el desempeño del SGC al Comité de Calidad para su revisión.

Ver procedimiento Administración de Calidad

5.5.3. Comunicación interna

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

En cada proceso se establecen las actividades, medios y canales de comunicación para asegurar fluidez en los procesos y eficacia del SGC, con el objetivo de asegurar una adecuada comunicación interna entre los distintos niveles y funciones dentro de la organización, y externa con clientes y proveedores.

Ver procedimiento Responsable de la Calidad.

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. Generalidades

Para cumplir con los objetivos y la política de calidad, la dirección de lácteos San Francisco revisará cada 6 meses, como máximo, el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia, incorporando los cambios que sean necesarios y de esta manera implementar los planes para superar cualquier imprevisto o resultado erróneo.

Las revisiones se realizarán por lo menos una vez al final de cada período semestral y se dará retroalimentación a los Administradores de los diferentes procesos del Sistema de Calidad para tomar las acciones correspondientes.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

El Responsable de la Calidad mantiene además registros de dichas revisiones para respaldar la realización de las acciones que se crean necesarias y para luego evaluar los efectos de los cambios realizados en base a las revisiones previas.

Ver procedimiento Responsable de Calidad.

5.6.2. Información para la revisión

Dicho informe es de formato libre, pero en su estructura tendrá información de entrada, consideraciones o sugerencias del Responsable de Calidad la información cualitativa y cuantitativa que permite analizar, revisar y evaluar críticamente el desempeño del SGC como:

- a) Los resultados de las auditoría de calidad,
- b) Actualización de información de la satisfacción al cliente,
- c) Cumplimiento de los procesos de producción
- d) El seguimiento de las acciones correctivas y preventivas,
- e) El seguimiento de las revisiones anteriores
- f) Los cambios que pueden darse al SGC, para mantener su integridad, y
- g) Las recomendaciones para mejorar el desempeño del SGC

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

Ver Procedimiento Administración de Calidad.

5.6.3. Resultados de la revisión

El Responsable de la Calidad luego de la revisión del desempeño decide y registra las acciones a ejecutarse, las comunica a la dirección y al personal de la empresa, para mejorar la eficacia del SGC, los procesos, el servicio, cumpliendo con los requisitos de los clientes. Las decisiones que se adoptan son priorizadas en función de los recursos disponibles.

Ver procedimiento Responsable de Calidad.

6. Gestión de Recursos

6.1. Provisión de Recursos

En el proceso de Gestión Financiera, el Responsable de la Calidad anualmente planifica determina dentro de las revisiones gerenciales la asignación de recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos necesarios para implantar y mantener el SGC, mejorar su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente en el cumplimiento de sus requisitos.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

Estos recursos se asignan por medio del Proceso de Adquisiciones para implementar y mantener la eficacia del SGC con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente.

Ver Procedimientos de Gestión Financiera. Adquisiciones y Responsable de Calidad.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

En el proceso Gestión Humana describen las actividades para la identificación de necesidades de personal y las, selección, contratación, inducción, entrenamiento, capacitación, desarrollo, ejecución cuya gestión la realizan por medio de los procesos del SGC, evaluación y mejoramiento del desempeño del personal que afecta directa e indirectamente su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La empresa garantiza la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen, que vaya adquiriendo las habilidades, formación, destrezas y experiencia apropiadas para garantizar la calidad del producto.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|---|----------------------------------|--|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
|  | | MANUAL DE CALIDAD 9001-2008 |

Ver procedimiento Gestión Humana y Todos los Procedimientos

6.3. Infraestructura

La empresa de lácteos San Francisco posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de los procesos de mantenimiento y reparaciones.

En los procesos de Adquisiciones, Gestión Financiera se definen actividades y responsabilidades para proporcionar y mantener las instalaciones y servicios a fin de cumplir permanentemente con las exigencias y lograr el adecuado desempeño en los procesos de producción.

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

Ver procedimientos Mantenimiento y Reparaciones, Satisfacción al Cliente, Salud y Bienestar, Adquisiciones y Gestión Financiera.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

6.4. Ambiente de trabajo

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

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

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

El Responsable de la Calidad por medio del proceso de Gestión Humana fomenta un ambiente de trabajo, sustentado en valores, facilitando el desarrollo, motivación y satisfacción del personal y mejorando el ambiente de trabajo para cumplir eficientemente con los requerimientos de los clientes, brindando un producto de calidad

Ver procedimientos de Gestión Humana, Salud y Bienestar.

7. Realización del producto

7.1. Planificación de la Realización del Producto

La empresa de lácteos San Francisco ha determinado el proceso de planificación y

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

recursos específicos del producto, se inicia con la incorporación de los requerimientos de los clientes, y partes interesadas identificados en los procesos de Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación, Satisfacción al Cliente, necesarios para la realización del producto, estos procesos están relacionados, les permiten entregar la información necesaria para la correcta ejecución de este manual, en interdependencia con los otros procesos del SGC, cumpliendo con los requerimientos, leyes, reglamentos, programas y la norma ISO 9001:2008, como se observan en el **cuadro No. 2**.

Ver los procedimientos de: Selección y Recepción, Planificación del proceso, Elaboración y Apreciación del Proceso, y Satisfacción al Cliente.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La empresa de lácteos San Francisco en los procesos de: Selección y Recepción, Salud y Bienestar y Planificación del Proceso se identifican los requerimientos de los clientes, además se adicionan requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la generación de la producción y el servicio de calidad,

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

Estos requisitos son complementados con la formación integral en valores, como se describe en la política de calidad.

- a) Los requerimientos especificados por el cliente durante su pedido (tipo de producto, cantidad, monto de compra, precio, forma de pago)
- b) Los requisitos o requerimientos no especificados por el cliente pero recomendados por la empresa para su óptimo aprovechamiento.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

Ver procedimientos de Selección y Recepción y Administración de Calidad.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La empresa de lácteos San Francisco, El proceso de Selección y Recepción se define las actividades y responsabilidades para revisar y documentar los requisitos reglamentarios internos y externos de la empresa. Una vez aceptados se procede a registrar, proporcionar y cumplir con el producto al cliente.

Cuando los requerimientos documentados de clientes para el ingreso no son presentados, la empresa se asegura de tener dicha documentación antes de la recepción.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

Cuando existen cambios en los requisitos de recepción la empresa difunde y se asegura que el personal esté capacitado y sea consciente con los requisitos que se pueden modificar.

Ver procedimiento de Selección y Recepción, Salud y Bienestar, y Gestión Disciplinaria.

7.2.3. Comunicación con el cliente

La empresa de lácteos San Francisco tiene determinados unos canales de comunicación eficaces con los clientes en los procesos de Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación, Satisfacción al Cliente, Salud y Bienestar definen actividades de comunicación y retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.

Ver procedimientos de: Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación del proceso, Satisfacción al Cliente, Salud y Bienestar.

7.3. Diseño y desarrollo

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

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

Debido a la naturaleza de los servicios ofrecidos por los procesos de las áreas involucradas, necesitan de un diseño y desarrollo, este apartado no aplica.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de Compras

El proceso de compras de: Gestión Financiera y Adquisiciones la verificación de los productos comprados.

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

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

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

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

Ver procedimientos de Gestión Financiera y Adquisiciones.

7.5. Producción

7.5.1. Control de la producción

La empresa San Francisco realiza los procesos de Planificación, Elaboración y Apreciación, con la intervención de los directivos, área de producción, para definir planes, programas y ejecución de las actividades; determinando los responsables de control de calidad, con los debidos instrumentos de evaluación y los medios necesarios actualizados para asegurar la calidad, el desarrollo del producto, y que el servicio se harezalizado bajo condiciones que permitan el cumplimiento de la normatividad interna y externa.

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

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

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

Ver procedimiento Planificación, Elaboración y Apreciación.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción

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

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Dentro del proceso de Selección y Recepción, identifica el producto y el estado de inspección (conforme, no conforme) a través de todo el proceso productivo.

Ver procedimientos de Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

7.5.4 Propiedad del cliente

La empresa de lácteos San Francisco, no almacena bienes del cliente en el proceso productivo, por lo cual se declara este requisito como **NO APLICABLE** en el Sistema de Calidad.

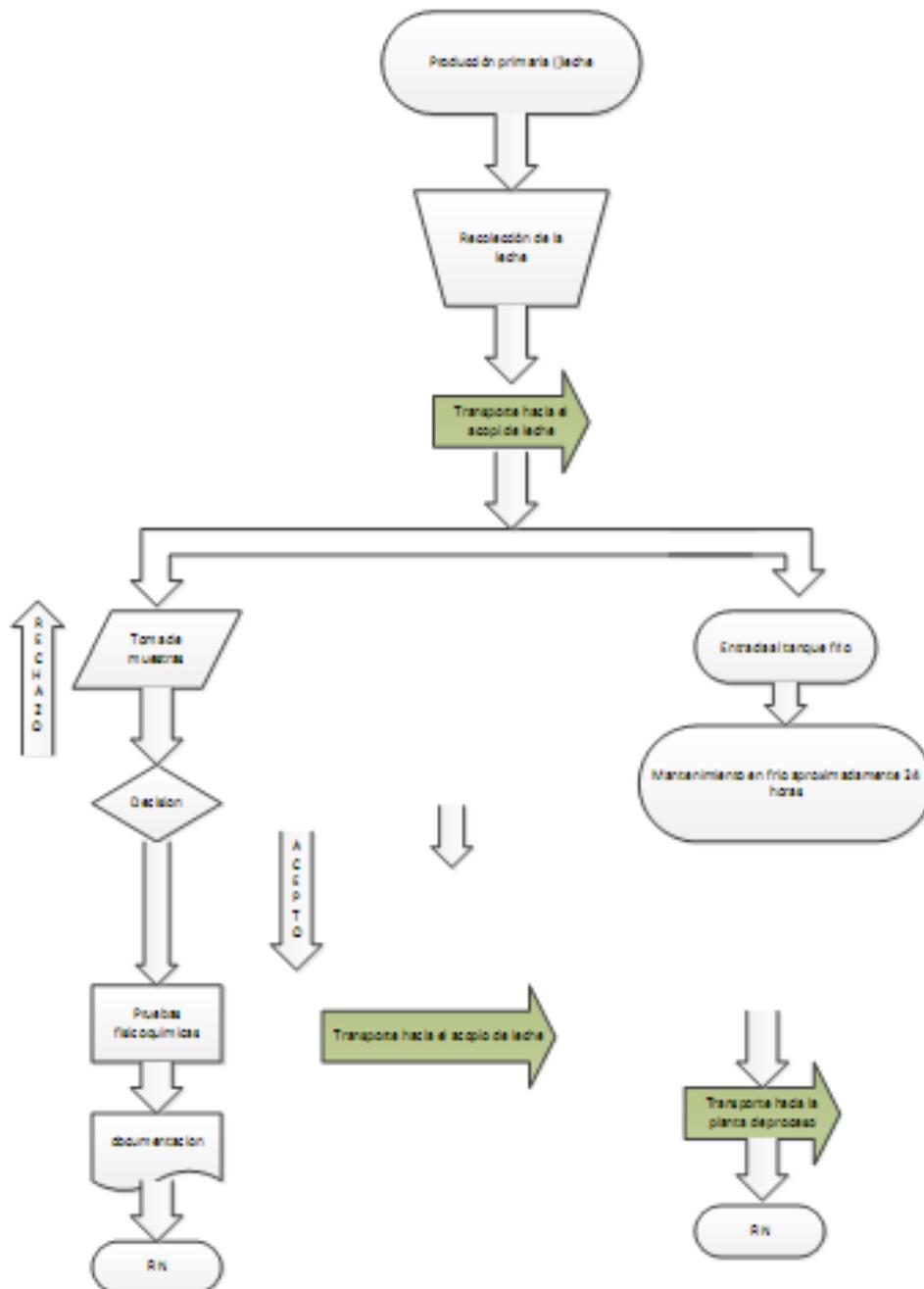
7.5.5 Conservación del producto

La empresa de lácteos San Francisco identifica, manipula, protege y almacena de manera adecuada las materias primas e insumos el proceso de Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación. Se han definido actividades para la identificación y serán entregados a producción.

Ver los procedimientos Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación, Salud y Bienestar.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

Diagrama de flujo recepción materia prima



| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

Cada paso de la elaboración y apreciación del producto, el aprendizaje del empleado está sujeto a una continua supervisión y evaluación, mediante instrumentos proporcionados.

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

Además en los procesos de Administración de Calidad, Satisfacción al Cliente, Auditoría, Mejora, Ejecución y Evaluación se han definido actividades y responsabilidades para hacer el seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos del SGC y demostrar la conformidad del desarrollo integral.

Ver procedimientos Administración de Calidad, Satisfacción al Cliente, Auditoría Interna, Mejora Continua, Elaboración y Apreciación.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

En el proceso de Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación, Satisfacción al Cliente se describen actividades, responsabilidades, criterios para identificar y registrar la percepción, satisfacción o insatisfacción de los clientes, respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa.

Ver procedimientos Administración de Calidad, Satisfacción al Cliente, Selección y Recepción, Elaboración y Apreciación

8.2.2. Auditoría interna

La empresa de lácteos San Francisco, realiza auditorías internas con frecuencias planeadas con el propósito de verificar si el SGC:

En el proceso de Auditoría se definen las actividades, responsabilidades, frecuencia, criterios y metodología para planificar, ejecutar, reportar resultados, mantener los registros de las auditorías con el propósito de:

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

- Es conforme con los arreglos planeados y está de acuerdo a los requerimientos de las ISO 9001-2008 y con los requerimientos establecidos por la empresa.
- Verificar y evaluar el desempeño del SGC.

Los responsables de los procesos auditados toman acciones para eliminar las no conformidades registradas y sus causas.

Luego de implementadas las acciones, se establece una auditoría de seguimiento y los auditores verifican la eficacia de las acciones e informan de su cumplimiento al Responsable de la Calidad.

Ver procedimiento Auditoria de Calidad.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

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

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

Ver procedimientos: Responsable de la Calidad, Selección y Recepción, Planificación, Elaboración y Apreciación, Satisfacción al Cliente.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

Los procesos de Elaboración y Apreciación, describen actividades de seguimiento y revisión diaria, controles establecidos en los procedimientos para monitorear y verificar que los requerimientos de las materias primas e insumos son los necesarios para la elaboración del producto, así lograremos un producto de calidad.

Ver procedimientos de Elaboración y Apreciación.

8.3. Control del producto no conforme

Los procesos de Elaboración y Apreciación, describen actividades para que el empleado en su trabajo diario detecte los productos que tengan fallas en la producción, la empresa ha desarrollado el procedimiento producto no conforme el cual permite:

- Describir la no conformidad.
- La toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

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

Ver procedimientos de Elaboración y Apreciación.

8.4. Análisis de datos

De la gestión de los procesos del SGC, permiten determinar, recoger y analizar datos para demostrar la efectividad del SGC, permitiendo evaluar las posibles mejoras continuas. Este análisis permite obtener información con relación a:

- Satisfacción del Cliente.
- Conformidad con los requerimientos del producto
- Características de los procesos y servicios, incluyendo oportunidades para acciones correctivas.
- Desempeño de los procesos, productos
- Oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas
- Desempeño de los proveedores

Esta información se consolida, analiza y se presenta al Representante de la Calidad para

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

su evaluación e identificación de oportunidades de mejoramiento continuo del SGC.

Ver procedimientos: Responsable de Calidad, Satisfacción al Cliente, Selección y Recepción, Planificación, Elaboración y Apreciación.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

El Proceso de Mejora Continua establece pautas para el mejoramiento de todo el Sistema Productivo mantiene una mejora continua del SGC a través del uso de la Política, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas / preventivas y la revisión gerencial.

La empresa de lácteos San Francisco determina las responsabilidades para el seguimiento y control de las Acciones Preventivas y Correctivas las cuales están mejora el proceso y que lo llevará a cabo todo el personal, administrativo, bajo la asistencia del Responsable de Calidad.

Ver procedimientos: Administración de Calidad y Mejora Continua.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

8.5.2. Acción correctiva

La empresa de lácteos San Francisco trabaja con el Informe de Auditoría donde se identifican las no conformidades del proceso para el desarrollo integral de los empleados, se determinan y analizan las causas, definen, implementan y registran las acciones para eliminar las causas que generan las no conformidades.

Este procedimiento permite definir los requerimientos para:

- Revisión de no conformidades (incluyendo quejas del cliente).
- Determinar las causas de las no conformidades
- Evaluar la necesidad de acciones correctivas para evitar la repetición de las no conformidades.
- Determinar y establecer la acción apropiada.
- Registrar los resultados de la acción tomada
- Revisar la acción correctiva tomada

Ver procedimiento Administración, de Calidad, Auditoria Interna y Mejora Continua.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

| | | |
|--|----------------------------------|---|
| EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO  | LACTEOS SAN FRANCISCO | CÓDIGO: DMC-ESF EDICIÓN 01 |
| | MANUAL DE CALIDAD | PÁGINA 1 DE 42 |
| | 9001-2008 | |

8.5.3 Acción preventiva

La empresa de lácteos San Francisco identifica las no conformidades potenciales en el desarrollo integral de los empleados y en el servicio de calidad, para definir, implementar y registrar las acciones preventivas que permitan evitar la aparición de posibles problemas.

Estas acciones preventivas pueden incluir; la identificación del empleado con potenciales problemas en la producción, la nivelación y adaptación del empleado que ingresa a la empresa, la identificación del empleado con problemas de no adaptarse al ambiente de trabajo, la implementación de una adecuada planificación de capacitación, etc. Estas actividades se encuentran detalladas en los diferentes procesos de producción y de apoyo del SGC.

Los Directivos y el Representante de Calidad aprueban las acciones preventivas previas a su implementación; de Mejora Continua registra, hace seguimiento, verifica el cumplimiento y evalúa la efectividad de las acciones hasta su finalización.

Ver procedimiento Mejora y Representante de Calidad.

| | | |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| NORMA PAULINA CHICAIZA PULLUPAXI | | |
| FECHA: | FECHA: | FECHA: |

6.8 ADMINISTRACION DE LA PROPUESTA

El diseño del manual de Calidad será administrado por alta gerencia de la empresa, así como también del jefe de producción quien maneja los procesos de calidad de la producción, en cuanto a la materia prima.

Para dar a conocer el diseño del manual de calidad será necesario brindar una capacitación, el mismo que otorgara la información necesaria para mejorar la calidad del producto dentro de la empresa.

DISTRIBUCIÓN PERSONALIZADA DE LOS RECURSOS HUMANOS

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, 15 empleados a participar en la capacitación

MATERIALES

INFRAESTRUCTURA.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.- Está conformado por carpetas , mesas de trabajo, pizarra, infocus, y ventilación adecuada, computadora, papel Bond, copias de folletos, Flash memory, CDs

DOCUMENTOS .- Entre ellos tenemos: certificados, material de estudio, etc.

Cuadro No 6

Plan de capacitación

| DESCRIPCIÓN | DETALLE | CANTIDAD | V.UNITARIO | V. PARCIAL | V.TOTAL |
|--------------------|-----------------------------|-------------|---------------|---------------|-----------|
| Gastos de personal | | | | | \$ 610,00 |
| | Remuneración del instructor | | 1 horas (150) | 4 horas (600) | |
| | Servicios Profesionales | 2 Folletos | \$ 5,00 | \$ 10,00 | |
| Equipos | | | | | \$ 48,00 |
| | alquiler de Infocus | 1 día | \$ 20,00 | \$ 20,00 | |
| | alquiler de pizarra | 1 día | \$ 3,00 | \$ 3,00 | |
| | alquiler de laptop | 1 día | \$ 25,00 | \$ 25,00 | |
| Materiales | | | | | \$ 81,25 |
| | Material didáctico | 15 folletos | \$ 5,00 | \$ 75 ,00 | |
| | Cds | 2 unidades | \$ 1,00 | \$ 2,00 | |
| | Marcadores tiza liquida | 2 unidades | \$ 1,00 | \$ 2,00 | |
| | papel bond75Rr. | 50 hojas | \$ 0,02 | \$ 2,25 | |
| Refrigerios | | | | | \$ 30,00 |
| | Coffeebreak | 20 cofee | \$ 1,50 | \$ 30,00 | |
| Subtotal | | | | | \$ 769,25 |
| Imprevistos (5%) | | | | | \$ 38,46 |
| Total | | | | | \$ 807,71 |

Plan de seguimiento

| FACES | APLICACIÓN | METAS | ACTIVIDAD | RECURSOS | RESPONSABLES | TIEMPO | INDICADOR |
|------------|---|---|--|--|--|--|---|
| INICIAL | Comunicación del diseño del manual de calidad y el manejo de la recepción de la materia prima a los directivos y empleados de la empresa, mediante la capacitación. | Capacitar al personal de la empresa, mejorando la calidad de la producción | Reunión con los directivos y empleados de la empresa para dar a conocer la propuesta | Gerente de la empresa. Jefe de producción | Gerente de la empresa Investigadora | Diciembre 2012 | Presentación del modelo que será aplicado |
| INTERMEDIA | Presentar al instructor que dará la capacitación y la investigadora | El 100% de los trabajadores conocen la propuesta del diseño del manual de calidad | Instrucciones Calidad en el producto | Un instructor Computador, Proyector. Flash memory | Instructor e investigadora | Enero 2013 | Personal capacitado |
| FINAL | Evaluación de la capacitación sobre el manual de calidad | En el 100% se evaluó la capacitación recibida al personal | Resultados Mejoramiento de la calidad del producto | Entrega de certificados | Investigadora | Control y supervisión dé las actividades en la capacitación | Propuesta Sobre los resultados de capacitación |

6.9. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta será monitoreada constantemente por el equipo técnico y evaluadas por los mismos para verificar si el diseño de los temas del manual para que contribuyan en forma acertada al problema a tratarse. Se debe recalcar que una vez realizada la evaluación se encuentra nuevas propuestas y se realizaran los respectivos cambios.

Cuadro No 7

| PREGUNTAS BASICAS | EXPLICACION |
|------------------------|---|
| 1.- ¿Qué evaluar? | Los contenidos y su aplicación del manual de calidad. |
| 2.- ¿Por qué evaluar? | Para ver como esta marchando la propuesta, y se tiene que realizar reajustes en los procedimientos, registros o instructivos del Manual de Calidad. |
| 3.- ¿Para que evaluar? | Para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta. |
| 4.- ¿Quién evalúa? | El Gerente de la empresa |
| 5.- ¿Cuándo evaluar? | Cada periodo productivo y comercial. |
| 6.- ¿Cómo evaluar? | Se evaluara en las instalaciones de la empresa |
| 7.- ¿Con que evaluar? | La encuesta, Entrevista y la observación. |

Bibliografía

JAMES R. EVANS WILLIAM M, LINDSAY Administración y control de la calidad. 7 ed. México.

HUMBERTO GUTIÉRREZ PULIDO DALE H. BESTER FIELD (2009) Control de la calidad 8 ed. México.

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

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

MARÍA D. MORENO; J. G. (2001) Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. 2 ed. España

DONNA C. S. SUMMERS (2006) Administración de la calidad. 1 ed. México

ANDRÉS BERLINCHES CEREZO (2002) Calidad 150 900:200 “sistema de gestión de la calidad” 6 ed. España.

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

ALBERTO ALEXANDER SERVAL (2005) Calidad metodología para documentos el 150 – 9066 versión 2000. 1 ed. México

JERRY BERNKS (2000) Control de calidad. 1 ed. México

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

JAMES R. EVANS. WILLIAM M. LIND SAY (2010) Administración y control de la calidad. 7 ed. México

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

JLACL CHAMBERS HARLAND. HARNSON JOBNSTON (2005) Administración de operaciones. 1 ed. México.

ALBERTO G. ALEXANDER SERVAL (2002) Mejora continua y acción correctiva 2 ed. México

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

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

PÁGINAS DE INTERNET

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

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

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

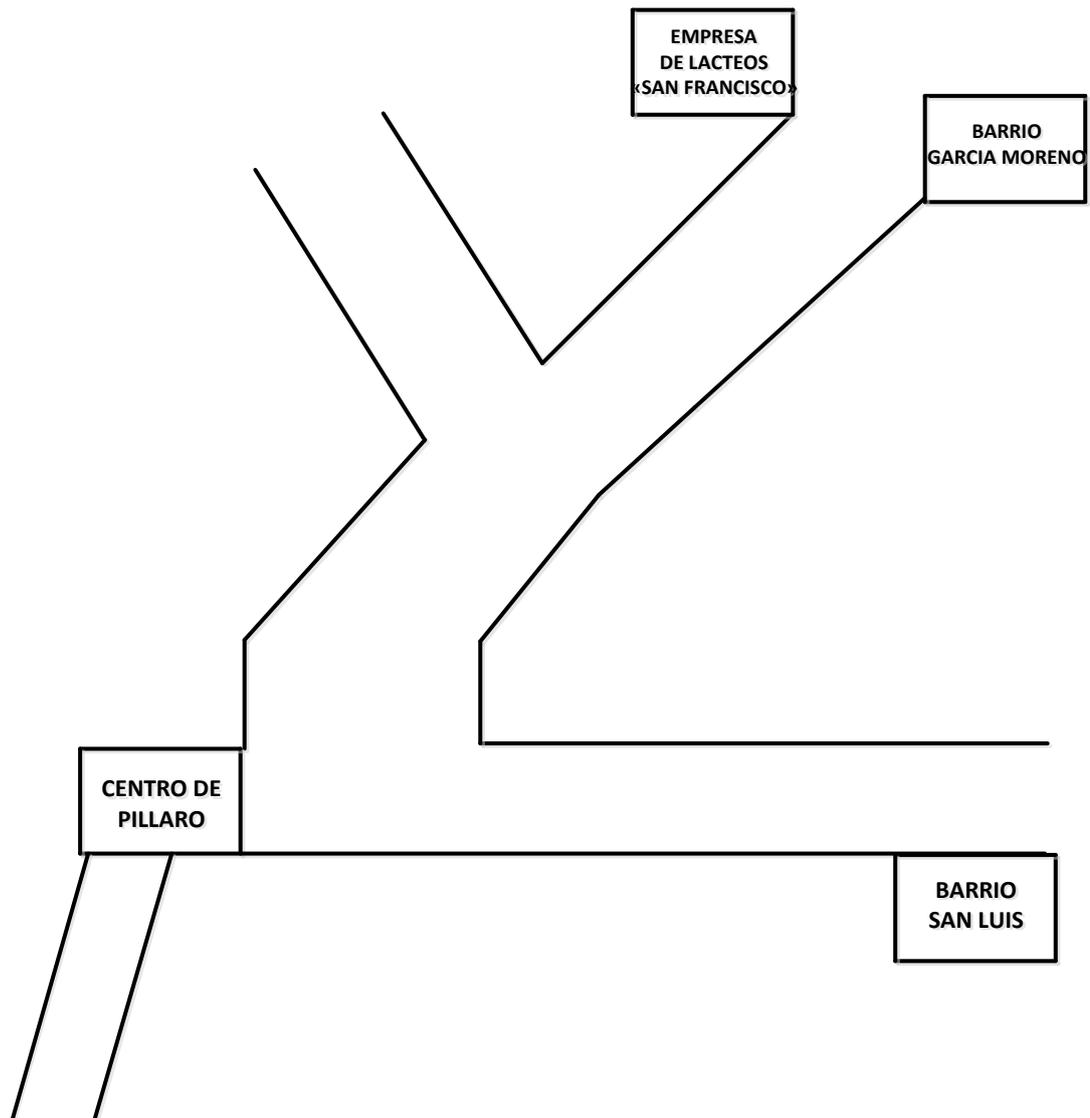
http://www.inlac.org/documentos/La_nueva_Norma_ISO_9001.pdf

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

ANEXOS

Anexo A

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO



Anexo B

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES INTERNOS, CLIENTES EXTERNOS SOBRE EL ADECUADO SUMINISTR DE PRODUCCION EN LA EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

OBJETIVO

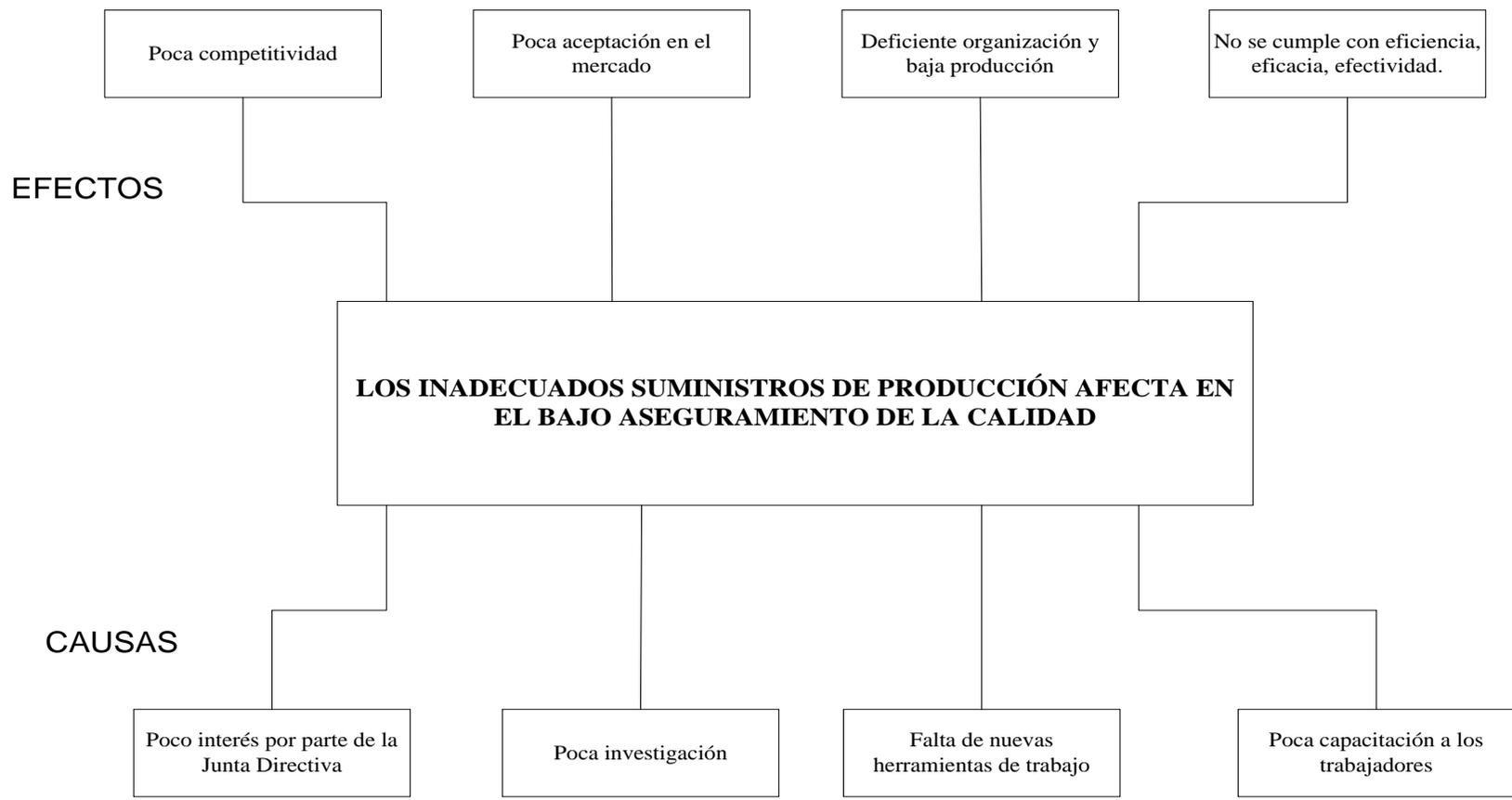
El presente cuestionario es parte de una investigación cuyo objetivo es analizar la percepción de los trabajadores como de los clientes externos sobre el producto elaborado por la empresa de Lácteos San Francisco del cantón Pillaro provincia de Tungurahua. La información que nos proporcione se utilizará para fines de la investigación y será estrictamente confidencial. Le solicitamos atentamente su cooperación y apoyo contestando a las siguientes preguntas.

Gracias por su gentil ayuda

Instrucciones: marque con una “x” la opción de su preferencia

Puntúe del 1 al 5 las siguientes opciones, siendo, 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.- ¿Cree usted que la empresa debería utilizar el proceso de mejoramiento continuo para mejorar los suministros de producción? | | | | | |
| 2.- ¿Considera usted que el proceso repetitivo es beneficioso dentro de la empresa? | | | | | |
| 3.- ¿Las características del proceso intermitente cumplen con el volumen de la producción? | | | | | |
| 4.- ¿Usted cree que la entrega de los pedidos llega a tiempo para la producción? | | | | | |
| 5.- ¿La empresa está en capacidad de ofrecer productos y servicio de calidad? | | | | | |
| 6.- ¿Cree usted que con la implementación de normas ISO mejorara los procesos para la transformación de la materia indirecta en productos de calidad? | | | | | |
| 7.- ¿Considera usted que la materia directa que se utiliza es de calidad? | | | | | |
| 8.- ¿Está usted satisfecho con los productos que ofrece la empresa? | | | | | |
| 9.- ¿Considera usted que la empresa debe tener un manual de calidad que describa las funciones para el aseguramiento de la calidad? | | | | | |
| 10.- ¿Considera que las aportaciones de los clientes internos sirve para mejorar la calidad de los productos? | | | | | |
| 11.- ¿Considera usted que los clientes externos tiene que ver con el desarrollo de la empresa de nuevas oportunidades? | | | | | |
| 12.- ¿Usted cree que el producto conforme es cero defectos? | | | | | |
| 13.- ¿Cree usted que el producto cumple con el diseño adecuado? | | | | | |



Anexo D

MARCO MUESTRAL DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO

| Nomina de los clientes de la empresa de lácteos San Francisco | Residencia |
|--|-------------------|
| Margarita Martínez | Ambato |
| Velva Pazmiño | Ambato |
| Catalina Araujo | Ambato |
| María Villacis | Ambato |
| Luis Toapanta | Ambato |
| Narcisa Salazar | Ambato |
| Gladys Rodríguez | Ambato |
| Casa Calapiña | Ambato |
| Mariana Sañisaca | Ambato |
| Luz Toapanta | Ambato |
| Janeth Astudillo | Ambato |
| Yolanda Villacis | Ambato |
| Panadería Tradición | Ambato |
| María Tamayo | Ambato |
| Elvia Salazar | Ambato |
| Judith Viteri | Ambato |
| Clara de Calapiña | Pillaro |
| Liceo Emanuel | Ambato |
| Víctor Trujillo | Ambato |
| Colegio Ambato | Ambato |
| Colegio Atahualpa | Ambato |
| Plaza San Juan | Pillaro |
| Vertilda | Ambato |
| Nieves Bonilla | Pillaro |

| | |
|-------------------------|---------|
| Lupe Andrade | Pillaro |
| Jacinto Alcívar | Pillaro |
| Leticia Robayo | Pillaro |
| Estela | Pillaro |
| Colegio 12 de Noviembre | Pillaro |
| Colegio la Inmaculada | Pillaro |
| Colegio Jorge Álvarez | Pillaro |
| Fanny Vallejo | Pillaro |
| Val Paraíso | Pillaro |
| Carmita Robayo | Pillaro |
| Germania Sandoval | Pillaro |
| Raúl Guachi | Pillaro |

Anexo E

VALORES CRÍTICOS DE JI CUADRADA

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

Anexo F

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA DE LACTEOS SAN FRANCISCO

