



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA DE EMPRESAS

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE CALIDAD TOTAL EN LA PLANTA
DENOMINADA "CARISMA" DE LA CIUDAD DE AMBATO

DALILA MARISELA VEGA MOYA

AMBATO-ECUADOR

2010

ING.MBA. MSc. Zoila Miranda

CERTIFICA:

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

Ambato

ING. MBA. MSc. Zoila Miranda

Directora de la Tesis de Grado

Declaro que las ideas expuestas en la presente Tesis de Grado y que aparecen como propias, excepción de las citas, son de mi absoluta responsabilidad.

Srta. Dalila Vega

Autora

APROBACION POR EL TRIBUNAL DE GRADO

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

f.-

f.-

DEDICATORIA

Esta Tesis la dedico a mis padres porque en ningún momento dudaron el brindarme su ayuda para culminar con mis estudios.

A mi hijo Yeray porque él ha sido la razón de mi esfuerzo y sacrificio para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios que me concede la salud, la vida y el amor de todos mis seres queridos.

Agradezco la ayuda incondicional de mi directora de Tesis la ING. MBA. MSc. Zoila Miranda por su disponibilidad y apoyo durante el proceso de elaboración y redacción de este proyecto de Investigación

Gracias a mi familia, por su paciencia y comprensión, durante todo el tiempo que he dedicado a este trabajo.

Gracias a todos

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
1.1 Tema de Investigación	4
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.2.1 Contextualización	5
1.2.2 Análisis Crítico	8
1.2.3 Prognosis	11
1.2.4 Formulación del problema	12
1.2.5 Interrogantes	12
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación	12
1.3 Justificación	13
1.4 Objetivos	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes Investigativos	17
2.2 Fundamentación Filosófica	18
2.3 Fundamentación Legal	19
2.4 Categorías Fundamentales	20
2.5 Hipótesis	29
2.6 Variables	30
CAPITULO III. METODOLOGIA	
3.1. Modalidad Básica de la Investigación	31
3.2. Nivel o Tipo de Investigación	33
3.3. Población y Muestra	34
3.4. Plan de Recolección de Información	36
3.5. Plan de Procesamiento de la Información	37
CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Análisis de los Resultados	38
4.2. Interpretación de Datos	50
4.3. Verificación de Hipótesis	52
4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis	53

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	
6.1 Datos Informativos	61
6.2 Antecedentes	62
6.3 Justificación	63
6.4 Objetivos	64
6.5 Análisis de Factibilidad	65
6.6 Fundamentación	66
6.7. Metodología	67
6.8. Administración	67
6.9. Previsión de la Evaluación	67
BIBLIOGRAFIA	69
ANEXOS	70

INDICE DE TABLAS

NOMINA DE EMPLEADOS	35
TABLA 002. PREGUNTA 1. GÉNERO	39
TABLA 003. PREGUNTA 2. ESTADO CIVIL	40
TABLA 004. PREGUNTA 3. NIVEL EDUCATIVO	42
TABLA 005. PREGUNTA 4. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el sector textil?	43
TABLA 006. PREGUNTA 5. ¿Existe alguna dificultad en el desempeño de sus funciones?	44
TABLA 007. PREGUNTA 6. ¿Cree usted que un Manual de Calidad aportarían positivamente para el crecimiento de la Industria?	46
TABLA 008. PREGUNTA 7. ¿Considera de importancia las capacitaciones que Ud. Recibe en la Industria Carisma?	47
TABLA 009. PREGUNTA 8. ¿Con que frecuencia le gustaría que se realice las capacitaciones?	48
TABLA 010. PREGUNTA 9. ¿Estaría dispuesto a participar de capacitaciones fuera del horario de trabajo?	49
TABLA 011. FRECUENCIAS OBSERVADAS	54
TABLA 012. CALCULO DEL JI CUADRADO	55

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación se va a tratar acerca de la importancia de llevar un control minucioso de la calidad de los productos y de los servicios que presta la industria para con los clientes tanto internos como externos.

La Industria "Carisma" de la Ciudad de Ambato se dedica a la maquila de prendas de vestir, cuenta con el apoyo del Ilustre Municipio de Ambato y de la Asociación de Confeccionistas Textiles (ACONTEX). Los mismos que de una u otra manera colaboran con un granito de arena para su funcionamiento diario.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se va a tomar en cuenta, a la investigación de campo debido a que todos los datos se obtendrán en el mismo lugar donde se producen los hechos, a más de ello utilizaremos una investigación descriptiva ya que se detallarán las características más importantes del problema en estudio, estas son unas de las investigaciones que utilizaremos para la obtención de información la misma que nos ayudará a la solución del problema de investigación.

En el transcurso del proceso de investigación se ha podido notar con facilidad, el desinterés que mostraban los administrativos de turno, debido a que nunca existió un control y evaluación del funcionamiento de la industria.

El Talento Humano de la Industria "Carisma" tiene escasos conocimientos en la rama textil, debido a que es una empresa con fines sociales, siendo su

propósito fundamental el dotar de trabajo a personas que viven en las calles de la ciudad.

Pero no todo es negativo en la industria, ya que cuenta con la infraestructura necesaria para el buen desempeño laboral y con la maquinaria en buenas condiciones para el funcionamiento diario en la maquila de prendas de vestir, además cuenta con la actual administración que a más de tener las ganas de trabajar para el crecimiento de la industria cuenta con altos conocimientos no solo administrativos sino también de procesos de producción textil.

Al realizar un estudio acerca del estado real de la industria llegamos a la conclusión de la necesidad de implementar un Manual de Calidad el mismo que ayude a mejorar las condiciones necesarias para el buen desarrollo de la Industria, para lo cual es necesario que se evalúen los procesos que están siendo seguidos y dar solución a los mismos.

Con la Implementación de dicho Manual la Industria "Carisma" podrá ofertar a sus clientes en este caso a los empresarios productos de Calidad, con precios accesibles y en el tiempo presupuestado.

INTRODUCCIÓN

La planta "CARISMA" de la ciudad de Ambato, fue creada con el objetivo de realizar labor social en la ciudad, en donde pueden ser partícipes todas las personas que deseen superarse y dejar atrás los diferentes peligros que se vive en las calles. "Carisma" tiene como prioridad dotar de trabajo a todas las mujeres que por diferentes necesidades venden su cuerpo exponiéndose a un sin número de enfermedades.

Son ya cinco años que viene funcionando esta industria, la cual fue donada por una mano amiga Join Lee de nacionalidad Koreana que puso a disposición de la ciudad toda la maquinaria, infraestructura y demás materiales necesarios para su buen desempeño, dejando a cargo de su administración al Ilustre Municipio de Ambato por medio del departamento de bienestar social.

A pesar de que "Carisma" ha contado con los recursos y el tiempo necesario para su crecimiento en el mercado, estos resultados no se los ha podido lograr, al contrario la planta se encuentra en un retroceso continuo y, es ahí donde nace la necesidad de incorporar a su equipo de trabajo a la Asociación de Confeccionistas Textiles (ACONTEX) los mismos que se dedican a brindar servicios de capacitación al sector textil.

Al realizar una evaluación de la planta "Carisma" surge la necesidad de implementar un Manual de Calidad Total el mismo que se convierte en el tema de investigación del presente trabajo.

El siguiente trabajo de investigación está integrado por seis capítulos que contienen información necesaria para el desarrollo de la investigación los mismos que serán detallados a continuación:

El primer capítulo llamado el problema, encontraremos el tema de investigación y el planteamiento del problema puntos fundamentales para el inicio de cualquier trabajo de investigación, además conoceremos los objetivos que fueron planteados para dicha investigación, estos son algunos de los puntos que se desarrollan en este capítulo.

Como segundo capítulo tenemos al marco teórico, en el se expondrá un conjunto estructurado y coherente de conceptos, que estará a disposición del investigador para lograr una fácil comprensión del problema e interpretar los resultados de la investigación.

A más de esto conoceremos a la hipótesis, que viene hacer una posible solución anticipada al problema y, por tanto, la investigación debe ser enfocada a la verificación de la hipótesis y probar tal suposición.

El capítulo tres denominado metodología, tiene como fin determinar las estrategias, técnicas e instrumentos de investigación que deberán ser utilizados para resolver el problema de investigación. En este capítulo se detalla cómo y con qué se va a realizar la investigación. Para ello es necesario determinar claramente la población y muestra que van hacer objeto de investigación.

En el capítulo cuarto tenemos al análisis e interpretación de resultados, en donde se realizará una interpretación de la información obtenida de las respuestas de los instrumentos de recolección de información que fueron

puestos en práctica, dicha información será presentada de forma estadística que ayudará a la comprensión tanto del investigador como del lector.

El capítulo cinco denominado como conclusiones y recomendaciones, en este se exponen todos los resultados obtenidos por el investigador en todo el transcurso del trabajo de investigación, aquí se exponen todas las conclusiones con su respectiva recomendación de mejora, la misma que servirá de beneficio para la empresa que está siendo objeto de investigación.

Finalmente tenemos al capítulo seis llamado propuesta, es aquí donde el investigador propone a la empresa un modelo viable o una solución al problema que ha sido investigado, el planteamiento de dicha propuesta ha sido realizada de acuerdo a las conclusiones obtenidas en todas las etapas del proceso de investigación, la propuesta a presentarse fue analizada y evaluada con el fin de estar seguros de los beneficios que se obtendrán al momento de ser implantada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Implementación de un Manual de Calidad Total en la planta denominada "CARISMA" de la ciudad de Ambato.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia de un Manual de Calidad Total genera pérdidas económicas significativas para la planta denominada "CARISMA" de la ciudad de Ambato.

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

La calidad es un factor crucial para la supervivencia de cualquier tipo de empresas ya sean éstas a nivel nacional o internacional.

Hoy en día se escucha con gran frecuencia la palabra calidad, por ejemplo calidad de vida, calidad de servicios, y calidad de productos entre otros, pero en realidad ¿qué es la calidad? A la calidad podemos definirla como un grupo de personas que están totalmente comprometidas a satisfacer todos los requerimientos que solicitan los clientes tanto internos como externos creando un ambiente de bienestar dentro de una organización.

La calidad o su ausencia tienen un impacto directo sobre otros factores que son importantes para los negocios, como los costos, la entrega a tiempo, los inventarios, la reputación empresarial, la penetración en el mercado y demás.

Sin duda alguna, otra de las principales preocupaciones de los administradores del siglo XXI es la Productividad, la cual implica medición, como un paso esencial del Control.

Para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar sólo cuando el mismo se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.

Sin duda alguna no todas las empresas ecuatorianas conocen de los beneficios que tienen al momento de trabajar con objetivos de calidad, y una de ellas es la planta "Carisma", que a pesar de convivir con un mercado tan competitivo y exigente como es el de la ciudad de Ambato, no le ha dado la importancia necesaria a la implementación de sistemas o manuales de control de calidad.

Para conocer a fondo los diferentes errores que no ha permitido el crecimiento de la empresa, fue necesario realizar un análisis FODA, y, así poder tomar los diferentes correctivos y dar solución a los mismos. De este análisis se ha podido concluir lo siguiente:

- Al conocer que "Carisma" fue creada para realizar labor social, se ha subestimado su crecimiento, creando un ambiente de conformismo entre los empleados, esto ha causado daños y pérdidas económicas para la misma, ya que, no se producía con interés ni dedicación, para la entrega de prendas bien elaboradas durante el tiempo establecido, provocando el deterioro de la imagen empresarial.
- Desde el momento de su creación, la empresa, no ha contado con técnicos por áreas, de tal manera de no aplicar ningún sistema de planificación, dirección y control, elementos importantes para una buena organización.
- La institución encargada de la administración de la industria se ha despreocupado en la evaluación de los procesos tanto productivos como

administrativos, y simplemente se ha limitado a realizar los pagos correspondientes a los empleados, según el presupuesto ya establecido para cada año.

- Otro de los inconvenientes, es el personal no calificado con que cuenta la planta "Carisma", ya que se ha logrado detectar su desinterés al momento de realizarse las capacitaciones, algunas de las obreras están acostumbradas a recibir dinero fácil, sin realizar esfuerzo alguno, además el ambiente de trabajo no les gusta y después de haber invertido en ellas, abandonan sus puestos de trabajo y regresan a las calles.
- Se debe recalcar la falta de preocupación por parte de los administradores de turno, los cuales no les importó trabajar en bien de la planta y simplemente se dedicaron a cobrar su sueldo mensual.
- Hay que tomar en cuenta que la planta de producción se encuentra muy bien equipada con máquinas de excelente calidad y con la infraestructura adecuada para realizar estos trabajos los cuales están siendo desperdiciados, ya que se les puede dar un buen uso y sacar provecho para beneficio de la sociedad para cual fue creada.

Como podemos conocer, la industria "Carisma" se encuentra en un estado preocupante, donde se puede palpar la necesidad de implementar un manual de control de calidad para de esta manera se asegure la satisfacción de los clientes, empleados, etc. y estar convencidos de que las actividades que realizan son seguras y cumplen con todas las especificaciones planteadas.

1.2.2 ANALISIS CRITICO

Distintas definiciones giran en torno a la calidad. Para Deming calidad significa ofrecer a los clientes productos y servicios confiables y satisfactorios a bajo costo. En tanto que para Juran, lo importante es que el producto o servicio sea adecuado para su uso, para Crosby, la calidad es el cumplimiento de los requerimientos de calidad de cada compañía, o dicho de otra forma, dar cumplimiento a las especificaciones.

Partiendo de una perspectiva diferente podemos definir la calidad como el compromiso ético con la excelencia, porque sólo una empresa que ha definido sus objetivos de calidad, generar productos y servicios de calidad, y estará realmente comprometida con la sociedad.

La falta de un Manual de Calidad se convierte en un gran problema para las pymes del Ecuador motivo por el cual el crecimiento empresarial se ha convertido en un reto inalcanzable en estos días, donde la competencia no espera.

Tomando en cuenta que "Carisma" es una planta maquiladora, su objetivo es confeccionar prendas de vestir de igual o mejor calidad que de las empresas productoras, es por esta razón, la urgencia de implementar un manual de calidad total donde cada operario tenga a la mano un documento guía, que encuentre las actividades a realizarse en cada proceso y así evitar la duplicidad de funciones.

Al momento de implementar este manual de calidad total, los empleados de la planta "Carisma" no solo tendrá la capacidad de elaborar prendas de vestir de excelente calidad, sino también, se incrementarán sus ingresos económicos los mismos que serán de ayuda para mejorar su status de vida.

En la planta "Carisma" se puede observar con toda facilidad la necesidad de implementar un Manual de Calidad Total, debido a que no se sigue los pasos necesarios para la obtención de productos de calidad, dando lugar a un desorden en la parte productiva, desde el instante en que ingresa la materia prima hasta la entrega del producto final.

A más de tener estos problemas "Carisma" no cuenta con la colaboración de su personal al momento de realizar las capacitaciones, ya que, no se presta el interés necesario que merece la actividad asignada, provocando que las personas desistan de la ejecución de diferentes proyectos de expansión, lo que da lugar a que se formen vacíos en los conocimientos de la confección textil generando desperdicios de los recursos asignados para cada contrato de maquila de prendas.

Estos antecedentes ha provocado la entrega de prendas de vestir defectuosas, sin las características establecidas en el contrato solicitado y, fuera del tiempo acordado causando pérdidas económicas tanto para la maquila como para los empresarios.

Sin duda alguna al mirar la mala calidad de los productos, los desperdicios de la materia prima y el incumplimiento de los plazos establecidos, se ha perdido la confiabilidad empresarial, la imagen corporativa de la planta ha decaído, lo que significa falta de

competitividad, lo cual es una desventaja ante otras empresas que ofrecen el mismo servicio con mejores condiciones tanto de producción como de costos, la pérdida de clientes empresariales detiene el desarrollo de la maquila.

Al no contar con una buena distribución del área de trabajo, da paso al retraso en la producción, ya que existe un tiempo no recuperable en el traslado de las prendas de un proceso a otro.

Al no estructurar un manual de calidad total en toda la planta en especial del departamento de producción, no se tendrá un conocimiento básico de los pasos a seguirse, no se llevaría un control del número de prendas producidas por operaria y tampoco se tendrá una información de las condiciones laborales de cada empleado.

Es por eso que un manual de calidad total es necesario para evitar equivocaciones y así los clientes se sientan satisfechos con el servicio que la planta está ofertando, y es precisa su implementación para la toma de decisiones y correctivos necesarios.

Estas y otras debilidades son con las cuales la planta "Carisma" ha venido trabajando, las mismas que han impedido su mejoramiento y crecimiento, porque no se ha cumplido los objetivos y metas trazadas dando lugar a la pérdida de posibles clientes potenciales ante un mercado tan competitivo como es el de hoy en día.

1.2.3 PROGNOSIS

Al no considerar la implementación de un manual de calidad total dará lugar al incumplimiento de los objetivos de producción, establecidos para la maquila de prendas de vestir de la planta "Carisma" dando lugar a la creación de nuevas ofertas en el mercado.

Con la ausencia de un manual de calidad total, se da paso a dos grandes problemas:

Primero, el incremento de los precios por prenda, ya que, no existe una responsabilidad en el uso y manejo de los recursos asignados.

Segundo, el personal no se encuentra calificado para realizar sus funciones ocasionando que los clientes no confíen en la calidad del producto final que puede entregar la planta dando lugar a la pérdida de clientes.

Para evitar pérdidas económicas es necesario tomar en cuenta la implementación de un manual para cada área de trabajo el mismo que permita conocer las actividades a seguirse, incluyendo los puestos o unidades administrativas que intervengan en la elaboración del producto, precisando su responsabilidad y participación.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la carencia de un Manual de Calidad Total en las pérdidas económicas de la planta denominada "CARISMA" de la ciudad de Ambato?

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Es necesario crear una Cultura de Calidad Total en el personal de la planta "Carisma"?

¿Cómo se debe implementar un Manual de Calidad Total ante la resistencia del personal operativo al cambio de actitudes en cumplimiento de la gestión que constituyen tareas diarias en la confección de ropa interior de la planta Carisma?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Campo: Calidad Total

Área: Control y Dirección

Aspecto: Manual de Calidad Total

1.2.6.1. Delimitación de contenido

Se señala como delimitación de contenido, a los diferentes Manuales que contienen los conocimientos técnicos de la calidad total en las áreas de planeación, organización, dirección y control.

1.2.6.2. Delimitación Espacial

Se señala como área espacial la provincia del Tungurahua, cantón Ambato, en la Av. Los Atis Pasaje Colta tras la Universidad Técnica de Ambato

1.2.6.3. Delimitación de tiempo

El trabajo de investigación se realizará dentro del periodo comprendido entre los meses de Enero - Diciembre 2010, según el diagrama de tareas o de Gantt.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La Calidad Total ha venido convirtiéndose en una arma estratégica para el buen desarrollo de las empresas, ante un mercado tan globalizado como el que vivimos hoy, en donde las empresas promueven la mejora continua en la

organización, y, el involucramiento de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo.

La calidad total es una premisa que ha estado inmersa en nuestra vida desde tiempos remotos, puesto que el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo.

Entonces, al hablar de calidad se refiere a designar un conjunto de atributos o propiedades positivas con respecto a un objeto, es decir, emitir un juicio de valor acerca de él.

Al tener en claro lo indispensable que viene hacer la elaboración de productos de calidad dentro de una empresa, y poder enfrentarse a un mercado tan competitivo como es el de hoy en día, se han buscado las diferentes opciones para iniciar el control de la calidad total, es ahí donde nacen los diferentes modelos, sistemas, manuales y programas tecnológicos de la calidad total.

A medida que los avances tecnológicos van creciendo aceleradamente, las empresas se ven obligadas a mejorar e implementar nuevos sistemas para desarrollar sus actividades de una mejor manera, y por eso la estructuración de un manual de calidad total es de gran utilidad en la optimización de tiempo y recursos, dando como resultado una mayor funcionabilidad y desarrollo lucrativo, que define a una empresa de élite como mejor alternativa productiva y de servicio.

La estructura de estos manuales da la oportunidad de analizar y controlar las obligaciones que han sido delegadas a todos los empleados, otorgando mayor

confiabilidad al momento de realizar sus funciones en cualquier área de trabajo sobre todo en el de Producción, obteniendo productos de excelente Calidad.

Al implementar un manual de calidad total siempre estará en constante perfeccionamiento ya que se trabajará bajo el cumplimiento de objetivos, los cuales deberán ser elaborados a medida que las necesidades de los clientes se van satisfaciendo.

La Calidad es un factor crucial para la supervivencia de cualquier empresa. La Calidad o su ausencia tienen un impacto directo sobre otros factores que son importantes para los negocios, como los costos, la entrega a tiempo, los inventarios, la reputación empresarial, la penetración en el mercado y otros.

La planta "Carisma" debe incluirse a estas nuevas tendencias, ya que no estamos en la época de llevar una empresa de forma tradicional más aun si tiene una variedad de debilidades causadas por la ausencia de un manual de calidad total.

Con la implementación de este manual de calidad total no solo se beneficia la empresa en lo que respecta a la elaboración de prendas de vestir de excelente calidad, con precios accesibles y sobre todo, en la entrega oportuna de sus productos; sino también, ayuda al crecimiento de la misma otorgando fuentes de trabajo a más personas que tienen interés de superarse.

Al hablar de un manual de calidad total en la planta "Carisma", se hace referencia a procedimientos que cada recurso humano debe contemplar en la ejecución de sus labores diarias, entregando una herramienta valiosa que permita aplicar a toda la empresa.

Por ello, es necesario aportar con nuestros conocimientos obtenidos en todos estos años de estudios, esperando contribuir al rescate de valores y trabajo honesto que, se ayudará a la solución de los problemas tanto de las operarias como de la planta "Carisma".

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Proponer una disciplina productiva en cada operario mediante el uso del Manual de Calidad Total de forma diaria.

1.4.2 Objetivos Específicos

Elaborar un manual de calidad total donde cada empleado disponga de la herramienta precisa para desarrollar el trabajo de todos los días, sin equivocaciones y con disciplina.

Crear en el personal una cultura de calidad total significa que todos se sientan miembros indispensables para el buen funcionamiento de la planta "Carisma".

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Constituyen antecedentes aquellos que demandan ausencia de una verdadera investigación sobre la tecnología de procesos que se implementan en la industria, y, más aún la no presencia de tecnología de punta en la elaboración o

transformación de la materia prima en producto terminado, a través del departamento de producción en la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato.

Hoy, "Carisma" no cuenta con información pertinente acerca de las funciones administrativas y de producción, los operarios no conocen las actividades laborales de cada puesto de trabajo, motivo fundamental por el que, mediante esta investigación se pretende iniciar una capacitación adecuada que servirá de patrón de conducta del recurso humano en la industria.

La implementación de un manual de calidad total en la empresa, es de gran importancia, ya que, el personal que se encuentra directamente vinculado con el sistema productivo, debe conducirse bajo parámetros tecnológicos insertos en este manual, será el documento de ayuda para llevar a cabo su actividad con la calidad que el consumidor necesita, con el talento necesario, sin errores que a lo largo del tiempo van a perjudicar a la empresa.

Es conveniente realizar capacitaciones permanentes para los empleados, especialmente al personal de planta, siendo así un punto a favor para la industria y de tal manera pueda seguir ingresando a mercados con mayor competitividad ya que no es la única industria que ofrece estos servicios.

El recurso humano debe estar inmerso al cambio y al trabajo bajo objetivos de calidad, ya que es la única manera de salir adelante y tener un futuro mejor tanto para la industria como para su vida familiar.

2.2 FUNDAMENTACION FILOSOFICA

En el desarrollo de la presente investigación se tomará muy en cuenta el paradigma crítico-propositivo que nos ayudará a la interpretación del entorno del árbol de problemas de nuestra empresa, tomando en cuenta que nada se encuentra estático toda vez que, nos encontramos frente a un mercado tan competitivo, al cual no podemos ni debemos tener temor al cambio, porque es lo único que nos puede traer excelentes beneficios que contribuyan a la mejora de calidad de vida del hombre.

A más de poder presentar sus habilidades en la solución de problemas, el investigador tendrá la oportunidad de estar en contacto directo con la empresa para poder adquirir toda la información necesaria que le permita elaborar los diagnósticos y evaluaciones sobre las diferentes actividades tanto acertadas como no acertadas que dicha empresa presente, aprovechando la oportunidad de exteriorizar sus criterios acerca de los cambios que deben efectuarse con urgencia en el área operativa y administrativa.

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

La ejecución de la presente Investigación se sustenta en la existencia de las leyes de Microempresas Artesanías y Empresas a las que se acoge la planta "Carisma", y mediante esta investigación se espera que a corto plazo se acoja a la Ley del Sistema de Calidad Total Nacional e Internacional.

El mismo que tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema Ecuatoriano de la Calidad destinados a: 1) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad la vida y la salud humana, animal y vegetal y la prevención del medio ambiente, la protección del consumidor

contra las prácticas engañosas 2) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad de la sociedad ecuatoriana.

2.4 . CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Al realizar un seguimiento de lo importante que viene hacer la Calidad de los productos que ofertan las diferentes empresas podemos acotar, que en los años 80 se produjo una crisis de la calidad en las empresas, que fue notoria especialmente en las áreas de producción y procesos, hubo una disminución de la elaboración de productos de calidad, la gente no tenía que consumir, porque no habían productos en los supermercados, esto generó inquietud en los empresarios, iniciando una reingeniería de procesos y calidad en todo el mundo.

Se pudo identificar que el mayor de los problemas fue la falta de planeación de producción y, planeación de la calidad. Las pérdidas en ventas, los costos de la mala calidad y las amenazas a la sociedad se resumen en la crisis de calidad.

En los años 80, con la aparición de esta crisis, los altos directivos de diferentes empresas, con una menor afectación a sus empresas, se vieron en uno de estos casos:

- a. Daños considerables en sus empresas y querían recuperarse
- b. No habían sufrido daños pero no querían que dicha crisis llegara a sus puertas.
- c. Los que ya trabajan con la calidad como máxima prioridad y vieron la ocasión oportuna para hacerse sentir

En aquella época sus tácticas fueron: exhibiciones, eslóganes, carteles, estandartes y toda clase de colorido carnaval, que creó conciencia pero no comportamiento para la calidad.

La lección que obtuvieron es que hay que:

1. Establecer los objetivos específicos que se han de alcanzar y los planes para alcanzar dichos objetivos.
2. Asignar una responsabilidad clara para cumplir los objetivos
3. Recompensar por los resultados obtenidos.

Hasta el comienzo de los años 90 la mayoría de las empresas partían del punto en que la calidad cuesta y por esto se disminuirían las ganancias. Hoy en día más gente se da cuenta de que en realidad es lo contrario.

La búsqueda para ofrecerle mejor calidad al cliente provoca positivamente la baja de precios y mayores ganancias.

Muchas de las deficiencias de los productos y procesos tienen su origen en la mala planificación de la calidad, la importancia otorgada durante los últimos años al control de calidad es una respuesta a la competencia Japonesa basada en la calidad.

Uno de los problemas más difíciles que confronta la gerencia de empresas, tanto públicas como privadas, es el mantener comunicaciones adecuadas entre los distintos niveles de mando, es decir, a la cadena de instrucciones e informaciones que deben pasar. El uso de los Manuales contribuye a solucionar los problemas, porque suministra a los empleados el medio de recibir estas instrucciones y lineamientos necesarios para que se desempeñen mejor en su área.

Hay que tomar en cuenta que existe una amplia clasificación de manuales ya sean estas por su naturaleza, contenido y ámbito los cuales sufren otras sub clasificaciones, para objeto de nuestro estudio se va a tomar en cuenta los siguientes manuales:

✿ Manual de Organización

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponda a un área específica incluye la descripción del puesto.

Este manual debe incluir los siguientes datos:

- ✓ Logotipo de la organización
- ✓ Nombre de la organización
- ✓ Denominación y extensión del manual
- ✓ Lugar y fecha de elaboración
- ✓ Número de páginas
- ✓ Unidades responsables de su elaboración
- ✓ Clave de la forma, que debe consignar las siglas tanto de la organización como de la unidad administrativa responsable de elaborar la forma, el número y el año.

Descripción de puestos

Como su nombre lo dice se describe los contenidos básicos de los puestos que integran cada unidad. Incluye la información siguiente:

- ✓ Identificación del puesto
- ✓ Relación de autoridad
- ✓ Funciones Generales y específicas

- ✓ Responsabilidades o deberes
- ✓ Relación de comunicaciones con otras unidades y puestos dentro de la organización
- ✓ Especificaciones del puesto en cuanto a conocimientos, experiencia, iniciativa o personalidad
- ✓ Índice
- ✓ Introducción
- ✓ Organigrama
- ✓ Descripción de puestos

Manual de procedimientos

Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de las operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica de una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución y de los usos de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para el desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite entender mejor el desarrollo de las actividades de rutina de todos los niveles jerárquicos, lo que propicia su disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

Este manual debe incluir los siguientes pasos:

- ✓ Logotipo de la organización
- ✓ Nombre de la organización
- ✓ Denominación y extensión del manual
- ✓ Lugar y fecha de elaboración
- ✓ Número de páginas

- ✓ Unidades de responsables de su elaboración, revisión y autorización
- ✓ Clave de Forma
- ✓ Índice
- ✓ Introducción
- ✓ Objetivos de los procedimientos
- ✓ Áreas de aplicación y alcance de los procedimientos
- ✓ Diagrama de flujo

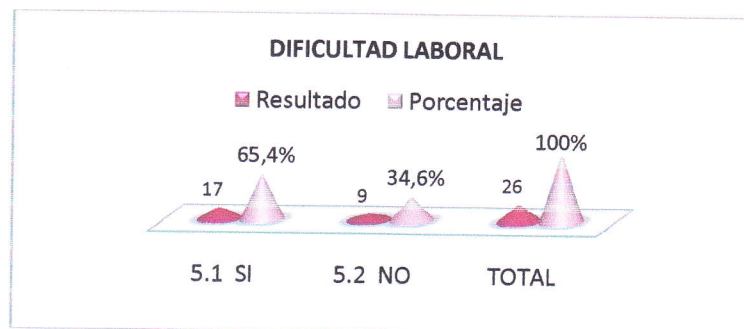
✿ Manual de calidad

Son documentos que describen y designan los elementos de un sistema de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, políticas, objetivos generales, estructura, normas aplicables, responsabilidades, definiciones, listas de distribuciones y codificaciones de procedimientos.

Este manual debe incluir los siguientes datos:

- ✓ Logotipo de la organización
- ✓ Nombre de la organización
- ✓ Nombre del manual
- ✓ Nombre del procedimiento
- ✓ Nivel de revisión
- ✓ Título del procedimiento
- ✓ Fecha de revisión
- ✓ Área responsable de manejar el procedimiento
- ✓ Lugar y fecha de elaboración
- ✓ Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización
- ✓ Número de páginas
- ✓ Clave de forma
- ✓ Índice

Gráfico No. 005



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Como podemos observar el 65,4% del personal tiene dificultad en el desempeño normal de sus funciones y tan solo un 34,6% de empleadas realizan sus labores sin ningún inconveniente.

Interpretación

Es necesario tomar en consideración la Implementación de un Manual de Calidad Total porque el porcentaje de dificultad laboral es alto, y por ende no se podrá cumplir con los objetivos establecidos.

PREGUNTA No. 6

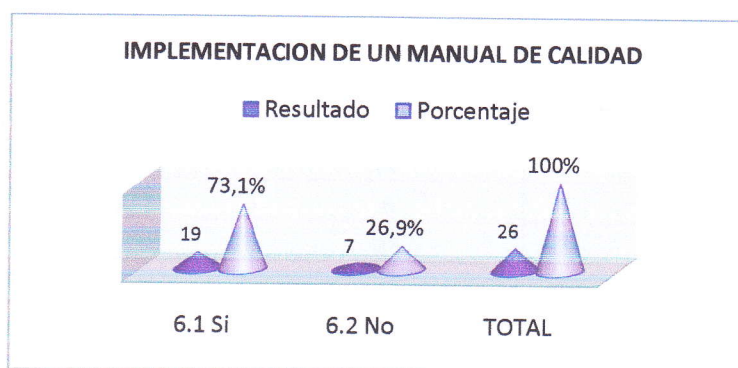
6.- ¿Cree usted que un Manual de Calidad Total aportaría positivamente para el crecimiento de la planta?

Tabla No. 007

Opciones	Resultado	Porcentaje
6.1 SI	19	73,1%
6.2 NO	7	26,9%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Dalila Vega
 Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No. 006



Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Dalila Vega
 Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Del 100% de las empleadas encuestadas, el 73,1% están de acuerdo con la implementación de un Manual de Calidad, mientras que, un 26,9% no están de acuerdo con esta implementación.

Interpretación

Sin duda alguna el porcentaje de desacuerdo para la implementación de este Manual tiene que ver con las personas que tienen un grado considerable de apatía y desinterés por el desarrollo empresarial, al momento de realizar cualquier modificación en la

Industria, entonces se puede decir que la mayor parte de las empleadas si quieren someterse a cambios que les ayudarán a su buen desempeño laboral.

PREGUNTA No.7

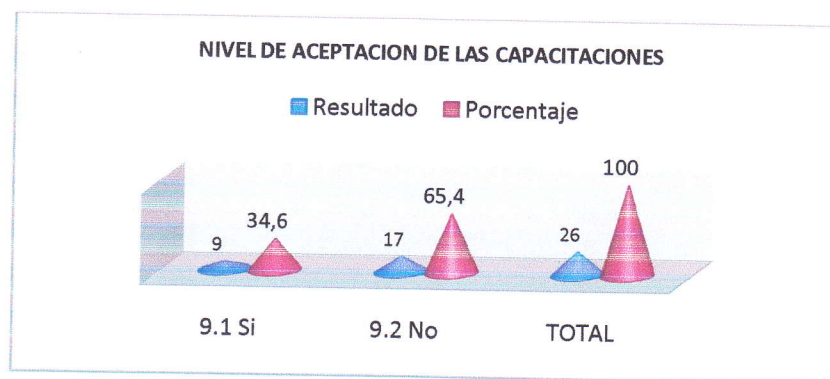
7.- ¿Considera de importancia las capacitaciones que Ud. recibe en la planta Carisma?

Tabla No. 008

Opciones	Resultado	Porcentaje
7.1 SI	20	76,9%
7.2 NO	6	23,1%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Dalila Vega
 Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No. 007



Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Dalila Vega
 Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Podemos darnos cuenta el 76,9 está de acuerdo con las capacitaciones que se dicta dentro de la Industria, mientras que un 23,1% no les agrada las capacitaciones que se dan.

Interpretación

La mayor parte del personal está de acuerdo con las capacitaciones que se dicten en la industria lo cual es bueno, ya que existiría un interés al momento de llevar a cabo con la implementación del Manual en la Industria.

PREGUTA No. 8

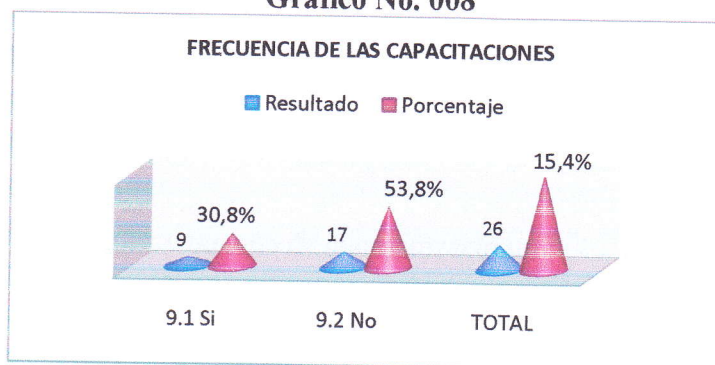
8.- ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice las capacitaciones?

Tabla No. 009

Opciones	Resultado	Porcentaje
8.1 Trimestral	8	30,8%
8.2 Semestral	14	53,8%
8.3 Annual	4	15,4%
TOTAL	26	100,0%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No. 008



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

- ✓ Número de páginas
- ✓ Calve de forma
- ✓ Índice
- ✓ Alcance
- ✓ Introducción
- ✓ Política de calidad
- ✓ Objetivos de los procedimientos

Implantación del manual

Representa el momento crucial en que las propuestas y recomendaciones se traducen en acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogenizar el conocimiento de la dinámica y los componentes organizacionales.

Métodos de implantación

La selección del método para implantar los manuales se relaciona estrechamente con elementos de estructura entre ellos:

- ✓ Tipo de manual
- ✓ Cobertura
- ✓ Naturaleza jurídica y tamaño de la organización
- ✓ Recursos asignados
- ✓ Personal de apoyo
- ✓ Clima organizacional
- ✓ Entorno

En función de estas variables, las opciones para implantarlo son las siguientes:

Modo instantáneo.- Es el más utilizado, ya que la decisión de preparar manuales proviene en la mayoría de los casos de los más altos niveles de la estructura de la organización, lo cual les confiere una naturaleza casi obligatoria. También se la adopta cuando es nueva, es relativamente sencillo.

Método de proyecto piloto.- Implica la aplicación del manual sólo en una parte de la organización, con el fin de medir los resultados.

El beneficio que podría aportar radica en que permitiría realizar cambios en una escala reducida, llevando a cabo cuantas pruebas fuesen necesarias para determinar la viabilidad de las propuestas. Una desventaja de este método es que lo es válido para una parte del todo no siempre lo es también para las partes restantes, además de que los proyectos reciben recursos y una atención especial que no puede ampliarse para toda la organización.

Asimismo, la actitud del personal cambia en una prueba piloto, pues se tiene conocimiento que no es un proyecto totalmente aceptado.

Método de implantación paralelo.- Se emplea con manuales de cobertura amplia que incluye el manejo de mucha organización, son de carácter estratégico, reciben un volumen considerable de recursos o organizan la seguridad de todo un sistema de trabajo.

Este método permite atender con tranquilidad cualquier inconveniente, lo que elimina la presión del personal participante y, por tanto reduce el margen de error.

Método de implantación parcial o por aproximaciones sucesivas.- Este método es de gran utilidad para implantar manuales que conllevan modificaciones sustanciales en la operación normal, pues consiste en seleccionar una parte o áreas específicas de la organización para introducir los cambios sin causar grandes alternativas y dar el siguiente paso sólo cuando se haya consolidado el anterior, lo que permite un cambio gradual y controlado.

Combinación de métodos.- Consiste en el empleo de más de un método para implantar un manual en función de sus requerimientos técnicos.

Es importante que para implementar un manual se formen equipos de trabajo en todos los niveles jerárquicos de la organización con el fin de que, coordinados por el equipo técnico responsable del proyecto, asuma la tarea de capacitar al personal para agilizar y homogeneizar su aplicación.

Difusión del manual

Es conveniente definir un programa para presentación del manual y que, con base en las acciones que se establezcan, se celebren pláticas, seminarios, foros de decisión y cualquier otro tipo de evento de esta naturaleza.

En forma paralela deben emprenderse campañas de difusión mediante revistas, boletines, folletos paneles y cualquier otro recurso promocional que refuerce la aceptación tanto del manual como de los cambios que puedan surgir de él.

En atención que se pongan en estos aspectos contribuirá el éxito de la implantación, sobre todo cuando las medidas de mejoramiento puedan afectar a una organización en forma radical o en nivel grupal o sectorial.

Revisión y actualización

La utilidad de estos manuales radica en la veracidad de su información, por lo que es necesario mantenerlos actualizados permanentemente por medio de revisiones periódicas. Para ello es convenientes:

- ✓ Evaluar en forma sistemática las medidas de mejoramiento derivadas de la implementación del manual, así como de los cambios operativos que se realicen en la organización.
- ✓ Establecer un calendario para actualizar el manual.
- ✓ Designar un responsable de atender esta función.

Estrategias de implementación

Para la implementación exitosa de un manual de calidad es necesario seguir estos pasos:

- ✓ Obtener el compromiso y participación de la alta dirección para definir por qué y para qué quiere implementar un sistema de calidad.
- ✓ Identificar los procesos claves, necesarios para lograr los objetivos de la empresa y de calidad definidos.
- ✓ Construir un sistema de calidad.
- ✓ Implementar un sistema de gestión de calidad.
- ✓ Gestionar el sistema y medir los resultados.

Factores de control

Cantidad

Se aplica a actividades en que el volumen es importante.

Tiempo

A través de este factor se controlan las fechas programadas

Calidad

Se refiere a las especificaciones que deben reunir un cierto producto o ciertas funciones de la empresa.

Organigramas

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que se componen.

Distribución del espacio en las áreas de trabajo

La distribución del espacio se refiere a la disposición física tanto de los puestos de trabajo como de sus componentes materiales y de su ubicación de las instalaciones para atender y servir al personal y a los clientes.

Costos de inspección

La inspección representa los costos relativos al tiempo empleado en la inspección por el personal respectivo, evaluando la calidad del producto en los talleres, por supervisores y personal de oficina. No incluye los costos causados por pruebas, equipos de pruebas, instrumentos, herramientas o materiales.

Costos de actividades preventivas.

Costos Preventivos: están relacionados con los esfuerzos en el diseño y la producción, encaminados a prevenir disconformidad. En general los costos preventivos son todos aquellos que se presentan al tratar de "hacer las cosas bien desde el principio".

2.5 HIPOTESIS

Formulación del Problema

¿Cómo incide la carencia de un Manual de Calidad Total en las pérdidas económicas que tiene la planta denominada "CARISMA" de la ciudad de Ambato?

La aplicación de un Manual de Calidad Total ayudará a obtener mayores ingresos económicos en la planta denominada "Carisma" de la ciudad de Ambato.

2.6 VARIABLES

X = Manual de Calidad Total

Cualitativa

Y = Mayores ingresos

Cuantitativa Continua

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION

Tomando en cuenta el entorno del problema que está siendo objeto de estudio, fue conveniente utilizar, la investigación social, porque, gracias a ella

llegaremos a una conclusión científica de la realidad del problema, la misma que será transformada y aplicada a la industria por medio de la Implementación de un manual de calidad total, para el beneficio no solo de la empresa sino también de la sociedad.

Fue necesario tomar en cuenta a la investigación de campo, porque, los datos fueron recogidos de la fuente misma donde se producen los hechos y fenómenos, dando la oportunidad al investigador de tomar contacto directo con la realidad.

Además se va a considerar un enfoque teórico - práctico que permita aplicar el paradigma crítico- propositivo utilizando técnicas cualitativas cuantificables para la solución de problemas, requerimientos o necesidades de la empresa.

Este enfoque teórico – práctico con el uso de un manual de calidad total, asistirá al investigador a observar de manera directa dentro del contexto al que pertenecen las causas que provocan los distintos inconvenientes en diferentes áreas de la empresa, en donde es necesario poner mayor énfasis para buscar una solución apropiada al medio, para que las partes involucradas tengan beneficios.

El investigador optará una posición dinámica, dentro de la cual alcanzará mayor comprensión de análisis ante el problema que está siendo objeto de estudio y podrá plantear una posible solución del mismo.

La esencia de cada investigación va enfocada a la satisfacción del cliente, convirtiéndose ésta en la motivación fundamental de todo proceso investigativo, tomando en cuenta que tanto los clientes internos como externos son el principio, el fin y la razón de ser de cualquier organización.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

Se va a utilizar una investigación descriptiva, porque, se detallarán las características más importantes del problema en estudio, en lo que respecta a su origen y desarrollo, para descubrir y comprobar la posible relación que existen entre las variables de investigación categorizadas.

Posteriormente se dará uso de la investigación explicativa, que tendrá la capacidad de verificar, analizar e identificar estrategias de solución ante las principales causas que dan lugar al problema.

Será preciso también contar con la ayuda de otros tipos de investigación que de una u otra manera interviene en la recopilación de la información, de los cuales podemos mencionar los siguientes:

Investigación Bibliográfica:

Constituye el punto de partida para la realización de todo proceso de investigación, por cuanto esto va a permitir analizar y evaluar aquello que se ha investigado, y, lo que falta por investigar acerca del problema en estudio.

Para ello las fuentes serán:

- Revistas científicas.
- Informes técnicos.
- Libros.
- Tesis de grado.
- Documentos relacionados con el tema de investigación.

Toda esta información nos ayudará a conocer las contribuciones científicas del pasado, establecer relaciones, proponer diferencias o analizar el estado actual en el que se encuentra el problema de investigación.

Investigación de Campo

Se utilizará procedimientos e instrumentos para la recolección de datos, junto a mecanismos específicos de control y validez de la información obtenida. El uso correcto de las técnicas de recolección de datos, nos permitirá avanzar con la investigación y dar solución a la misma. Además, se utilizará las técnicas de observación directa, entrevistas y encuestas, como instrumentos necesarios para la obtención de información, para ello contaremos con la ayuda de los empleados y administradores de la Industria "Carisma" de la ciudad de Ambato, es decir, existirá un contacto directo entre el investigador con la realidad.

3.3 POBLACION

La población que será tomada en cuenta para la obtención de la información es la siguiente:

Población: Personal de la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato, es igual a 26 empleados.

Considerando que la población es un número pequeño, no se va a tomar una muestra al contrario se va a considerar la participación de todos los empleados (26 empleados) de la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato.

Estas personas enunciadas anteriormente, fueron encuestadas ya que son el único vínculo para conocer si la implementación de un manual de calidad total va a satisfacer sus necesidades laborales.

Nómina de empleados que ingresaron en el proceso de las encuestas.

Tabla 001

AREA DE PRODUCCION	
Número	Cargo/Operarias
10	Recta
6	Over lot
8	Recubridoras
1	Pegadora de tiras
1	Elasticador

Fuente: encuestas
Elaborado: Dalila Vega.
Fecha: 31 de marzo de 2010

3.4 PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION

Durante el proceso de investigación es necesario desarrollar una intensa recolección de información que nos permita interpretar, comprender y explicar con profundidad el problema de estudio.

Para esto, se utilizará técnicas e instrumentos que nos posibiliten la investigación, y, una de las más adecuadas es la técnica de la encuesta, ya que es imprescindible conocer las opiniones de los empleados del departamento de producción de la planta "Carisma", acerca de la implementación de un manual de control de calidad, y esto se lo pudo realizar por medio de un cuestionario de preguntas sencillas y fáciles de contestar.

La técnica de la lectura científica, nos sirve de mucho porque es necesario conocer lo que opinan diferentes autores acerca del tema de investigación, y sobre todo tendremos un sustento científico para la elaboración de un manual de calidad total y su debida implantación.

Todas las técnicas mencionadas anteriormente forman parte esencial para el investigador, ya que por medio de la información obtenida, se podrá tomar una decisión y plantear una propuesta de solución al problema.

3.5 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Una vez aplicada las técnicas de recolección de datos, en este caso de la encuesta, procedemos a la revisión de la información para detectar posibles errores, además es necesario realizar una codificación de las respuestas alternativas que estarán presentes en el cuestionario. Toda esta información será sometida a un proceso de categorización y tabulación para conocer la frecuencia con la que se presenta los datos.

Una vez que se haya recopilado y tabulado la información, es necesario que se realice un análisis de los datos con la ayuda de uno de los estadígrafos, en este caso se utilizará el de porcentajes, seguidamente se presentará los resultados de forma gráfica.

Y finalmente el investigador tendrá la capacidad de interpretar los resultados logrando así verificar o rechazar la hipótesis planteada.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

En este capítulo se va a proceder a desarrollar el análisis e interpretación de los resultados de las preguntas formuladas en las encuestas que fueron realizadas en la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato.

Para realizar dicho análisis se debe tomar en cuenta, que el total de la muestra es de 26 empleados el cual viene hacer el 100% de encuestados.

CUESTIONARIO

PREGUNTA No. 1

L. Género

Tabla No. 002

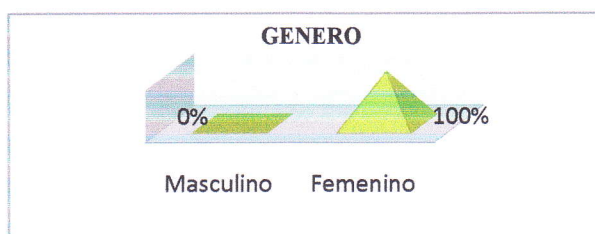
Opciones	Resultado	Porcentaje
1.1 Masculino	0	0%
1.2 Femenino	26	100%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Dalila Vega

Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No. 001



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Dalila Vega

Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Como podemos observar, el 100% del Talento Humano de la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato son mujeres.

Interpretación

Todo el personal que labora en la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato son mujeres.

PREGUNTA No. 2

2- Estado Civil

Tabla No. 003

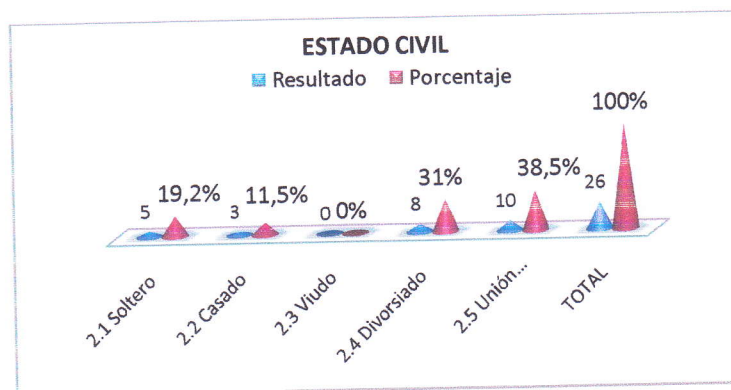
Opciones	Resultado	Porcentaje
2.1 Soltero	5	19,2%
2.2 Casado	3	11,5%
2.3 Viudo	0	0%
2.4 Divorciado	8	31%
2.5 Unión libre	10	38,5%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Dalila Vega

Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico 002



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Dalila Vega

Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Del 100% de encuestados es decir de los empleados del departamento de producción, el 38,5% de empleadas no tienen una relación estable con su pareja, el 31% de empleadas son divorciadas, el 19,2% son solteras, y el 11,5% son casadas.

Interpretación

La mayor parte del personal de la planta "Carisma" no tiene una relación estable con su pareja, lo cual implica dar énfasis en la implementación de cursos de motivación y superación, ya que las empleadas tienen que afrontar varios problemas no solo económicos sino también psicológicos.

PREGUNTA No. 3

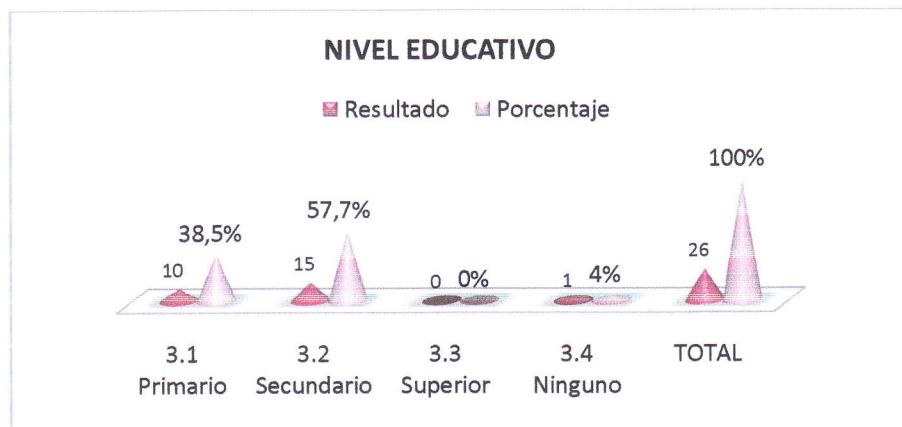
3.- Nivel Educativo

Tabla No.004

Opciones	Resultado	Porcentaje
3.1 Primaria	10	38,5%
3.2 Secundaria	15	57,7%
3.3 Superior	0	0%
3.4 Ninguno	1	4%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No. 003



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Del 100% de los empleados de la planta "Carisma" el 57,7% ha culminado el bachillerato, un 38,5% ha estudiado la primaria, 0 % en lo que tiene que ver la educación superior y el 4% no tiene ningún nivel de educación académica.

Interpretación

Como se puede observar, el nivel más alto de educación del personal que labora en la Industria es la secundaria mientras que, para los demás niveles de educación los porcentajes son pequeños y totalmente nulos cuando se trata de un nivel superior.

PREGUNTA No. 4

4.- ¿Cuántos años de experiencia tiene en el área textil?

Tabla No.005

Opciones (años)	Resultado (personas)	Porcentaje
4.1 0-1	8	30,8%
4.2 1-3	6	23,1%
4.3 Más de tres	1	3,8%
4.4 Ninguno	11	42%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dalila Vega

Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No.004



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Dalila Vega

Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Del 100% de las empleadas, existe un 42% que no tienen conocimiento alguno acerca de la confección, el 30,8% tienen conocimientos vagos acerca de la confección y un 23,1 % tiene experiencia más de un año mientras que un 3,8% han trabajado en la confección textil.

Interpretación

La experiencia laboral de los empleados es mínima, ya que, existe un mayor porcentaje de empleadas que nunca han trabajado en el sector textil, lo cual implica tomar mayor énfasis en el ámbito de las capacitaciones.

PREGUNTA 5

5.- ¿Existe alguna dificultad en el desempeño de sus funciones?

Tabla No. 006

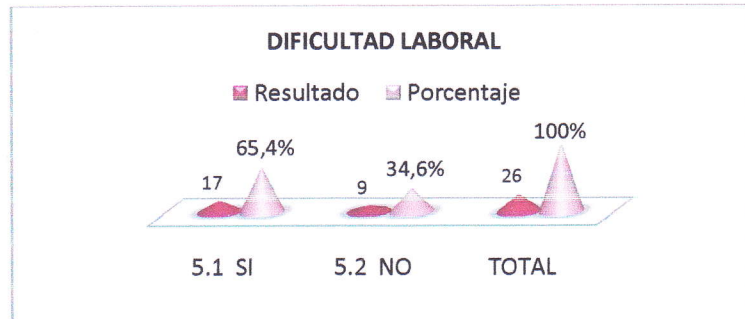
Opciones	Resultado	Porcentaje
5.1 SI	17	65,4%
5.2 NO	9	34,6%
TOTAL	26	100%

Fuente: *Encuesta*

Elaborado por: *Dalila Vega*

Fecha: *31 de marzo de 2010*

Gráfico No. 005



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Como podemos observar el 65,4% del personal tiene dificultad en el desempeño normal de sus funciones y tan solo un 34,6% de empleadas realizan sus labores sin ningún inconveniente.

Interpretación

Es necesario tomar en consideración la Implementación de un Manual de Calidad Total porque el porcentaje de dificultad laboral es alto, y por ende no se podrá cumplir con los objetivos establecidos.

PREGUNTA No. 6

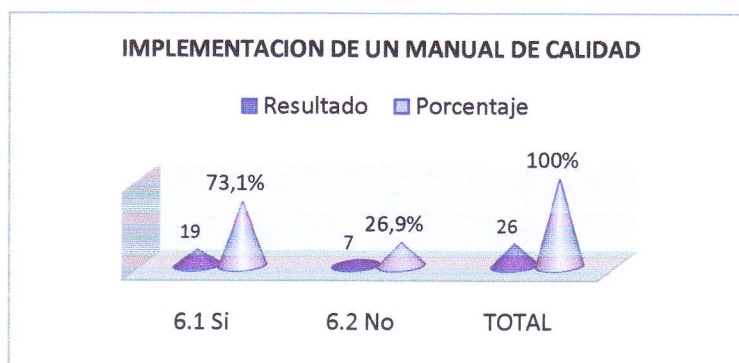
6- ¿Cree usted que un Manual de Calidad Total aportaría positivamente para el crecimiento de la planta?

Tabla No. 007

Opciones	Resultado	Porcentaje
6.1 SI	19	73,1%
6.2 NO	7	26,9%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No. 006



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Del 100% de las empleadas encuestadas, el 73,1% están de acuerdo con la implementación de un Manual de Calidad, mientras que, un 26,9% no están de acuerdo con esta implementación.

Interpretación

Sin duda alguna el porcentaje de desacuerdo para la implementación de este Manual tiene que ver con las personas que tienen un grado considerable de apatía y desinterés por el desarrollo empresarial, al momento de realizar cualquier modificación en la

Industria, entonces se puede decir que la mayor parte de las empleadas si quieren someterse a cambios que les ayudarán a su buen desempeño laboral.

PREGUNTA No.7

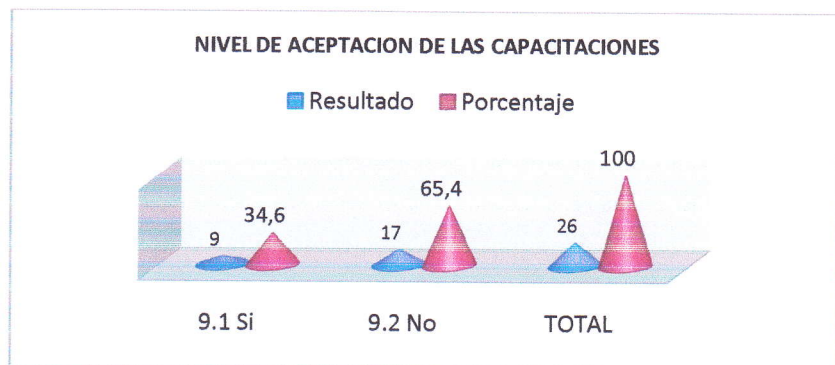
7.- ¿Considera de importancia las capacitaciones que Ud. recibe en la planta Carisma?

Tabla No. 008

Opciones	Resultado	Porcentaje
7.1 SI	20	76,9%
7.2 NO	6	23,1%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Dalila Vega
 Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No. 007



Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Dalila Vega
 Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Podemos darnos cuenta el 76,9 está de acuerdo con las capacitaciones que se dicta dentro de la Industria, mientras que un 23,1% no les agrada las capacitaciones que se dan.

Interpretación

La mayor parte del personal está de acuerdo con las capacitaciones que se dicten en la industria lo cual es bueno, ya que existiría un interés al momento de llevar a cabo con la implementación del Manual en la Industria.

PREGUTA No. 8

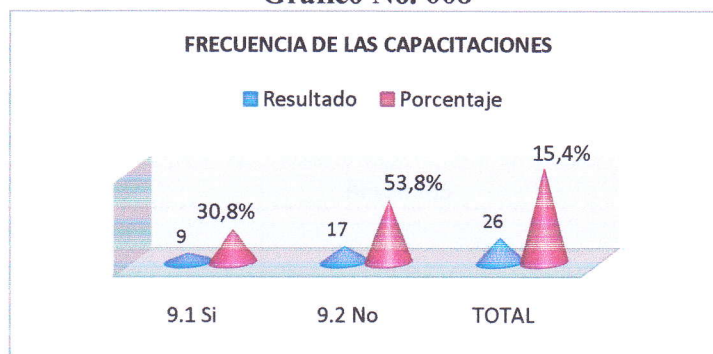
8.- ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice las capacitaciones?

Tabla No. 009

Opciones	Resultado	Porcentaje
8.1 Trimestral	8	30,8%
8.2 Semestral	14	53,8%
8.3 Annual	4	15,4%
TOTAL	26	100,0%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico No. 008



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Del 100% de los empleados existe un 53,8% del personal que está de acuerdo en recibir capacitaciones de forma semestrales, 30,8% les gustaría recibir las capacitaciones de manera trimestral y un 15,4% les gustaría recibir capacitaciones de forma anual.

Interpretación

Al momento de organizar, con qué frecuencia se van a dictar las capacitaciones hay que tomar en consideración que la mayor parte del personal le gustaría asistir de una manera semestral y un pequeño número le gustaría capacitarse de manera anual.

PREGUNTA No.9

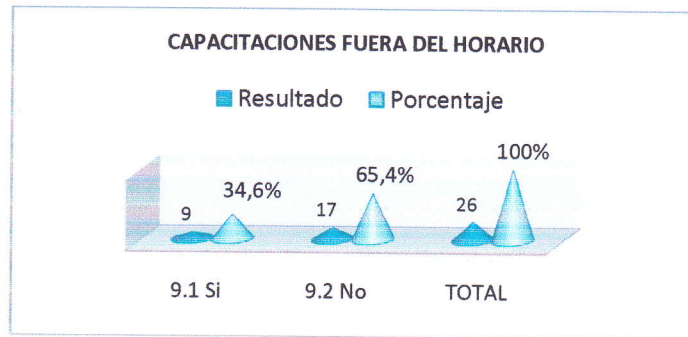
9.- ¿Estaría dispuesto a participar de capacitaciones fuera del horario de trabajo?

Tabla No. 010

Opciones	Resultado	Porcentaje
9.1 Si	9	34,6%
9.2 No	17	65,4%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Gráfico 009



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Dalila Vega
Fecha: 31 de marzo de 2010

Análisis

Existe un 65,4% de los empleados que no están de acuerdo en que se realice las capacitaciones fuera del horario del trabajo, mientras que un 34,6% si están de acuerdo en las capacitaciones fuera del horario de trabajo.

Interpretación

Al realizar el análisis de esta pregunta conocemos que no existe una aceptación por parte del personal en que se realice las capacitaciones fuera del horario del trabajo, mientras que un número pequeño si están de acuerdo en las capacitaciones fuera del horario de trabajo.

4.2 Interpretación de datos

Las encuestas que se realizaron al personal de la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato, fue con el objetivo de obtener información real acerca de las causas que conllevan al retraso de su crecimiento, para de esta manera tomar las decisiones necesarias donde todos sean los beneficiados.

Al analizar las encuestas, se pudo observar que todo el personal de la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato son mujeres, y por la misma razón, es necesario comprender que son personas que necesitan un trabajo digno para poder mantener a sus familias, ya que, la mayor parte de ellas no tienen una relación estable con su pareja, la cual le pueda brindar una protección y apoyo familiar.

Al no tener una relación estable familiar, esto implica que las operarias tengan varios problemas que afrontar, los cuales no le permiten desempeñarse exitosamente en su campo laboral, al mismo tiempo por la necesidad de obtener dinero de manera rápida para cubrir sus deudas, optan por salirse de sus empleos para dedicarse a sus trabajos anteriores, es por esta razón el desinterés al momento de realizar las capacitaciones en los primeros días de trabajo.

Tomando en cuenta que la educación alcanzada por la mayor parte de las operarias es el de bachiller, título que no tiene fortalezas de conocimiento al momento de postularse a un trabajo cualesquiera, y más aun si carece de experiencia laboral. A pesar de conocer todo esto las empleadas no valoran la oportunidad laboral que se les ofrece.

Están consientes de sus escasos conocimientos acerca de sus funciones, pero tampoco realizan un mínimo esfuerzo para adquirir las nociones fundamentales que se les dicta al momento que ingresan a formar parte de la planta Carisma.

Al tocar el tema de las capacitaciones el personal está dispuesto a recibirlos, ya que piensan, que son importantes para realizar su trabajo de manera tranquila sin que nadie les supervise a cada momento y, puedan sentirse seguras del producto final que van a obtener.

Por esta razón se ha creído necesario la implementación de un Manual de Calidad, ya que uno de sus puntos son las capacitaciones permanentes de los empleados para que puedan crecer conjuntamente con el mercado que les rodea y así poder obtener una estabilidad laboral y una buena calidad de vida que todos añoran en sus trabajos.

Ante esta breve explicación de toda la información obtenida por medio de las encuestas es necesario realizar algunos ajustes y tomar decisiones por parte de la administración encargada, llegando a un consenso con los empleados y así crear un ambiente agradable de trabajo y sobre todo una estabilidad laboral.

4.3 Verificación de hipótesis

HIPOTESIS

La aplicación de un Manual de Calidad Total ayudará a obtener mayores ingresos económicos para la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato.

VARIABLES

X = Manual de Calidad Total

Y = Mayores ingresos

Es de suma importancia la aplicación de una serie de pasos estadísticos para obtener un criterio verdadero acerca de la hipótesis y de esta manera poder aceptarlo o rechazarlo, estos pasos estadísticos se basan en la información obtenida por medio de las encuestas.

Se va a realizar la prueba de la ji cuadrada (X^2) el cual permite determinar el conjunto de frecuencias.

A continuación se muestra el procedimiento para el cálculo de la verificación de la hipótesis por medio de la ji cuadrada.

4.3.1.- Planteamiento de la hipótesis

a) MODELO LOGICO

H_0 = La implementación de un Manual de Calidad no ayudará al incremento de ingresos económicos para la planta Carisma.

H_1 = La implementación de un Manual de Calidad ayudará al incremento de ingresos económicos para la planta Carisma.

b) MODELO MATEMATICO

$$H_0 = H_1 \quad ; \quad H_0 \neq H_1$$

Nivel de significación

Se trabajó con un nivel de significación de 0,05

Especificación del nivel estadístico

Se utilizó la fórmula de la ji cuadrada (X^2)

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

$$X^2 = 5,04$$

Tabla 011
FRECUENCIAS OBSERVADAS

¿Cree usted que un Manual de Calidad Total aportaría positivamente para el crecimiento de la planta?					
¿Existe alguna dificultad en el desempeño de sus funciones?		SI	NO	TOTAL	
	SI		10	9	19
			12,42	6,58	
	NO		7	0	7
			4,58	2,42	
TOTAL		17	9	26	

Elaborado por: Dalila Vega

Fuente: Encuestas

Fecha: 18 marzo 2010

Grados de libertad

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

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

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

$$gl = 1$$

Región de Aceptación y de Rechazo.- Se tiene 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 5% el valor en la tabla del Xi- Cuadrado es igual a 0,46.

Región de Aceptación y de Rechazo.- Se tiene 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 5% el valor en la tabla del Xi- Cuadrado es igual a 0,46.

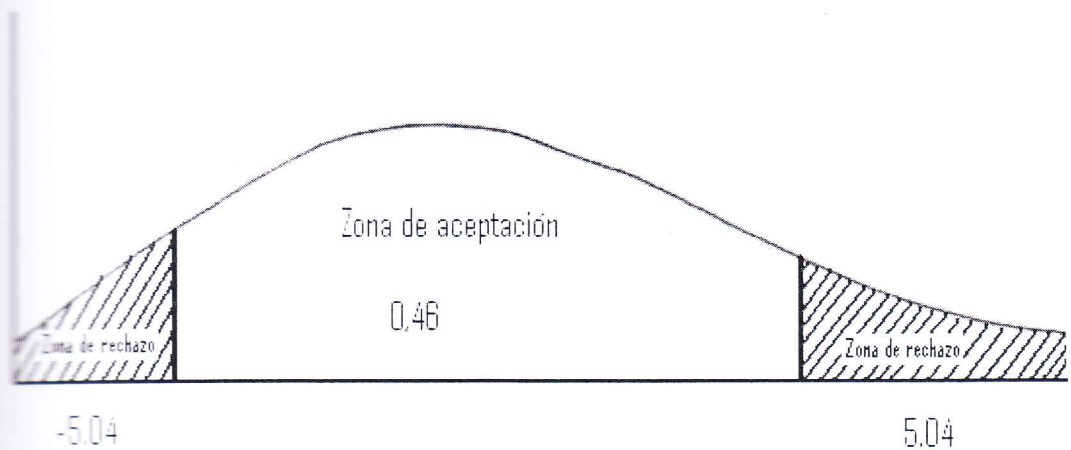
Tabla 012

FRECUENCIAS ESPERADAS

Fo	Fe	Fo-Fe	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
10	12,42	-2,42	5,86	0,47
7	4,58	2,42	5,86	1,26
9	6,58	2,42	5,86	0,89
0	2,42	-2,42	5,86	2,42
$\Sigma =$				5,04

$$\chi^2 = \frac{\sum (FO-FE)^2}{E}$$

$$\chi^2 = 5,04$$



Conclusión

Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula, debido a que el estadístico de la tabla es $X^2_t = 0.46$ es menor al valor obtenido $X^2_c = 5.04$ quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se acepta la hipótesis alterna, entonces se confirma que la implementación de un Manual de Calidad ayudará al incremento de ingresos económicos de la planta "Carisma".

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la ayuda de la información aportada por los empleados y administradores se ha podido culminar con el desarrollo de los capítulos anteriores basados en la necesidad que tiene la planta "Carisma" donde podemos tomar en consideración las conclusiones siguientes.

1. La planta "Carisma" es una planta que ofrece los servicios de maquila a todo el sector textil de la ciudad de Ambato, tiene cinco años de funcionamiento y puede ser líder en el mercado actual ya que cuenta con la infraestructura y maquinaria necesaria para realizar un buen trabajo, además cuenta el apoyo del Ilustre Municipio de Ambato y de la Asociación de Confeccionistas Textiles (ACONTEX).
2. El Recurso Humano de la planta "Carisma " tiene escasos conocimientos no solo en el área textil sino también en su preparación académica, ya que, el nivel más alto que poseen las operarias es el haber aprobado el bachillerato.
3. Las capacitaciones que son dictados al personal se lo realiza únicamente en el momento que ingresa a formar parte de la industria, más no, se le da un seguimiento continuo para conocer si está en la capacidad de cumplir con sus funciones laborales o si es necesario seguir puliendo algunos detalles precisos para obtener productos de calidad.
4. Desde el momento de su creación no ha existido una buena administración en la planta, ya que en ningún momento se ha puesto en práctica los conocimientos de administración y producción, lo cual implicó detener la producción y el retraso en la entrega de pedidos a los clientes.
5. Como fruto de esta desorganización la imagen corporativa de la empresa ha ido decayendo y la confianza de los empresarios es mínima, ya que, por varias veces sus pedidos fueron incumplidos causando daños a sus empresas.
6. Se ha ido creando un ambiente de mediocridad por parte de los empleados ya que nunca han trabajado bajo la administración de cumplimiento de objetivos, porque siempre recibían su salario básico aun si no cumplieran con su trabajo.

7. No existe un Manual de Procedimientos donde contenga detalladamente paso a paso las actividades que deben realizarse en cada etapa de proceso de elaboración de prendas de vestir para de esta manera evitar futuros inconvenientes.
8. No existe una gestión permanente en el Control de la Calidad, tampoco se ha realizado un seguimiento para conocer el grado de satisfacción que tienen los empresarios para con los productos terminados, o si existe algún otro problema por parte de la Industria donde ellos se sientan insatisfechos.

RECOMENDACIONES

1. La planta "Carisma" es una empresa de ayuda social, y por ende, es necesario que se trabaje de una manera conjunta con sus empleados, buscando siempre alternativas que beneficie no solo a la planta sino a toda la sociedad.
2. Al momento de realizar los contratos es necesario que exista igual número de empleados con conocimientos primordiales en la confección y con los que no lo tienen, para de esta manera puedan servir de apoyo en el momento que sea necesario.
3. Las capacitaciones vienen a formar parte fundamental para la planta "Carisma" debido a los bajos conocimientos del personal, y por ende es necesario que se realicen dichas capacitaciones no solo en el momento que ingresan a la planta, sino que se tenga un programa continuo de trabajo.

4. Es recomendable que, antes de tomar los pedidos de los clientes se realice un análisis de la capacidad productiva de la planta para que no exista ningún inconveniente al momento de entregar los pedidos.
5. Se debe tomar en cuenta, que el personal este totalmente inmersos en todos los cambios que se realice en la planta, de tal forma puedan conocer cuáles serán los beneficios si se pone en práctica dichos cambios.
6. Es necesario elaborar un Manual de Calidad Total donde esté muy bien detallado cada proceso administrativo y de producción, para de esta manera evitar la duplicidad de funciones.
7. El Manual debe estar disponible a cualquier hora y en cualquier momento para que tanto el personal interno como el externo conozcan cual es el proceso a seguirse, tanto en el área administrativa como en el de producción.

CAPITULO VI. PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Nombre de la propuesta:

- ∞ Implementación de un Manual de Calidad Total en la planta denominada "Carisma" de la ciudad de Ambato.

Institución ejecutora:

- ∞ Planta "CARISMA"

Beneficiarios:

- ∞ Cliente Interno y Externo de la planta "Carisma"

Localización Geográfica:

- ∞ Cantón Ambato – Provincia Tungurahua Av. Los Átis pasaje Colta tras la Universidad Técnica de Ambato

Áreas de aplicación

- ∞ Departamento de producción.
- ∞ Departamento administrativo.

Números de contacto

032990389

090532017

094195935

6.2 Antecedentes de la propuesta

Al existir una apatía por parte de los administradores de turno de la planta "Carisma", es notorio observar, el desinterés que se muestra al momento de tocar el tema de

Calidad de los productos y servicios que están siendo ofertados a empresarios de la ciudad de Ambato.

Por esta razón, la imagen empresarial de la planta "Carisma" ha ido decayendo de manera incontrolable, debido a la falta de colaboración de sus empleados, al momento de impartir capacitaciones para su autoformación que a la vez le servirá para facilitar sus labores diarias.

El desarrollo de instrumentos empresariales es una herramienta útil para innovaciones organizativas en cualquier proceso de cambio. Una de estas herramientas son los manuales de calidad los mismos que pueden aportar a una transformación radical de cualquier tipo de organización, mediante una mejora de procesos las empresas pueden adaptarse al cambio según las necesidades de los clientes.

Se propone un cambio en los procesos de elaboración de prendas de vestir y en los servicios que la Industria ofrece, para de esta manera optimizar los recursos y lograr un cambio de actitud y un empoderamiento del mercado empresarial.

Es por esta razón la necesidad de implementar un Manual de Control de Calidad, que ayude a crear una cultura de calidad en los empleados para de esta manera contribuir a la mejora continua y por ende brindar productos de calidad donde tanto empresarios como clientes se sientan satisfechos de los productos que se ofertan.

6.3 Justificación

Es necesario que se implemente un Manual de Calidad Total, en la planta "Carisma", ya que, existen varias necesidades tanto internas como externas que deben ser satisfechas,

y sobre todo hay que tener presente, que la planta cuenta con un Talento Humano no capacitado para realizar las funciones designadas, y, por esta razón nace la urgencia de crear un documento que pueda servir como guía para sus actividades diarias.

Un Manual de Calidad Total nos permite generar productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente, desde el momento en que ingresa y sale de nuestra empresa, dando así un servicio de calidad y colocando la imagen empresarial, en lo más alto del mercado laboral Ambateño.

Al incorporar un Manual de Calidad Total en la planta "Carisma" se tendrá un control minucioso, en la confección de prendas de vestir, y se garantizará la calidad de los productos terminados, ya que, cada operaria conocerá muy bien sus funciones y en qué tiempo debe realizarlo, esto nos ayudará a la optimización de recursos y a la entrega oportuna de los pedidos realizados.

Al trabajar de una manera ordenada y con objetivos claramente establecidos, se dará un cambio en la forma de pensar de los empleados, en lo que se refiere a su autoeducación y desarrollo profesional, ya que, con la ayuda de charlas de motivación y de las capacitaciones que serán dictadas de forma permanente, se irá formando una cultura de mejora continua, un buen ambiente de trabajo y sobre todo nacerá el interés de aprender y poder desenvolverse eficientemente no solo en su lugar de trabajo sino en su diario vivir.

6.4 Objetivos

OBJETIVO GENERAL

- ∞ Diseñar un Manual de Calidad Total que contenga todos los parámetros necesarios para el buen desarrollo de sus empleados de la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ∞ Diagnosticar el índice promedio de productividad de los empleados analizando las jornadas de trabajo, para conocer la capacidad instalada productiva de la planta "Carisma" de la ciudad de Ambato.
- ∞ Proponer alternativas para disminuir el índice de apatía por parte del personal operativo al momento de dictarse las capacitaciones para su formación y desarrollo diario.

6.5 Análisis de factibilidad

La factible la Implementación de un Manual de Calidad Total por las siguientes razones:

Los directivos, empleados y trabajadores de la planta "CARISMA", conscientes de una necesidad de cambio enfocado al mejoramiento de la Calidad de los productos y

servicios que ofrecen, han expresado su interés y decisión de implementar un Manual de Calidad Total. Lo que garantiza la factibilidad de implementar el proyecto propuesto.

Los recursos que impliquen gastos de capacitación, reuniones y movilización serán asumidos de la partida asignada por el Ilustre Municipio de Ambato y Acontex.

Al valorar a la Calidad como parte fundamental para un buen desarrollo no solo laborar sino también en su diario vivir, se eleva su autoestima y las ganas de salir adelante con un trabajo digno y un futuro lleno de éxitos para cada empleado y por ende para la empresa.

La estructura organizacional con que se manejaría funcionará como un sistema que permita procesar la información y transmitirla de forma directa para adaptarlo a las necesidades de la empresa.

6.6 Fundamentación

En un mundo globalizado, competitivo y sin fronteras, las instituciones que triunfan en el mercado son aquellas que constantemente están mejorando sus productos o servicios, que buscan nuevas formas de ser más eficientes en los procesos, que reconocen que los clientes son parte primordial para su desarrollo.

Dentro de este contexto surge la Implementación de un Manual de Calidad Total, el cual hace énfasis en los procesos productivos para la obtención de productos de Calidad y por ende satisfacer las necesidades de los clientes.

El Manual de Calidad sirve como soporte para:

- La Organización.

- Los productos o servicios que oferta.
- Los Recursos materiales y humanos.
- Exigencias de mercado o clientes.

Tomando en cuenta que toda empresa nace y vive para obtener beneficios, el Manual de Calidad a implantarse mejorará: La "imagen empresarial".

Conociendo que la Calidad es lo que el cliente está dispuesto a pagar por lo que compra, es decir, el cliente solo está dispuesto a pagar aquello que valora como bueno. Por ende un Manual de Calidad se diseña en base a los requerimientos de los clientes.

6.7 Administración

La unidad que se encargará de la administración de la propuesta es la gerencia y el departamento de la calidad, con el soporte y el respaldo de los empleados, con la participación del Ilustre Municipio de Ambato y la Asociación de Confeccionistas Textiles (ACONTEX).

6.8 Previsión de la evaluación

Evaluación EX Ante

Evaluación que se realizará de acuerdo a los resultados obtenidos hasta fecha de producción de prendas de vestir, con el propósito de implementar el desarrollo de la gestión de Calidad.

Evaluación Concurrente o en proceso

Se realizarán cambios a través de la retroalimentación, se evaluará la propuesta durante su desarrollo.

Evaluación Final

Al término del primer año de gestión, se efectuará una evaluación final, con el propósito de establecer resultados.

BIBLIOGRAFIA

BEANE, H. (1993). *Cómo conseguir centros de calidad*. La muralla. México.

GALGANO, A. (2003). *Calidad Total*. (s.Ed.). Madrid.

GARY, K. (2003). *Técnicas de control de calidad*. Hall Hispanoamericana, S.A. México.

GARY, G. (1999). *Guía para crear y desarrollar su propia empresa*. Editorial Ecuador, F. B. T. Cía. Ltda.

KOONTZ, H. (1999) *Administración una perspectiva global*. Editorial McGraw-Hill. Interamericana Editores S.A.

MARTINEZ, C. (2001) *Estadística Comercial*. Editorial Presencial Ltda. Colombia.

<http://www.gestiopolis.com>

Glosario administrativo

<http://www.nitrigen.com>

Calidad total

<http://www.monografias.com>

Gerencia de calidad

ANEXOS

3.6 ANEXOS

ANEXO No.1

CROCRIS DE LA PLANTA CARISMA DE LA CIUDAD DE AMBATO



ANEXO No. 2

FICHA DE OBSERVACION

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
FICHA DE OBSERVACION	
	No.....
Objeto de estudio
Lugar de observación
Fecha de observación
Nombre de investigador
DESCRIPCION DE LA OBSERVACION:	
INTERPRETACION DE RESULTADOS:	

ANEXO No. 3

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario No.....

ENCUESTA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE CALIDAD TOTAL EN LA PLANTA "CARISMA" DE LA CIUDAD DE AMBATO.

OBJETIVO: Identificar la situación de productividad de la planta Carisma frente a las competencias exigidas en el mercado textil, y así determinar los aspectos que necesitan ser modificados.

INSTRUCCIONES:

Estimado señor(a)

La planta Carisma de la ciudad de Ambato, ha iniciado un estudio con el fin de implementar un Manual de Calidad Total en la planta Carisma de la ciudad de Ambato.

Por lo que la veracidad en sus respuestas será muy importante para conseguir nuestro objetivo.

Gracias por su colaboración

1. Género

1.1 Masculino

1.2 Femenino

2. Estado Civil

2.1 Soltero

2.2 Casado

2.3 Viudo

2.4 Divorciado

2.5 Unión libre

3. Nivel Educativo

3.1 Primaria

3.2 Secundaria

3.3 Superior

4. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el área textil?

4.1 0-1

4.2 1-3

4.3 Más de tres

5. ¿Existe alguna dificultad en el desempeño de sus funciones?

5.1 Si

5.2 No

6. ¿Cree que un Manual de Calidad Total aportaría positivamente a la planta Carisma?

6.1 Si

6.2 No

7. ¿Considera Ud. importante las capacitaciones que se dicta al personal, de la planta Carisma?

7.1 Si

7.2 No

8. ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realice las capacitaciones?

8.1 Trimestral

8.2 Semestral

8.3 Anual

9. ¿Estaría dispuesto a participar de capacitaciones fuera del horario de trabajo?

9.1 Si

9.2 No

Fecha de aplicación.....

Nombre del encuestador.....

INTRODUCCIÓN

La implementación de un Manual de Control de Calidad en la Industria "Carisma" de la ciudad de Ambato ha tenido un enfoque sistemático a la Calidad.

Este Manual enuncia la política gerencial para la administración de la Calidad en la Industria "Carisma" con un enfoque integrado, orientado a satisfacer las necesidades de todos quienes integran la industria, los mismos que se encuentran vinculados a la prestación de servicios, en este caso, la reparación de prendas de vestir a diferentes empresas de la ciudad de Ambato.

En este Manual se describen las disposiciones adoptadas por la Industria, para el cumplimiento de los objetivos, políticas, requisitos legales y normativos relacionados con la Calidad, así como, también los requisitos exigidos por las normas ISO siendo esta una de las más conocidas y utilizadas a nivel internacional para gestionar la Calidad en las empresas.

En este Manual se describen los diferentes elementos que conforman una administración con Calidad los mismos que serán agrupados en cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de la mejora continua como son: la Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

P= Planificación.

H= Implementación y operación.

V= Medición

A= Revisión y mejoramiento

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

1

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

ÍNDICE

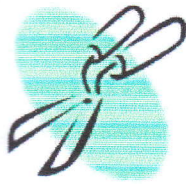
Introducción	2
Antecedentes	3
Estructura Orgánica	4
Organigrama	6
Misión	7
Descripción de puestos	8
Directorio	15

1

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

2

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

Introducción

El manual de organización, es un instrumento de trabajo necesario para establecer y precisar las funciones laborales del personal que forman parte de la industria "Carisma".

Además encontraremos datos generales de la empresa, su estructura, fecha de creación de la empresa o de la unidad administrativa, un organigrama estructural, las funciones de las unidades y de los cargos las responsabilidades y la autoridad de los mismos. Asimismo, describen las actividades específicas que se enumeran y que son un conjunto de tareas y labores.

Es necesario que se revise las funciones de cada área de trabajo antes de empezar con sus funciones, para de esta manera evitar la duplicidad de funciones.



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

3

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

Antecedentes

Son ya cinco años de funcionamiento de la industria "Carisma" en la ciudad de Ambato, tiempo que ha sido encaminado a la ayuda social dentro de la ciudad, motivo por el cual ha sido necesario implementar métodos que ayuden a su crecimiento.

En lo que se refiere a la administración y control de calidad tanto de sus productos como de los servicios han sido llevados de manera tradicional, pero sin duda alguna ha servido de ayuda para mantenerse en el mercado.

En toda su vida laboral nunca ha existido una propuesta de mejora y más aun si esta conlleva a un mayor control laboral, pero es ahora donde la situación actual que viven las microempresas ante un mercado exigente, obligan a la industria "Carisma" a implementar un manual de calidad, el mismo que aporta al crecimiento y bienestar de los empleados.

3

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

4

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

ESTRUCTURA ORGANICA

A continuación detallaremos la descripción ordenada de las unidades administrativas de la industria "Carisma" en función de sus relaciones jerárquicas.

1.1 Gerente General

- 1.1.1 Secretaría
- 1.1.2 Departamento de producción
- 1.1.3 Departamento de contabilidad
- 1.1.4 Departamento de Calidad
- 1.1.5 Departamento de Limpieza y seguridad

1.2 Departamento de producción

- 1.2.1 Empleados de planta
- 1.2.2 Departamento de Limpieza y seguridad
- 1.2.3 Secretaría

1.3 Departamento de contabilidad

- 1.3.1 Departamento de Limpieza y seguridad
- 1.3.2 Secretaría

4

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:			
Página:	5	De:	15
Sustituye a			
Página:		De:	
De fecha:			

1.3 Departamento de calidad

1.3.1 Departamento de Limpieza y seguridad

1.3.2 Secretaría

1.4 Departamento de Limpieza y seguridad

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

6

De:

15

Sustituye a

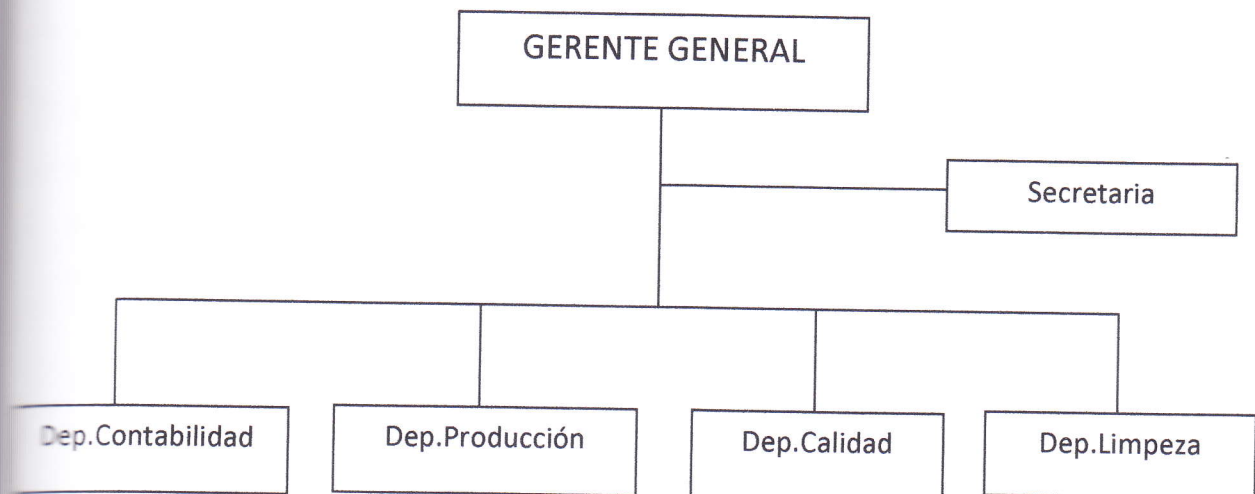
Página:

De:

De fecha:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

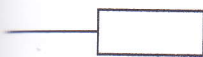
(ACTUAL)



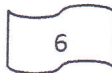
Líneas de referencia



Línea de mando



Nivel de Apoyo



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

7

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

MISION

El manual de organización tiene como misión formular políticas y planes referidos a la estructura y acción administrativa de la empresa, para desarrollar e implementar mecanismos de control sobre las actividades a realizarse, mediante una evaluación de resultados de la industria.



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

8

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

DESCRIPCION DE PUESTO

Nombre del puesto: Gerente General

Nombre del departamento: Gerencia.

Descripción del puesto: Optimización de recursos financieros y humanos.

Requerimiento del puesto: Ing. Administración de Empresas.

Formación: Curso de contabilidad, administración, etc.

Experiencia laboral: 1 año

Habilidad laboral: Manejo de finanzas y manejo de personal, conocimientos sobre costura, pago por pieza, etc.

Subordinado a: Ilustre Municipio de Ambato y ACONTEX

Subordinados a él: Jefe de Producción, Contabilidad, Secretario, Operarios, Vigilancia y Limpieza

8

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

9

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

DESCRIPCION DE PUESTO

Nombre del puesto: Departamento de producción.

Nombre del departamento: Departamento de Producción.

Descripción del puesto: Optimización de recursos, flujos, ingeniería en general en Procesos de producción.

Requerimiento del puesto: Ingeniero industrial de producción y/o experiencia, sexo indistinto, mayor de 23 años, estado civil indistinto.

Formación: Costura y estadística.

Experiencia Laboral: 1 año

Habilidad laboral: Conocer todas las operaciones básicas de:

- Costura de prendas de vestir.
- Conocer los diferentes tipos de maquinaria,
- Manejo de personal y balanceo de líneas.

Subordinado a: Gerencia

Subordinados a él: operarias, encargado de la vigilancia, limpieza y secretaria.

9

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

10

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

DESCRIPCION DE PUESTO

Nombre del puesto: Jefe de calidad

Nombre del departamento: Calidad

Descripción del puesto: Coordinar todas las actividades relacionadas con la calidad.

Requerimiento del puesto: Sexo indistinto, edad de 23 años en adelante, estado civil indistinto

Formación: Especialista en calidad, matemáticas, ingles básico.

Experiencia laboral: 1 años.

Habilidad laboral: detección de fallas, toma de decisiones, conocimiento general de maquinaria, de partes de ropa interior, corte, inspección en los procesos, patrones y dominio de especificaciones, manejo de personal.

Subordinado a: Gerente general.

Subordinados a él: operarias, encargado de la vigilancia, limpieza y secretaria.

10

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:			
Página:	11	De:	15
Sustituye a			
Página:		De:	
De fecha:			

DESCRIPCION DE PUESTO

Nombre del puesto: Secretaria.

Nombre del departamento: Secretaria

Descripción del puesto: Control de caja chica y desarrollo de todas las actividades indicadas por el gerente general.

Requerimiento del puesto: Sexo femenino, de 17 años en adelante, estado civil indistinto, escolaridad secretaria.

Formación: Trato de personal, atención y discreción.

Experiencia laboral: 1 año.

Habilidad laboral: Uso de computadora, fax, teléfono, etc.

Subordinado a: Gerente general

Subordinados a él: operarias, encargado de la vigilancia, limpieza

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------



INDUSTRIA "CARISMA"
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:			
Página:	12	De:	15
Sustituye a			
Página:		De:	
De fecha:			

DESCRIPCION DE PUESTO

Nombre del puesto: Vigilancia.

Nombre del departamento: Vigilancia.

Descripción del puesto: Resguardar las instalaciones, cuidar las entradas de personal y de personas ajenas a la empresa, vigilar que los embarques vayan en buen estado, exigir identificación para el ingreso de personas particulares, etc.

Requerimiento del puesto: Sexo: Masculino, edad de 23 años en adelante, estado civil indistinto, escolaridad no aplica.

Formación: No aplica

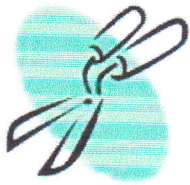
Experiencia laboral: no aplica.

Habilidad laboral: no aplica

Subordinado a: Gerente General, Gerente de producción, Contabilidad, Secretario, Operarios

Subordinados a él: no aplica

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

13

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

DESCRIPCION DE PUESTO

Nombre del puesto: Limpieza

Nombre del departamento: Mantenimiento de planta y edificio.

Descripción del puesto: Mantener limpio e higiénico las instalaciones, de los módulos, baños y áreas asignadas.

Requerimiento del puesto: Sexo: indistinto, edad de 18 años en adelante, estado civil indistinto, escolaridad no aplica.

Formación: No aplica

Experiencia laboral: no aplica.

Habilidad laboral: no aplica

Subordinado a: Gerente General, Gerente de producción, Contabilidad, Secretario, Operarios .

Subordinados a él: no aplica

13

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

14

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

DESCRIPCION DE PUESTO

Nombre del puesto: Operador.

Nombre del departamento: Producción.

Descripción del puesto: Producir prendas de vestir con la calidad y cantidad convenida de acuerdo al número de pedido.

Requerimiento del puesto: Sexo: indistinto, edad de 18 años en adelante, estado civil indistinto, escolaridad no aplica.

Formación: No aplica

Experiencia laboral: Conocimiento en maquina de 1,2 agujas, planas, sobrehiladora, remachadora, etc.

Habilidad laboral: Costura

Subordinado a: Gerente gral. Jefe de Producción.

Subordinados a él: no aplica

14

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Fecha:

Página:

15

De:

15

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

DIRECTORIO

1. Gerente General.
Ing. Mario Manjarrés. 087660133
2. Gerente de Producción y Calidad.
Sr. Aldemar Monsalve 087065105
3. Contadora.
Ing. Sofía Márquez 094113465
4. Secretario
Sr. Andy Ramos 090532017
5. Vigilancia y limpieza
Sr. José Castro 084346501

15

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página:

1

De:

8

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	3
ÁREAS DE APLICACIÓN	4
RESPONSABLES	5
PROCEDIMIENTOS	6

1

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página:

2

De:

8

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

INTRODUCCIÓN

Este manual está elaborado con la finalidad de contar con un documento que nos muestre como está organizada la Industria "Carisma", las unidades que la integran y las funciones de cada departamento.

Es de gran importancia contar con información del centro de trabajo para que los que en ella trabajen conozcan con precisión y exactitud cuáles son sus funciones que deben desempeñar como colaboradores, así como a quien están subordinados.

En este documento se encontrará, valores, y todo lo funcional que tenga que ver con la Industria "Carisma", para lo cual es importante que te detengas en cada página de este libro y revises meticulosamente.

Este manual debe ser revisado cada dos años para adecuarlo a los posibles cambios organizacionales.

2

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página:

3

De:

8

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ✚ Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✚ Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✚ Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- ✚ Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.

3

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:			
Página:	4	De:	8
Sustituye a			
Página:		De:	
De fecha:			

ÁREA DE APLICACIÓN

En el presente manual se especifican las actividades de las siguientes áreas:

- ✚ Gerencia
- ✚ Departamento administrativo
- ✚ Departamento de producción
- ✚ Departamento de contabilidad
- ✚ Departamento de calidad
- ✚ Departamento de limpieza y seguridad

4

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:				
Página:	5	De:		8
Sustituye a				
Página:		De:		
De fecha:				

RESPONSABLES

La persona delegada para realizar el manual de procedimiento es aquella que se encuentra encargada de la administración y control de la calidad, la misma que con la ayuda de la alta gerencia darán un seguimiento y evaluación de las actividades que cada empleado debe realizar, para de esta manera tomar los correctivos pertinentes en el momento necesario.

5

Revisó:	Revisó:	Autorizó:
----------------	----------------	------------------



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:				
Página:	6	De:		8
Sustituye a				
Página:		De:		
De fecha:				

PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

1. Introducción

Es necesario que se tome en cuenta el siguiente procedimiento para la adquisición de materia prima, ya que este nos ayudará a evitar la duplicidad de funciones, y los materiales serán revisados y entregados de manera pertinente.

2. Objetivos

- ✓ Mantener un control de inventarios.
- ✓ Verificar la calidad de la materia prima.
- ✓ Evitar duplicidad de pedidos.
- ✓ Seleccionar a empresas oferentes.

3. Políticas

- ✓ Este procedimiento se aplicará en el departamento de cotizaciones.
- ✓ Todo el proceso de adquisición de materia prima será bajo la responsabilidad exclusiva del jefe del departamento de cotizaciones.
- ✓ Se recibirán los pedidos para cada área únicamente por la persona encargada, designada para el efecto por lo menos 24 horas de anterioridad.

4. Secuencia de actividades

Para la adquisición de la materia prima es necesario que se siga los siguientes pasos:

- ✓ Jefe de producción solicita materia prima a bodega
- ✓ Bodega verifica existencia de productos.
- ✓ Jefe de bodega elabora pedidos a empresas oferentes.
- ✓ Empresas oferentes ofertan proformas de pedidos.
- ✓ Jefe de compras revisa proformas.
- ✓ Jefe de compras elabora cuadro comparativo de ofertas.

6

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página:

7

De:

8

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

- ✓ Jefe de compras solicita a gerencia autorización para la compra.
- ✓ Gerente autoriza las compras.
- ✓ Jefe de compras solicita a empresas oferentes materia prima.
- ✓ Empresas oferentes preparan pedido.
- ✓ Empresa oferente envía materia prima a empresas solicitante.
- ✓ Empresa solicitante verifica materia prima.
- ✓ Jefe de compras firma guía de entrega.
- ✓ Jefe de compras archiva documento original.

7

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página:

7

De:

8

Sustituye a

Página:

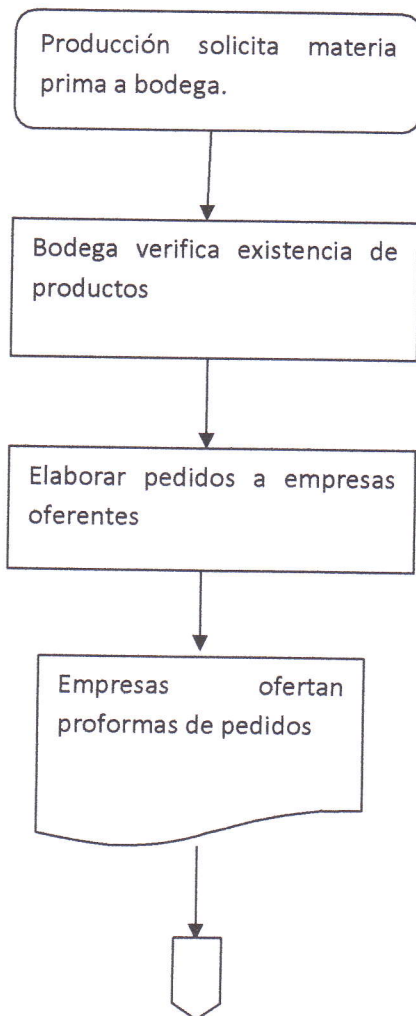
De:

De fecha:

1. Diagrama de flujo

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE MATERIALES

SIMBOLOS DE LAS NORMAS ANSI

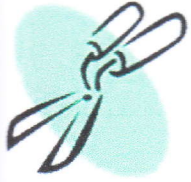


7

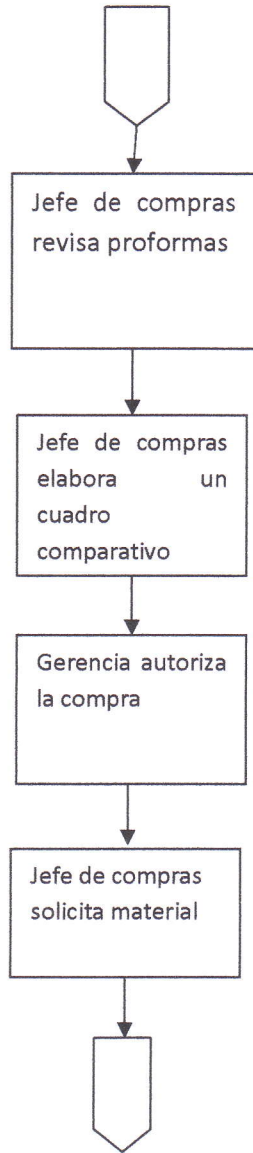
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



Fecha:			
Página:	8	De:	
Sustituye a			
Página:		De:	
De fecha:			



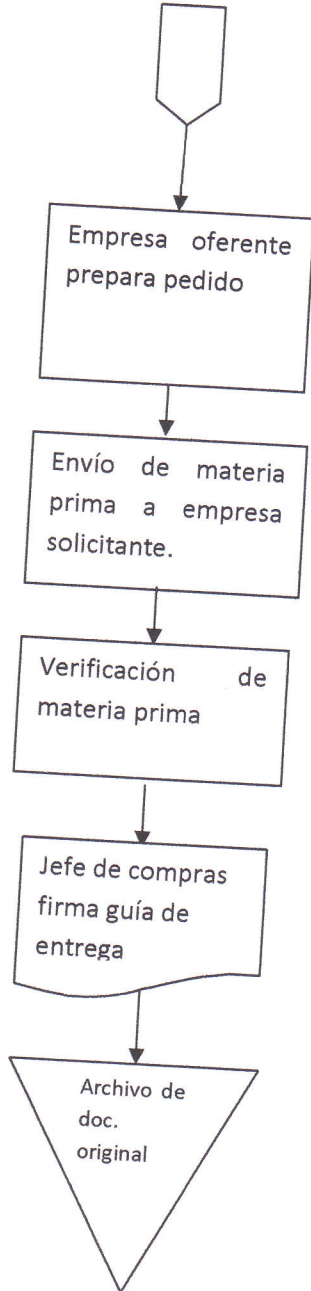
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:			
Página:	9	De:	
Sustituye a			
Página:		De:	
De fecha:			



9

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página:

10

De:

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:

PROCEDIMIENTO PARA LA MAQUILA DE PRENDAS DE VESTIR

1. Introducción

Estos procedimientos son necesarios que se los realice de manera secuencial para evitar errores en la elaboración de prendas de vestir.

2. Objetivos

- ✓ Desplegar una amplia información acerca de la maquila de prendas de vestir.
- ✓ Detallar la secuencia de procedimientos a seguirse.
- ✓ Evitar desorganización en la maquila de prendas de ropa.

3. Políticas

- ✓ Este procedimiento se aplicará en el departamento de producción.
- ✓ Todo el proceso deberá ser cumplido por el departamento de producción.
- ✓ Cualquier duda deberá ser comunicado al jefe inmediato.

4. Secuencia de actividades

Para la maquila de prendas de vestir es necesario que se siga los siguientes pasos:

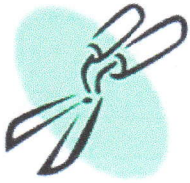
- ✓ Producción solicita materia prima
- ✓ Bodega verifica existencia de productos solicitados

10

oró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:			
Página:	11	De:	
Sustituye a			
Página:		De:	
De fecha:			

- ✓ Bodega entrega productos
- ✓ Elaboración de los productos
- ✓ Realiza control de calidad, determina deficiencias en la confección.
- ✓ Proceso de embalaje.
- ✓ Almacenaje.

11

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página: 12

De:

Sustituye a

Página:

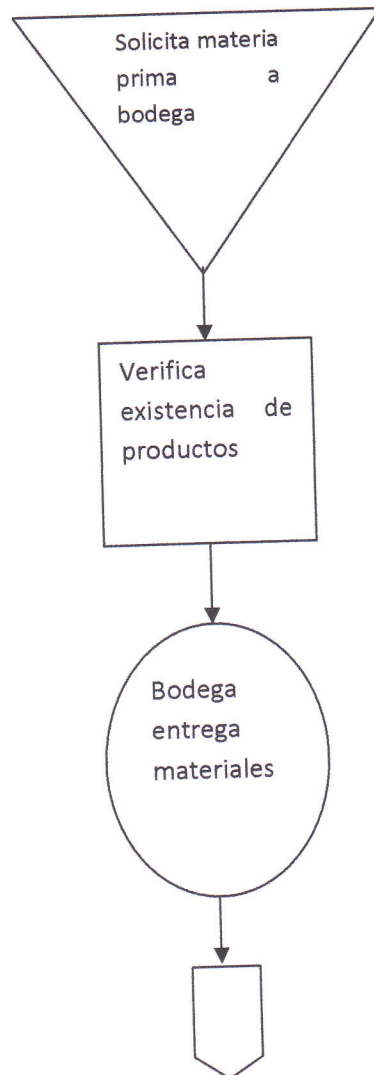
De:

De fecha:

1. Diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO GENERAL EN LA MAQUILA DE PRENDAS DE VESTIR

SÍMBOLOS DE LA NORMA ISO 9000

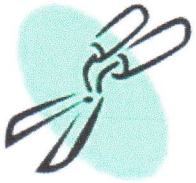


12

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página:

12

De:

Sustituye a

Página:

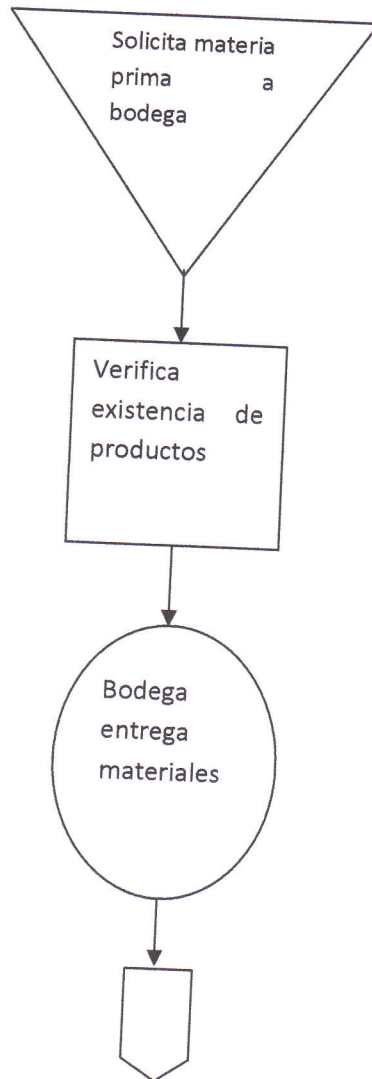
De:

De fecha:

1. Diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO GENERAL EN LA MAQUILA DE PRENDAS DE VESTIR

SÍMBOLOS DE LA NORMA ISO 9000

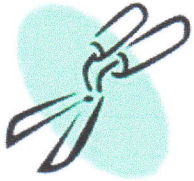


12

boró:

Revisó:

Autorizó:



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:

Página:

13

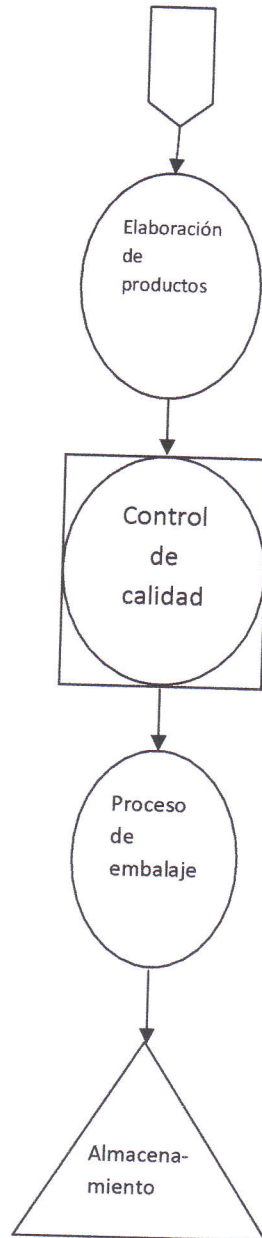
De:

Sustituye a

Página:

De:

De fecha:



13

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

MANUAL DE GESTION DE CALIDAD



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN	PÁGINA

ÍNDICE

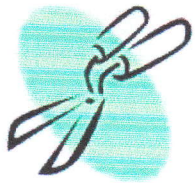
Introducción	1
Alcance	2
Políticas de Calidad	3
Objetivos de Calidad	4
Reglas Generales	5

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SELLO



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO

FECHA DE REVISIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN

PÁGINA

01

INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

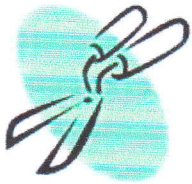
1. Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
2. Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
3. Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SELLO



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN	PÁGINA
			02

ALCANCE

Sistema de Calidad empleado por la Industria "Carisma", teniendo como alcance el diseño, desarrollo y procesos de gestión de la Calidad, poniendo en consideración tanto a clientes internos como externos, un documento donde se describan las disposiciones generales que aseguren, la calidad en la prestación de sus servicios, para así prevenir la aparición de inconformidades y aplicar acciones correctivas de manera instantánea.

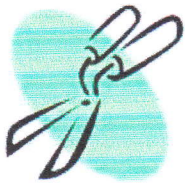
Asimismo, el alcance del Manual de Calidad Total comprende los procesos de gestión de los siguientes departamentos:

- ☞ Departamento de Producción.
- ☞ Departamentos administrativos.

Los procedimientos documentados, que forman parte del Manual de la Calidad, tienen la finalidad

- ☞ Servir como guía, para la Industria "Carisma" en la implantación, crecimiento y desarrollo de su Cultura de Calidad, que le ayudará a ser más competitiva y enfrentar los diferentes cambios que se presentan en el mercado actual.
- ☞ Aumentar la satisfacción del cliente a través de una eficaz aplicación del Manual, incluyendo los procesos para la mejora continua del mismo y el aseguramiento de la calidad.

Revisó:	Autorizó:	SELLO
---------	-----------	-------



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO

FECHA DE REVISIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN

PÁGINA

03

POLÍTICAS DE CALIDAD

**Nuestro
compromiso**

- Es ayudar al desarrollo social, por medio de la creación de fuentes de trabajo mejorando su calidad de vida.

**Nuestro
propósito**

- Es la mejora continua de los procesos y la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, buscando la excelencia de nuestras actividades en todo momento.

Nuestro reto

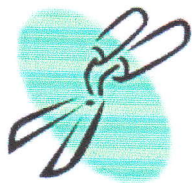
- Es consolidar la imagen de la Industria "Carisma" en lo más alto del mercado laboral, y convertirnos en una referencia a nivel nacional.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SELLO



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO

FECHA DE REVISIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN

PÁGINA

04

OBJETIVOS DE CALIDAD

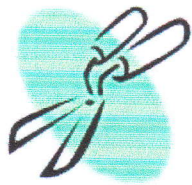
- ☞ Obtener la satisfacción del cliente al momento de ser entregados los productos.
- ☞ Mantener una mejora continua en nuestro trabajo diario.
- ☞ Disminuir el nivel de productos de baja calidad.
- ☞ Crear un buen ambiente laboral donde cada operaria se encuentre motivada con su trabajo.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SELLO



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN	PÁGINA
			05

REGLAS GENERALES

- ☞ Todo el personal de la Industria "Carisma" debe de observar las reglas de seguridad establecidas dentro de la empresa.
- ☞ Los avisos y letreros de seguridad se colocaran para prevenir accidentes y deben ser obedecidas.
- ☞ Antes de ejecutar cualquier trabajo desconocido, consulta a tu supervisor, no improvisar
- ☞ Operar y reparar las maquinas únicamente si tienen autorización para ello.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SELLO



INDUSTRIA "CARISMA"

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN	PÁGINA
			06

PROPÓSITOS DEL MANUAL.

☞ Satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de clientes, ofreciendo productos de calidad, oportunidad y precios competitivos.

☞ Inducir la toma de decisiones en el área de trabajo orientados al servicio del cliente interno y externo.

☞ ~~Crear y operar sistemas de trabajo que oriente los esfuerzos a la mejora continua.~~

☞ Fomentar y reconocer los valores de honestidad, lealtad, iniciativa y creatividad.

Capacitar continuamente al personal, desarrollar sus habilidades y promover el trabajo en equipo.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SELLO