



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DESARROLLO DE UN MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA RIO TEXTIL DEL
CANTÓN GUANO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR:

MARCO SEBASTIÁN SANAGUANO RODRÍGUEZ

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DESARROLLO DE UN MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA RIO TEXTIL DEL
CANTÓN GUANO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR: MARCO SEBASTIÁN SANAGUANO RODRÍGUEZ

DIRECTOR: ING. JUAN CARLOS ALARCÓN GAVILANES

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez.

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, MARCO SEBASTIÁN SANAGUANO RODRÍGUEZ, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación: El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 31 de marzo del 2022

A handwritten signature in dark ink, consisting of several overlapping loops and vertical strokes, representing the name Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez.

Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez

C.I: 060517179-2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **DESARROLLO DE UN MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA RIO TEXTIL DEL CANTÓN GUANO**, realizado por el señor MARCO SEBASTIÁN SANAGUANO RODRÍGUEZ, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación. El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.


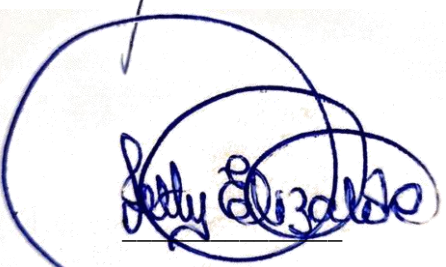
	FIRMA	FECHA
Ing. Juan Carlos Pomaquero Yuquilema PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022/03/31
Ing. Juan Carlos Alarcón Gavilanes DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION		2022/03/31
Ing. Elizalde Marín Letty Karina MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022/03/31

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I.

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes de investigación.....	2
1.2. Marco teórico.....	3
1.2.1. ¿Qué es gestión?.....	3
1.2.1.1. Instrumentos de gestión.....	4
1.2.2. Concepto de gestión empresarial.....	4
1.2.2.1. Etapas del proceso de gestión empresarial.....	5
1.2.3. Historia de la calidad.....	6
1.2.4. Calidad.....	7
1.2.4.1. Objetivo de la calidad en la empresa.....	7
1.2.4.2. Características de la calidad.....	8
1.2.4.3. Factores relacionados con la calidad.....	8
1.2.4.4. Aseguramiento de la calidad.....	9
1.2.4.5. Políticas de calidad.....	9
1.2.4.6. Administración de la calidad.....	9
1.2.4.7. Los 14 pasos de la administración por calidad.....	10
1.2.4.8. Calidad desde la óptica de satisfacción al cliente.....	10
1.2.4.9. Los 10 mandamientos de la calidad.....	11
1.2.4.10. Dimensiones de la calidad.....	13
1.2.5. Gestión de calidad.....	14
1.2.5.1. Los 7 principios de la gestión de la calidad en ISO 9001-2015.....	15
1.2.6. Sistema de gestión de calidad.....	16
1.2.6.1. Objetivos del sistema de gestión de calidad.....	16

1.2.6.2.	<i>Principios del sistema de gestión de calidad</i>	18
1.2.6.3.	<i>Importancia del sistema de gestión de calidad</i>	19
1.2.6.4.	<i>Beneficios del sistema de gestión de calidad</i>	19
1.2.6.5.	<i>Ventajas del sistema de gestión de calidad</i>	20
1.2.7.	<i>Norma ISO 9000</i>	20
1.2.8.	<i>Norma ISO 9001:2015</i>	21
1.2.8.1.	<i>Cambios de la norma ISO 9001:2008</i>	21
1.2.8.2.	<i>Beneficios de la Norma ISO 9001:2015</i>	22
1.2.8.3.	<i>Requisitos que los procesos deben cumplir según la ISO 9001:2015</i>	23
1.2.8.4.	<i>Mapas de procesos basado en la Norma ISO 9001:2015</i>	24
1.2.9.	<i>Indicadores de proceso</i>	26
1.2.10.	<i>Importancia del cliente</i>	27
1.2.10.1.	<i>Factores que influyen en las expectativas del cliente o público</i>	27
1.2.11.	<i>Satisfacción del cliente</i>	28
1.2.11.1.	<i>Características de la atención al cliente</i>	29
1.3.	Idea a defender	29
1.4.	Variables	30
1.4.1.	<i>Variable independiente</i>	30
1.4.2.	<i>Variable dependiente</i>	30

CAPÍTULO II.

2.	MARCO METODOLÓGICO	31
2.2.	Enfoque de investigación	31
2.3.	Nivel de investigación	31
2.4.	Diseño de investigación	31
2.4.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente: Casi Experimental</i>	31
2.4.2.	<i>Según la intervención en el trabajo de campo: Transversal</i>	32
2.5.	Tipo de estudio	32
2.6.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	32
2.6.1.	<i>Población</i>	32
2.6.2.	<i>Muestra</i>	33
2.7.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	33
2.7.1.	<i>Métodos de investigación</i>	33
2.7.2.	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	33

CAPÍTULO III.

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
3.1.	Resultados	34
3.2.	Discusión de resultados	74
3.3.	Propuesta	76
3.3.1.	<i>Título</i>	76
3.3.2.	<i>Contenido de la propuesta</i>	76
	CONCLUSIONES.....	154
	RECOMENDACIONES.....	155
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Cambios de la Norma 9001:2015.....	22
Tabla 2-2:	Población y muestra.....	32
Tabla 3-3:	Definición, Misión, Visión y Valores	34
Tabla 4-3:	Estructura orgánica	35
Tabla 5-3:	Procesos definidos	36
Tabla 6-3:	Definición de marca.....	37
Tabla 7-3:	Aceptación en el mercado.....	38
Tabla 8-3:	Problemas de calidad	39
Tabla 9-3:	Hojas de control de procesos	40
Tabla 10-3:	Comunicación con los clientes.....	41
Tabla 11-3:	Procesos documentados	42
Tabla 12-3:	Cronogramas de trabajo	43
Tabla 13-3:	Capacitación	44
Tabla 14-3:	Políticas de calidad	45
Tabla 15-3:	Metas de procesos.....	46
Tabla 16-3:	Evaluación de objetivos	47
Tabla 17-3:	Infraestructura.....	48
Tabla 18-3:	Secciones	49
Tabla 19-3:	Proveedores	50
Tabla 20-3:	Investigación de mercado.....	51
Tabla 21-3:	Devoluciones	52
Tabla 22-3:	Tipo de Maquinaria.....	53
Tabla 23-3:	Mantenimiento maquinaria	54
Tabla 24-3:	Revisión de producto	55
Tabla 25-3:	Cronogramas de trabajo	56
Tabla 26-3:	Conocimiento de estructura orgánica	57
Tabla 27-3:	Información de funciones	58
Tabla 28-3:	Capacitación de procesos.....	59
Tabla 29-3:	Conocimiento del proceso.....	60
Tabla 30-3:	Control de calidad.....	61
Tabla 31-3:	Control de calidad.....	62
Tabla 32-3:	Importancia del control de calidad	63
Tabla 33-3:	Control de calidad por sección	64
Tabla 34-3:	Capacitación normas y políticas de calidad.....	65

Tabla 35-3:	Vendedores calificados	66
Tabla 36-3:	Elección de compra.....	67
Tabla 37-3:	Percepción de calidad	68
Tabla 38-3:	Conocimiento del producto.....	69
Tabla 39-3:	Satisfacción del cliente	70
Tabla 40-3:	Satisfacción del producto	71
Tabla 41-3:	Solución de problemas.....	72
Tabla 42-3:	Volver a comprar	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3:	Ciclo de Deming	18
Figura 2-3:	Ventajas del SGC.	20
Figura 3-1:	Mapa de proceso convencional.....	24
Figura 4-1:	Mapa de proceso formal	25
Figura 5-1:	Mapa de proceso lineal.....	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Definición, Misión, Visión y Valores	34
Gráfico 2-3:	Estructura orgánica	35
Gráfico 3-3:	Procesos definidos	36
Gráfico 4-3:	Definición de marca.....	37
Gráfico 5-3:	Aceptación en el mercado	38
Gráfico 6-3:	Problemas de calidad	39
Gráfico 7-3:	Hojas de control de procesos	40
Gráfico 8-3:	Comunicación con los clientes.....	41
Gráfico 9-3:	Procesos documentados	42
Gráfico 10-3:	Cronogramas de trabajo	43
Gráfico 11-3:	Capacitación	44
Gráfico 12-3:	Políticas de calidad	45
Gráfico 13-3:	Metas de procesos.....	46
Gráfico 14-3:	Evaluación de objetivos	47
Gráfico 15-3:	Infraestructura.....	48
Gráfico 16-3:	Secciones	49
Gráfico 17-3:	Proveedores	50
Gráfico 18-3:	Investigación de mercado	51
Gráfico 19-3:	Devoluciones	52
Gráfico 20-3:	Tipo de Maquinaria.....	53
Gráfico 21-3:	Mantenimiento maquinaria	54
Gráfico 22-3:	Revisión de producto	55
Gráfico 23-3:	Cronogramas de trabajo	56
Gráfico 24-3:	Conocimiento de estructura orgánica	57
Gráfico 25-3:	Información de funciones	58
Gráfico 26-3:	Capacitación de procesos	59
Gráfico 27-3:	Conocimiento del proceso.....	60
Gráfico 28-3:	Control de calidad	61
Gráfico 29-3:	Calidad en prendas.....	62
Gráfico 30-3:	Importancia del control de calidad	63
Gráfico 31-3:	Control de calidad por sección.....	64
Gráfico 32-3:	Capacitación normas y políticas de calidad.....	65
Gráfico 33-3:	Vendedores calificados	66
Gráfico 34-3:	Elección de compra.....	67

Gráfico 35-3:	Percepción de calidad	68
Gráfico 36-3:	Conocimiento del producto	69
Gráfico 37-3:	Satisfacción del cliente	70
Gráfico 38-3:	Satisfacción del producto	71
Gráfico 39-3:	Solución de problemas	72
Gráfico 40-3:	Volver a comprar	73

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA AL GERENTE

ANEXO B: ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO

ANEXO C: ENCUESTA AL CLIENTE EXTERNO

ANEXO D: PROCESOS DE RIO TEXTIL

RESUMEN

El presente trabajo de integración curricular consistió en el desarrollo de un manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para la empresa Rio Textil ubicada en el cantón guano, que tuvo como objetivo obtener un control de los procesos, definir funciones y dotar a la empresa de todas las herramientas para una gestión de calidad, enfocándose a la mejora continua. Se empleó metodologías para realizar un trabajo interpretativo mediante las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos como también un análisis situacional FODA que nos permitió analizar la situación actual de la empresa. El análisis reflejó que la empresa no manejaba información documentada para mantener una guía, un control de calidad deficiente y una cultura de calidad insuficiente. Nos sirvió de base para proceder a la realización de la propuesta basándonos siempre en la estructura, los parámetros y requisitos de la norma ISO 9001-2015. Mediante el manual de calidad la empresa se fortalece con mejoras notables en todo su contexto y mejora su competitividad frente a otros mercados, siempre teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades tanto del cliente interno como del cliente externo, de esta manera el manual de calidad ayuda a la empresa a tomar decisiones oportunas, tener procesos eficientes, uso adecuado de los recursos, corregir errores y mantener un constante crecimiento empresarial cumpliendo estándares de calidad. Por lo tanto, la empresa deberá implementar el manual de calidad que le servirá como apoyo, seguridad y estabilidad en el mercado siempre aferrándose la normativa que le ayudará cumplir los objetivos y metas propuestas.

Palabras clave: <MANUAL DE CALIDAD>, <PROCESOS>, <EFICIENCIA>, <CALIDAD>, <CRECIMIENTO EMPRESARIAL>, <NORMA ISO 9001-2015>.



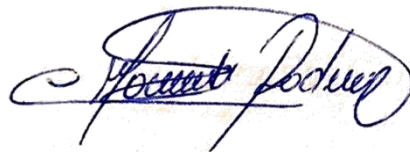
21-04-2022

0751-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present work of curricular integration consisted of the development of a quality manual based on the ISO 9001-2015 standard for the company Rio Textil located in the guano canton, which aimed to obtain control of the processes, define functions and provide the company with all the tools for quality management, focusing on continuous improvement. Methodologies were used to conduct an interpretative work through surveys applied to internal and external customers as well as a situational analysis SWOT that allowed us to analyze the current situation of the company. The analysis showed that the company did not manage documented information to maintain guidance, poor quality control, and insufficient quality culture. It served as a basis for us to conduct the proposal based on the structure, parameters, and requirements of the ISO 9001-2015 standard. Through the quality manual, the company is strengthened with remarkable improvements in all its context and improves its competitiveness against other markets, always taking into account the requirements and needs of both internal and external customers, in this way the quality manual helps the company to make timely decisions, have efficient processes, proper use of resources, correct errors and maintain a steady business growth meeting quality standards. Therefore, the company should implement a quality manual that will serve as support, security, and stability in the market, always adhering to the regulations that will help it meet the proposed objectives and goals.

Keywords: <QUALITY MANUAL>, <PROCESSES>, <EFFICIENCY>, <QUALITY>, <BUSINESS GROWTH>, <ISO 9001-2015 STANDARD>.



Mag. María Eugenia Rodríguez Duran

C.I: 060391479-7

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se encuentran en un alto grado de competitividad y es la misma que les exige estándares de calidad elevados e internacionales. Por lo tanto, surge la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad que les permita una mejora continua controlando todo el contexto organizacional llevando productos y servicio tanto al cliente interno y externo de altos estándares en cuanto a la calidad.

Una buena gestión de implementación, seguimiento y control del manual de calidad basada en la norma ISO 9001-2015, ayudara a un mejor desarrollo y rendimiento que conduzcan a resultados favorables y eficientes que se vean reflejados en el cumplimiento de objetivos. En el presente trabajo refleja la necesidad de un manual de gestión de calidad por parte de la empresa Rio Textil del cantón Guano por lo tanto en este documento abordará los siguientes capítulos.

En el capítulo I se encuentra el marco teórico referencial en donde se identifica y se expone los antecedentes que nos sirven como base para la investigación como también la teoría para el desarrollo de este trabajo que permite conocer todo lo relacionado con la norma ISO 9001-2015, los requisitos que intervienen y los lineamientos que debemos seguir a cabalidad.

En el capítulo II interviene el marco metodológico en donde se especifica el enfoque de investigación y el tipo de estudio la cual nos servirá como respaldo para su desarrollo de este proyecto en donde interviene una entrevista al gerente y encuestas dirigidas tanto para el cliente interno como externo de la empresa Rio textil que nos permite conocer las diferentes inconformidades y puntos claves para el desarrollo del manual de calidad.

En el capítulo III es en donde se procedió al desarrollo de las encuestas a los grupos de interés para verificar la situación actual de la empresa y la realización de la discusión de resultados con la finalidad analizar el contexto organizacional. Para continuar con el desarrollo del manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para la empresa Rio Textil con la finalidad que se beneficie para un crecimiento competitivo y cumplir requerimiento de los grupos de interés. Para finalizar con la investigación se definen las conclusiones y recomendaciones respecto al mismo.

CAPÍTULO I.

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de investigación

El diseño de un manual de calidad para las organizaciones es un elemento fundamental para el mejoramiento de cada uno de los procesos mediante la satisfacción de los clientes internos y como resultado la fidelización del cliente externo gracias a los altos estándares de calidad en los productos.

Para el desarrollo del presente trabajo se ha considera trabajos investigativos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la facultad de administración de empresas que son los siguientes:

El autor (Arévalo Colcha, 2018) en su trabajo de investigación titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001: 2015, PARA LA EMPRESA CALMATRIZ MULTIMOQUETAS, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2018.” concluye que:

- “El desarrollo metodológico ha identificado las diferencias que tiene la empresa en cuanto al trabajo en procesos y el sistema de la calidad.”
- “La elaboración del manual de calidad con la fundamentación de la NORMA ISO 9001:2015 sirve de herramienta para la implantación del sistema de gestión de calidad en la empresa Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018”.

Recomendaciones:

Así mismo el autor (Arévalo Colcha, 2018) refiere dentro de sus recomendaciones lo siguiente:

- “Implementar las directrices de la NORMA ISO 9001:2015 con el fin de mejorar los procesos y de esta manera generar valor agregado a los productos y servicios. de la empresa la Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018”.
- “Aplicar el manual en todo su conjunto y actualizar permanentemente y someterlo a la mejora continua que se vaya proponiendo en la Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018”.

Comentario Personal:

Esta investigación nos ayuda como base para mejorar los métodos y procesos para mejor la calidad tanto en la prestación de servicios como también en los productos con estándares internacionales permitiendo así que se incremente la productividad de las empresas de textiles.

Para (Pillajo Lata, 2018) en su trabajo de investigación titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015, PARA CUEROS EL

AL-CE, DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2018” concluye que:

- “Se realizó el marco metodológico mediante la utilización de métodos y técnicas que permitieron establecer la situación actual de la empresa y determinar la problemática que es la inexistencia de un sistema de gestión de calidad, señalando que la carencia de la misma provoca un bajo desempeño global en la organización lo que resta competitividad e inestabilidad en el mercado”.
- “Finalmente, se ha elaborado el manual de calidad basado en la quinta versión y actual norma ISO 9001:2015 con la certeza de que la ejecución de la misma permitirá mejorar la comprensión y correcta ejecución de los procesos internos y demostrar la capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades, requerimientos e incrementar las expectativas del cliente”.

Recomendaciones:

Así mismo el autor (Pillajo Lata, 2018) refiere dentro de sus recomendaciones lo siguiente:

- “Se sugiere a la alta dirección de Cueros EL AL-CE realizar habitualmente un análisis del contexto de la empresa, con el objetivo de identificar y establecer aspectos positivos y negativos que pueden afectar la consecución en el logro de los objetivos de la empresa”.
- “Se recomienda al gerente general de la empresa implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de mejorar la eficiencia de los procesos internos generando un valor agregado en los productos y servicios y por ende incrementar la satisfacción de cliente, mejorando el desempeño global de la organización, distinguirse de su competencia y por ultimo seguir desarrollándose dentro del entorno actual que es cada vez más dinámico y competitivo”.

Comentario Personal

Esta investigación permite conocer la realidad de una empresa en específico las oportunidades que tiene para alcanzar metas y objetivos propuestos tratando de reducir costos de producción sin dejar un lado el servicio de calidad.

1.2. Marco teórico

1.2.1. ¿Qué es gestión?

La palabra gestión proviene del latín *gestio*, y hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma.

En la actualidad, una empresa surge siempre y cuando exista una correcta gestión. Es decir, si los administradores no utilizan las herramientas correctas, la empresa quebrará. Ya que la existencia

empresa dependerá de las decisiones que tomen ellos. Aquí encontramos su importancia, y si se incluye el avance de la tecnología lo hace aún más complejo. Con todo esto, una eficiente gestión empresarial asegurará el éxito o fracaso de la organización. Por tal razón los administradores con especializaciones son los llamados a estar en constante capacitación para manejar la empresa. Tomando en cuenta las consecuencias que traerían un inadecuado desempeño por parte de ellos. Es decir, que si se desea apostar por un negocio o ya se tiene uno se debe tener en cuenta ciertos factores, como, por ejemplo, tener conocimientos acerca de las áreas que necesita tener una empresa para competir en el mercado. También, que estas áreas brinden el apoyo específico para que la compañía pueda crecer con el pasar del tiempo. Es por ello que es importantísimo saber qué tipo de negocio se emprenderá y evaluar si será rentable o no (ntx-admin, 2019, pág. 1).

1.2.1.1. Instrumentos de gestión

La gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos, en segundo lugar, se encuentran los archivos, estos se encargarán de conservar datos y por último los instrumentos para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas.

De todos modos, es importante saber que estas herramientas varían a lo largo de los años, es decir que no son estáticas, sobre todo aquellas que refieren al mundo de la informática. Es por ello que los gestores deben cambiar los instrumentos que utilizan a menudo.

Una de las técnicas que se usa dentro de la gestión es la fragmentación de las instituciones. Esto quiere decir que se intentará diferenciar sectores o departamentos. Dentro de cada sector se aplicarán los instrumentos mencionados anteriormente para poder gestionarlos de manera separada y coordinarlo con los restantes (Raffino, 2020, págs. 1-2).

1.2.2. Concepto de gestión empresarial

La Gestión Empresarial es el conjunto de actividades empresariales que realiza una persona especializada. Además, debe tener la capacidad de poder organizar, controlar y dirigir un grupo de personas, a fin de conseguir los objetivos que se ha planteado la organización a principios de año, y busca crear estrategias que permitan el correcto desarrollo, crecimiento y posicionamiento de la empresa.

Es de gran importancia no dejar de lado a la competencia porque ellos son los que obligan a optimizar los procesos. Esto se debe a que si la organización no es creativa ni eficiente los clientes se irán con otras marcas. De igual forma es de vital importancia la comodidad de los clientes al brindarle determinado producto o servicio, ya que, si no se sienten cómodos con nuestra marca, hay una gran posibilidad que busquen a otra empresa. Por tal motivo se debe estar pendientes de

su grado de satisfacción, debe considerarse hacerle un seguimiento y verificar si cumplimos con las expectativas que tenían antes de adquirir un producto o servicio (ntx-admin, 2019, pág. 4).

1.2.2.1. Etapas del proceso de gestión empresarial

Dentro de una empresa es de vital importancia que exista los cuatro pilares o puntos básicos para que haya una buena gestión. Son tan importantes que se les considera como la columna vertebral de toda empresa. Prestando la debida atención a estos cuatro puntos, la compañía no atravesará tantos problemas. Igualmente, aquí encontramos características como la calidad de servicio, seguridad de que se está dando lo que el cliente busca. Además de la responsabilidad de la organización de entregar un buen producto o servicio. Transmitir confianza en que la empresa está comprometida en satisfacer las necesidades que tengan, entre otras. Estos factores a la larga contribuirán a que compañía crezca y sea exitosa.

Por lo mismo se debe cumplir con las cuatro etapas del proceso de gestión dentro de la administración de la empresa, los mismos que se detallan a continuación:

1. Planificación

Es en esta etapa donde se fijarán los objetivos a corto y largo plazo y el modo en que serán alcanzados. Es a partir de esta organización donde se determinarán el resto de las etapas.

Cualquier negocio, sin importar el rubro al que se dedique, requiere de una planificación de procesos. Con este pilar podremos crear las metas que se quieran alcanzar a corto, mediano o largo plazo. De esta forma, ordenaremos las actividades a realizar y sabremos que estrategias se podrán aplicar. También determinaremos que es lo que necesitamos para llevarlo a cabo. Ya sea cuanto recurso precisamos, la cantidad de personas a cargo, entre otras. Así se llegará, de forma ordenada, a los objetivos empresariales que se habían planeado (Raffino, 2020, pág. 3).

2. Organización

En este momento los gestores determinan detalladamente el procedimiento para alcanzar los objetivos formulados anteriormente. Para ello son creadas la disposición de las relaciones de trabajo y quien las liderará. Dicho de otra manera, se crea la estructura que organizará a la institución.

Este punto es importante ya que, al igual que la planificación, marcan el futuro éxito o quiebre de la empresa. Ya que aquí es donde se delega y coordina las actividades que se realizarán con los colaboradores. Además del tiempo en el que se debe llevar a cabo dicho proceso. Todo con la finalidad de que haya un orden y ayude a alcanzar los objetivos empresariales (Raffino, 2020, pág. 3).

3. Dirección

En este caso se intenta que el personal posea una dirección y motivación, de tal manera que resulte posible alcanzar los objetivos. Este punto está destinado para personas que puedan liderar y orientar un grupo de trabajo.

Además, tiene que estar pendiente a lo que hagan los colaboradores y motivarlos a cumplir con sus metas. A partir de esto, dependerá el éxito de la empresa porque si los trabajadores no están cómodos, no serán eficientes (Raffino, 2020, pág. 3).

4. Control

En este caso el o los gestores examinan si la planificación es respetada y los objetivos son cumplidos. Para ello deben ser capaces de realizar ciertas correcciones y direcciones si las normas no son acatadas. Está relacionado con la coordinación y seguimiento del trabajo de los colaboradores con la finalidad de conocer los puntos altos y bajos de la organización. Todo ello para proponer acciones ante posibles problemas que puedan ocurrir en el futuro y que afecten a la compañía (Raffino, 2020, pág. 3).

1.2.3. Historia de la calidad

Al pasar de los años la preocupación del ser humano por ofrecer un producto o servicio la calidad ha venido evolucionando para garantizar la supervivencia y el crecimiento a las nuevas exigencias del mercado, lo cual se ha manifestado en diferentes etapas.

Su primera etapa tenía como objetivo la inspección del trabajo, rechazando los productos imperfectos para garantizar que cumplan con las especificaciones requeridas y luego exponerlos a los clientes satisfaciendo sus necesidades. En la segunda etapa surgen los gremios que establecían las especificaciones de los materiales que se utilizaban para los procesos de los productos a elaborar, ejerciendo el control mediante la certificación de los productos.

La revolución industrial llevo a las grandes empresas de fabricación a una división del trabajo basadas en los principios de la Organización Científica del Trabajo de Taylor que consiste en asignar personas a la elaboración y otras a controlar la calidad del producto, lo que provocó el surgimiento del departamento de calidad. luego, se aplicaron técnicas estadísticas para el control de calidad con el fin de identificar y eliminar las causas que generan defectos en los productos, manteniendo los procesos de producción en un estado planificado de manera que se cumpla con los objetivos planteados.

En el aseguramiento de la calidad la estadística se convirtió en una herramienta imprescindible para prever y después comprobar la fiabilidad de los productos, con la implantación de estas técnicas se asegura el cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Desde un enfoque humano en las empresas japonesas, se establece el término de Control de Calidad Total, mientras que en Estados Unidos se dio a conocer como Calidad Total, convirtiéndose así la calidad como un requisito imprescindible para la competencia entre mercados, por lo cual muchas organizaciones se enfocan en lograr un mejoramiento continuo a través de la Norma ISO (Álvarez, 2016, pág. 32).

1.2.4. Calidad

“Etimológicamente, el término calidad procede del latín (qualitas-atis), definido por el diccionario de la Real Academia Española como: la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”(González, 2017, pág. 7).

“Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Álvarez, 2016, pág. 5).

La calidad no solo se refiere a la calidad de productos o servicios terminados, sino también a la calidad de procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de las actividades de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Además, podemos decir que es un valor estratégico para diferenciar un buen servicio del que no lo es. La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.

Resumiendo, así que la calidad es la capacidad de un conjunto de aspectos y características del producto o servicio para obtener la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, permitiendo a la empresa alcanzar una excelencia y gestión oportuna de todos sus recursos (Duque, 2018).

1.2.4.1. Objetivo de la calidad en la empresa

En la empresa, la calidad tiene como objetivo alcanzar, mantener y mejorar la gestión organizacional con el fin de brindar un producto o servicio que sea recibido por los clientes como “de buena calidad”, de esta manera, se obtiene una excelente imagen empresarial que perdura con el pasar del tiempo, aplicando la mejora continua, superando así las necesidades cambiantes de los clientes. Además, podemos mencionar otros objetivos como:

- Indagar persistentemente para satisfacer al cliente tanto interno como externo, cumpliendo en su mayoría expectativas y exigencias.
- Alinear a la organización como cultura, impulsando hacia la mejora continua e innovando nuevas técnicas para facilitar el trabajo.
- Motivar en los colaboradores de la empresa, la fabricación de productos y prestación de servicios de calidad en base a incentivos (Álvarez, 2016, pág. 6).

1.2.4.2. Características de la calidad

Las características de la calidad son todos los atributos o propiedades de los materiales o procesos que se requieran para obtener o formar la aptitud del producto o servicio con el propósito de satisfacer las necesidades para lo cual fueron creados. Entre estas características se tiene a las siguientes:

- a) Tecnológicas: dureza, resistencia, inductancia, consistencia, dimensional, peso, forma.
- b) Psicológicas: sabor, belleza, estatus, confort, apariencia.
- c) Con relación al Tiempo: fiabilidad, mantenibilidad.
- d) Contractuales: cumplimiento de acuerdos.
- e) Éticas: cortesía del personal, honradez, respeto.

Otras características:

- 1. Grado: Indicador de nivel o categoría.
- 2. Imperfección: Desviación de una característica de la calidad respecto a un nivel deseado, sin tener relación con la inconformidad.
- 3. Inconformidad: Desviación de la una característica de la calidad respecto a un nivel deseado, donde existe una severidad que cause que un producto o servicio no cumpla con los requisitos anhelados.
- 4. Defecto: Desviación de la una característica de la calidad respecto a un nivel deseado, de tal forma que no satisfaga los requisitos normales (Gonzales , 2017, pág. 18).

1.2.4.3. Factores relacionados con la calidad

Por lo general hay que tomar en cuenta los factores relacionados con la calidad para poder tener como resultado productos y/o servicios de calidad, entre los principales factores están los siguientes:

- 1. Dimensión Técnica: Se refiere a la tecnología y todo lo referente a los factores científicos que de manera directa o indirecta intervienen en la fabricación del producto y/o servicio.
- 2. Dimensión Humana: Pretende preservar las relaciones que tiene la empresa con el cliente y viceversa.
- 3. Dimensión Económica: Ambiciona disminuir costos tanto para el cliente como para la empresa (Gonzales , 2017, pág. 19).

1.2.4.4. Aseguramiento de la calidad

Es un proceso considerado como el esfuerzo general que se utiliza para planificar, organizar, dirigir y controlar la calidad. este con la finalidad de brindar al cliente un producto y/o servicio de calidad adecuada, y así lograr su plena satisfacción. Este proceso está enfocado en varias actividades, que son las más importantes relacionados con los proveedores para asegurar la calidad de los insumos, estas son:

- Definir el programa de calidad que se necesita poner en operación los proveedores para cumplir con los requisitos que la empresa requiere en sus insumos.
- Seleccionar proveedores con potencia para asegurar la calidad de insumos.
- Evaluar el desempeño de los proveedores de acuerdo con los criterios establecidos previamente.
- Cooperar con los proveedores, además de realizar los procesos de planeación y mejoramiento de la calidad en conjunto (Gonzales , 2017, pág. 21).

1.2.4.5. Políticas de calidad

La calidad es la adecuación a unas especificaciones que ha de reunir el producto y/o para adaptarse a las necesidades del cliente. La función de calidad de una empresa está integrada por un conjunto de responsabilidades que asegura que los productos y /o servicios se obtienen a niveles óptimos. Las políticas de calidad deben contener factores como:

- Políticas empresariales que integren clientes internos y proveedores en el mejoramiento de la calidad.
- Políticas del talento humano aplicando excelentes técnicas de administración de este para obtener altos niveles de eficiencia y calidad.
- Políticas con clientes externos para brindar confianza cumpliendo las condiciones de venta y ofreciendo un adecuado servicio (Rivera, 2015, pág. 35).

1.2.4.6. Administración de la calidad

La administración de calidad es la encargada de detectar los defectos que pueden producirse en cualquier área de producción de un producto y/o prestación de un servicio.

La responsabilidad de la administración de la calidad es:

- Establecer metas y programas de reducción de los costos de la calidad.
- Implantar sistemas para medir el verdadero nivel de la calidad del producto resultante.

- Establecer metas y programas para el mejoramiento de la calidad del producto, por línea de producto.
- Establecer objetivos y programas para el componente organizacional del control de calidad y publicar manuales para uso del personal correspondiente.
- Integrar a todos los colaboradores en el componente organizacional del control de calidad y realizar mediciones de la efectividad para determinar la contribución de la función del control de calidad a la rentabilidad y progreso de la institución.

1.2.4.7. Los 14 pasos de la administración por calidad

Dentro de los 14 pasos de Crosby tenemos:

1. Asegurar que la dirección este comprometida con la calidad.
2. Formar el equipo para la Mejora de la Calidad con representante de cada departamento.
3. Capacitar al personal en el tema de la calidad.
4. Establecer mediciones de calidad.
5. Evaluar los costos de calidad.
6. Crear conciencia sobre la calidad.
7. Tomar acciones correctivas.
8. Planificar el día “cero defectos”.
9. Festejar el día de los cero defectos.
10. Aliciente a los colaboradores para que se fijen metas de mejoramiento para él y sus grupos.
11. Eliminar las causas de los errores.
12. Dar reconocimiento.
13. Formar consejos de calidad.
14. Repetir todo el proceso (Crosby, 1988, pág. 43).

1.2.4.8. Calidad desde la óptica de satisfacción al cliente

La calidad como término de gran importancia surge a partir de que los empresarios o comerciantes, como se les llamaban anteriormente, se percatan de la necesidad de competir en el mercado con sus productos o servicios. Evidentemente este elemento y sus conceptos han evolucionado con el de cursar del tiempo, para convertirse en la actualidad en un sistema obligatorio que debe ser utilizado en instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas. La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de calidad. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo

de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. El Rendimiento Percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:
 - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
 - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
 - Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
 - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
 - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
 - Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".
2. Las Expectativas: Son las "esperanzas" que el consumidor tiene por obtener algo y estas se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
 - Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
 - Experiencias de compras anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
 - Promesas que ofrecen los competidores.
 - Necesidades
3. Los Niveles de Satisfacción: luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
 - Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
 - Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
 - Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente (Jabaloyes , Carot, & Carrión, 2020, págs. 8-9).

1.2.4.9. Los 10 mandamientos de la calidad

Entendiendo que es el cliente el que percibe la calidad, asumiendo la satisfacción con el producto o el servicio se plantean los 10 mandamientos de la calidad.

1. **Pensar en Positivo:** No significa ignorar los aspectos negativos, que en un proyecto son fuente de crecimiento, si no al negativismo, como director, deberá tener la mejor actitud frente a las adversidades, al final es quien dirige los equipos y debe demostrar fortaleza.
2. **Ser Educado es Calidad:** La cortesía además de ser gestos de buen gusto y clave de una persona formada, es una llave para un director de proyectos, solicitar con educación información, por ejemplo, puede hacer una gran diferencia en lo que se recibirá o al momento de pedir apoyo al equipo.
3. **Ser Organizado es Calidad:** El tiempo que un ejecutivo puede perder, simplemente buscando un documento o cualquier información importante, es fundamental y denotará la calidad de esa persona en su organización, existen herramientas como las “5s”, que ayudan a destinar, 5 minutos diarios para arreglar el escritorio y no evitar se acumule.
4. **Ser Prevenido es Calidad:** En este caso se refiere puntualmente a la información. Es decir, dejarse llevar por la primera fuente que llegue y tomar decisiones sobre una basa no confirmada, puede ser un error que un directivo puede pagar caro, el poder escuchar lo que se dice, confirmar y tomar decisiones es calidad sobre la información que se recibe, que prevé problemas, evita discusiones innecesarias; el que pronto se apresura a la lucha, pronto regresa avergonzado.
5. **Ser Atento es Calidad:** La atención que el director brinda a los colaboradores es vital, en el desarrollo interpersonal con el equipo, define la calidad de ser humano y demuestra las capacidades de liderazgo. Cuando un colaborador se acerca a buscar un consejo u apoyo, el involucrarse de manera real, buscando apoyar a los demás. Pequeños detalles, como dejar el celular a un lado, mientras alguien habla, puede generar grandes diferencias.
6. **Respetar la Salud Calidad:** El mundo rápido que constantemente pide más de los ejecutivos dentro de una empresa y mientras más elevado el cargo más tiempo demanda, llevando a las personas a grandes problemas de salud, estrés, ansiedad, tomarse los tiempos, para descansar, comer u simplemente hacer una pausa, es asegurar que quien está dirigiendo el proyecto, seguirá haciéndolo. Que el ejecutivo se detenga por estar enfermo, no significa que el mundo se parará a esperarlo.
7. **Cumplir lo Planificado es Calidad:** Aunque nadie puede saber lo que el futuro depara, se puede planificar para los posibles escenarios, desde la planificación del día a día, hasta la visión de donde se mira dentro de 10 años; respetar los tiempos en las planificaciones, reuniones con interesados, con ejecutivos o colaboradores, demuestra la calidad en la persona.
8. **Tener Paciencia es Calidad:** Paciencia no es sinónimo de inactivad, en un proyecto es totalmente normal, diferir en las ideas, el problema no es no estar de acuerdo, el conflicto está en no ser tolerante, comprender que hay muchas perspectivas distintas, que a veces la idea de una persona es mejor con la contribución de varias personas, la capacidad de escuchar y ser tolerantes es clave en el desenvolvimiento de las relaciones.

9. Decir la Verdad es Calidad: “Dios no es la verdad, la verdad es Dios”, dijo el Alma grande Gandhi, en alusión en que este recurso debe primar sobre cualquier cosa, no prometer lo que no sé podrá cumplir, evitando problemas o desprestigios, sobre una imagen que puede llevar años construir.
10. Amar a la Familia y a sus amigos... es la mayor calidad: La capacidad de diferenciar los tiempos, el respeto por los seres queridos y sus necesidades contribuyen a la salud mental, la estabilidad emocional y el equilibrio social, poder separar las actividades y apreciar los momentos en cada una de las fases (Silva J. , 2018, págs. 1-2).

1.2.4.10. Dimensiones de la calidad

Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. El profesor David Garvin de la Universidad de Harvard propone 8 componentes o dimensiones de la calidad con el fin de hacer más operativo el concepto de calidad de un producto o servicio y favorecer la comprensión del modo en que la Gestión de Calidad se puede aplicar en las empresas, tanto de manufactura como de servicios. A continuación, las 8 dimensiones de la calidad:

1. Desempeño

Está asociado a las características operacionales del producto. En particular esta dimensión de calidad está asociada a atributos medibles. En consecuencia, las diferentes marcas de un producto pueden ser ordenadas objetivamente según un aspecto particular de desempeño.

2. Características (Funciones Adicionales)

Esta dimensión se refiere a aspectos adicionales al desempeño, que contribuyen a complementar el funcionamiento básico del producto o servicio. La separación y diferenciación entre características principales y secundarias no es fácil de establecer. De hecho, existen muchas características adicionales que, con el tiempo, se transforman en algo tan indispensable como las básicas.

3. Fiabilidad

La fiabilidad se refiere a la probabilidad de funcionamiento sin fallas o daños por un determinado período de tiempo. Es decir, se trata del desempeño y las características esperadas de un producto o servicio durante un momento específico de su vida útil. La fiabilidad de un producto contribuye fuertemente a la imagen de marca y es considerada por la mayoría de los usuarios finales como una dimensión fundamental.

4. Conformidad al Diseño

La conformidad es el nivel de cumplimiento de las especificaciones diseñadas y planificadas para el producto, es decir, el grado en que un producto, su proceso de elaboración y/o su diseño se

ajustan a estándares establecidos previamente (Límites de Especificación). Esta dimensión corresponde al concepto de calidad como cumplimiento de especificaciones.

5. Durabilidad

Se refiere al período de vida útil del producto, que es el tiempo durante el cual éste puede ser utilizado con eficacia, antes de ser reemplazado o de reemplazar a sus componentes. Esta dimensión está relacionada con la fiabilidad, ya que, a mayor fiabilidad, mayor durabilidad. Este atributo ofrece muchas y variadas oportunidades para establecer diferenciaciones en base a la calidad.

6. Calidad de Servicio

Se trata de la rapidez, el costo, la competencia, la facilidad de reparación cuando el producto se daña, y la amabilidad del personal del servicio técnico. La forma en que una empresa maneja las devoluciones y reclamos influye en la percepción de calidad del cliente.

7. Estética

Es una dimensión subjetiva que alude a la forma en que el producto es percibido por los sentidos: tacto, vista, gusto, oído y olfato. Es de naturaleza individual y refleja un juicio personal. Lo que le agrada a una persona puede no gustarle a otra, aunque el desempeño, fiabilidad y durabilidad sean los mismos. Lo que ocurre en este caso es que las características de conformidad total son diferentes. La estética es una dimensión muy poderosa y refleja costumbres de grupos o culturas y tendencias como, por ejemplo, la moda.

8. Calidad Percibida

Es la impresión que se forma el cliente de un producto o servicio como resultado de la publicidad, promoción de la marca, comentarios de otras personas y la propia experiencia en el uso. Por lo general, las personas compran productos o servicios sin información suficiente sobre todas sus características. La durabilidad o fiabilidad de un producto, por ejemplo, suelen ser deducidas de diversos aspectos, tanto tangibles como intangibles: la imagen o prestigio de la marca, el lugar de fabricación, las opiniones en foros de Internet y los ratings en revistas especializadas, entre otros (Garvin, 2015).

1.2.5. Gestión de calidad

La gestión de calidad son todos los procesos que se llevan a cabo en una empresa para garantizar una ejecución óptima de sus actividades. Todos estos procesos y métodos se agrupan en una estructura única llamada sistema de gestión de calidad, que variará en función del tipo de organización, el rubro al que se dedica y sus objetivos.

Cuando la gestión de calidad cumple con ciertos estándares, puede ser reconocida con la norma ISO, que certifica que los procesos aplicados de forma sistemática por la organización se traducen

en productos y servicios con los más elevados parámetros de seguridad industrial, salud y procesos de producción.

1.2.5.1. Los 7 principios de la gestión de la calidad en ISO 9001-2015

1. Enfoque en el cliente

Cuando pensamos en calidad, encontramos diversas definiciones y diferentes puntos de vista. Lo que muchas personas no saben, es que la calidad no es una palabra aislada dentro de un sistema. Es una palabra que está unida a una pregunta: ¿calidad para quién?

Cuando pensamos de esta manera, es mucho más fácil entender el concepto de calidad y lo que significa el principio de “enfoque en el cliente”. Todo el Sistema de Gestión de la Calidad busca intensificar el enfoque al cliente, con el fin de aumentar su satisfacción. Esto tiene que quedar muy claro para toda la organización en todos y cada uno de sus procesos, procedimientos y actividades.

Los empleados deben conocer y ser conscientes de la importancia que tiene el enfoque al cliente dentro del SGC, y cómo esto impacta en la satisfacción de los clientes. Este hábito comienza a ser real cuando es conducido por el liderazgo, lo que nos lleva al segundo de los 7 principios de la Gestión de la Calidad.

2. Liderazgo

El liderazgo no solo hace referencia a los miembros de la Alta Dirección, o a las personas que están a cargo de los diferentes equipos de trabajo. Muchas personas, dentro del sistema, asumen posiciones de liderazgo para proponer cambios, acciones y resultados. Un Sistema de Gestión de la Calidad, fallará si no trabajan para involucrar a las personas en el proyecto. Por ejemplo, si un nuevo empleado entra a la organización, y no hay alguien que asuma el “Liderazgo” y lo incorpore dentro de las buenas prácticas de calidad, ¿cómo sabrá este empleado que la calidad es tan importante para la organización?

3. Compromiso de las personas

Si su organización cuenta con líderes de calidad, las personas hablarán al respecto, en todas las actividades, y los resultados se harán evidentes. Cuando se logra alcanzar el objetivo, a través de prácticas de calidad, eso será un incentivo para que otros departamentos crean que el sistema funciona, lo cual contribuye a crear el compromiso de las personas dentro de la organización con la calidad.

4. Enfoque de procesos

La normalización en una organización que se da cuando se establecen procesos. Siempre se debe enfocar en seguir los procesos a cabalidad para cumplir con el desafío de calidad. Las personas comprometidas tienden a buscar la comprensión de los procesos y cómo pueden contribuir a la calidad, por lo que la adhesión al SGC es mucho más rápida y fluida.

5. Toma de decisiones basadas en evidencias

Monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días, y por todos los empleados de la organización. Gracias a la medición de la eficacia del sistema, es posible encontrar fallas, o lo que no está dando resultado. La toma de decisiones basadas en evidencias, debe ser una cultura en la organización.

6. La mejora continua

“Lo que se puede medir se puede mejorar y controlar”. Pero ¿mejorar para quién? Es más fácil analizar la respuesta de estas preguntas cuando se cumple con los otros principios de la Gestión de la Calidad. Si su organización desea que su Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con el objetivo de satisfacer a los clientes, es preciso pensar siempre en la mejora continua. Las mejoras son esenciales para lograr gestionar personas y procesos.

7. Gestión de relaciones

Una organización y sus proveedores desarrollan una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor. La implementación de la norma ISO 9001 puede ayudar a establecer una base sólida para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, gracias al principio de Gestión de relaciones. La formación y la capacitación son formas con las cuales las organizaciones pueden generar y arraigar principios de calidad en la organización (Ibarra, 2017, págs. 1-2).

1.2.6. Sistema de gestión de calidad

“Se entiende por Sistema de Gestión la estructura organizada, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política de la empresa” (Fernández García, 2006, pág. 10).

“Puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos y servicios y los procesos para producirlos” (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016).

El sistema de gestión de calidad es un método para controlar las diferentes actividades claves de la empresa que tiene como finalidad el cumplimiento de objetivos previamente establecidos mediante la interacción y colaboración de todos y cada uno de los integrantes de la organización, teniendo como finalidad la satisfacción del cliente y la mejora continua.

1.2.6.1. Objetivos del sistema de gestión de calidad

El SGC tiene como objetivo primordial implantar que la organización marche sincrónicamente, de manera que el producto o servicio se desarrolle bajo ciertas especificaciones previamente

establecidas para que cumpla con las exigencias del mercado. Además, proporciona herramientas para identificar y prevenir defectos o problemas, y que las mismas sean corregidas. Una de estas herramientas es el ciclo de calidad y en este caso el ciclo de Deming que se presenta a continuación:

Ciclo de Deming

Walter Shewhart fue el pionero del desarrollo del ciclo de la calidad en la década de 1920 y fue dado a conocer luego por W. Edward Deming, por tal motivo es conocido como el “Ciclo de Deming” o “Ciclo PHVA”.

“Es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad” (Pérez Villa & Múnera Vásquez, 2007, pág. 50).

El ciclo de Deming consta de 4 procesos que se utilizan para dar solución a cualquier problema en las empresas:

- **Planear:** Identificar y definir la situación actual de la empresa, conociendo su problemática y el impacto para luego brindar posibles soluciones contenidas en un plan de trabajo y llegar a cumplir los objetivos planteados hacia una mejora continua.
- **Hacer:** Se realiza lo establecido en el plan de trabajo anteriormente, llevando un control de las actividades para que se cumplan según lo planificado.
- **Verificar:** Es la comparación del plan inicial con los resultados obtenidos luego de su aplicación a través de herramientas como los indicadores.
- **Actuar:** En esta etapa se concluye el ciclo, donde se actúa para corregir problemas encontrados, prever posibles problemas que se presenten a futuro y establecer condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo plan de trabajo.

Cabe recalcar que luego de finalizar el ciclo de Deming éste se transforma en un proceso de mejora continua, es decir, una vez cumplido los objetivos continuamente se debe renovar el plan de trabajo desde el inicio del ciclo hasta lograr resolver todos los problemas de la empresa.

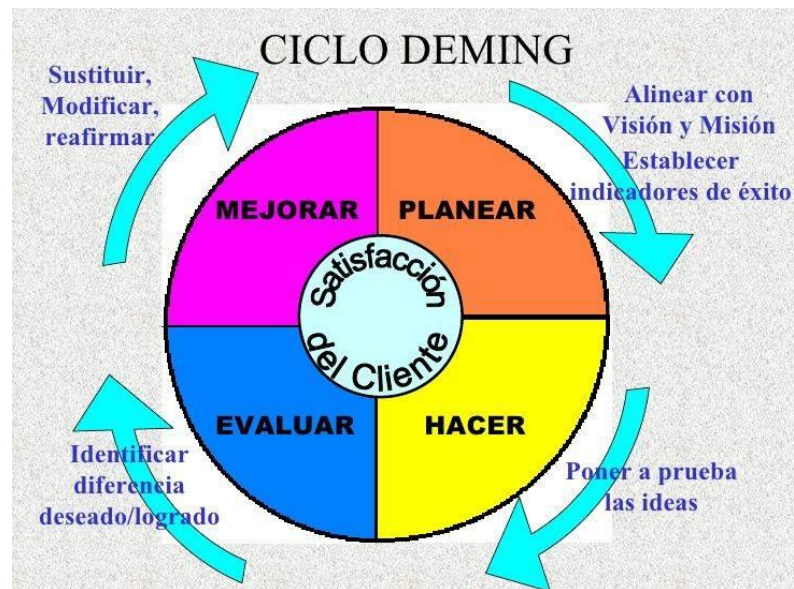


Figura 1-3: Ciclo de Deming

Fuente: El ciclo de Deming (de Edwards Deming), 2018, pág. 25.

1.2.6.2. Principios del sistema de gestión de calidad

“Los principios del Sistema de Gestión de Calidad le permiten a la organización definir las bases, para que el SGC pueda ser implementado sistemáticamente. La aplicación de los principios le permite a la empresa generar confianza a los clientes. En otras, los principios “abonan el terreno”, para que el Sistema de Gestión de Calidad pueda “germinar”, crecer y mantener” (Marín Alvarez, 2007, pág. 29).

Los principios deben ser seguidos por toda organización para obtener un mejor desempeño en las actividades de la empresa dirigiéndola así hacia la excelencia. En cuanto a la ISO 9001-2015 y sus cambios relevantes, incluye un nuevo documento donde se describen 7 principios de la Gestión de Calidad, a diferencia de la versión 2008 contaba con 8 principios, debido a que el principio número 4 “Enfoque basado en procesos” y número 5 “Enfoque del sistema para la gestión” se unificaron para obtener resultados de manera eficaz y eficiente, gestionando las actividades como procesos de un mismo sistema. A continuación, se detallan cada uno de los principios:

a) Enfoque al cliente

“El enfoque principal de la gestión de calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente” (ISO 9000:2015 , 2015, pág. 9).

b) Liderazgo

“Los líderes en todo el nivel establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización” (ISO 9000:2015 , 2015, pág. 10).

c) Compromiso de las personas

“Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor” (ISO 9000:2015 , 2015, pág. 11).

d) Enfoque a procesos

“Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente” (ISO 9000:2015 , 2015, pág. 11).

e) Mejora

“Las empresas con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora” (ISO 9000:2015 , 2015, pág. 12).

f) Toma de decisiones basada en la evidencia

“Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados” (ISO 9000:2015 , 2015, pág. 13).

g) Gestión de las relaciones

“Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como proveedores” (ISO 9000:2015 , 2015, pág. 13).

1.2.6.3. Importancia del sistema de gestión de calidad

El Sistema de Gestión de Calidad es de gran importancia porque permite al talento humano de las empresas, identificar que se espera de ellos en cuanto al desarrollo de su trabajo, conociendo como deben ejecutar las diversas actividades para obtener resultados confiables, eficientes y eficaces de sus labores encomendadas.

Este sistema está compuesto por una serie de procedimientos documentados, que son utilizados por la empresa para evidenciar que tiene un Sistema de Gestión de Calidad en constante control y les permite ofrecer productos o servicios bajo estándares de calidad, proporcionando satisfacción a los clientes.

1.2.6.4. Beneficios del sistema de gestión de calidad

Una correcta implantación de un Sistema de Gestión de Calidad permitirá obtener la certificación de calidad y a más de eso se obtienen otros beneficios como:

- Mejora en los procesos.
- Se eliminará gastos superfluos.
- Rentabilizará la gestión.
- Creará un buen clima organizacional.
- Involucrará a todo el talento humano de la empresa a obtener un mejor desempeño laboral.

1.2.6.5. Ventajas del sistema de gestión de calidad

Cuando se implementa correctamente un sistema de gestión de calidad en una empresa, ésta prevalece en el tiempo y se vuelve más competitiva obteniendo a la vez diferentes ventajas como las siguientes:

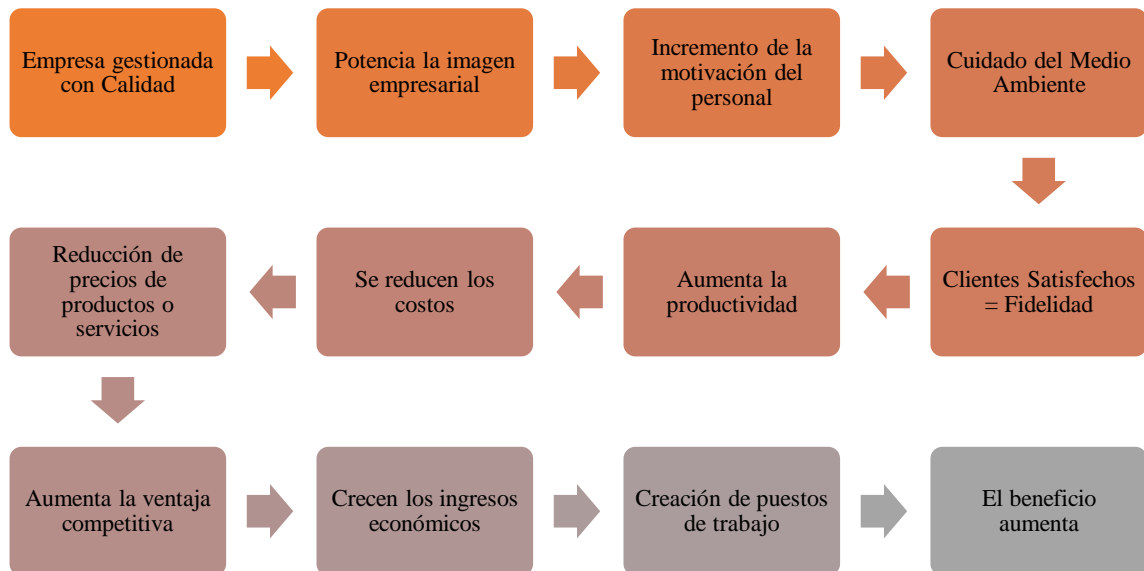


Figura 2-3: Ventajas del SGC.

Fuente: Calidad. San Miguel P. 2009, pág. 14.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

1.2.7. Norma ISO 9000

En el Reino Unido en el año de 1979 se publica por primera vez la Norma BS 5750 (British Standard) para poder controlar los resultados del proceso de fabricación. Después de 8 años, se convierte en la ISO 9000 bajo el endoso de la Organización Internacional para la Normalización con base en Ginebra, la misma que facilita el comercio global, el desempeño y mejora.

Para cubrir actividades de carácter de aplicación universal se emitió la Norma 9000. Al pasar de los años se fue generalizando su uso y se convirtió en un requisito principal con el fin de tener un sistema de aseguramiento de calidad, puntualizando que no se pretende uniformar o estandarizar dichos sistemas, dado que, es genérica e independiente del tipo de industria o sector económico de la organización.

“La Norma ISO 9000 es un método de trabajo que permite organizar los procesos de la empresa, para entregar permanentemente productos que cumplan con los requisitos y satisfagan al cliente, usuario o consumidor. Es una norma talla única, unisex, aplica a todo tipo de empresa de cualquier tamaño” (Marín Álvarez, 2007, pág. 25).

Estructura de la familia ISO 9000

Las Normas ISO 9000 sirven como guía para toda clase de empresa en cuanto al aseguramiento de la calidad en su producción, prestación de servicios y satisfacción del cliente.

Esta norma se divide en tres grandes grupos:

- ISO 9000: Describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad como punto de partida y especifica el vocabulario necesario para evitar malentendidos en su utilización.
- ISO 9001: Especifica los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad aplicables a toda organización para demostrar la capacidad de satisfacer al cliente. Es la única norma certificable de esta familia.
- ISO 9004: Señala las directrices para la mejora constante del desempeño y proporciona ayuda para el perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad beneficiando a las partes interesadas.

1.2.8. Norma ISO 9001:2015

“Una norma genérica, aplicable a cualquier organización, sin importar su tipo o tamaño, sector al que pertenezca o actividades que lleve a cabo” (López Lemos, 2015, pág. 50).

“Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables” (Norma Internacional ISO 9001, 2015, pág. 12).

El sistema de gestión de calidad ha ido evolucionando según las necesidades cambiantes de las organizaciones mediante diferentes revisiones continuas con la finalidad de estandarizar la certificación de todo tipo de empresas.

El 23 de septiembre del 2015 fue publicada la nueva versión ISO 9001:2015, debido a la necesidad de adaptar la norma a los cambios del actual mercado donde existe una desmedida competencia entre las organizaciones.

1.2.8.1. Cambios de la norma ISO 9001:2008

Con respecto a la norma 9001-2008 se presentan algunos cambios importantes en relación a la 2015 las cuales se detallan a continuación:

- El pensamiento basado en riesgos es el cambio que determina que las organizaciones deben adaptar una buena gestión de riesgos de los procesos para facilitar la obtención de resultados esperados en cuanto a la satisfacción del cliente.
- Identificación del contexto de la organización, donde se plantea que deben identificarse todos los aspectos internos y externos de la organización, con la finalidad de ser analizados para cumplir los objetivos planteados.
- Se elimina la necesidad de un manual de calidad y el representante de la dirección.
- Los registros y documentos pasan a denominarse como Información Documentada.
- El término “producto” se sustituye por “productos y servicios”.

En la siguiente tabla podemos ver los cambios más significativos de la estructura entre la Norma ISO 9001:2008 con la versión 2015.

Tabla 1-1: Cambios de la Norma 9001:2015

ISO 9001-2008	ISO 9001-2015
0. Introducción	0. Introducción
1. Objeto y Campo de aplicación	1. Objeto y Campo de aplicación
2. Normas para su consulta	2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones	3. Términos y Definiciones
REQUISITOS	REQUISITOS
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4. Contexto de la Organización
5. Responsabilidad de la Dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los Recursos	6. Planificación
7. Realización del Producto	7. Apoyo
8. Medición, Análisis Mejora	8. Operación
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

Fuente: Adaptado de “ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015” [online], de Toro, R., 2015.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

1.2.8.2. Beneficios de la Norma ISO 9001:2015

Los beneficios directos e indirectos, de la norma ISO 9001-2015 son:

- Mejora en la gestión y dirección de la organización: Requiere la implicación total del equipo directivo en la implementación del sistema, revisión sistemática de información, establecimiento de objetivos, que conlleva a tomar decisiones acertadas mediante la planificación, la mejora continua y la gestión de la empresa.
- Aumento de la productividad: A través de la implementación del sistema se realiza una revisión de todos los procesos, que permite establecer medidas correctivas ante cuellos de botella, procesos ineficientes, escasez de recursos, con el fin de aumentar la eficiencia de los procesos y la productividad.

- Clientes satisfechos: La clave principal de mantener un cliente satisfecho es el enfoque a identificar sus necesidades y expectativas para el desarrollo del producto o servicio, así como sus propuestas, ideas o quejas, obteniendo el aumento del grado de satisfacción permitiendo una mayor fidelidad y atracción a nuevos clientes.
- Personal motivado: Dentro de la organización el personal debe conocer las funciones, responsabilidades y competencias correspondientes para que pueda desarrollar sus actividades eficazmente, lo que genera una favorable motivación y desempeño del personal.
- Mejora de la imagen: La estrategia primordial para contar con una buena imagen es obtener resultados exitosos mediante un conjunto de cualidades, valores, marcas y colores corporativos, de forma que se pueda adentrar en nuevos mercados.

1.2.8.3. Requisitos que los procesos deben cumplir según la ISO 9001:2015

Los requisitos para implementar un sistema de gestión eficiente son:

- Entradas y salidas: como su propio nombre indica implican entradas y salidas. ¿De qué? De otros procesos anteriores, flujos de información, recursos, productos, servicios. Es de la forma en la que esos elementos nos llegan y como salen al pasar por nuestras manos. Para aclararlo pensemos que somos una agencia de viajes y recibimos muchas ofertas variadas de diferentes hoteles (entrada). Nuestro trabajo sería adecuar la oferta a las necesidades de cada cliente (salida).
- Secuencia e interacción: este es un requisito muy sencillo y lógico. Todas las empresas y organizaciones siguen múltiples procesos. La ISO 9001:2015 simplemente indica que deben ordenarse secuencialmente, pues en muchos casos un proceso depende de otro.
- Criterios y métodos: los criterios sirven para determinar los requisitos del proceso que se desea cumplir. Los métodos son la forma en la que se van a intentar cumplir esos requisitos, es decir, los procedimientos.
- Recursos: son los recursos que la empresa va a necesitar para realizar la actividad. Se deben asignar correctamente para que el proceso se complete correctamente y no surjan problemas como falta de presupuesto.
- Responsabilidad y autoridad: consiste en designar un responsable del proceso. No es necesario que una sola persona se encargue de todos los procesos, sino que puede haber uno para cada proceso.
- Riesgo y oportunidades: consiste en evaluar los riesgos que conlleva el proceso y las oportunidades que pueden surgir de realizarlo.
- Evaluación: simplemente consiste en comprobar si el proceso cumple con lo previsto.

- Mejora: implica mejorar continuamente el proceso ya sea con costes más reducidos, optimización del tiempo, mayor satisfacción del cliente, etc. (Excelencia., 2018, pág. 46).

1.2.8.4. Mapas de procesos basado en la Norma ISO 9001:2015

Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de los procesos, no individual de cada uno de ellos (individualmente se pueden representar mediante flujogramas). Podemos dibujar el mapa de procesos de todos los procesos de la organización o limitarlo a una determinada área de la misma, ligada a un producto, un departamento, etc. Los mapas de procesos se pueden clasificar en:

- **Mapa de procesos convencional**

Esta tipología utiliza la clasificación clásica de procesos (procesos estratégicos, procesos operativos y procesos auxiliares). En el momento de distribuir los procesos espacialmente, los procesos estratégicos se colocan en la parte superior del mapa, los auxiliares o de soporte en la inferior y los operativos en la parte media, donde habitualmente se representa la cadena de valor (representación de fases).

En este tipo de mapa de procesos, los requisitos del cliente suelen figurar en la parte izquierda, como entrada general de aquellos productos y servicios que la organización pretende generar. En la parte derecha aparece la satisfacción del cliente, como meta a conseguir por la organización.

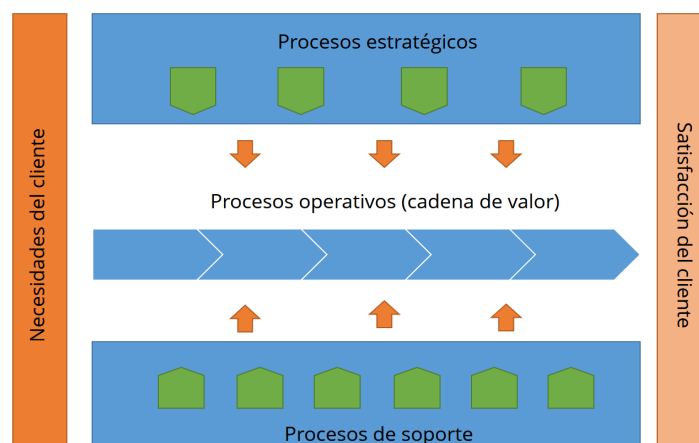


Figura 3-1: Mapa de proceso convencional

Fuente: Texto configuración y usos de un mapa de procesos AENOR.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

- **Mapa de procesos formal:**

Este mapa de procesos surge al utilizar la clasificación sugerida por ISO (procesos para las actividades de la dirección, procesos para la realización del producto, procesos de provisión de recursos, procesos de medición, análisis y mejora. Por esta razón, este tipo de mapa de procesos suele ser habitual en organizaciones certificadas con ISO 9001.

Los procesos existentes se deben ordenar y colocar en una disposición espacial y relacional lógica que, a ser posible, esté alineada con los principios fundamentales de la norma. La configuración de los procesos en el mapa puede ser muy diversa, dependiendo de los conocimientos del autor, necesidades específicas, etc.

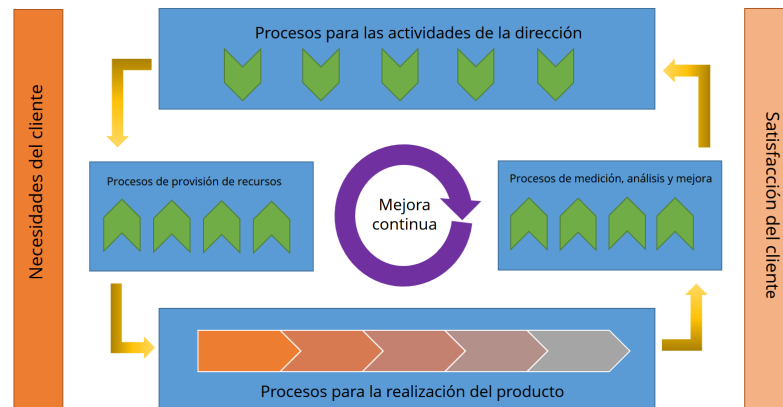


Figura 4-1: Mapa de proceso formal

Fuente: Texto configuración y usos de un mapa de procesos AENOR.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

- **Mapa de procesos lineal:**

Este tipo de mapa de procesos utiliza las bases del diagrama de flujo para configurar la representación global de los procesos de la organización. Se suele apoyar en la clasificación clásica de procesos desplegando los procesos operativos como si fueran un diagrama de flujo. Sin embargo, aquí cada rectángulo o caja no representa una actividad, sino un proceso. Se suelen omitir también los rombos de decisión (Álvarez., 2017, pág. 58).

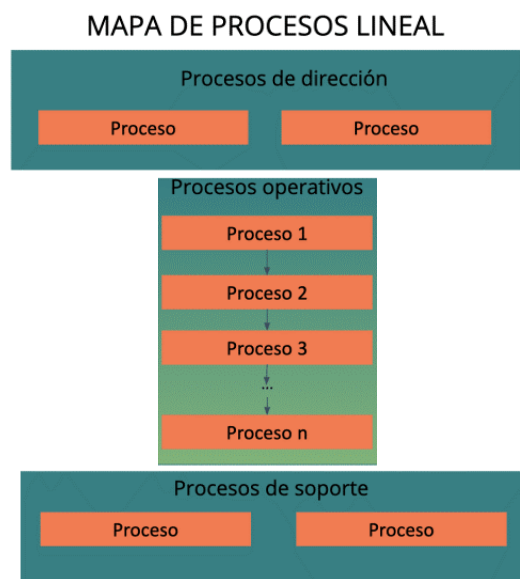


Figura 5-1: Mapa de proceso lineal

Fuente: Texto configuración y usos de un mapa de procesos AENOR.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

1.2.9. Indicadores de proceso

Indicador es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión. Los indicadores son medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos. Además:

- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.

Características:

- Miden resultados concretos en función de los objetivos previstos.
- Son cuantificables: expresan un valor o una cifra.
- La información que proporcionan se caracteriza por la fiabilidad.
- Ayudan a reducir costes operativos en los procesos e identifican obstáculos o fugas de información.

Clasificación

Cuanto mejor definido estén los indicadores de proceso, menores serán las opciones de que la información sea errónea. Entre otros, los peores enemigos de los indicadores son la ambigüedad, la imprecisión, la dificultad para su aplicación o la falta de sintonía con el proceso que se está desarrollando.

Por ello, antes de definirlos conviene echar un vistazo a los tipos de indicadores de proceso que se conocen y el alcance y los beneficios que podrían reportar al proceso que lideramos. Los más significativos son:

a) Eficiencia: son aquellos que miden el grado de acierto de las acciones en relación con los objetivos propuestos. Se es más eficaz cuando más cerca nos encontramos de aquello que nos hemos trazado como meta.

b) Eficacia: se relacionan con el oportuno uso de los recursos que se tengan a mano para la realización de una tarea específica.

c) Productividad: son de los más implementados. Se usan principalmente para medir la evolución de un proceso y determinar si cada fase está a la altura de lo que se esperaba. Se pueden usar global o individualmente.

d) Cumplimiento: valoran si se ha cumplido ya no sólo con el objetivo, sino también con el plan de trabajo del proceso en su conjunto.

e) Evaluación: son similares a los de productividad, pero más concretos. Se encargan de medir el rendimiento, individual o conjunto, que se obtiene después de una fase o iteración.

f) Calidad: su función principal es evaluar si lo obtenido tras el proceso es tal como lo demandaba su destinatario al principio. Es decir, si satisface o no sus necesidades. Los indicadores de calidad ayudan a identificar complicaciones u obstáculos en cualquiera de sus fases.

g) Atención al cliente: similares a los del anterior grupo, valoran la calidad del producto o servicio obtenido desde la óptica del cliente. Es éste quien decide si las fases de venta y posventa han transcurrido de forma normal y si la marca ha logrado cubrir su necesidad o satisfacer su interés (Directivos, 2016).

1.2.10. Importancia del cliente

Es aquella persona impulsada por la necesidad ya sea un interés personal o colectivo que tiene la elección de acudir a una empresa en busca de un producto o servicio.

A los clientes los encontraremos en el campo comercial, empresarial o institucional y también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer sus necesidad (Pineda , Estrada , & Parra, 2012, págs. 244-245).

1.2.10.1. Factores que influyen en las expectativas del cliente o público

Los factores que influyen en las expectativas del cliente se rigen en parámetros como:

- a) Eficiencia: ¿Se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando?
- b) Confianza: ¿La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla?
- c) Servicial: Es una añadidura, definitivamente, se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada, lo que lo describo como el valor agregado.
- d) Interés personal: Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia, inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierte en una relación de aprecio.
- e) Confiabilidad: Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la empresa institucional.

1.2.11. Satisfacción del cliente

Una de las diferencias entre servicio al cliente y atención al cliente es que el servicio al cliente es todo lo que podemos brindar al usuario además de nuestros productos, mientras que la atención refiere directamente a nuestro trato con los clientes al momento de relacionarse con nosotros como empresa. Se conoce como servicio al cliente a la estrategia que implementan las empresas para satisfacer las necesidades de sus clientes, mientras que la atención refiere más a cómo hacemos sentir al cliente al contactarse con nosotros, independientemente si finalmente prestamos un servicio o no.

El resultado de ofrecer bienes y servicios que se ajusten o excedan a las necesidades de los clientes se llama "satisfacción de cliente". Las necesidades y expectativas de los clientes se conocen como "calidad esperada" y es la que el cliente asume y debería recibir del producto (Arias, 2012, pág. 45). El cliente cuando adquiere el producto compara entre la calidad percibida, la calidad actual del producto y lo que esperaba.

Calidad Percibida = Calidad Actual - Calidad Esperada

Expectativas del cliente con relación al servicio:

- a) Lo que el cliente desea del servicio: Se refiere a lo que le gustaría recibir es decir su expectativa.
- b) Lo que el cliente espera obtener de una forma realista: Esto es lo que se piensa que debería proveer el servicio.
- c) Lo que el cliente piensa que necesita: Para gestionar la calidad del cliente se deberán tener en cuenta los siguientes principios:
 1. Cómo percibe el cliente el servicio, lo cual depende de expectativas conscientes y suposiciones inconscientes.
 2. El cliente es influenciado por el cambio de expectativas y por el cambio en los servicios.
 3. Un cliente está insatisfecho cuando su experiencia con el servicio es menor que sus expectativas o suposiciones.
 4. Las expectativas o suposiciones del cliente pueden estar relacionadas con un ideal, o en relación con servicios similares, o que piensa que necesitan.
 5. La reducción o eliminación de la insatisfacción del cliente no incrementa necesariamente la satisfacción.
 6. La percepción de la calidad por el cliente es algo más que la satisfacción del mismo y esta, a su vez, es más que la ausencia de insatisfacción (Arias, 2012, pág. 47).

1.2.11.1. Características de la atención al cliente

Atención es la capacidad de concentrar la actividad psíquica sobre un objeto o servicio. Dentro de las características más importantes que deben tener la atención al cliente tenemos:

- La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez.

Por lo tanto, el cliente es el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier empresa. Superadas las teorías que sitúan el producto o servicio como eje central, se impone un cambio radical en la cultura de las empresas hacia la retención y fidelización del cliente, concebido éste como el mayor valor de las organizaciones y ante el que se supeditan todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de los productos y servicios que se ofertan y, por supuesto, la relación con el cliente.

Tener un cuadro claro de quienes son los clientes y del orden en que sus necesidades y deseos deben satisfacerse, es un paso crítico para determinar cómo debe proyectarse el negocio. Los clientes pueden ser externos o internos, la caracterización de los mismos será explicada posteriormente.

Los aspectos esenciales que pueden caracterizar el concepto de cliente son:

- Son las personas más importantes para cualquier organización
- Un cliente no depende de usted, es usted quien depende del cliente.
- Un cliente no interrumpe su trabajo, sino que es la finalidad del mismo.
- No le está haciendo ningún favor al servirle, sino que ese es su obligación.
- Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Su labor es satisfacerlos
- Merecen el trato más amable y cortés
- Representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser (Silva, 2020).

1.3. Idea a defender

¿El desarrollo del manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para la empresa “¿Rio Textil” del cantón Guano, permite estandarizar los procesos y mejorar la calidad en sus productos como también en el servicio al cliente interno y externo?

1.4. Variables

1.4.1. Variable independiente

Desarrollo del manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015.

1.4.2. Variable dependiente

Estandarización de los procesos y brindar productos y servicios de calidad por parte de la empresa “Rio Textil”.

CAPÍTULO II.

2. MARCO METODOLÓGICO

2.2. Enfoque de investigación

- Enfoque cualitativo

El presente tema de investigación tuvo un enfoque cualitativo debido que se buscó conocer el proceso para lograr desarrollar un manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, para mejorar el servicio al cliente de la empresa Rio Textil del cantón Guano, obteniendo datos reales, para de esta manera conocer cuáles son sus aspectos positivos y negativos.

- Enfoque cuantitativo

De igual manera tuvo un enfoque cuantitativo ya que se obtuvieron resultados numéricos después de la aplicación de las encuestas, adquiriendo resultados estadísticos para tomar decisiones oportunas en los gestores de la empresa textil dando como resultado un servicio de calidad a los clientes internos y externos.

2.3. Nivel de investigación

- Investigación Exploratoria

Esta investigación es de tipo exploratoria ya que permitió indagar en la realidad de la empresa Rio Textil en cuanto al servicio de calidad se refiere teniendo como referencia el aporte que el talento humano desarrolla en cada uno de los departamentos de la empresa Rio Textil.

- Investigación Descriptiva

Esta investigación es descriptiva ya que se pudo comparar la relación que existe entre los clientes y el servicio de calidad, contrastando el servicio que ofrece la empresa Rio Textil del cantón Guano, aprovechando las fortalezas de nuestro entorno socio - cultural para convertirlas en estrategias para mejorar procesos administrativos, productivos y de servicio.

2.4. Diseño de investigación

2.4.1. *Según la manipulación de la variable independiente: Casi Experimental*

El diseño de la presente investigación es casi experimental ya que se basó en conocer el proceso con una secuencia de pasos para poder realizar un manual de calidad con la norma ISO 9001-2015 en la empresa Rio Textil del cantón Guano.

2.4.2. Según la intervención en el trabajo de campo: Transversal

El trabajo de campo se realizó en la empresa Rio Textil, ya que este lugar fue en donde se enfocó la investigación, y por ende las encuestas van dirigidas al talento humano de esta empresa y a los clientes de la misma, por lo cual, esta investigación es de tipo transversal ya que se contrastaron datos y se realizaron los respectivos análisis.

2.5. Tipo de estudio

El tipo de estudio que se aplicó en esta investigación fueron: la documental y la de campo, mismas que se detallan a continuación:

- Documental - Bibliográfica: Se contó con el respaldo de información existente en documentos elaborados por diferentes autores sobre el tema.
- De campo: Se recopiló información de los clientes y talento humano de la empresa Rio Textil del cantón Guano.

2.6. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

2.6.1. Población

Conjunto de todos los posibles individuos, objetos o medidas de interés que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación (Díaz, 2016, pág. 2).

La presente investigación está dirigida a: Gerente de la empresa, Trabajadores y a los clientes de Rio Textil, lo cual son elementos primordiales para conocer de qué manera marcha la organización y son el objeto de estudio los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 2-2: Población y muestra

POBLACIÓN	
Descripción	N. de personas
Gerente	1
Trabajadores	17
Clientes	37

Fuente: Empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

2.6.2. Muestra

Es una pequeña parte de la población previamente definida que reflejan las mismas características (Díaz, 2016, pág. 7).

Debido a que la población de estudio es pequeña, no hubo la necesidad de calcular la muestra, pues se trabajó con todo el universo.

2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.7.1. Métodos de investigación

Método Científico: El método central de la presente investigación es el método científico; ya que se expresa en la secuencia de las etapas seguidas en la investigación y el uso de los respectivos elementos como son: conceptos, definiciones, hipótesis, variables e indicadores.

Método Inductivo: Se utilizó el método inductivo porque permitió partir de lo particular a lo general es decir provee de las particularidades como es, el conocer las diversas formas de desarrollar un manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015.

Método Deductivo: Pues, partimos de lo general a lo particular, por encerrar varias actividades en las cuales está inmersa desarrollo de un manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015. Por lo que fue necesario el análisis constante de todas las actividades propuestas.

2.7.2. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

La técnica que se aplicó en la investigación fue: La entrevista que estuvo dirigida al Gerente de la Empresa, una encuesta fue dirigida a los trabajadores de la misma y una encuesta fue dirigida a los clientes de Rio Textil.

Instrumentos

Dicha entrevista y encuestas con sus respectivos instrumentos que fue un cuestionario integrado de ítems de preguntas abiertas y cerradas, luego se procedió a la tabulación de datos, seguido del análisis e interpretaciones respectivas, mismas que conllevaron a la realización de las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

CAPÍTULO III.

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

Entrevista aplicada al gerente de la empresa “Rio Textil”

1.- ¿La empresa tiene definida la misión, visión y valores institucionales?

Tabla 3-3: Definición, Misión, Visión y Valores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

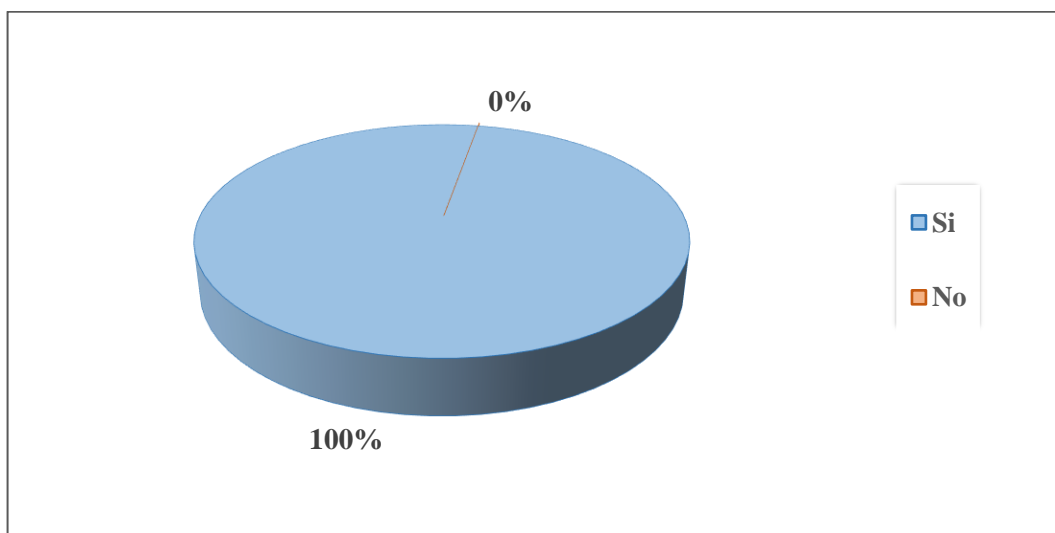


Gráfico 1-3: Definición, Misión, Visión y Valores

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El gráfico anterior muestra que, el gerente manifiesta que la empresa si tiene definida la misión, visión y valores de la empresa. Tomando en cuenta que dicha misión, visión y valores se los debe actualizar a la fecha actual. Estableciendo así que toda empresa e institución debe contar con su misión, visión y valores para saber lo que quieren cumplir y a donde quieren llegar.

2.- ¿La empresa cuenta con una estructura jerárquica y funcional?

Tabla 4-3: Estructura orgánica

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

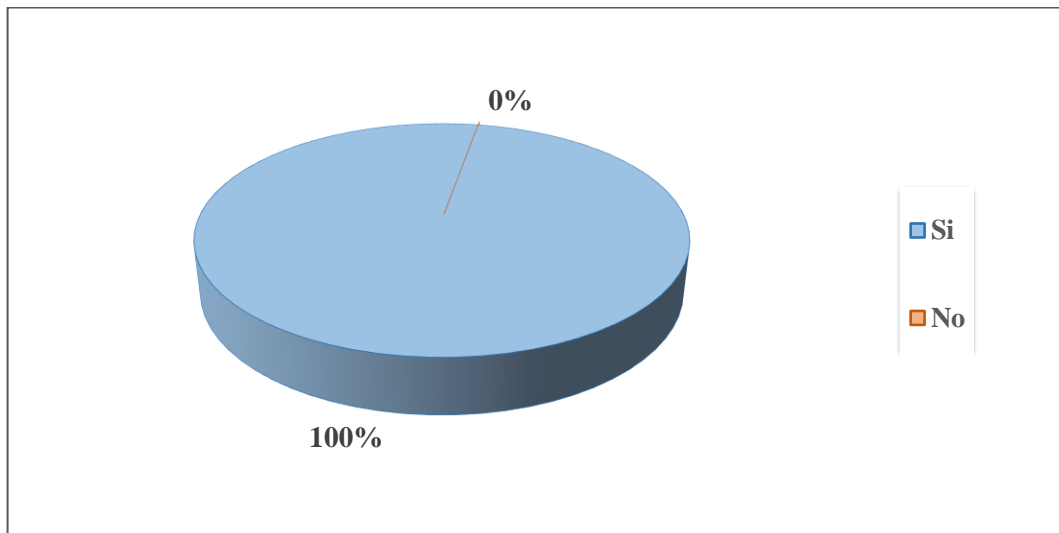


Gráfico 2-3: Estructura orgánica

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En la interrogante anterior el señor gerente indica que su empresa si cuenta con una estructura jerárquica y funcional en la cual esta inmersas todas las secciones de la empresa. De igual forma se debe considerar que dicha estructura organizacional se la debe actualizar para un mejor funcionamiento de la empresa. Determinando así que la estructura organizacional de una empresa es la imagen de como visualizan personas externas a la empresa.

3.- ¿En la empresa los procesos están bien definidos y conocen los trabajadores?

Tabla 5-3: Procesos definidos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

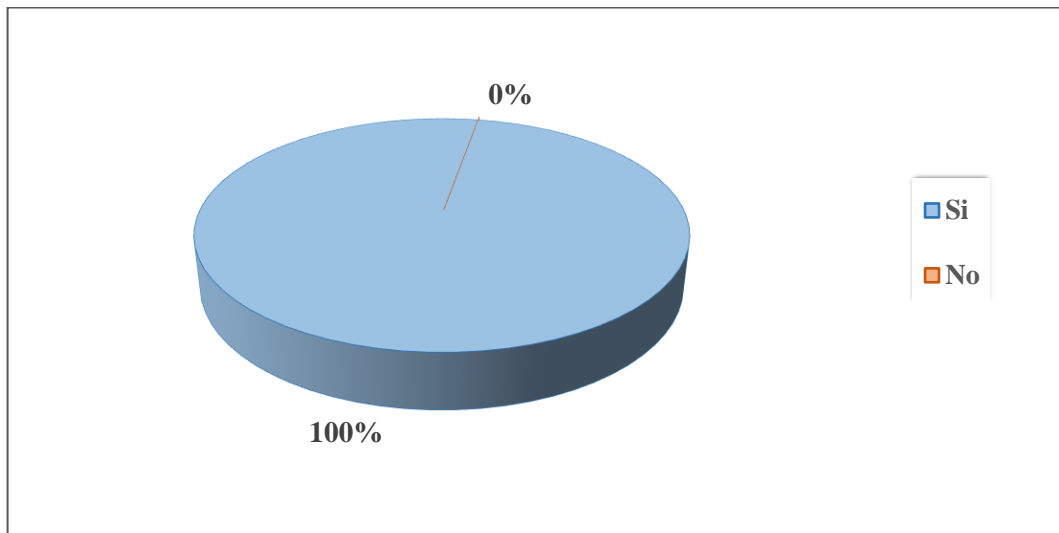


Gráfico 3-3: Procesos definidos

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta el gerente supo manifestar que en la empresa los procesos se encuentran bien definidos y por ende todos los trabajadores conocen de dichos procesos. Considerando que cada proceso está integrado por diversas actividades que deben estar encomendadas a cada trabajador para que sean cumplidas a cabalidad.

4.- ¿La empresa tiene definida la marca o las marcas del producto

Tabla 6-3: Definición de marca

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

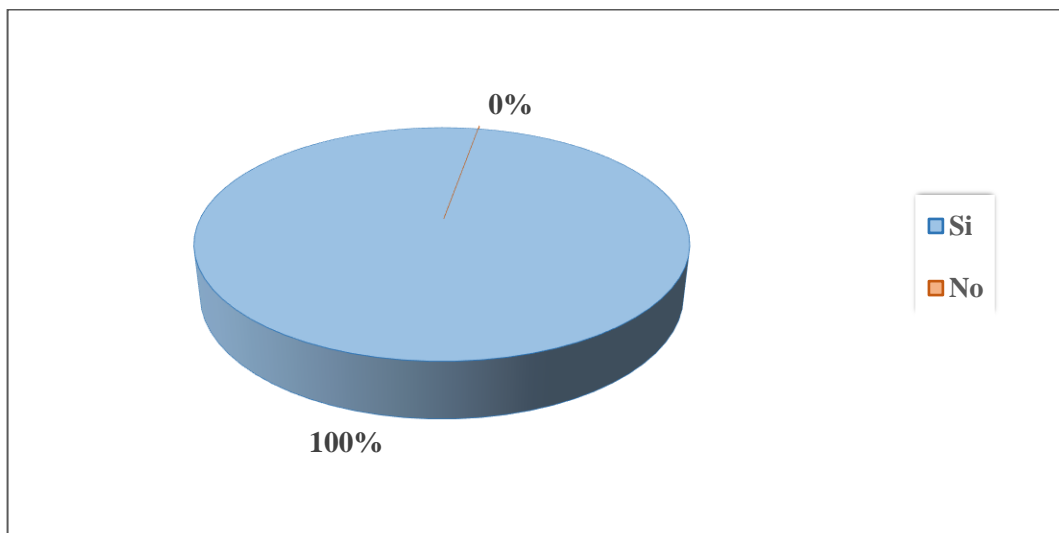


Gráfico 4-3: Definición de marca

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El gráfico anterior muestra que el señor gerente indica enfáticamente que su empresa tiene muy definida las marcas de sus productos, pues tiene claras las necesidades del mercado al cual está dirigido y con el compromiso de brindar productos de calidad.

5.- ¿Cuál es el nivel de aceptación de la empresa en el mercado textil?

Tabla 7-3: Aceptación en el mercado

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	0	0%
Media	1	100%
Baja	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

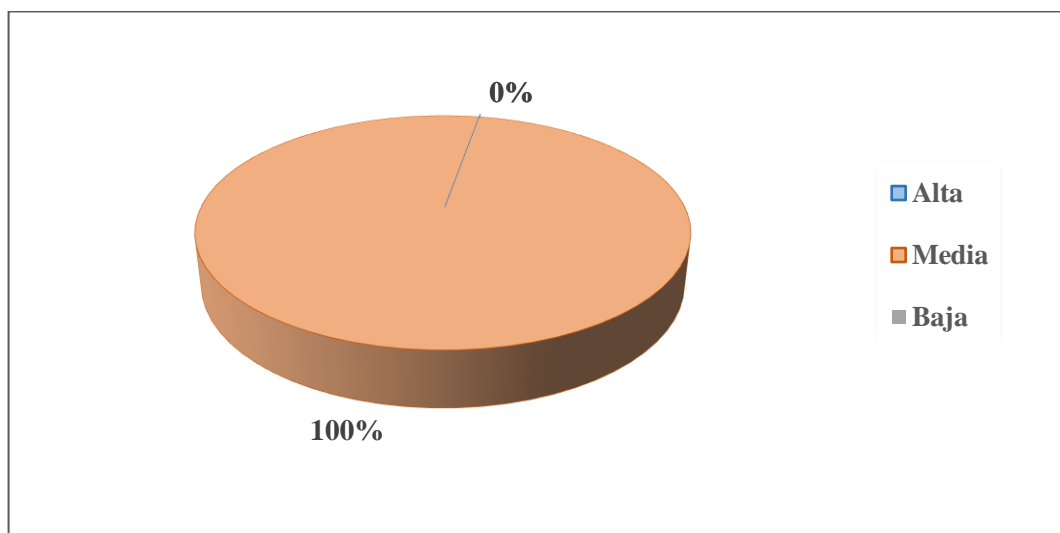


Gráfico 5-3: Aceptación en el mercado

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

La tabla anterior muestra que el señor gerente menciona que el nivel de aceptación de su empresa es medio en el mercado textil, es decir que tiene muy clara su situación actual en que necesita de la ayuda de alguna herramienta que le permita subir al nivel alto de aceptación en el mercado textil y por ende permanecer en el nivel alto. Determinando de esta manera que ésta es una de las razones por las que se pretende realizar un manual de calidad enfocado en el servicio al cliente y así poder crecer como empresa.

6.- ¿Cree Usted que en su empresa existen problemas de calidad?

Tabla 8-3: Problemas de calidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

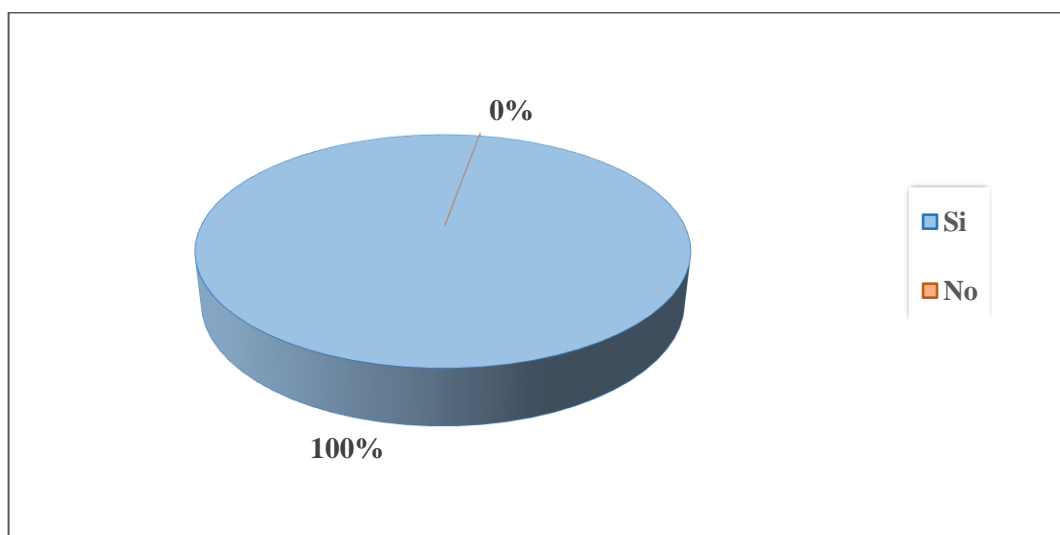


Gráfico 6-3: Problemas de calidad

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta interrogante el señor gerente de la empresa rio textil manifiesta que su empresa no existe ningún problema en cuanto a calidad de sus productos, aclarando que se encuentra renuente en cuanto a la calidad de su servicio ya que este es un pequeño problema el cual le impide crecer en el mercado. Determinando así que la empresa necesita de una manual de calidad para poder redimir dichos problemas de calidad en el servicio.

7.- ¿Cuentan con hojas de control de las especificaciones técnicas en cada proceso?

Tabla 9-3: Hojas de control de procesos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

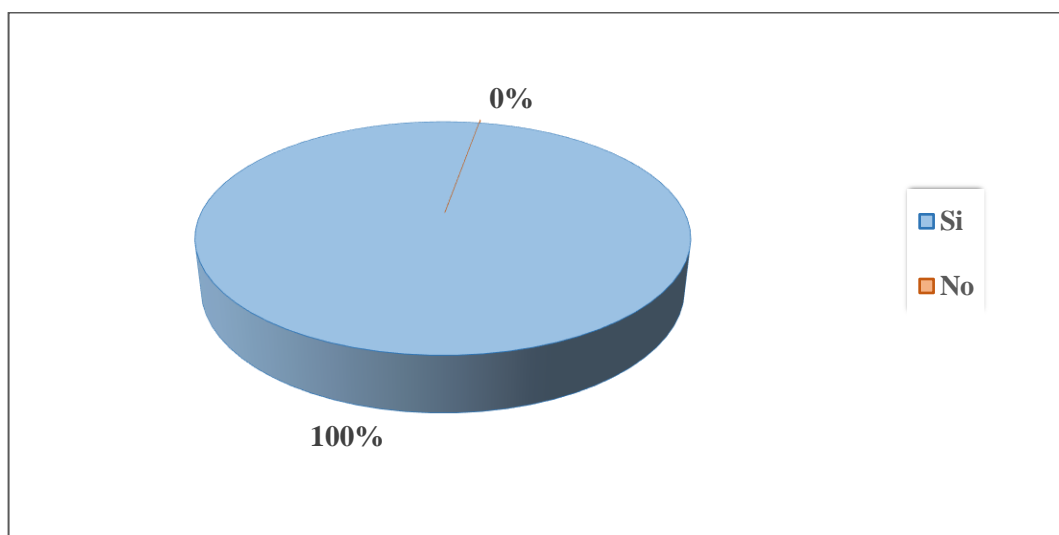


Gráfico 7-3: Hojas de control de procesos

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El señor gerente expresa que en su empresa cada sección cuenta con hojas de control de las especificaciones técnicas en cada proceso de producción. Estableciendo así que estas hojas de control se de mucha ayuda para hacer un seguimiento de los procesos recalcando que siempre debe haber una mejor o actualización de documentos y procesos.

8.- ¿Se ha implementado disposiciones para la comunicación con los clientes, relacionadas a información sobre el producto?

Tabla 10-3: Comunicación con los clientes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

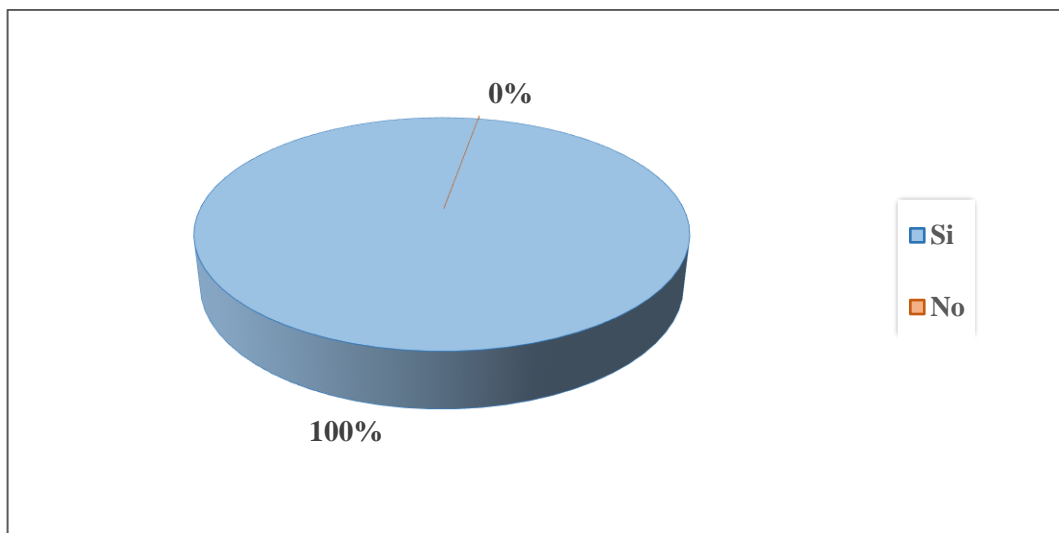


Gráfico 8-3: Comunicación con los clientes

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En la presente interrogante el señor gerente menciona que si ha implementado disposiciones para la comunicación con sus clientes en cuanto al tema de brindarles una adecuada información de todos nuestros productos. Considerando que este es un tema muy importante ya que la comunicación con los clientes debe ser lo primordial en toda empresa.

9.- ¿La empresa cuenta con procesos documentados donde se detalle cada paso que debe seguir los trabajadores?

Tabla 11-3: Procesos documentados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

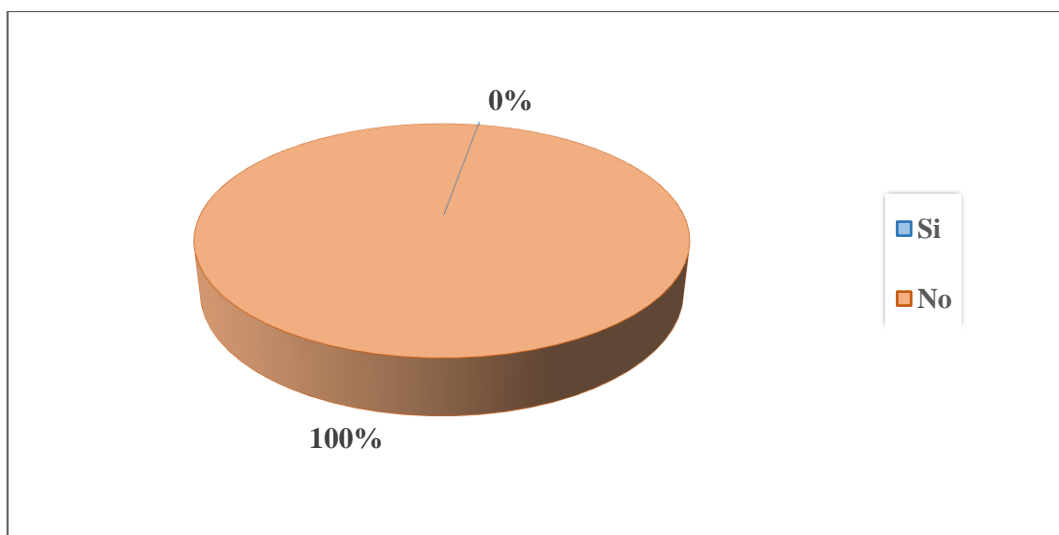


Gráfico 9-3: Procesos documentados

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En el gráfico anterior se puede observar que el señor gerente ha expresado que la empresa la cual dirige no cuenta con procesos documentados donde se detalla cada paso que deben seguir los trabajadores para poder cumplir a cabalidad con sus labores encomendadas día a día. Estableciendo así otro de los motivos muy importantes del presente trabajo el cual es la elaboración del manual de calidad en el cual está inmerso el detalle de funciones y actividades que debe cumplir cada trabajador.

10.- ¿Se establecen cronogramas de trabajo?

Tabla 12-3: Cronogramas de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

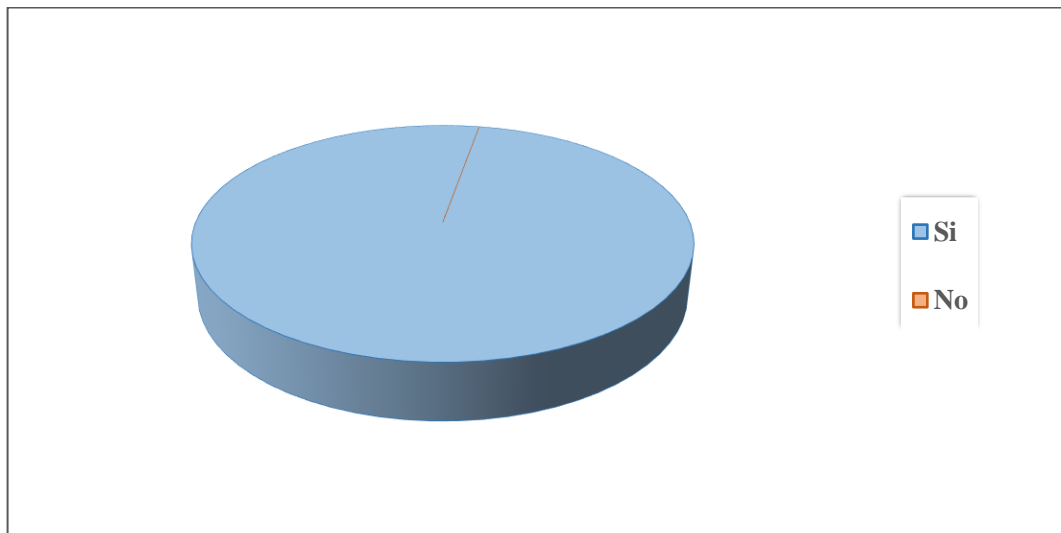


Gráfico 10-3: Cronogramas de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta el señor gerente manifestó claramente que, si se establecen cronogramas de trabajo en cada sección de su empresa, es decir que en este tema no tiene mayor problema en el cumplimiento de actividades de sus trabajadores considerando que se debe continuar con dichos cronogramas y de esa manera poder tener un control de las actividades realizadas por los trabajadores.

11.- ¿Actualmente, cuenta con algún programa de capacitación para sus trabajadores?

Tabla 13-3: Capacitación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

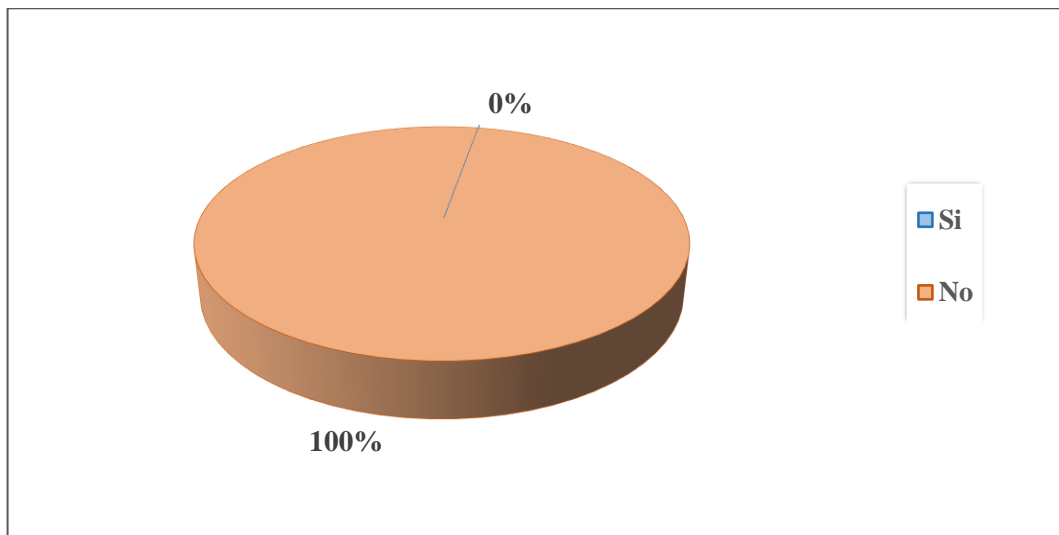


Gráfico 11-3: Capacitación

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta el señor gerente señala que actualmente en su empresa no se encuentra planificado ningún programa de capacitación para sus trabajadores, indicando que esta es una falencia que pretende cubrir con la ayuda del presente trabajo de investigación. Determinado que las capacitaciones al personal son de gran importancia y debe ser un punto primordial en las planificaciones de la empresa ya que un trabajador capacitado es un trabajador motivado.

12.- ¿Se han establecido políticas de calidad?

Tabla 14-3: Políticas de calidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

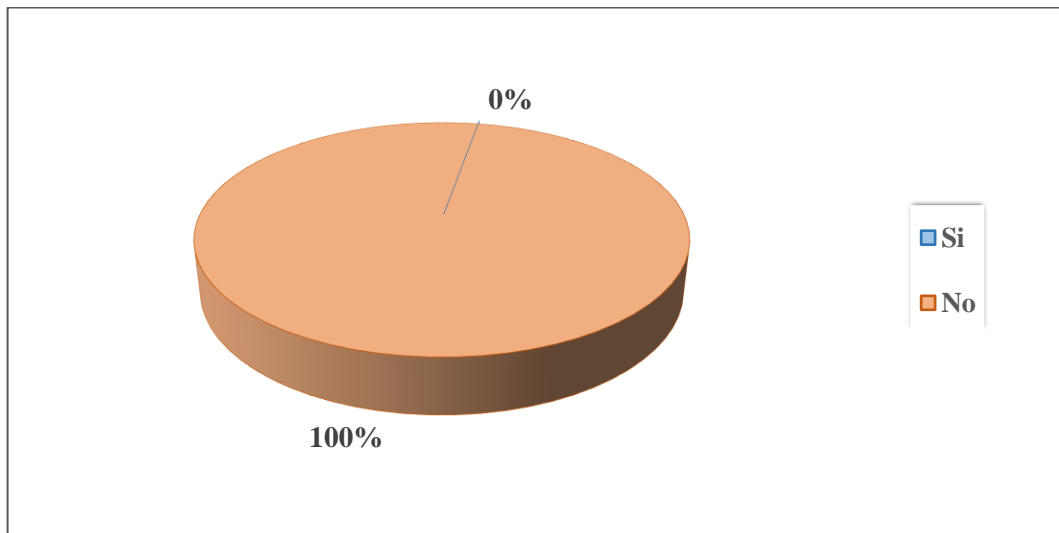


Gráfico 12-3: Políticas de calidad

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El señor gerente de rio textil menciona que en su empresa no se han establecido políticas de calidad, este es otro motivo para desarrollar el presente tema de investigación ya que existe la necesidad de un manual de calidad en el cual se integra políticas de calidad.

13.- ¿Usted tiene definido las metas que debe cumplir cada proceso?

Tabla 15-3: Metas de procesos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

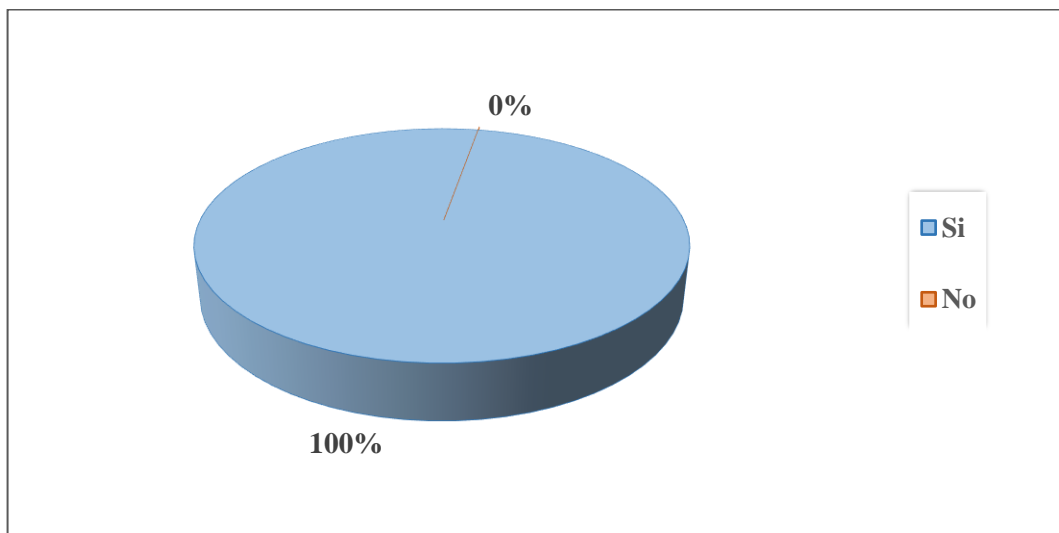


Gráfico 13-3: Metas de procesos

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El señor gerente indica que en su empresa si se tiene definidas las metas que se deben cumplir en cada proceso, ya que al no ser cumplidas dichas metas simplemente no se cumpliría con los pedidos de los clientes.

14.- ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos fijados para cada proceso?

Tabla 16-3: Evaluación de objetivos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

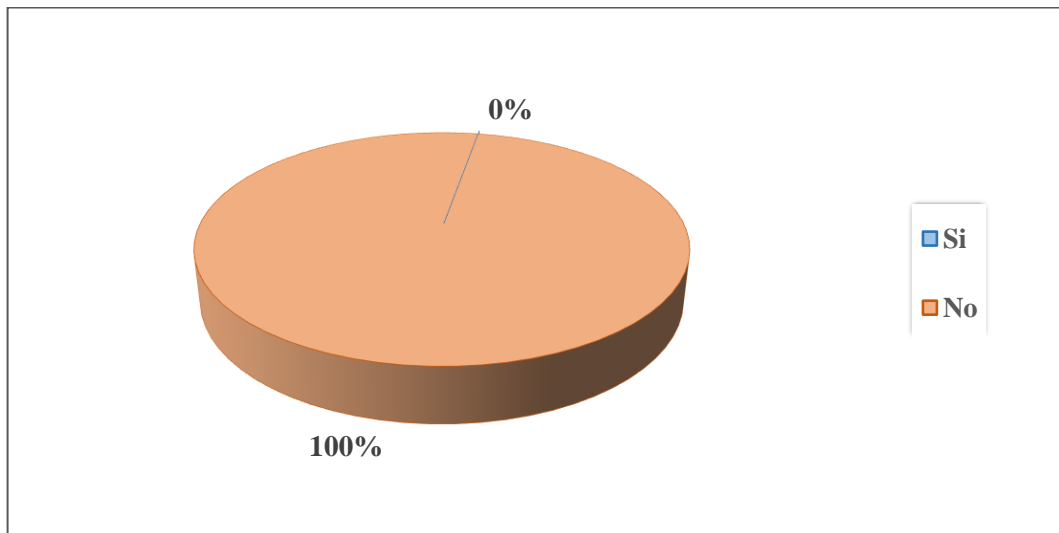


Gráfico 14-3: Evaluación de objetivos

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta interrogante el señor gerente supo manifestar que cada proceso de su empresa tiene objetivos planteados pero que estos no han sido evaluados para verificar cumplimiento. Estableciendo así que esta es otra problemática la cual se pretende dar una solución al presente problema con el desarrollo de una manual de calidad.

15.- ¿La infraestructura es adecuada para la realización del trabajo?

Tabla 17-3: Infraestructura

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

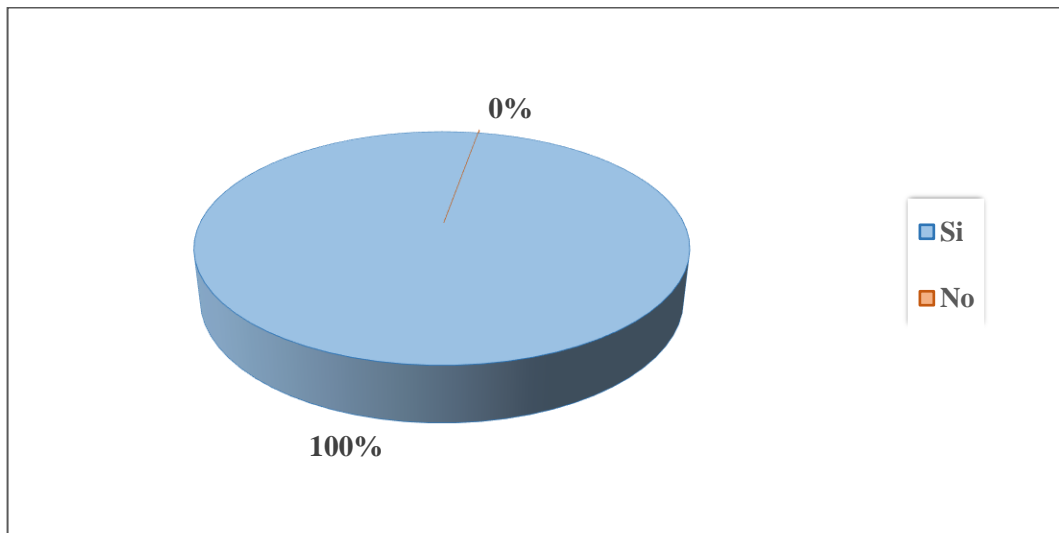


Gráfico 15-3: Infraestructura

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta el señor gerente es muy enfático al manifestar que la infraestructura de su empresa está en condiciones adecuadas para la realización de la actividad a la que se dedica que es el campo textil.

16.- ¿Con cuantas secciones cuenta la empresa?

Tabla 18-3: Secciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Corte	1	17%
Costura o ensamble	1	17%
Estampado	1	17%
Control de calidad	1	17%
Empaquetado	1	17%
Administrativo	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

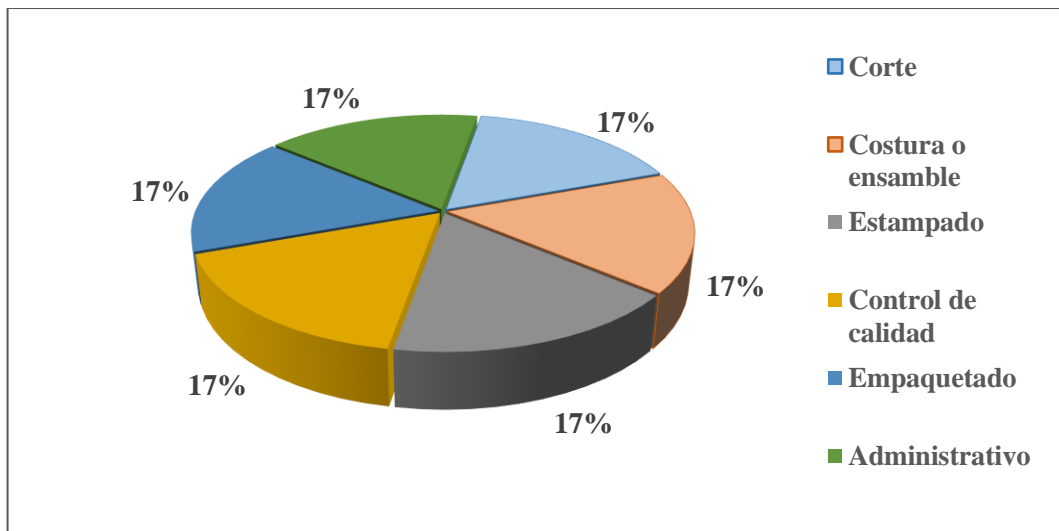


Gráfico 16-3: Secciones

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El señor gerente indica que la empresa cuenta con 6 secciones en su proceso de producción las mismas que son: corte, costura o ensamble, estampado, control de calidad, empaquetado y administrativo.

17.- ¿La empresa cuenta con proveedores definidos para el suministro de materia prima?

Tabla 19-3: Proveedores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

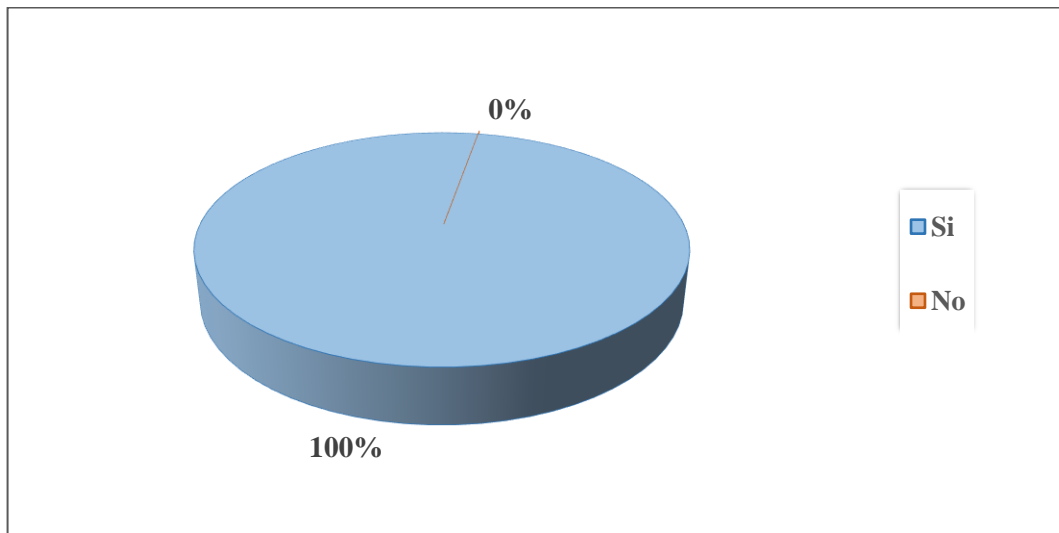


Gráfico 17-3: Proveedores

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

La tabla anterior muestra que el señor gerente ha manifestado que la empresa cuenta con proveedores definidos para el suministro de la materia prima.

18.- ¿La empresa realiza una investigación sobre las necesidades que requieren los clientes en las diferentes temporadas?

Tabla 20-3: Investigación de mercado

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

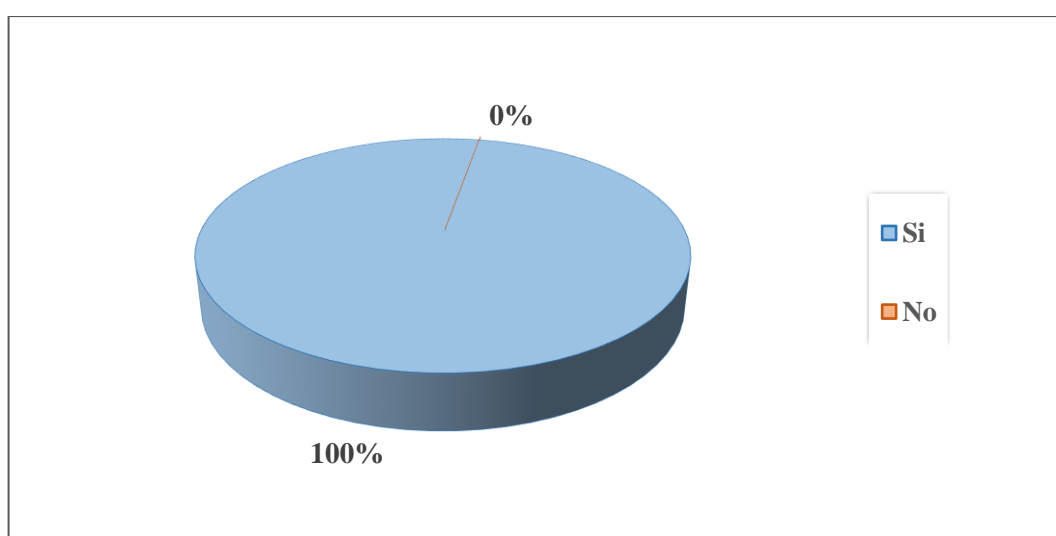


Gráfico 18-3: Investigación de mercado

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El señor gerente manifiesta que en la empresa si se realizan investigaciones sobre las necesidades que requieren sus clientes en las diferentes temporadas del año. Determinando así que es de gran importancia realizar dicha investigación ya que gracias a esto se puede tener clara la elaboración de prendas por temporadas.

19.- ¿Los clientes han realizado devoluciones de las compras por inconformidad o por algún defecto del producto?

Tabla 21-3: Devoluciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

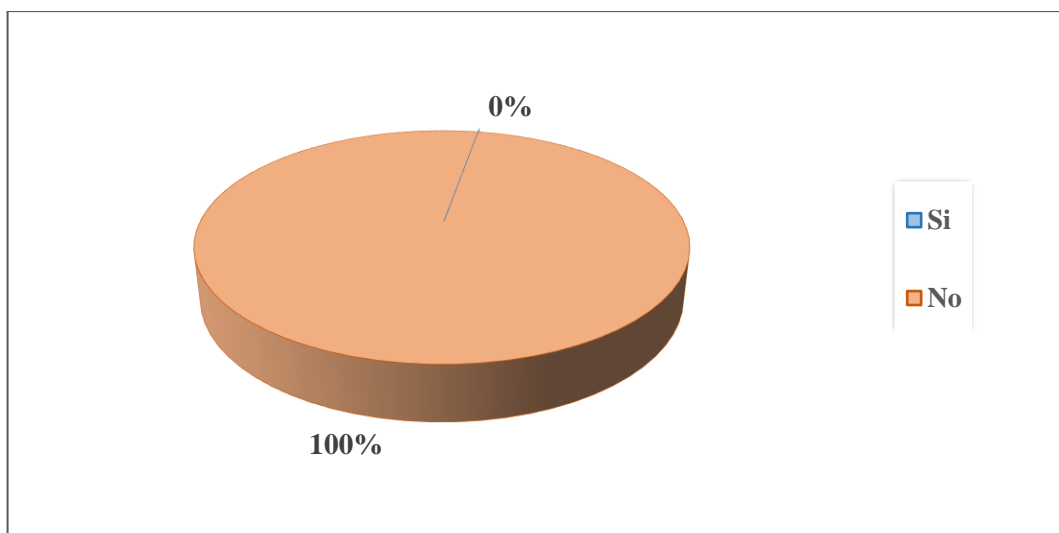


Gráfico 19-3: Devoluciones

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

La gráfica anterior muestra lo dicho por el señor gerente, el cual indica que hasta la fecha ninguno de sus clientes ha realizado devoluciones de sus productos por inconformidad o por algún defecto del producto.

20.- ¿Con que tipo de maquinaria cuenta la empresa?

Tabla 22-3: Tipo de Maquinaria

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Maq. Básica	1	20%
Maq. Para terminados	1	20%
Maq. Corte	1	20%
Maq. Serigrafia	1	20%
Maq. Especial	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

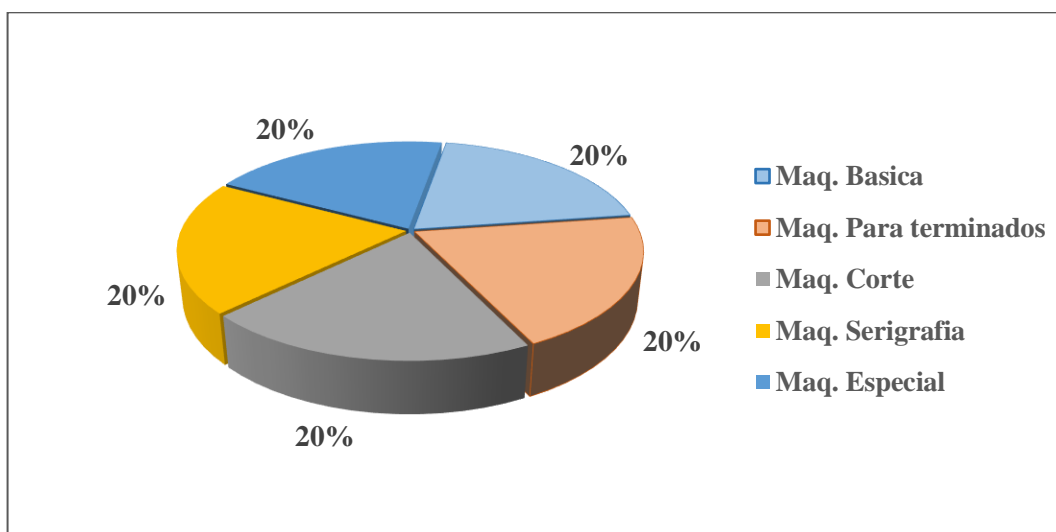


Gráfico 20-3: Tipo de Maquinaria

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El señor gerente expresa que su empresa cuenta con una variedad de maquinarias para su proceso de producción las mismas que se detallan a continuación: Maquinaria básica (Recta, overlock , y recubridora), máquina para terminados (para sacar hilachos y planchas), maquinaria de corte (cortadora vertical y cortadora para señaldas bolsillos), máquina de serigrafía o estampado (pulpo, planchadora y máquina de revelad de cuadros) maquinaria especial (elasticadora, pegadora de tirilla, ojaladora botonera y maquinaria de tendido).

21.- ¿Se realizan mantenimiento periódico a la maquinaria?

Tabla 23-3: Mantenimiento maquinaria

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

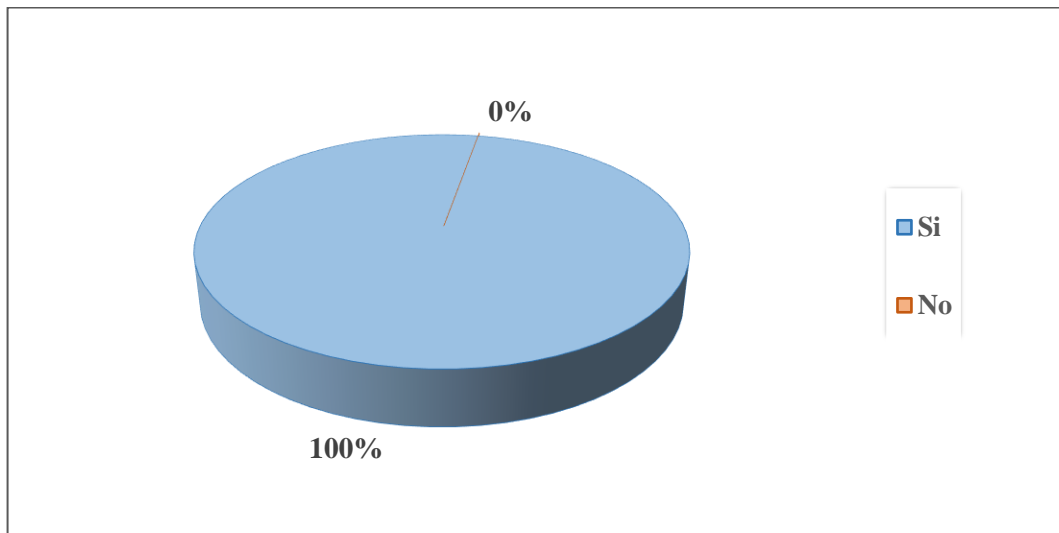


Gráfico 21-3: Mantenimiento maquinaria

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

El señor gerente señala que la maquinaria con la que cuenta en su empresa constantemente cuenta con un mantenimiento adecuado para el mejor rendimiento de dicha maquinaria.

22.- ¿El producto antes de salir al mercado es revisado nuevamente para corregir fallas?

Tabla 24-3: Revisión de producto

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

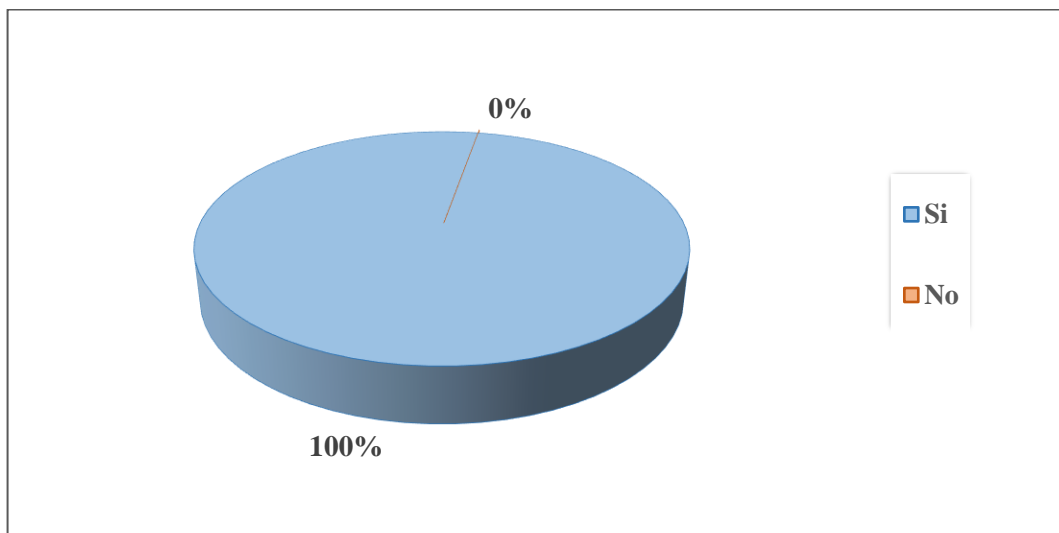


Gráfico 22-3: Revisión de producto

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En el gráfico anterior se puede observar lo dicho por el señor gerente, recalcando que todo producto antes de salir al mercado es revisado rigurosamente para poder corregir fallas en el momento adecuado de esa forma cumplir eficientemente con los pedidos de los clientes.

23.- ¿Considera usted necesario invertir en la implementación de calidad en la empresa?

Tabla 25-3: Cronogramas de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

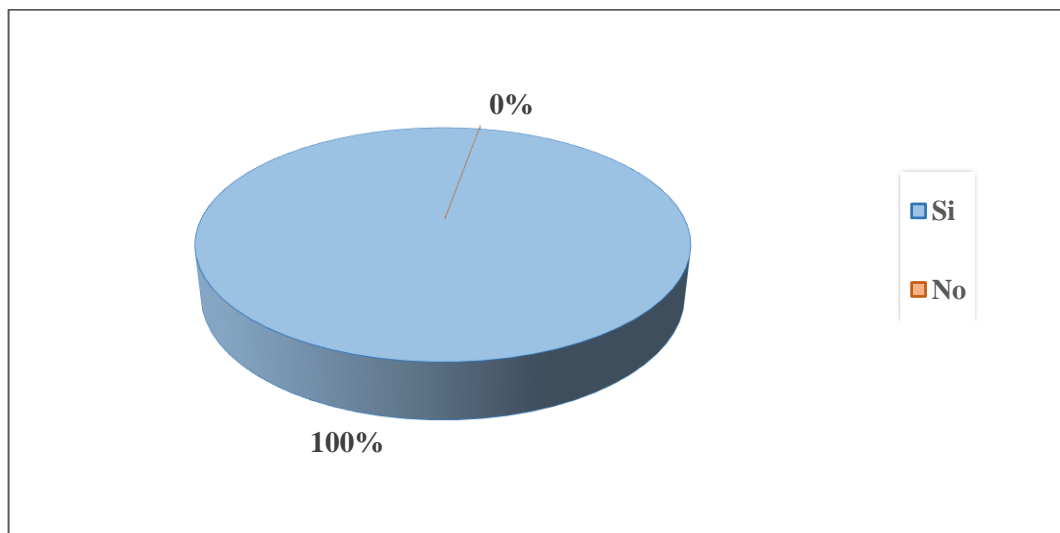


Gráfico 23-3: Cronogramas de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta el señor gerente supo manifestar enfáticamente que es muy necesario invertir en la implementación de calidad en su prestigiosa empresa. Estableciendo aquí una razón más del desarrollo de la presente investigación ya que el señor gerente considera muy importante y necesario invertir en calidad.

Encuesta aplicada a los clientes internos de la empresa “Rio Textil”

1.- ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

Tabla 26-3: Conocimiento de estructura orgánica

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	18%
No	14	82%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

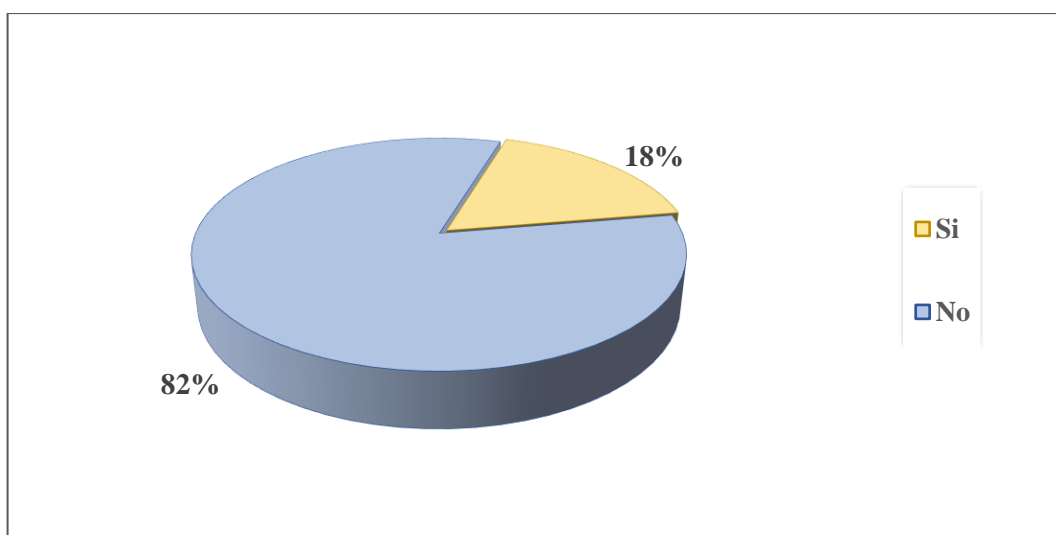


Gráfico 24-3: Conocimiento de estructura orgánica

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

La gráfica anterior muestra que el total de los encuestados el 82% que representa 14 trabajadores manifiestan que ellos no tienen conocimiento sobre la estructura de la empresa; mientras que el 18%, que representa 3 trabajadores indican que ellos tienen conocimiento sobre la estructura organizacional de la empresa. Determinando así que la mayor parte de encuestados no tienen conocimiento de la estructura organizacional de la empresa.

2.- ¿Cuándo ingresó a trabajar se le indico las funciones que le corresponde?

Tabla 27-3: Información de funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	41%
No	10	59%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

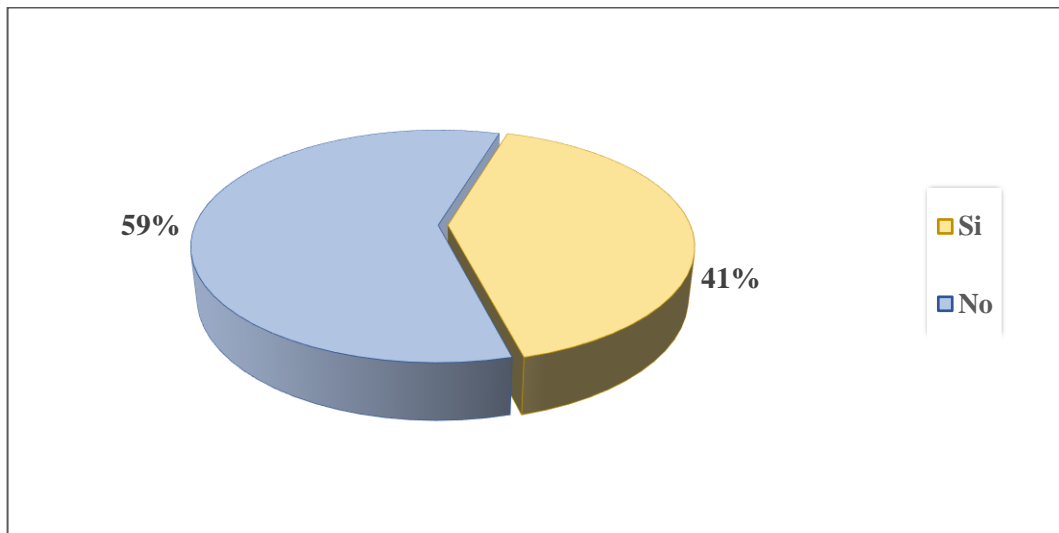


Gráfico 25-3: Información de funciones

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

La tabla anterior muestra que, de la totalidad de los trabajadores encuestados, en un 59% que representan 10 trabajadores señalan que cuando ingresaron a laborar en la empresa no se les indico específicamente las funciones que les correspondían a cada uno de ellos; mientras que el 41% que representan a 7 trabajadores expresan todo lo contrario es decir no se les indico las funciones correspondientes a seguir. Estableciendo así que hay un gran número de trabajadores que desconocen de sus funciones y por ende se deriva un sin número de problemas a los cuales hay que dar prontas soluciones con el mencionado manual de calidad.

3.- ¿Cuándo entró a trabajar le capacitaron sobre los procesos que se realizan en la empresa?

Tabla 28-3: Capacitación de procesos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente	4	24%
Parcialmente	10	59%
Nunca	3	18%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

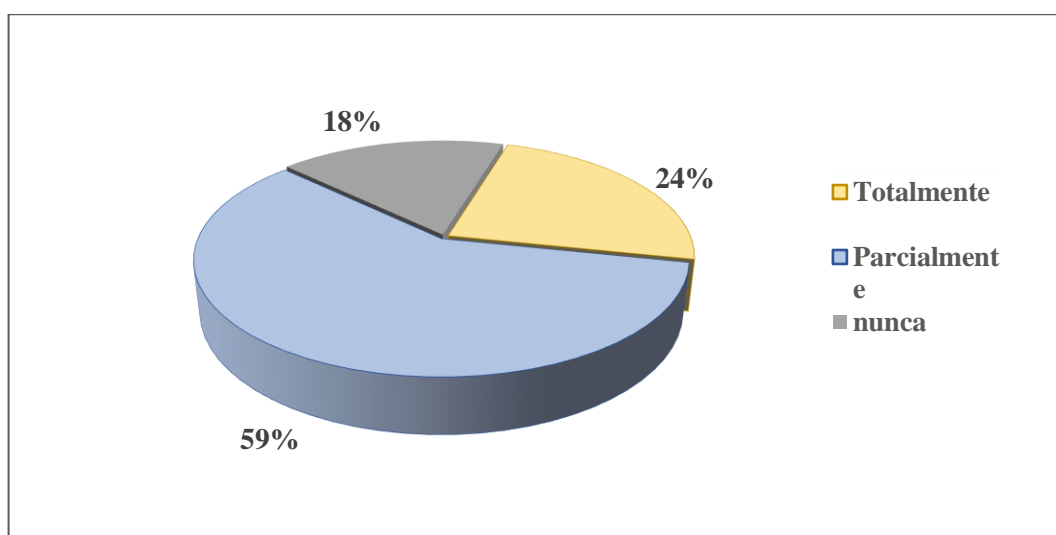


Gráfico 26-3: Capacitación de procesos

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En la presente interrogante muestra que mayoritariamente en un 59% que representa 10 trabajadores señala que cuando entraron a trabajar les capacitaron de forma parcial sobre los procesos que se realizan en la empresa; mientras que una mínima cantidad de ellos que es el 24% representado por 4 trabajadores dicen que si fueron capacitados; en tanto el resto de trabajadores que son el 18% representado por 3 trabajadores indican que nunca fueron capacitados sobre el tema de procesos. Determinando que en la empresa existe una gran falencia en cuanto a la capacitación del personal sobre tema de procesos.

4.- ¿Conoce el proceso (paso a paso) que debe ejecutar para cumplir a cabalidad con sus labores diarias?

Tabla 29-3: Conocimiento del proceso

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Toralmente	6	35%
Parcialmente	11	65%
Nada	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

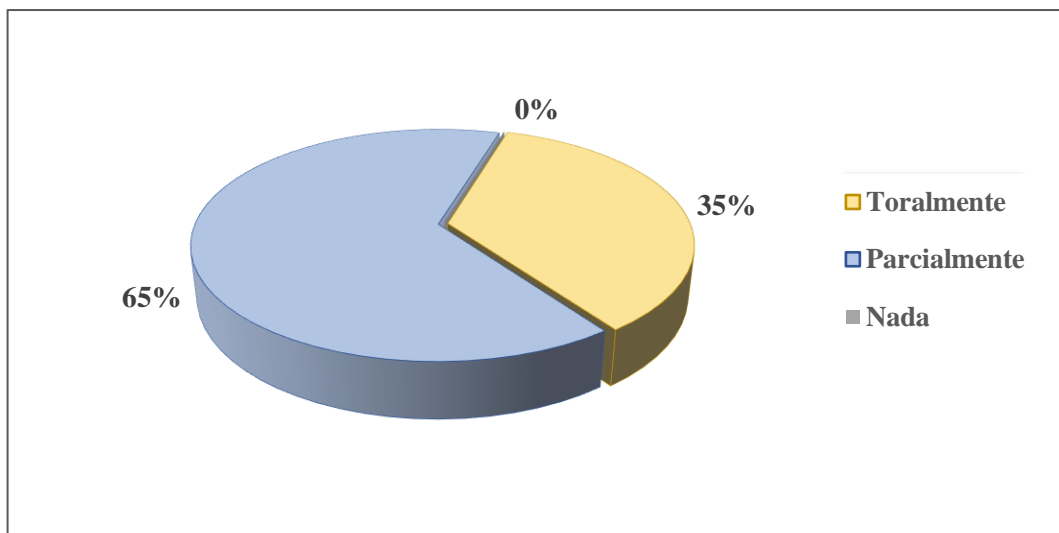


Gráfico 27-3: Conocimiento del proceso

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En el gráfico anterior se puede observar que del total de los encuestados gran cantidad de ellos en un 65% representado por 11 trabajadores expresan que conocen el proceso de producción solamente de forma parcial; mientras que el 35% que representan 6 trabajadores dicen que conocen muy bien el proceso para ejecutar sus labores diarias. Estableciendo así que de igual forma existen desconocimiento por parte de los trabajadores sobre los procesos de producción.

5.- ¿Se realiza un control de calidad en la ejecución de las actividades?

Tabla 30-3: Control de calidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	76%
No	4	24%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Río Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

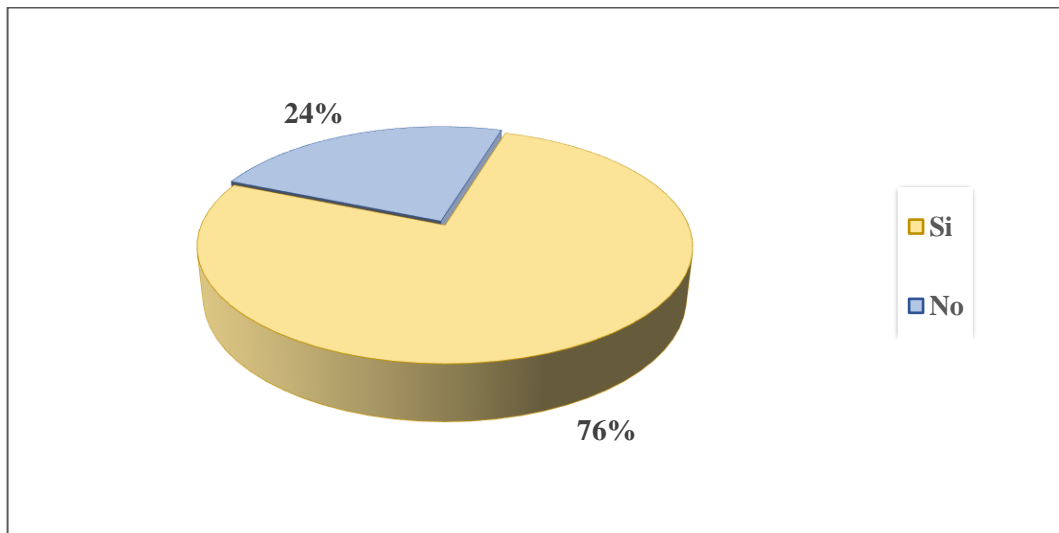


Gráfico 28-3: Control de calidad

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Río Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta interrogante los trabajadores manifiestan en un 76% que representan 13 trabajadores que en su sección si se realizan control de calidad de las actividades; mientras que el restante de trabajadores indica en un 24% que representan a 4 de ellos dicen todo lo contrario que no se realiza control de calidad. Determinando que no todo el personal sabe de qué manera realizar un control de calidad que les ayuden a reducir problemas o inconformidades.

6.- ¿Cree que la empresa Rio Textil tiene calidad en sus prendas?

Tabla 31-3: Control de calidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	82%
A veces	3	18%
Nunca	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

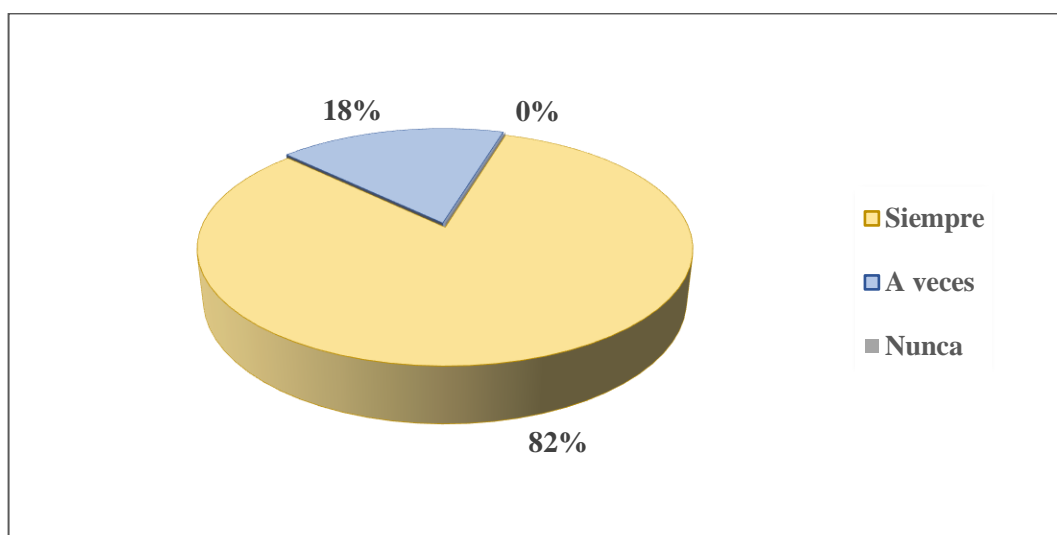


Gráfico 29-3: Calidad en prendas

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En la tabla anterior se puede observar que la mayor cantidad de trabajadores expresan en un 82% que representan a 14 trabajadores que las prendas de rio textil son de calidad; en tanto que 18% representado por 3 trabajadores indican que solamente a veces sus prendas son de calidad. Teniendo como conclusión que los trabajadores no están al tanto de que si existe calidad que se mantiene en cada uno de sus productos.

7.- ¿La importancia que tiene el control de calidad en la industria de la confección se considera?

Tabla 32-3: Importancia del control de calidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Importante	15	88%
Importante	2	12%
Poco Importante	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

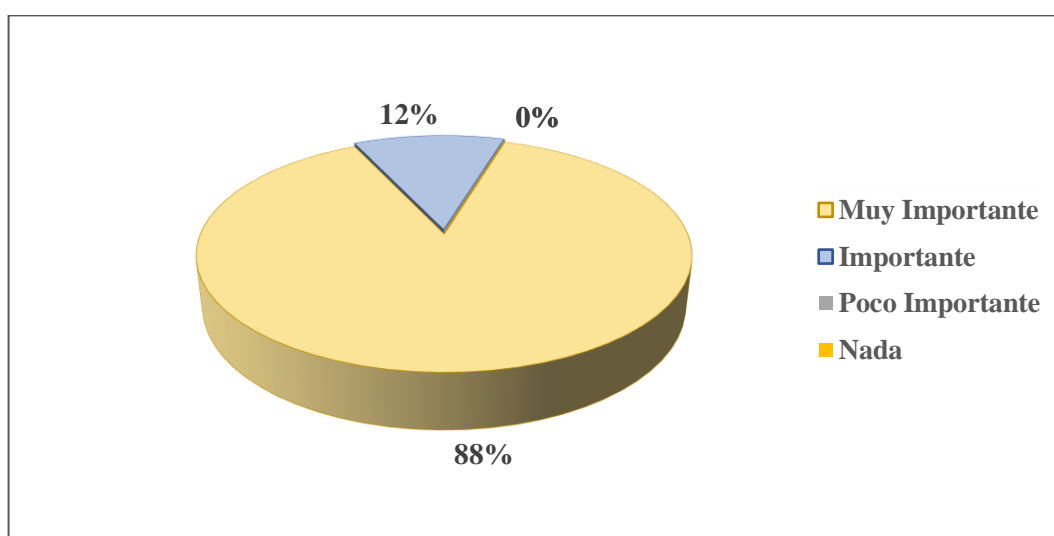


Gráfico 30-3: Importancia del control de calidad

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta se puede observar que el 88% que representa 15 de ellos manifiestan que es de mucha importancia contar con control de calidad en la industria de la confección; mientras que el 12% representando a 2 trabajadores dicen que es importante el tema de control de calidad en la industria de la confección. Estableciendo así que la temática de control de calidad es muy importante en el campo de la industria de la confección.

8.- ¿Sabe usted cómo hacer el control de calidad en su sección de trabajo?

Tabla 33-3: Control de calidad por sección

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	53%
No	8	47%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

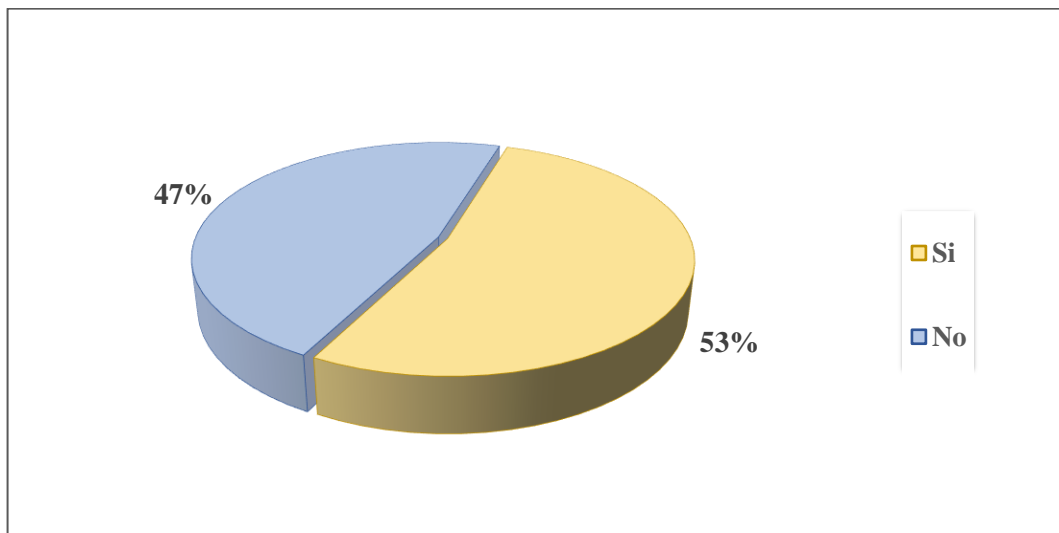


Gráfico 31-3: Control de calidad por sección

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En este apartado se puede observar que en un 53% que representa 9 trabajadores conocen como hacer un control de calidad en cada uno de sus actividades y puestos de trabajo ya que este es un punto fundamental para la satisfacción del cliente y el crecimiento empresarial, mientras que en un 47% representado por 8 trabajadores no están relacionados de cómo mantener un control de calidad constante por lo que puede existir fallas en diferentes secciones que no logran cumplir con una estandarización en relación a la calidad.

9.- ¿Recibe capacitación sobre normas y políticas de calidad?

Tabla 34-3: Capacitación normas y políticas de calidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	18%
A veces	11	65%
Nunca	3	18%
TOTAL	17	82%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

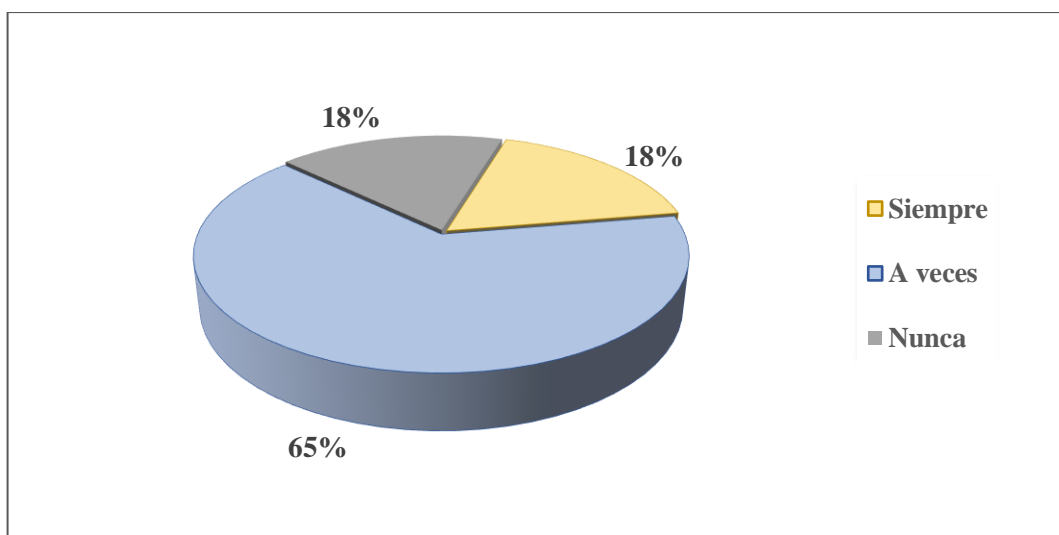


Gráfico 32-3: Capacitación normas y políticas de calidad

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta se observa que no todo el personal tiene conocimiento sobre las políticas y normas de calidad, con una mayoría del 65% que representan a 11 trabajadores se les ha capacitado en ciertas ocasiones por lo que no tienen un conocimiento claro del tema, el 18% que representa 3 trabajadores se les ha capacitado de manera constante teniendo una ventaja sobre los demás y conociendo lo esencial para realizar su trabajo, mientras que el 18% que representan 3 trabajadores no han tenido capacitación en todo el periodo que llevan laborando por lo tanto no se relacionan con las normas y políticas de calidad.

10.- ¿La empresa cuenta con vendedores debidamente calificados para realizar las ventas del producto?

Tabla 35-3: Vendedores calificados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	41%
No	10	59%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

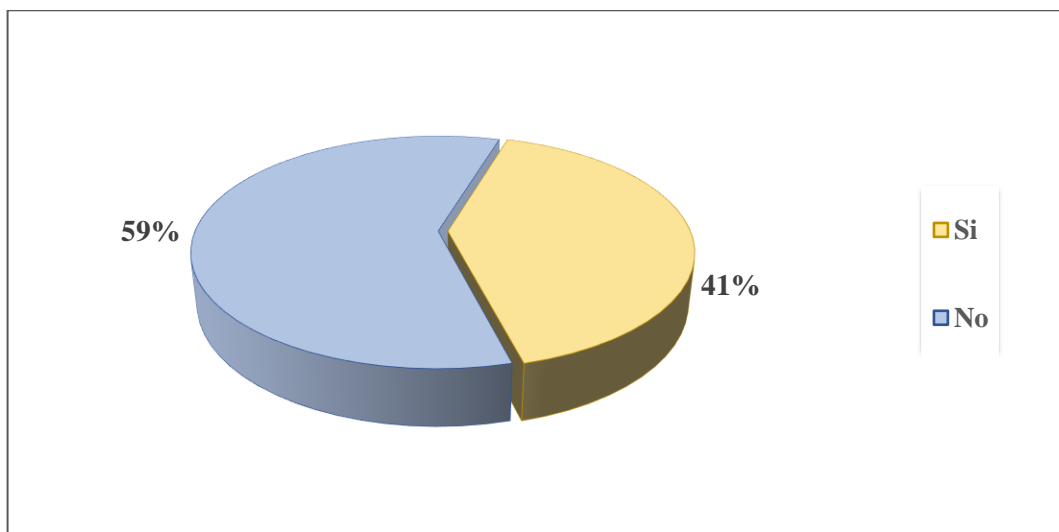


Gráfico 33-3: Vendedores calificados

Fuente: Encuesta aplicada al cliente interno de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En este apartado se puede observar que la gran parte de los trabajadores en un 59% que representan a 10 trabajadores mencionan que la empresa Rio Textil no cuenta con personal capacitado y calificado en el área de ventas por lo que pueden estar desempeñando mal su trabajo y no mantener una relación satisfactoria con los clientes mientras que la otra parte que es un 41% representado por 7 trabajadores indican que la empresa si cuenta con trabajadores calificados en el área de ventas que desarrollan sus actividades de una manera adecuada.

Encuesta aplicada a los clientes externos de la empresa “Rio Textil”

1.- ¿Por qué eligió comprar nuestro producto?

Tabla 36-3: Elección de compra

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad	7	19%
Precio	10	27%
por las dos	20	54%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

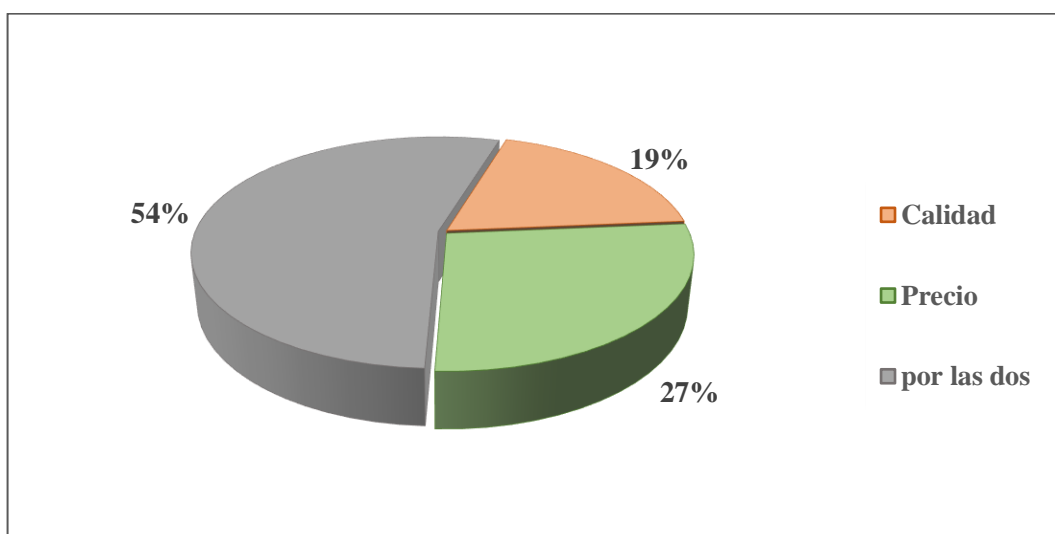


Gráfico 34-3: Elección de compra

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta se puede apreciar que en su mayoría es decir que el 54% representado a 20 clientes mencionan que compran los productos de Rio textil porque tienen calidad y precios accesibles en cada una de sus prendas, el 27% que representan a 10 clientes indican que compran los productos porque el precio es conveniente por lo tanto son más baratos que las ofertas de la competencia y por último tenemos en un 19% que representa a 7 clientes nos dicen que compran los productos por la calidad que ofrece la empresa y que satisface con sus expectativas en relación a la calidad.

2.- ¿Cuál es su percepción de la calidad del producto?

Tabla 37-3: Percepción de calidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	22%
Buena	25	68%
Regular	4	11%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

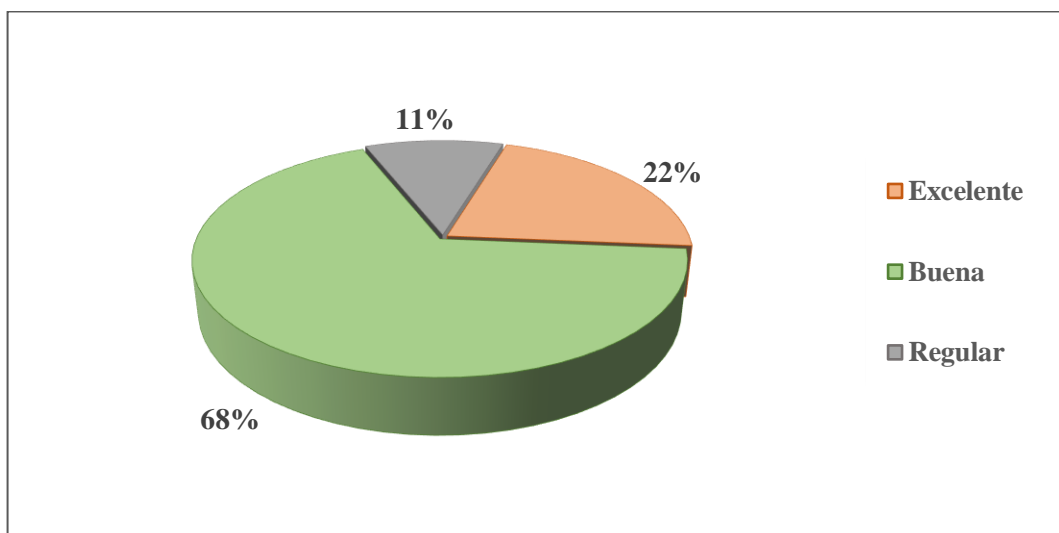


Gráfico 35-3: Percepción de calidad

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En este ítems podemos observar y sacar como conclusión que mayoritariamente en un 68% que representa a 25 clientes nos dicen que su percepción de la calidad del producto es buena y no causo un gran impresión, mientras que en un 22% representado por 8 clientes mencionan que tienen una excelente percepción de la calidad del producto que es ofrecido por la empresa y por ultimo tenemos que en un 11% representado por 4 clientes su percepción es regular de modo que no es ni bueno ni malo.

3.- ¿Usted conoce o está bien informado sobre la calidad de nuestro producto?

Tabla 38-3: Conocimiento del producto

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	19%
No	30	81%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

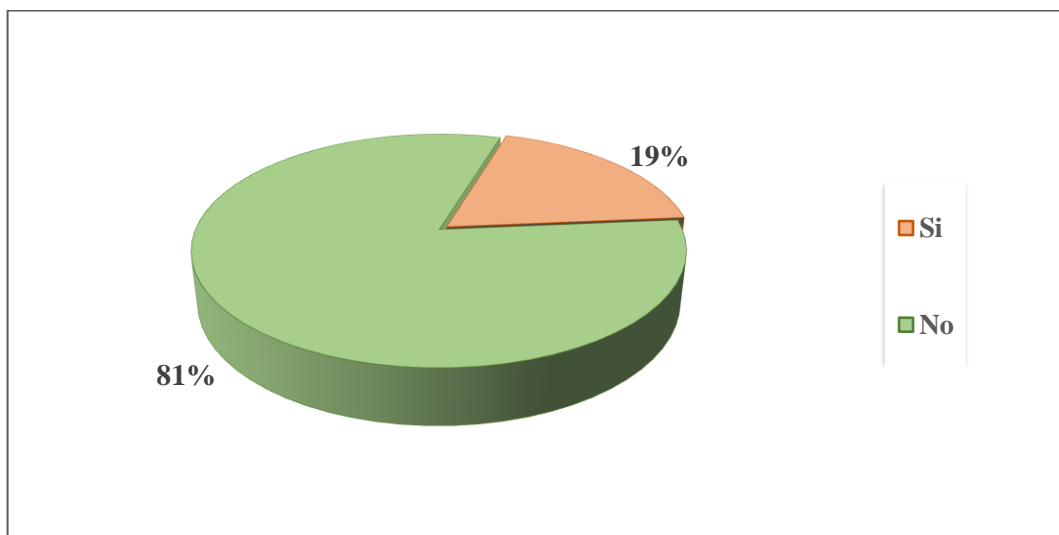


Gráfico 36-3: Conocimiento del producto

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta podemos observar que en base a lo respondido que en un 81% representado por 30 clientes supieron manifestar que no conoce o no está bien informado sobre la calidad de los productos que se les ofrece, es decir que no existe una constante comunicación para dar información sobre las diferentes características del producto, por otro lado tenemos que en un 19% representado por 7 clientes mencionaron que si se le indico, por lo tanto si conocen y están bien informado sobre la calidad de los productos.

4.- ¿Usted está satisfecho por la atención que recibió por parte del vendedor?

Tabla 39-3: Satisfacción del cliente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	22%
No	29	78%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

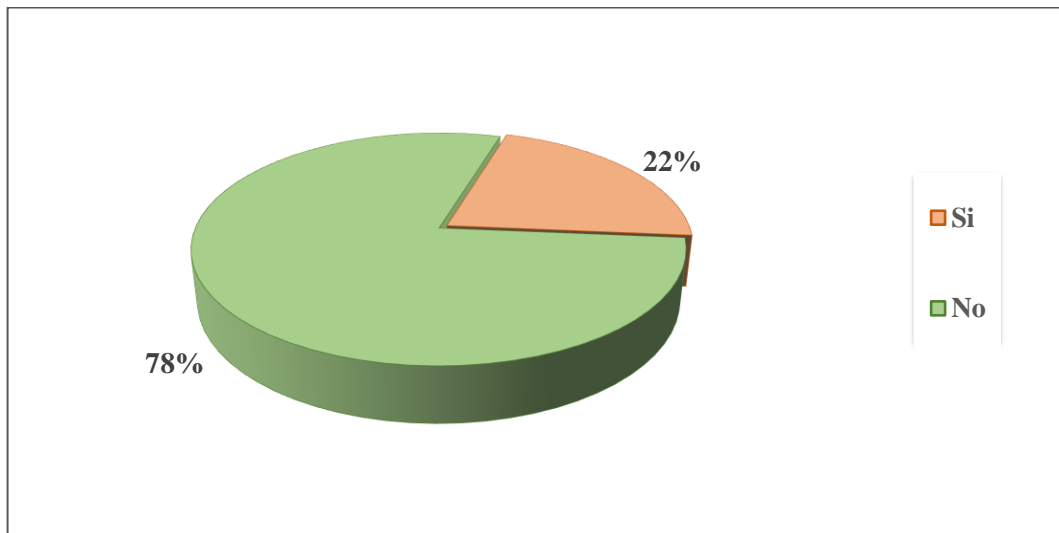


Gráfico 37-3: Satisfacción del cliente

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En base a lo encuestado en esta pregunta observamos que en un 78% representado a 29 clientes que forman un gran grupo manifestaron que no se encuentran satisfechos por el servicio que se les fue dado por parte del vendedor, es decir no brinda una gran atención a la hora de relacionarse con los consumidores. Por otra parte, tenemos en un 22% representado por 8 clientes mencionan que si recibieron una buena atención y que se encuentran satisfechos con el servicio prestado por parte de los vendedores de Rio Textil.

5.- ¿El producto que usted obtuvo satisfacción sus necesidades y expectativas?

Tabla 40-3: Satisfacción del producto

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	84%
No	6	16%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

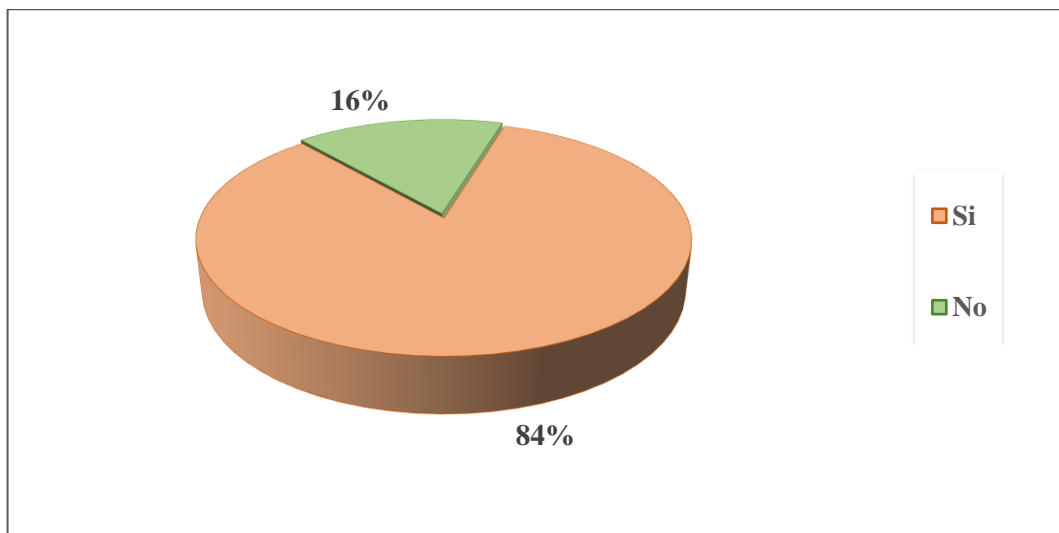


Gráfico 38-3: Satisfacción del producto

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En base a esta pregunta y lo respondido por parte de los clientes podemos decir que en un 84% representado por 31 clientes se encuentran satisfechos por los productos ofrecidos que cumplieron con sus necesidades y expectativas que esperaban cumpliendo así con sus requerimientos. por otra parte, si existe inconformidad en un 16% representado por 6 clientes que nos mencionan que no se encuentran satisfechos y que la empresa debe poner más empeño en sus productos para que así lleguen a cumplir con lo requerido y cumplan sus necesidades y expectativas.

6.- ¿La empresa le ofrece una solución eficiente ante los problemas que se presenten con sus productos?

Tabla 41-3: Solución de problemas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	32%
No	25	68%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

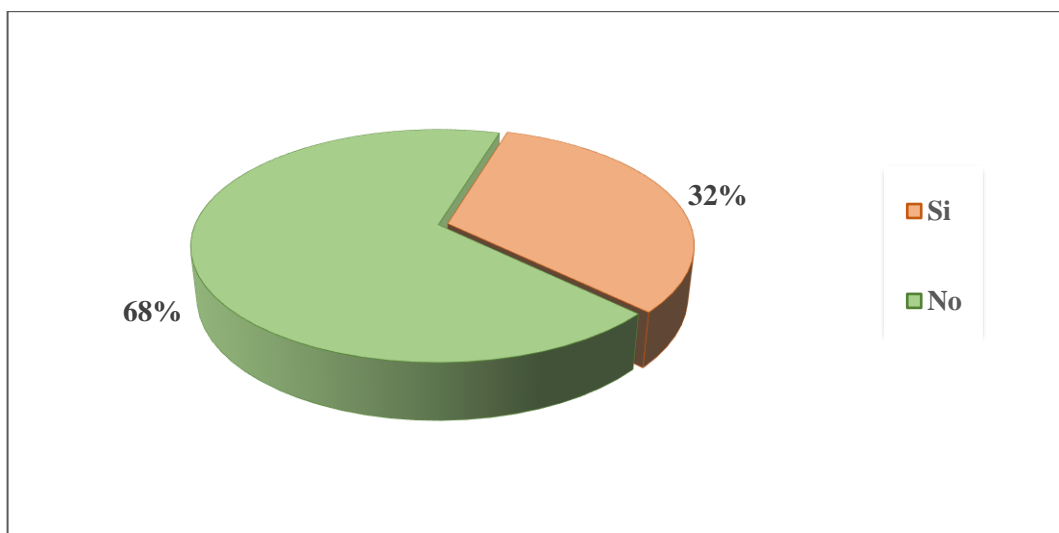


Gráfico 39-3: Solución de problemas

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

En esta pregunta podemos observar que en un 68% que representa a 25 clientes mencionan que la empresa no les ofrece una solución eficiente ante los problemas que se presenten con sus productos, esto puede traer problemas como pérdida de mercado. Por otra parte, tenemos en un 32% representado por 12 clientes supieron manifestar que si se les ofrece soluciones eficientes antes los problemas que se presenten por parte de los productos y si llegan a un acuerdo que beneficie a las dos partes para mantener una relación estable y una adecuada comunicación.

7.- ¿Usted volvería a compra los productos de la empresa?

Tabla 42-3: Volver a comprar

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	37	100%
No	0	0%
TOTAL	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

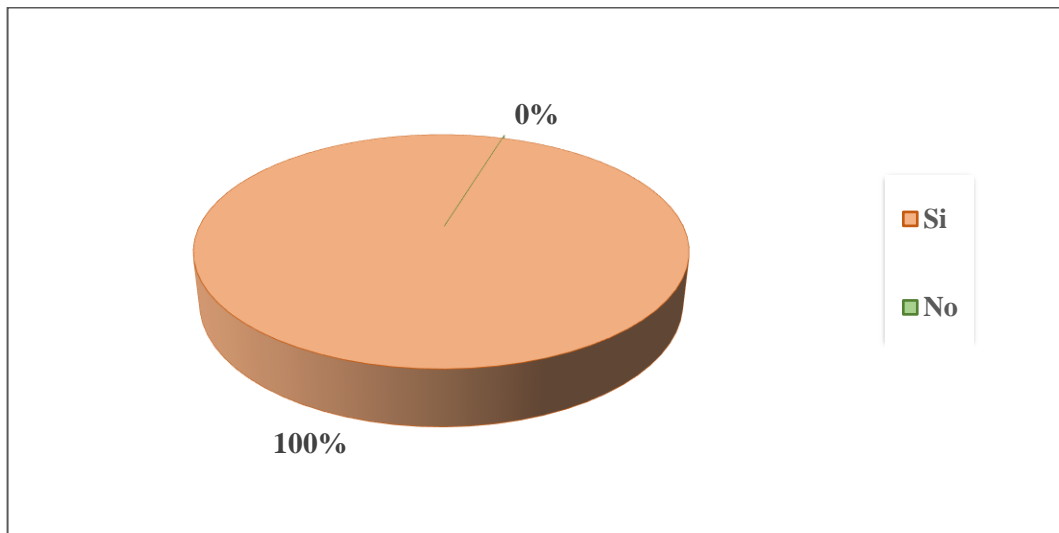


Gráfico 40-3: Volver a comprar

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo de la empresa Rio Textil.

Elaborado por: Sanaguano, M. 2021.

Análisis e interpretación:

Por último, tenemos en esta pregunta dirigida a los clientes que en su totalidad es decir el 100% representado por 37 clientes si volverían a comprar los productos de la empresa pese a los diversos inconvenientes que se presentan manteniendo el compromiso de una mejora continua por parte de la misma en dirección a la satisfacción de los clientes.

3.2. Discusión de resultados

GERENTE

Los resultados de las encuestas reflejan datos muy importantes para el desarrollo del presente trabajo investigativo los cuales se resumen en los siguientes resultados:

La empresa Rio Textil cuenta con su misión, visión y valores que le permiten saber lo que quiere cumplir y a donde quiere llegar con su empresa. Además, cuenta con su estructura organizacional la cual necesita de varias actualizaciones para poder tener una mejor visualización funcional de la empresa. Del mismo modo se puede mencionar que existen procesos que están integrados por diversas actividades mismas que necesitan de mejora continua para poder mantener su marca en el mercado textil con productos de calidad, puesto que actualmente la empresa tiene problemas con el tema de calidad, tomando en cuenta que varias de las secciones de la empresa cuentan con hojas de control para realizar el seguimiento de los procesos. Otro problema que debe dar una solución la empresa es la comunicación con los clientes ya que de ellos depende el éxito de la empresa por tanto es de gran importancia brindar un servicio de calidad. También se obtuvo como resultado información muy relevante como es la necesidad de conocer específicamente las funciones y actividades que debe cumplir cada trabajador, acompañados de sus respectivos cronogramas de labores diarias y así poder tener un control de actividades diarias de los trabajadores. Además, se logró obtener información acerca de la capacitación de los trabajadores misma que fue muy desagradable al conocer que el talento humano de esta empresa no a recibido ningún tipo de capacitación durante todo su tiempo de trabajo. Del mismo modo se evidencio que la empresa no cuenta con políticas de calidad que le permitan cumplir las metas de la empresa. La empresa Rio Textil cuenta con una infraestructura en condiciones adecuadas para la realización de la actividad a la que se dedica que es el campo textil, pues cuenta con 6 secciones en su proceso de producción las mismas que son: corte, costura o ensamble, estampado, control de calidad, empaclado y administrativo, resaltando que en su proceso de producción cuenta con una diversidad de maquinarias como: Maquinaria básica (Recta, overlock , y recubridora), máquina para terminados (para sacar hilachos y planchas), maquinaria de corte (cortadora vertical y cortadora para señalas bolsillos), máquina de serigrafía o estampado (pulpo, planchadora y máquina de revelad de cuadros) maquinaria especial (elasticadora, pegadora de tirilla, ojaladora botonera y maquinaria de tendido); aclarando que dicha maquinaria cuenta con un mantenimiento adecuado para el mejor rendimiento de dicha maquinaria. Finalmente se puede resaltar que el señor gerente manifiesta que invertir en su empresa en temas de calidad es de mucha importancia para poder crecer en el mercado textil.

CLIENTES INTERNOS

En cuanto al talento humano de la empresa Rio Textil se logró conocer que la mayor parte de ellos desconocen sobre la estructura organizacional de la empresa, así como de sus funciones y actividades encomendadas a ellos por lo cual se deriva un sin número de problemas para la empresa, del mismo modo desconocen de cómo realizar un control de calidad en cada proceso de producción sabiendo que el tema de calidad es de gran importancia para la empresa. También se puede evidenciar que el control de calidad es punto fundamental para la satisfacción del cliente y el crecimiento empresarial ya que si no se cumple con este proceso puede existir fallas en diferentes secciones que no logran cumplir con una estandarización en relación a la calidad. Además, se logró conocer que el talento humano de la empresa desconoce sobre las políticas y normas de calidad por lo que no tienen un conocimiento claro del tema y conociendo lo esencial para realizar su trabajo. Finalmente se pudo conocer que la empresa no cuenta con personal capacitado y calificado en el área de ventas por lo que pueden estar desempeñando mal su trabajo y no mantener una relación satisfactoria con los clientes

CLIENTES EXTERNOS

Actualmente la empresa Rio Textil cuenta con clientes que se enfocan en la calidad y precio que les brinda la empresa tomando en cuenta que los clientes manifiestan que no se encuentran bien informados sobre la calidad de los productos que les ofrecen es decir que no existe una constante comunicación para dar información sobre las diferentes características del producto, por lo tanto los clientes no se encuentran satisfechos por el servicio brindado por parte del vendedor es decir no brinda una gran atención a la hora de relacionarse con los consumidores. También los clientes manifiestan que ellos si volverían a comprar los productos de la empresa pese a los diversos inconvenientes que se presentan manteniendo el compromiso de una mejora continua por parte de la misma en dirección a la satisfacción de los clientes.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA 9001-2015 PARA LA EMPRESA RIO TEXTIL DEL CANTÓN GUANO

3.3.2. Contenido de la propuesta

La competencia y la búsqueda de sobresalir en ella, la empresa Rio Textil ha despertado un interés por el Sistema de Gestión de calidad para consolidar y llevar un control de los procesos que realizan los integrantes de la empresa.

Para el desarrollo de la presente propuesta se toma como guía y referencia la Norma ISO 9001:2015 que servirá para creación del manual de calidad, con la finalidad de tener una mayor eficiencia y efectividad en los diferentes procesos y una mejor atención tanto a los clientes internos como externos. El manual de calidad consta de manera documentada.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de un manual de calidad para la Empresa Rio textil se basa en la norma ISO 9001:2015. En la presente documentación se encuentra 10 cláusulas para aplicar la norma y que permite que la empresa posea información documentada de los requisitos que son:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

La organización está en su obligación de hacer revisiones, cambios, correcciones o actualizaciones del manual según se lo requiera ya sea estas de manera parcial o total.

1.- Objetivo y campo de aplicación

El desarrollo del presente manual de calidad es mejorar los procesos manteniendo al cliente interno motivado para que brinde valor agregado en cada una de sus actividades, demostrando sus

aptitudes y la capacidad de proporcionar los diferentes productos y servicios que satisfagan a los clientes externos cumpliendo con los requerimientos, necesidades y expectativas dando a la empresa una estabilidad competitiva. Por este motivo se establece la norma ISO 9001-2015, cumpliendo con todos sus requisitos e implementada en toda la empresa.

2.- Referencias y normativas

El presente manual de calidad toma de referencia las pautas de la norma ISO 9001-2015, que sirve de referencia para su aplicación.

- Sistemas de gestión de la calidad.
- Código Orgánico Interno.
- Manuales de funciones.
- Código de trabajo.
- Normativa Tributaria.
- Políticas de calidad.
- Reglamento de seguridad laboral.

3.- Términos y definiciones

- Calidad: Conjunto de propiedades y características que cumplen requerimientos y requisitos.
- Control: Es un examen periódico que se realiza con la finalidad de comprobar que todo el proceso este marchando de una manera correcta.
- Mercado: Es el conjunto de personas que se les oferta el producto y posibles consumidores del producto.
- Clientes externos: Es el consumidor de producto que quiere satisfacer una necesidad y que le generan ingresos a la empresa.
- Fidelizar: es la lealtad del cliente externo que tiene hacia la empresa y los productos que le ofrece.
- Proveedores: Persona o grupo de personas que proporciona un bien o un servicio los cuales son vendidos directamente.
- Proceso productivo: Es una secuencia de procedimientos u operaciones que son necesarios para la elaboración de un bien o servicio.
- Especificaciones: Son instrucciones detalladas y también pueden describir materiales, colores, técnicas de construcción, etc.
- Cumplimiento de requerimientos: Cumplir con las normas específicas acordadas previamente.

- **Distribución:** Es el conjunto de actividades que son realizadas desde que el producto a sido fabricado hasta llegar al consumidor final.
- **Ambiente de trabajo:** Serie de condiciones y factores que influyen en el bienestar físico y mental de los trabajadores y eso dependerá su desarrollo.
- **Acción correctiva:** Acción que se realiza para eliminar o reducir las causas de inconformidad con la finalidad de evitar que se produzca.
- **Eficiencia:** Cumplir metas establecidas reduciendo materiales e insumos.
- **Gestión:** Conjunto de actividades coordinadas para el desarrollo y control de la empresa.
- **Mejora continua:** Son actividades que con el paso del tiempo siguen en mejoramiento con el propósito de mejorar sus procesos y satisfacer a los clientes tanto internos como externos.
- **Objetivos de calidad:** Disposiciones dispuestas para cumplir en corto, mediano o largo plazo relacionado a la calidad.
- **Maquinaria:** Conjunto mecano que ponen en funcionamiento un aparato que facilita la actividad y la realización de alguna cosa.
- **Comunicación interna:** Interrelación de información entre el personal de la empresa.
- **Actividades administrativas:** Son las distintas tareas y obligaciones que la empresa asume para un correcto funcionamiento y un alto grado de eficiencia.
- **Comunicación externa:** Es la transferencia y recepción de información y datos relacionados a la empresa.
- **Organización:** Grupo de personas que cumplen diversas labores previamente establecidas de acuerdo a su área encaminada al logro de objetivos.
- **Alta dirección:** Es la persona o grupo de personas que se encuentran en el más alto nivel jerárquico de la organización encargados de dirigir, controlar y gestionar.
- **Planificación de calidad:** Parte de la gestión de la calidad centrado en la definición de objetivos de calidad, operación y los medios necesarios para alcanzarlos.
- **Procedimientos:** Documentación en donde consta como realizar una o varias actividades y si el procedimiento es un documento, se denomina procedimiento escrito o procedimiento documentado.
- **Sistema de gestión de calidad:** Conjunto de actividades para controlar y dirigir a una empresa con la finalidad de que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes.

4.- Contexto de la organización

La empresa Rio Textil objeto del presente estudio tiene una trayectoria de más de dos décadas en el mercado donde su objeto social es la fabricación o industrialización y distribución de prendas

de vestir para infantes, niños y adultos. Sus productos se distribuyen principalmente en la provincia del Guayas, Riobamba, Puyo y el Tena y cuenta con una gran producción mensual de prendas de vestir. Actualmente laboran 18 trabajadores, quienes se centran en la elaboración de prendas dirigidas a: Bebés de 18 meses a 36 meses; Niños de 2 años a 12 años; Junior de 14 a 18 años y Adultos de 19 años hacia adelante, creando así colecciones de vanguardia, colores y texturas.


La empresa no cuenta con procesos que involucren mejoramiento continuo y la participación activa del personal para lograr los objetivos establecidos, donde beneficie su productividad y aumente considerablemente el grado de satisfacción al cliente. Además, es indispensable determinar e implemente disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes en referencia a la información sobre sus productos, servicios, reclamos, pedidos, entre otros. Para esto se requiere que realice funciones de manera eficaz y eficiente, identificando y gestionando sus procesos.

Razones por las cuales se ha visto la necesidad de desarrollar un manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, para que sea implementado en empresa Rio Textil.

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

La empresa determina los factores tanto internos como externos para su desarrollo y direccionarse a su propósito manteniendo una dirección estratégica.

Se realiza una matriz FODA para el cumplimiento de este requisito y conocer más a fondo los factores causantes de un desarrollo empresarial, como también se incluye la aplicación del análisis PEST (Político, económico, social y tecnológico) que tiene como finalidad analizar los diferentes factores que pueden perjudicar y afectar a la empresa.

	RIO TEXTIL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Versión: 1.1
		Cód: SGC.OC.1.1
		Fecha: Feb 2021
1. Objetivo Determinar los factores tanto internos como externos de la empresa Rio Textil, que intervienen al cumplimiento de objetivos con el propósito de lograr resultados más eficientes.		
2. Actividades Realizar un análisis de los factores internos y externos que intervienen en la empresa Rio Textil.		
3. FODA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa brinda un buen ambiente laboral a sus trabajadores. • Se tiene un vasto conocimiento del mercado textil. • La empresa produce productos diferentes prendas de vestir. • El talento humano con el que cuenta tiene gran experiencia en el campo textil. • Sus productos tienen características únicas que las diferencian de las demás. • La infraestructura de la empresa actualmente se encuentra en óptimas condiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia del mercado textil es débil. • El mercado de confección textil actualmente es mal atendido. • Necesidad del producto y servicio. • Las tendencias actuales son favorables ante un mercado inestable. • Los clientes cuentan con un fuerte poder adquisitivo. 	
DEBILIDADES	AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Talento humano mal organizado. ○ Por falta de un departamento de recursos humanos que se encargue de capacitar y motivar a los trabajadores. ○ El servicio que brindan los trabajadores no cuenta con las características esenciales para poder fidelizar a los clientes. ○ Falta de capacitación al talento humano. ○ No se cuenta con una persona especializada en el área de marketing para la elaboración de las estrategias, pues simplemente se realiza de forma monótona ○ Personal clave de la empresa puede renunciar en cualquier momento. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los clientes reducen el número de pedidos por la crisis y aumento de la competencia. ○ La actual inestabilidad política que atraviesa nuestro país. ○ La tendencia del mercado textil es baja por la misma crisis económica. ○ La competencia extranjera es muy agresiva con respecto a sus precios, mas no a calidad de su producto. ○ La competencia está implantando control de calidad ○ Los clientes exigen que lleve un control de calidad en el producto. 	

3.1. Matriz de evaluación de factores internos				
Factores internos		Calf	Peso	Pond
F 1	Buen ambiente laboral	3	0,10	0,3
F 2	Conocimiento en el mercado textil	4	0,11	0,44
F 3	Productos de calidad	4	0,11	0,44
F 4	Talento humano con experiencia en el mercado textil	3	0,09	0,27
F 5	Producto con características únicas	4	0,10	0,4
F 6	Infraestructura en óptimas condiciones	4	0,10	0,4
D 1	Talento humano mal organizado	2	0,08	0,16
D 2	Falta de un Dep. de talento humano mejor manejo	2	0,07	0,14
D 3	Falta de capacitación	3	0,08	0,24
D 4	No se cuenta con área de Marketing	2	0,09	0,18
D 5	Personal clave de la empresa puede renunciar	2	0,07	0,14
TOTAL			1,00	3,11
<p>La empresa refleja un resultado de 3,11 lo que significa que se encuentra en una posición estratégica adecuada ya que el valor promedio en que la empresa aprovecha sus oportunidades y hace frente a sus debilidades es de 2,5.</p>				
3.2. Matriz de evaluación de factores externos				
Factores externos		Calf	Peso	Pond
O 1	Competencia del mercado textil débil	3	0,12	0,36
O 2	El mercado textil actualmente es mal atendido	3	0,09	0,27
O 3	Necesidad del producto y servicio	4	0,08	0,32
O 4	Las tendencias son favorables en un mercado inestable.	3	0,08	0,24
O 5	Los clientes cuentan con un fuerte poder adquisitivo	2	0,10	0,2
A 1	Los clientes reducen el número de pedidos por la crisis	4	0,11	0,44
A 2	La inestabilidad política que atraviesa nuestro país	2	0,08	0,16
A 3	La tendencia es baja por crisis económica	3	0,07	0,21
A 4	La competencia extranjera es muy agresiva	4	0,09	0,36
A 5	La competencia está implantando control de calidad	3	0,10	0,3
A 6	Los clientes exigen un control de calidad en el producto	2	0,08	0,16
TOTAL			1,00	3,2
<p>El valor en que se considera a la empresa competitiva es de 2,5. La empresa refleja un valor superior que es de 3,2 lo que significa que está en una posición sólida, pero deben fortalecerse y no descuidar en lo que están fallando.</p>				


4. Análisis PEST			
Entornos E.		Amenazas	Oport
Político	Inestabilidad política en nuestro país	X	
	El constante modificación e implementación de leyes	X	
	La legislación Fiscal (Ley tributaria)	X	
Económico	La Globalización permite gozar de nuevos mercados		X
	La variación en el poder adquisitivo de la población	X	
	La Inflación	X	
Social	Nuevos estilos de vida y tendencias		X
	Exigencia de responsabilidad medioambiental		X
	Exigencias de productos de alta calidad		X
Tecnológico	Utilizar las TIC para publicidad		X
	Implementación para optimizar procesos		X
	Expansión de la tecnología a empresas	X	
5. Seguimiento y revisión			
La Empresa rio textil debe llevar un control constante ya sea semestral o anual de esta información con la finalidad de informarse y adoptar los nuevos cambios para no quedarse estancado y mantenerse competitivo.			
6. Responsable			
Los responsables de analizar y dar seguimiento a los diferentes aspectos es la dirección de la empresa Rio Textil con el propósito de mantener un mejoramiento continuo.			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La empresa Rio Textil debe determinar las partes interesadas y los requisitos del SGC.

A continuación, se determina las necesidades y requerimientos por parte de los grupos interesados para que la empresa pueda tomarlos en cuenta y brinde productos y servicios que satisfagan las diferentes necesidades del cliente externo.

Las partes interesadas son los clientes externos e internos que son los causantes de contribuir al desarrollo y crecimiento de la empresa Rio Textil. Siendo un riesgo para la mismo si no se compensa dichos requerimientos.

	RIO TEXTIL		Versión: 1.1
	DETERMINACIÓN DE GRUPOS DE INTERES		Cód: SGC.DGI.1.2
			Fecha: Feb 2021
1. Objetivo Identificar los grupos de interés de la empresa Rio Textil para el correcto manejo del sistema de gestión de calidad.			
2. Actividades Determinar las partes interesadas que intervienen en el sistema de gestión de calidad.			
3. Partes interesadas y necesidades			
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS		ESTRATEGIAS
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	
CLIENTES	Recepción de productos de calidad	Calidad en el producto y servicio, igualdad en el trato	Potencializar las relaciones y atención al cliente
PROVEEDORES	Pagos a tiempo y adecuados	Acuerdos contractuales	Escoger proveedores responsables y cumplir con lo que se establece
PERSONAL	Clima organizacional estable	Cumplimiento del contrato laboral por las dos partes	Dar seguimiento, Atender las necesidades del personal y darles capacitaciones
GOBIERNO	Cumplimiento de las leyes	Seguridad y existencia en el mercado	Establecer conversatorios para la obtención de ayuda por parte del estado
SOCIEDAD	Responsabilidad social y ambiental	Reducción del impacto ambiental	Cumplir las normas ambientales y cambiar procesos que minimicen el impacto ambiental
4. Seguimiento y revisión La empresa Rio textil debe dar seguimiento ya sea semestral o anual según lo requiera.			
5. Responsable La responsabilidad recae sobre la dirección de la empresa Rio Textil de dar el seguimiento, revisión y control de esta información.			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

La empresa Rio textil es la responsable de determinar su alcance y aplicación del sistema de gestión de calidad y este se da considerando los aspectos internos y externos es decir los requisitos y requerimientos de las partes interesadas y que se reflejen en los elementos fundamentales que son los productos y servicios.

	RIO TEXTIL ALCANCE DEL SGC		Versión: 1.1
			Cód: SGC.A.1.3
			Fecha: Feb 2021
1. Objetivo Identificar los grupos de interés de la empresa Rio Textil para el correcto manejo del sistema de gestión de calidad.			
2. Actividades Determinar las partes interesadas que intervienen en el sistema de gestión de calidad.			
3. Alcance			
PRODUCTO		SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none"> • Pijamas para: niños y adultos • Ropa de acuerdo a la temporada 		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener buenas relaciones con el personal. • Dar un servicio de calidad a los consumidores 	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	
		APROBADO POR:	
		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

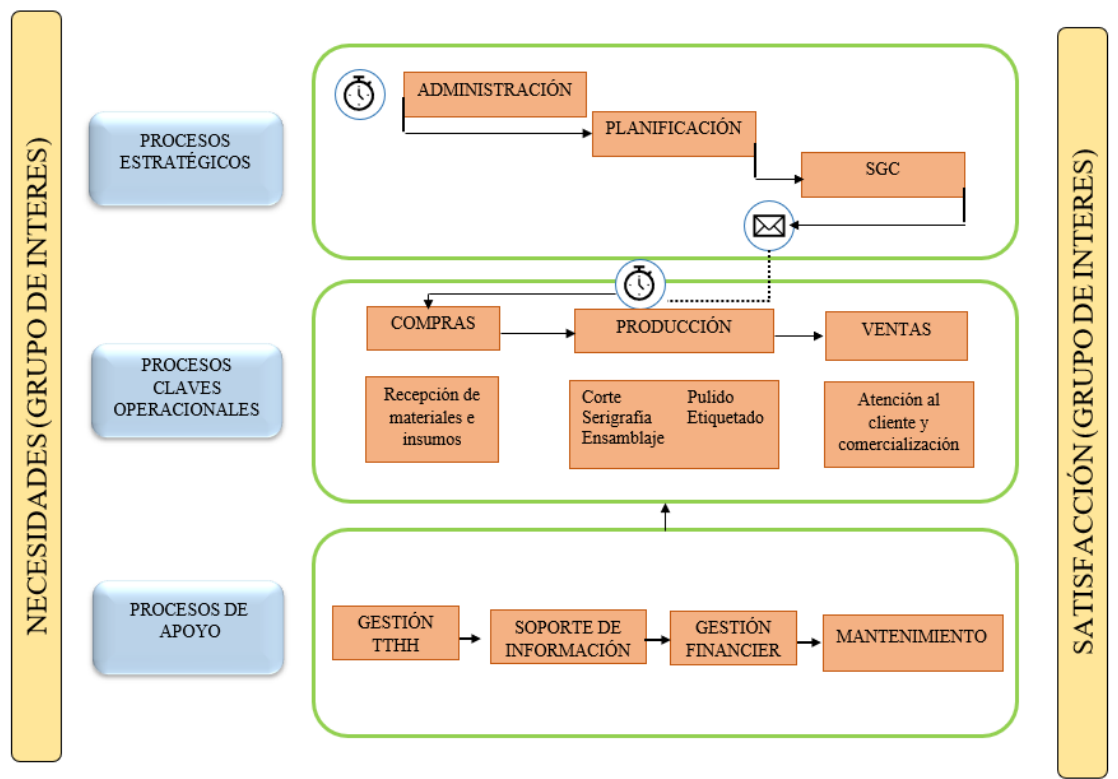
La empresa Rio textil debe establecer, implementar y mantener una mejora continua en el SGC, de acuerdo a los requisitos de la norma internacional.

Por lo cual determina los procesos y recursos necesarios con la finalidad de llevar la información documentada de cada uno de ellos para cumplir y dar seguimiento constante con el motivo verificar que sean realizados de acuerdo a los planificado y mantener como guía de todos los procesos.

1. Objetivo

Determinas los procesos del SGC

2. Mapa de procesos



ELABORADO POR:

Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez

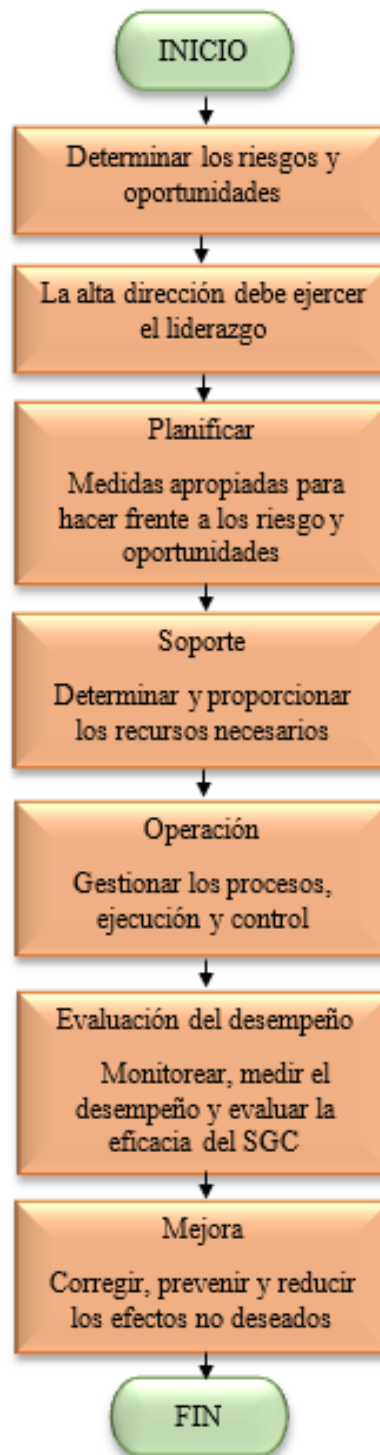
REVISADO POR:

Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

APROBADO POR:

Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

Procesos Gobernantes



ELABORADO POR:

Marco Sebastián
Sanaguano Rodríguez

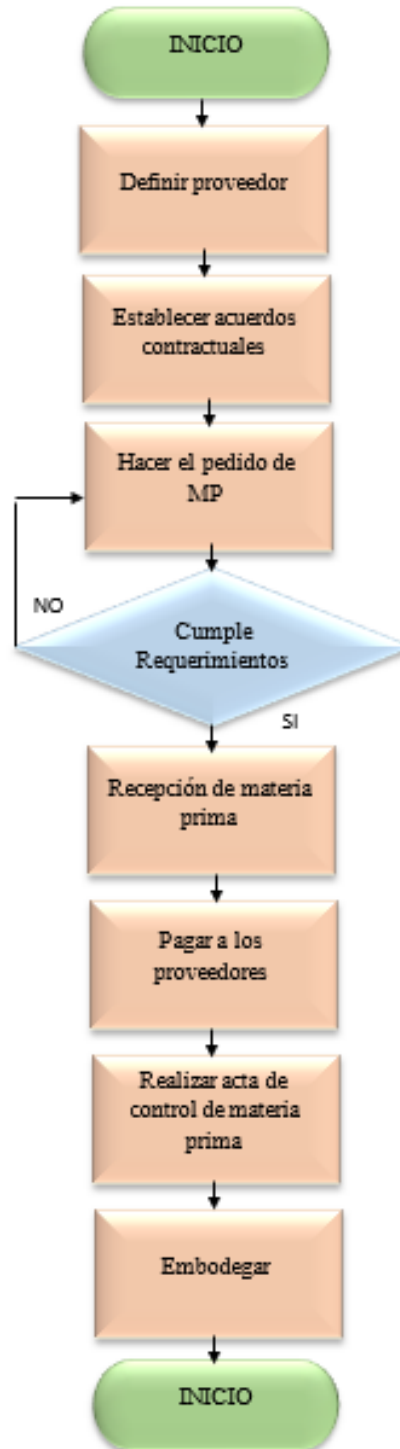
REVISADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

APROBADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

Procesos Operativo



ELABORADO POR:

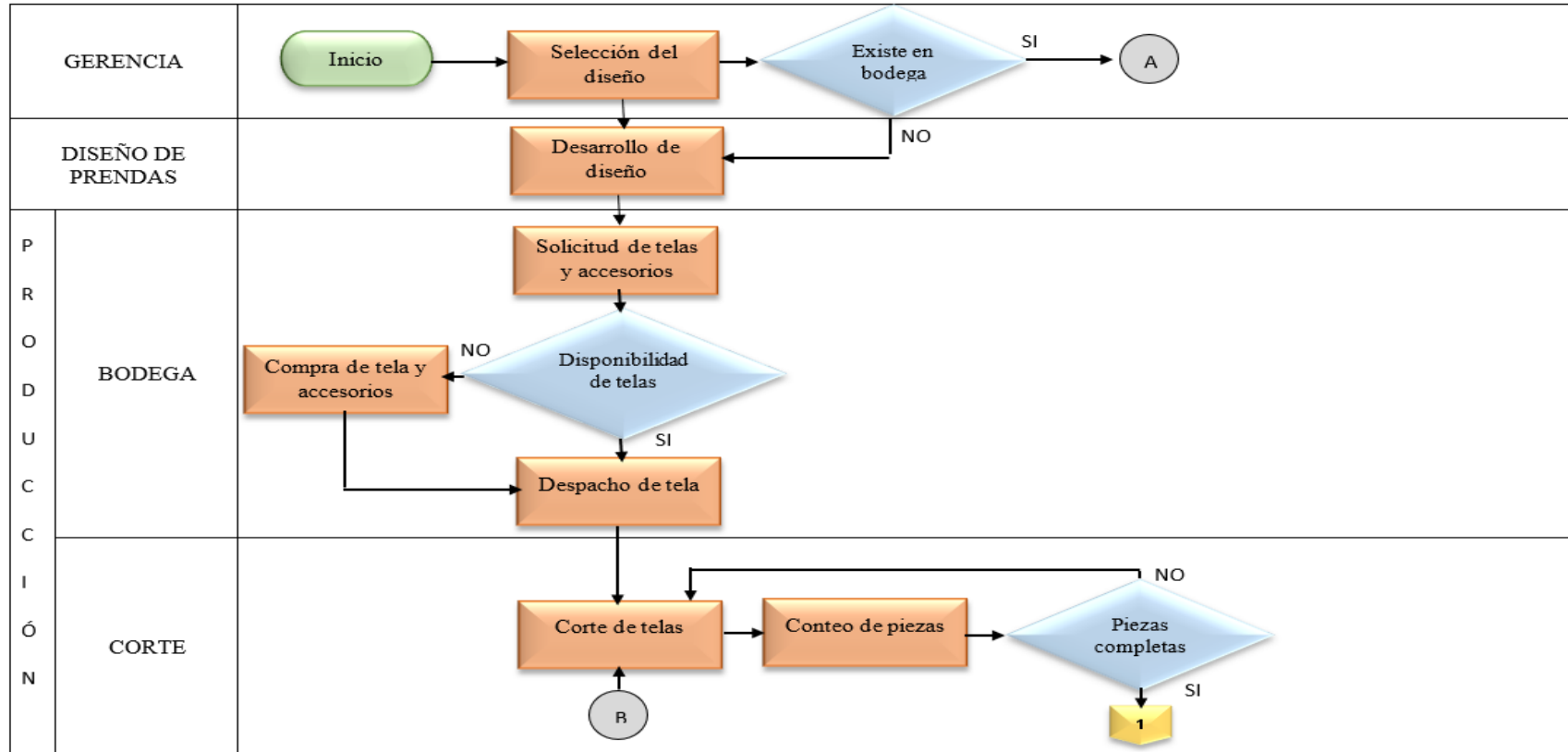
Marco Sebastián
Sanaguano Rodríguez

REVISADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

APROBADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín



ELABORADO POR:

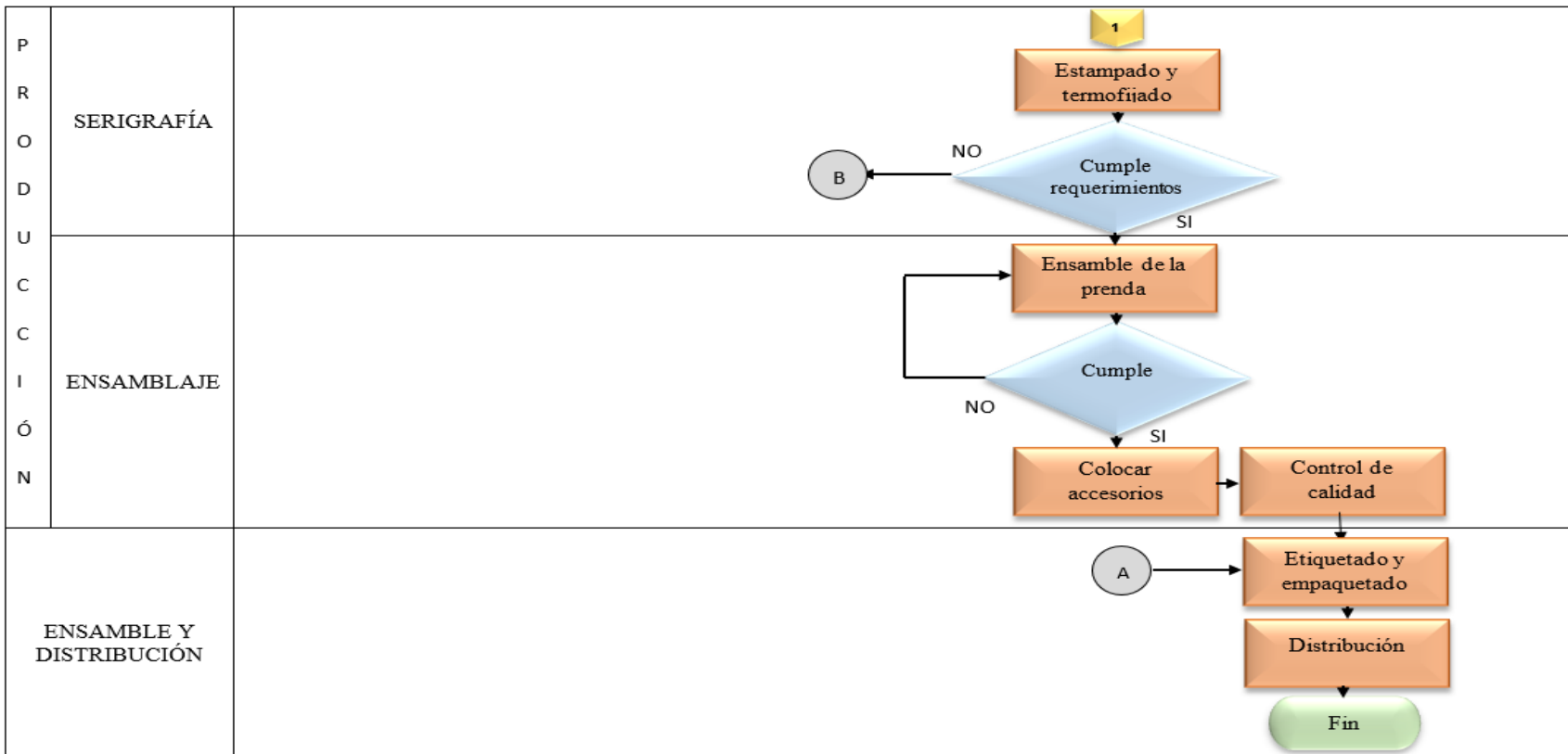
Marco Sebastián
Sanaguano Rodríguez

REVISADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

APROBADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín



ELABORADO POR:

Marco Sebastián
Sanaguano Rodríguez

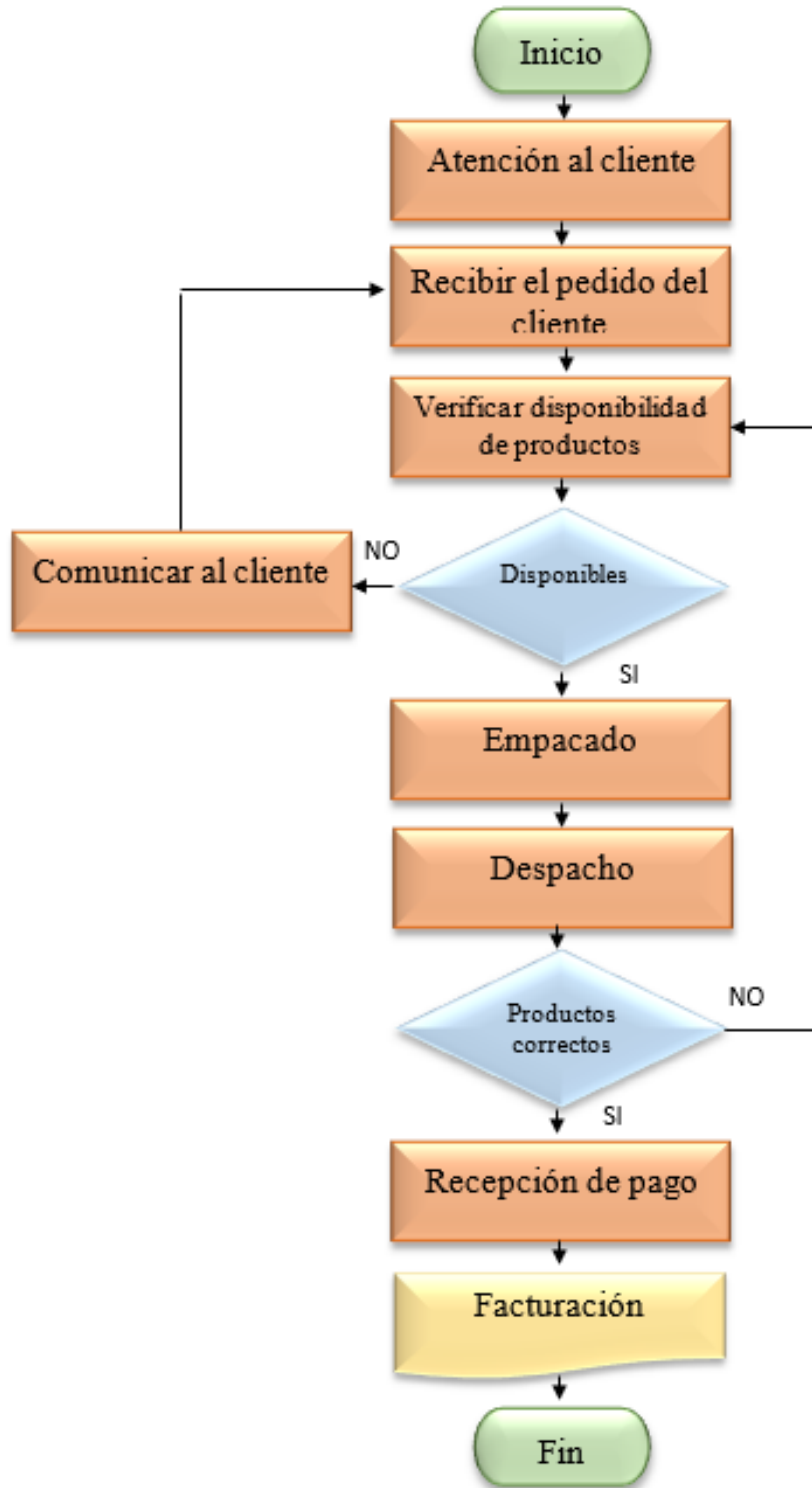
REVISADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

APROBADO POR:

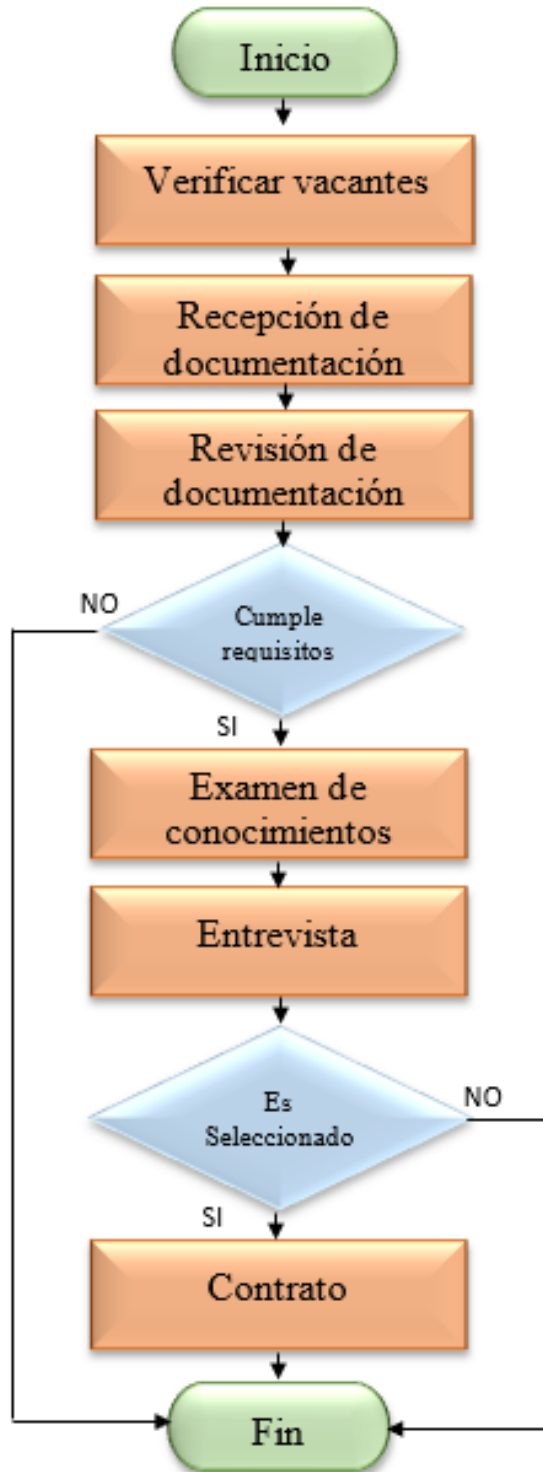
Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

Proceso Operativo



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

Proceso de Apoyo



ELABORADO POR: Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	REVISADO POR: Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	APROBADO POR: Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín
---	---	---

Proceso de apoyo



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

5.- Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de Calidad

En la empresa Rio Textil los propietarios o la alta dirección deben mostrar liderazgo para poder llevar a cabo lo propuesto y el compromiso para desarrollarlo en relación al sistema de gestión de calidad, por lo que asumen la responsabilidad de manejar el sistema de una manera eficiente y eficaz. Así mismo que las políticas de calidad plasmadas tengan relación con el contexto y la dirección estratégica de la organización asegurando que se obtenga resultados satisfactorios y esperados con el apoyo de cada uno de los miembros de la empresa siempre enfocados a la mejora continua.

5.1.2 Enfoque al cliente

Una de la razón de ser de la empresa y un elemento fundamental son los clientes externos ya que son uno de los grupos de interés por lo que se cumplen los diferentes requerimientos por parte de ellos para mantener un cliente fidelizado y satisfecho siempre teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades a la hora de ofrecer un nuevo producto y servicio para poder crecer en el mercado.

5.2 Políticas de calidad

5.2.1 Desarrollo de la política de calidad


La empresa representada por la alta dirección de establecer e implementar la política de calidad acorde a la razón de ser de la empresa para que sea una referencia al momento de plasmar objetivos de calidad y el compromiso de una mejora continua para el crecimiento organizacional. La empresa Rio textil debe establecer las políticas de calidad basado en los siete principios de la gestión de calidad que están establecidos en la norma ISO 9001-2015 y estas son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia

- Gestión de las relaciones


5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

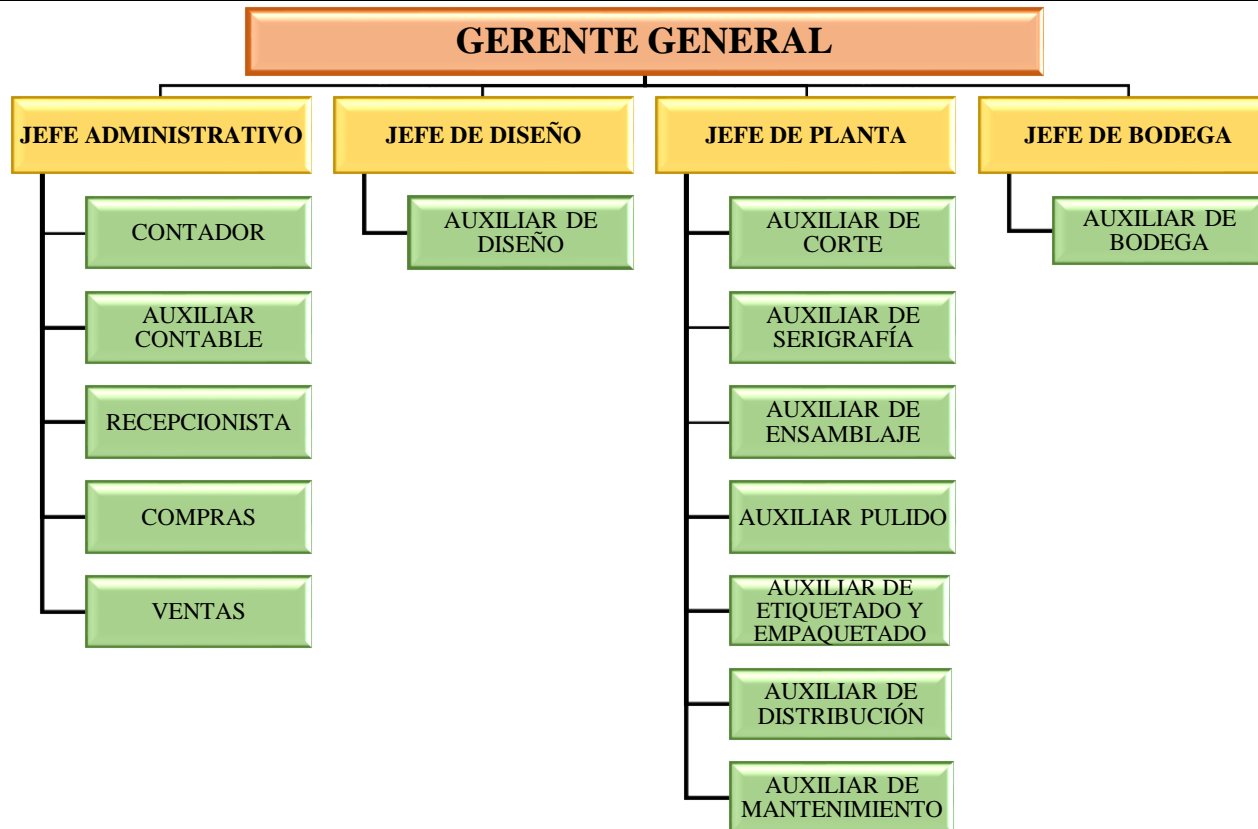
La política de calidad debe estar al alcance de las partes interesadas y debe estar respaldada mediante documentos para poder aplicarlas dentro de la organización.

	RIO TEXTIL POLITICA DE CALIDAD		Versión: 1.1
			Cód: SGC.PC.1.11
			Fecha: Feb 2021
<p>Confección y distribución de productos de acuerdo a las necesidades del mercado, a partir de los requisitos establecidos en la norma y en el manual de calidad para el desarrollo de procesos y que estos sean conformados con un equipo de trabajo que se enfoque en la optimización de recursos en correlación a la mejora continua dentro de todos los procesos.</p>			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad

La alta dirección de la empresa asigna cada una de las responsabilidades y autoridades de acuerdo a cada uno de los puestos de trabajo para un buen desarrollo de actividades siempre manteniendo la eficiencia la eficacia en cada uno de los procesos ya que de su correcta ejecución ayudara a conseguir los resultados esperados.

	RIO TEXTIL IDENTIDAD INSTITUCIONAL		Versión: 1.1
			Cód: SGC.II.1.12
			Fecha: Feb 2021
MISIÓN			
<p>La industria rio textil es una empresa comprometida con la innovación del diseño, producción y comercialización de ropa de dormir y prendas ligeras para niñ@s y adultos con altos estándares de calidad y un sólido posicionamiento en el mercado local y nacional, brindando el más alto grado de satisfacción a nuestros clientes internos y externos, garantizando un óptimo nivel de rentabilidad. El trabajo de todo el equipo de Rio Textil., se fundamenta en la eficiencia de la producción, el aprendizaje y mejoramiento continuo que se basan en los principios y valores de nuestra sociedad.</p>			
VISIÓN			
<p>Ser la mejor empresa a nivel local, regional y nacional en la industria de la confección textil, ocupando el más alto posicionamiento y rentabilidad en el mercado con productos de calidad, cumpliendo con los estándares de eficiencia y eficacia buscando la satisfacción total de los clientes internos y externos, demostrando que sus productos y servicios poseen ventajas ante la competencia.</p>			
VALORES			
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso: demostrando amor asumiendo con profesionalidad aquellas funciones, obligaciones y valores que faciliten alcanzar la misión de la empresa. • Trabajo en equipo: aprender a trabajar en unidad compartiendo actividades direccionándose a un mismo objetivo • Integridad y respeto: nuestro comportamiento como grupo de personas se basa en los principios. • Ética y honradez: Todo ello se refleja en la calidad de nuestros productos y servicios, así como en nuestras relaciones con los clientes, colaboradores y en las relaciones y en las relaciones internas en la empresa. • Comunicación: transmitir información, conocimiento y experiencia, que deben de fluir entre todos los niveles y en todas las direcciones de la empresa, para conocimiento del estado de la misma, para facilitar la toma de decisiones. • Honestidad: Realizar nuestras actividades con total transparencia y rectitud respetando factores como: tamaño precio, color y garantía de calidad. • Responsabilidad: realizar bien nuestro trabajo, cumplir lo pactado con nuestros clientes y proveedores, respetar las normas vigentes y cuidar los recursos de la empresa. • Excelencia: exigir crecer como persona y como organización dedicando los recursos necesarios para superarnos constantemente. • Puntualidad: cumplir a tiempo y con las especificaciones que el cliente interno y externo exigen. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	
		APROBADO POR:	
		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	



ELABORADO POR:


Marco Sebastián
Sanaguano Rodríguez

REVISADO POR:


Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

APROBADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

	RIO TEXTIL PERFIL DE PUESTO GERENTE	Versión: 1.1
		Cód: SGC.PG.1.14
		Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Gerente.</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Profesional en Administración de Empresas o afines. • Experiencia: de 2 años en adelante • Conocimientos: Administración, Negociación, Gestión Empresarial • Rango: 25 a 45 años • Género: Femenino o masculino <p>NATURALEZA: El gerente es la persona responsable de la dirección y administración de todos los recursos de la empresa Rio Textil.</p> <p>OBJETIVO: Supervisar, planificar, coordinar, controlar, dirigir las actividades que emergen a la empresa Rio Textil.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente a la empresa Rio Textil ante cualquier organismo e institución. • Planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar las políticas del contexto organizacional. • Establecer, implementar y socializar la estructura organizacional. • Cumplir y corroborar el cumplimiento de las políticas establecidas. • Cumplir y hacer cumplir las leyes. • Custodiar los bienes y valores de la empresa. • Pagar puntualmente la remuneración a sus trabajadores. • Cumplir con las obligaciones contraídas con los proveedores. • Coordinar las actividades de todas las secciones. • Tomar decisiones acertadas en el ámbito, económico legal de la empresa. • estar al día con las obligaciones tributarias cumpliendo con los pagos en las fechas establecidas. • Seleccionar y contratar personal idóneo a las actividades de la empresa. <p>SUPERVISA A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Diseño • Jefe Administrativo • Jefe de Bodega • Jefe de Planta <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Don de mando con el talento humano. • Liderazgo. 		


<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo. • Proactividad. • Comunicación eficiente entre sección administrativa y operativa. • Compromiso empresarial. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

	RIO TEXTIL ROLES DE AUDITORIA	Versión: 1.1			
		Cód: SGC.RA.1.15			
		Fecha: Feb 2021			
Roles, responsabilidad y autoridad					
R=Responsabilidad A=Autoridad		ROLES			
		Gert	Jefe Ad	Jefes Dp	Trab
Procesos de la empresa	Administración	RA	RA		
	Planificación del SGC	RA	R	R	
	SGC y sus procesos	RA	RA	RA	R
	Compras	RA	RA		
	Ventas		RA		
	Recursos	RA	R		
	Financiero	RA	R		
	Talento Humano	RA			
	Producción	RA		RA	R
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

6.- Planificación

6.1 Evaluación de riesgos


Un punto clave que la empresa Rio Textil debe tener presente y considerar lo que la norma estipula son los riesgos y acompañando el concepto oportunidades ya que pueden influir en los procesos y establecer estrategias para proceder a mejorar y obtener buenos resultados.

	RIO TEXTIL EVALUACIÓN DE RIESGOS				Versión: 1.1
					Cód: SGC.ER.1.16
					Fecha: Feb 2021
1. Determinación y valoración de riesgos					
RIESGO	Valoración de riesgo				
	ALTO 4	MED 3	MOD 2	BAJO 1	ACC REF
El mercado textil es muy competitivo		X			R1
Desaceleración económica del país y aumento de la tasa de desempleo provocando la reducción del poder adquisitivo	X				R2
Incomprensión de los requerimientos del cliente			X		R3
Productos y servicios ofrecidos en el mercado a menor precio		X			R4
Diversidad de canales de distribución		X			O1
Leyes tributarias cambiantes	X				R5
Alianzas estrategicas		X			O2
Presencia de la producción informal			X		R6
2. Descripción de la valotación de riesgos					
Valoración	Consecuencia	Criterio (impacto del riesgo)			
1	Bajo	Inpacto insignificante para la empresa: facil de controlar y corregir y no afecta a la empresa en gran escala por lo que no tiene que intervenir la alta dirección			
2	Moderado	Un leve inpacto para la empresa: puede intervenir la alta direccion, factores que ya afectan a la empresa pero controlables, problemas de inconformidad al cliente interno y externo			
3	Medio	Un impacto limitado a la empresa: Impacto de mayor preocupacion para la empresa, intervención de la alta dirección y seguimiento, factores dificiles de controlar y problemas de inconformidad al cliente interno y externo			
4	Alto	Un impacto serio en la empresa: significa perdidas para la organización, fallas continuas, respotable a la alta dirección con seguimiento y correcciones inmediatas y alta rotacion del personal y perdidas contables			

3. Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
REF	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA TERM	FECHA REVS
R1	Implantar estrategias de comercialización como descuentos, por la compra de cierto valor lleve una prenda gratis, etc.	Vendedor		
R2	Mejorar facilidad de pago	Vendedor		
R3	Brindar servicio adecuado e implantar los requerimientos en los productos	Vendedor		
R4	Diferenciarse en el trato al cliente y mantener costos bajos	Vendedor-jefe de planta		
O1	Aprovechar diferentes canales de comercialización	Vendedor		
R5	Trabajar bajo leyes tributarias	Contador		
O2	Mantener convenios con organizaciones que mantengan los requerimientos de calidad similares o mejores	Jefe administrativo		
R6	Gestionar mejor los procesos e implantar el SGC	Administrador general		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

6.2. Objetivos de calidad y planificación

Se establecen objetivos que mejoren la calidad en todas las funciones de la empresa.

	RIO TEXTIL OBJETIVOS DE CALIDAD		Versión: 1.1
			Cód: SGC.OC.1.17
			Fecha: Feb 2021
1. Objetivos de calidad			
Funciones	Nivel	Objetivo	Ref
Administrador general	Estratégico	Implantar y respaldar 100% el sistema de gestión de calidad para el desarrollo eficiente de la empresa	R6
Jefe Administrativo	Estratégico	Aumentar en un 5% los convenios con empresas y ayuden a crecer económicamente	O2
Contador	Operativo	Hacer cumplir al 100% todas las leyes tributarias para no tener inconveniente por parte de la empresa	R5
Vendedor	Operativo	Alcanzar una calificación alta en satisfacción al cliente	R1
		Ofrecer facilidades de adquisición de nuestros productos para aumentar un 10% en ventas	R2 R3 R4
		Analizar y aumentar en un 8% los consumidores potenciales	O1
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín



RIO TEXTIL
PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Versión: 1.1

Cód: SGC.POC.1.18


Fecha: Feb 2021

Planificación de las actividades para cumplir objetivos

Procesos	Objetivo	Actividades	Recursos	Fecha		Responsables	Costo aproximado
				Inicio	Fin		
Gerencia	Implantar y respaldar 100% el sistema de gestión de calidad para el desarrollo eficiente de la empresa	Implantar y respaldar el SGC	Personal calificado, infraestructura, legal, financiero			Administración general	
Administración	Aumentar en un 5% los convenios con empresas y ayuden a crecer económicamente	Ejecutar un plan de alianzas estratégicas	Personal Administrativo calificado			Jefe administrativo	
Contabilidad	Hacer cumplir al 100% todas las leyes tributarias para no tener inconveniente por parte de la empresa	Ejecutar todos los requisitos legales para el funcionamiento	Financieros, legales			Contador	
Ventas	Alcanzar una calificación alta en satisfacción al cliente	Capacitar el personal de ventas	Personal calificado			Jefe administrativo y vendedor	
	Ofrecer facilidades de adquisición de nuestros productos para aumentar un 10% en ventas	Evaluar las facilidades de pago por parte del cliente	Financiero y personal calificado				
	Analizar y aumentar en un 8% los consumidores potenciales	Penetrar en nuevos mercados nuestro producto	Personal calificado				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:			
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			

6.3. Planificación y control de cambios

La empresa debe estar preparada para todos los obstáculos y problemas que se le presenten para poder afrontarlos y controlarlos con la finalidad de cumplir objetivos. Debe sobrellevar correctamente los retos de un mercado exigente y cambiante, por lo tanto, debe manejar una planificación que le permita adaptarse a los requerimientos y exigencias.

		RIO TEXTIL GESTIÓN DE CAMBIOS				Versión: 1.1	
						Cód: SGC.GC.1.19	
						Fecha: Feb 2021	
1. Cambios en el Sistema de Control de la Calidad							
N° de revisión	Descripción del cambio	Recursos	Responsables	Fecha de solicitud	Estado	Observaciones	Prioridad
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:		
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		

7.- Apoyo

7.1 Recursos


7.1.1 Generalidades


La alta dirección de la empresa Rio textil debe asegurarse de determinar y proporcionar todos los recursos necesarios para la implementación, seguimiento, análisis y mejora continua del manual de calidad propuesto.

7.1.2 Personas

Considerando las cláusulas 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos, 5.3 roles y responsabilidades la empresa Rio Textil debe considerar y mantener en el manual de calidad a todos los integrantes de la organización para proceder a la implantación del mismo.

- Gerente general
- Jefe administrativo
- Contador
- Auxiliar contable
- Recepcionista
- Compras
- Ventas
- Jefe de diseño
- Auxiliar de diseño
- Jefe de planta
- Auxiliar de corte
- Auxiliar serigrafía
- Auxiliar de ensamblaje
- Auxiliar de pulido
- Auxiliar de etiquetado y empaquetado
- Auxiliar de distribución
- Auxiliar de mantenimiento
- Jefe de bodega
- Auxiliar de bodega


	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES JEFE ADMINISTRATIVO		Versión: 1.1
			Cód: SGC.MA.2.1
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Jefe administrativo</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Profesional en Administración Empresarial • Experiencia: 2 años en adelante • Conocimientos: Gestión de Empresas • Rango: 20 a 35 años • Género: Femenino o masculino <p>NATURALEZA: El jefe administrativo es el responsable de gestionar y controlar las actividades administrativas y contables de la empresa Rio Textil.</p> <p>OBJETIVO: Gestionar actividades administrativas acorde a las necesidades de la empresa y direccionar a cada área con su respectivo proceso.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el trabajo de las distintas secciones de la planta para lograr eficiencia y eficacia en las labores encomendadas al talento humano. • Optimización de recursos encaminados a la reducción de desperdicios. • Aplicación de las 5 S: organizar, ordenar, limpiar, estandarizar y mantener. • Contar con la disponibilidad de equipos, herramientas y materiales para el desarrollo eficiente de las actividades que conlleva la empresa Rio Textil. • Informe de novedades al superior. <p>SUPERVISA A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador • Analista Contable • Recepcionista <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones acertadas en base a procesos. • Motivar al trabajo en equipo y cooperación. • Liderar al talento humano • Poseer conocimientos analítico y conceptual. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín


	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR	Versión: 1.1
		Cód: SGC.MC.2.2
		Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Contador</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Profesional en Contabilidad y auditoría • Experiencia: 2 años en adelante • Conocimientos: Conocimiento en leyes contables, fiscales, técnicas en Auditoría y Contabilidad general. • Rango: 30 a 45 años • Género: Femenino o masculino <p>NATURALEZA: El contador es la persona que inspira confianza y es la persona que tiene la responsabilidad del manejo del dinero de la empresa. También es responsable de presentar de manera sencilla los ingresos y egresos de la empresa para que sea entendible para las demás personas que conforman los altos mandos de la organización.</p> <p>OBJETIVO: Realizar procesos contables, financieras, presupuestales y de auditoría interna, según el área asignada y de acuerdo a las políticas establecidas y lineamientos estratégicos, dando cumplimiento a los objetivos de la empresa.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseña, gestiona y ejecuta las estrategias económicas y financieras de la empresa. • Interpreta la información contable para el planeamiento, el control y la toma de decisiones. • Forma parte de las decisiones gerenciales, en base a la interpretación de la información contable y financiera. • Administra e identifica los riesgos financieros en la empresa. • Administra y supervisa los estados contables históricos y proyectados, presupuestos y sistemas de costos de la empresa. • Realizar tareas relacionadas con el cargo. <p>SUPERVISA A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar contable 		


COMPETENCIAS


- Habilidad de adaptarse al cambio.
- Tener visión integral, con propósito de encontrar soluciones oportunas y mejorar los procesos asociados con las actividades.
- Mantener constante actualización de conocimientos.
- Contar con la capacidad de reducir impuestos.
- Analizar y evaluar toda situación financiera y económica de la empresa, así también calcular los indicadores que predicen el desarrollo del negocio, realizar los presupuestos de gastos e ingresos, todo con el fin de tomar mejores decisiones con responsabilidad propia.
- El trabajo en equipo es indispensable ya que es la persona que se ve constantemente obligada a interactuar con todos los integrantes de la empresa.
- Comunicación clara, pues debe ser capaz de explicar cosas complejas en palabras simples.


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín


	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE		Versión: 1.1
			Cód: SGC.MAC.2.3
			Fecha: Feb 2021
NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar contable			
PERFIL <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Estudiante de nivel técnico, tecnológico o en formación profesional de primeros semestres en el área de contabilidad. • Experiencia: 1 año en adelante • Conocimientos: Conocimientos actualizados en contabilidad y tributaria, programas contables y manejo de los programas de Office • Rango: 20 a 30 años • Género: Femenino o masculino 			
NATURALEZA: El auxiliar contable es la persona encargada de la ejecución de labores de registro, control de datos y análisis en el área de contabilidad.			
OBJETIVO: Digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la empresa y verificar su adecuada contabilización.			
FUNCIONES DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Hacer ajustes a amortizaciones, depreciaciones y otros. • Verificar los comprobantes de otros documentos relativos a ingresos, egresos y otras transacciones financieras. • Controlar que los documentos legales de la empresa se encuentren actualizados y entregar al personal que lo requiera. • Realizar liquidación de seguridad social. • Llevar una revisión constante de la contabilización de los documentos y realizar cheques. • Clasificar correctamente los documentos contables de acuerdo a los centros de costos. • Analizar el comportamiento presupuestal y calcular costos de producción. • Realizar actividades que su jefe inmediato las asigne. 			
COMPETENCIAS. <ul style="list-style-type: none"> • Tener habilidad numérica y analítica. • Saber elaborar informes o estados financieros correctamente. • Poseer conocimientos en legislación contable. • Tener la capacidad de trabajar en equipo. • Un manejo adecuado de la comunicación verbal y escrita. • Alto grado de organización. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	
APROBADO POR:			
			Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES RECEPCIONISTA		Versión: 1.1
			Cód: SGC.MR.2.4
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Recepcionista</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Bachiller en Secretariado Bilingüe. • Experiencia: 1 año en adelante • Conocimientos: Técnico en gestión administrativa, técnica secretariado. • Rango: 20 a 30 años • Género: Femenino o masculino <p>NATURALEZA: Es la persona encargada de proveer excelente servicio al cliente interno y externo, brindar información y resolver cualquier inquietud.</p> <p>OBJETIVO: Proporcionar una eficiente atención al personal interno y externo en sus requerimientos de información y dar apoyo en actividades administrativas encomendadas.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar una excelente atención a clientes internos y externos y canalizarlos al área correspondiente. • Llevar registros. • Recibir llamadas telefónicas y canalizarlas de manera adecuada y oportuna. • Proporcionar a ciertos proveedores un contra recibo de facturas. • Mantener actualizado el directorio de extensiones internas y celulares del personal de la empresa. • Validar y capturar la asistencia del personal que se encuentran laborando en campo. <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes para las lenguas extranjeras. • Poseer un amplio conocimiento y manejo de software. • Tener capacidad de manejar un equipo de oficina. • Mantener una buena redacción y ortografía. • Tolerancia a la presión. • Gestiona pagos que son realizados con dinero en efectivo y tarjetas de crédito y débito. • Facilidad de expresión. 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES COMPRAS		Versión: 1.1
			Cód: SCG.MC.2.5
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Compras</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Bachiller en contabilidad o que este cursando los primeros semestres. • Experiencia: 1 año en adelante. • Conocimientos: Técnica de adquisición de materiales. • Rango: 20 a 35 años • Género: Femenino o masculino <p>NATURALEZA: Es el encargado de relacionarse y comunicarse con los proveedores manteniendo un conocimiento de materiales e insumos con la finalidad de adquirir lo que la empresa necesita para su proceso productivo.</p> <p>OBJETIVO: Adquirir de una manera eficiente y oportuna los materiales e insumos necesarios para la producción.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y controlar los procesos de abastecimiento a la producción. • Elaborar y llevar el registro de proveedores de materiales e insumos. • Elaborar políticas de adquisiciones. • Elaborar y llevar registro de los materiales e insumos existentes y hacer el pedido en caso de ser necesario. • Proporcionar los materiales, equipos, herramientas, insumos a la producción. • Otras funciones a fines. <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser un buen negociador y manejar un buen proceso de compra. • Tener un conocimiento analítico para determinar las prioridades de la empresa y especificaciones. • Conocer de una manera amplia el mercado de proveedores, materiales e insumos. • Saber cómo elaborar y manejar los registros. • Ser capaz de anticiparse a los hechos y planificar para contar con los materiales e insumos a tiempo. • Saber comunicarse de una manera clara. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES VENTAS		Versión: 1.1
			Cód: SGC.MV.2.6
			Fecha: Feb 2021
NOMBRE DEL PUESTO: Ventas			
PERFIL <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Bachiller en contabilidad o que este cursando los primeros semestres. • Experiencia: 2 año en adelante. • Conocimientos: Comunicación con los clientes • Rango: 22 a 35 años • Género: Femenino o masculino 			
NATURALEZA: Es el intermediario entre la empresa y el cliente actual y el potencial manejando registros de entrega de pedido en la fecha exacta y cantidad del mismo.			
OBJETIVO: Coordinar pedidos entre el cliente y producción, para posteriormente proceder a entregar lo establecido por ambas partes, tomando en cuenta la capacidad de producción que mantiene la empresa.			
FUNCIONES DEL CARGO <ul style="list-style-type: none"> • Realizar continuamente estudios del mercado. • Monitorear métodos y canales adecuados de comercialización. • Proponer convenios con instituciones asociativas. • Coordinar con el cliente la cantidad y requerimientos. • Asegurarse que se cumplan las condiciones acordadas por ambas partes. • Informar del acuerdo que se llegó con el cliente a gerencia. • Manejar un registro de cartera de clientes, que establezcan las normas que exigen. • Otras funciones a fines al puesto. 			
COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Manejar facturas • Tener conocimientos básicos de contabilidad. • Facilidad de comunicación y escuchar de una manera efectiva los requerimientos. • Persuasión, tenga la competencia de influir en el cliente. • Actitud positiva y ser disciplinado. • Ser capaz de planificar entre ambas partes y brindar información adecuada al cliente. • De rápida captación de información y estudiar todos los detalles de los productos. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	
APROBADO POR:			
			Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE DISEÑO		Versión: 1.1
			Cód: SGC.MD.2.7
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de diseño</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Profesional en Diseño de Modas. • Experiencia: de 1 año en adelante • Conocimientos: Diseño de modas y afines. • Rango: 20 a 35 años • Género: Femenino o masculino <p>NATURALEZA: El o la diseñadora de modas es la persona responsable de diseñar las prendas que van a ser fabricadas de acuerdo a la necesidad de los clientes.</p> <p>OBJETIVO: Planificar el proceso de diseño prendas de acuerdo a la temporada.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar las actividades para llevar a cabo la ejecución del diseño de las distintas prendas a confeccionar. • Investigar las tendencias del mercado en el campo de la moda actual. • Dar cumplimiento a la ficha técnica de confección, elaboración y desarrollo. • Contar con la disponibilidad de recursos necesarios para el diseño de las prendas. <p>SUPERVISA A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de diseño <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decisiones en base a procesos. • Motivar el trabajo en equipo y cooperación en las labores diarias. • Saber conllevar las labores bajo presión • Orientar eficientemente al personal para cumplir con sus actividades a cabalidad. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	
APROBADO POR:		APROBADO POR:	
Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE DISEÑO		Versión: 1.1
			Cód: SGC.MD.2.8
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de diseño</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Tecnólogo o Profesional en diseño de modas. • Experiencia: 8 meses en adelante. • Conocimientos: Conocimiento en diseño de modas. • Rango: 18 a 25 años • Género: Femenino o masculino <p>NATURALEZA: El auxiliar de diseño es el responsable de los diferentes procesos de desarrollo de muestras, moldes, medición de colecciones, de un manejo correcto de telas y elaboración de fichas técnicas.</p> <p>OBJETIVO: Brindar apoyo al diseñador en su trabajo y realizar una investigación para los diferentes proyectos de diseño, mediante la realización de bocetos, y la preparación de los materiales para la producción.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar bocetos. • Diseñar diferentes prendas de vestir a ser confeccionadas. • Modificar y mejorar los distintos diseños. • Definir especificaciones técnicas para las prendas. • Trabajar en conjunto con el personal. • Investigar las tendencias que se van dando. • Establecer una red proveedores de materia prima. <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener una alta capacidad de expresar ideas. • Tener la capacidad de elaborar y diseñar atuendos. • Tener un toque artístico y experticia en prendas de vestir. • Poseer excelentes aptitudes creativas y dispuesto a probar nuevas ideas • Tener habilidades de comunicación • Tener capacidad de liderazgo • Contar con habilidades de servicio al cliente. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de planta

PERFIL

- Educación: Profesional Universitario Ingeniera especialización en producto, Administración y dirección de empresas y afines.
- Experiencia: 2 años en adelante.
- Conocimientos: En manipulación de herramientas y manejo del talento humano.
- Rango: 25 a 45 años.
- Género: Femenino o masculino.

NATURALEZA: Es la persona encargado de organizar y controlar los distintos procesos de producción de la empresa y asegurar que los productos sean elaborados con las especificaciones adecuadas en el tiempo previamente establecido y con el presupuesto asignado.

OBJETIVO: Evaluar el cumplimiento de los diferentes procesos de producción y cumplir con las metas establecidas.

FUNCIONES DEL CARGO

- Llevar un control constante de los egresos, ingresos y stock de materia prima e insumos.
- Mantener un registrar los materiales y productos terminados.
- Disponer de materia prima e insumos en el momento preciso.
- Cuadrar las órdenes de producción.
- Planificar los procesos de producción.
- Supervisar las diferentes áreas de producción.

SUPERVISA A:

- Auxiliar de corte
- Auxiliar de serigrafía
- Auxiliar de ensamblaje
- Auxiliar de etiquetado y empaquetado
- Auxiliar de distribución
- Auxiliar de mantenimiento

COMPETENCIAS

- Una rápida toma de decisiones en base a procesos.
- Mantener un compromiso organizacional.
- Manejar al personal y saber trabajar en equipo.
- Establecer un comportamiento anticipatorio, orientado al cambio y saber sobrellevar distintas situaciones. Que se presenten.
- Pensamiento analítico y conceptual.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín



RIO TEXTIL
MANUAL DE FUNCIONES
AUXILIAR DE CORTE

Versión: 1.1

Cód: SGC.MC.2.10

Fecha: Feb 2021

NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de corte

PERFIL

- Educación: Tecnólogo o Profesional en corte y confección.
- Experiencia: 2 años en adelante.
- Conocimientos: en corte y confección
- Rango: 20 a 45 años.
- Género: Femenino o masculino.

NATURALEZA: La persona encargada de coordinar las tareas de corte en base a los distintos modelos e inspeccionar que se realice con todas las especificaciones predeterminadas.

OBJETIVO: Controlar las ordenes de producción e inspeccionar que exista un buen desempeño por parte de los operarios de corte y puedan suministrar las piezas en el tiempo establecido.


FUNCIONES DEL CARGO


- Recibir orden de producción.
- Proporcionar la materia prima para el corte.
- Verificar especificaciones de la tela.
- Tender las telas sobre la mesa de corte.
- Colocar los patrones o bocetos sobre la tela.
- Realizar cortes de acuerdo al pedido.
- Verificar el funcionamiento de la máquina.

COMPETENCIAS

- Facilidad para el manejo adecuada de maquinaria.
- Predisposición para realizar un trabajo adecuado.
- Trabajar bajo presión.
- Saber manejar ordenes de producción.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR SERIGRAFÍA		Versión: 1.1
			Cód: SGC.MS.2.11
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de serigrafía</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Diseño gráfico, profesional en revelado de cuadros y manejo de máquina de estampado. • Experiencia: 1 años en adelante. • Conocimientos: Manejar correctamente los materiales y máquina de estampado, manejo y control de revelados de cuadros. • Rango: 22 a 40 años. • Género: Femenino o masculino. <p>NATURALEZA: Manipulación adecuada de los diferentes materiales en todo el proceso de revelado y capacidad para manipular las herramientas y maquinaria de estampado hasta obtener el modelo deseado</p> <p>OBJETIVO: Revelar y estampar los distintos diseños de acuerdo a lo establecido en la orden de producción teniendo como finalidad una alta calidad en el estampado.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar diseños llamativos y revelar diseños • Grabar cuadros para mantenerte una alta gama de modelos. • Preparar pinturas para el estampado. • Limpiar cuadros después utilizarlos. • Controlar y coordinar al personal de serigrafía. • Preparar y verificar la maquinaria para estampar. • Recuperar cuadros. • Estampar • Realizar control de calidad del estampado. <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de manejar diversas herramientas. • Dominar la técnica de la selección de colores. • Mantener capacidades de expresión artística y su originalidad. • Tener conocimiento de técnicas de serigrafía en cada uno de los procesos. 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE ENSAMBLE		Versión: 1.1
			Cód: SGC.ME.2.12
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de ensamblaje</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Bachiller en diseño de modas. • Experiencia: 2 años en adelante. • Conocimientos: Conocimientos para el manejo de máquinas y materiales de costura • Rango: 20 a 45 años. • Género: Femenino o masculino. <p>NATURALEZA: La persona encargada debe poseer una excelente destreza manual, atención al detalle y la coordinación entre la vista y manos.</p> <p>OBJETIVO: Confeccionar las distintas prendas solicitadas por la empresa con la finalidad de cumplir con el abastecimiento oportuno de las unidades requeridas.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una revisión de las órdenes de producción. • Utilizar de una manera eficiente los materiales de producción. • Identificar y preparar las piezas de cada prenda para confección. • Ensamblar las piezas en su máquina correspondiente. • Realizar el planchado en las costuras de la prenda. • Entregar producto terminado. <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de sobrellevar un trabajo rutinario. • Ser dinámica y capaz de prestar atención al detalle. • Capacidad para trabajar bajo presión. • Tener agilidad y ser precisa. • Tener amplios conocimientos de costura y de los materiales que se maneja. • Conocimiento sobre el manejo adecuado de las diferentes maquinas. • Ser paciente y corregir fallas en caso de ser necesario. 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	



RIO TEXTIL
MANUAL DE FUNCIONES
AUXILIAR DE PULIDO

Versión: 1.1

Cód: SGC.MP.2.13

Fecha: Feb 2021

NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de pulido

PERFIL

- Educación: Bachiller costura.
- Experiencia: 1 años en adelante.
- Conocimientos: Sobre terminado de prenda y acabados.
- Rango: 20 a 45 años.
- Género: Femenino o masculino.

NATURALEZA: Mantener la atención necesaria a los detalles de las prendas y visualizar fallas en cada prenda para su rápida corrección.

OBJETIVO: Pulir y corregir las fallas existentes en la prenda para mantener un producto terminado de calidad y cumplir con las expectativas del cliente.

FUNCIONES DEL CARGO

- Inspeccionar fallas en las prendas
- Corregir las fallas en caso de ser necesario.
- Cortar hilachos de las prensas.
- Dar acabados de calidad a la prenda.
- Virar la prenda al derecho.
- Realizar planchado.

COMPETENCIAS

- Saber cómo realizar acabados.
- Saber cómo llevar un control de calidad.
- Ser cuidadosa en los detalles.
- Tener agilidad y precisión.
- Sobre llevar un trabajo rutinario.
- Tener amplios conocimientos de costura.

ELABORADO POR:


Marco Sebastián
Sanaguano Rodríguez

REVISADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

APROBADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE ETIQUETADO Y E.		Versión: 1.1
			Cód: SGC.ME.2.14
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de etiquetado y empaquetado</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Bachiller. • Experiencia: 1 años en adelante. • Conocimientos: Colocación de etiquetas, adhesivos en cada prenda y empaquetado. • Rango: 18 a 25 años. • Género: Femenino o masculino. <p>NATURALEZA: Examinar los diferentes materiales y productos a fin de asegurarse de que se cumplan las especificaciones requeridas de empaque.</p> <p>OBJETIVO: Etiquetar y empaquetar los productos terminados de acuerdo a las especificaciones de la empresa manteniendo una buena técnica de empaque y agilizar el proceso entrega del producto.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar las prendas por tallas y modelos según especificaciones de la empresa. • Colocar etiquetas a las prendas. • Doblar correctamente las prendas. • Enfundar y colocar seguridad en cada prenda. • Empacar las prendas. • Verificar el empaque. • Entregar las prendas empaquetadas al despachador o bodega. <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener agilidad en las manos. • Tener una buena visión. • Saber manejar registro. • Tener paciencia. 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	



RIO TEXTIL
MANUAL DE FUNCIONES
AUXILIAR DE DISTRIBUCIÓN

Versión: 1.1

Cód: SGC.MD.2.15

Fecha: Feb 2021

NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de distribución

PERFIL

- Educación: Bachiller.
- Experiencia: 1 años en adelante.
- Conocimientos: Saber reconocer y clasificar productos de acuerdo a pedidos y entrega al cliente.
- Rango: 18 a 25 años.
- Género: Femenino o masculino.

NATURALEZA: Manejar productos terminados, contabilizar productos y clasificar por categorías de acuerdo al pedido para la entrega a su respectivo cliente.

OBJETIVO: Entregar los productos terminado en las cantidades adecuadas a los clientes de la empresa.

FUNCIONES DEL CARGO

- Verificar si son los productos adecuados en la orden de pedido.
- Despacharlos productos de acuerdo a la orden de pedido.
- Llevar un registro de las entregas.
- Realizar el inventario de los productos.
- Informar resultados del inventario.

COMPETENCIAS

- Establecer una buena relación con los clientes de la empresa.
- Conocer el producto.
- Facilidad de expresión.
- Predisposición para atender las inconformidades del cliente.
- Capacidad para levantar objetos pesados.
- Habilidad numérica básica.

ELABORADO POR:

Marco Sebastián
Sanaguano Rodríguez

REVISADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

APROBADO POR:

Juan Carlos Alarcón
Letty Elizalde Marín

NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de mantenimiento

PERFIL

- Educación: Ingeniería en mantenimiento industrial
- Experiencia: 2 años en adelante.
- Conocimientos: Funcionamiento de maquinaria.
- Rango: 25 a 45 años.
- Género: Femenino o masculino.

NATURALEZA: Es la persona encargada de mantener las maquinarias de la empresa al máximo nivel para aprovechar su rendimiento aplicando las técnicas y los procedimientos requeridos en cada caso, salvaguardando la seguridad de sus trabajadores.

OBJETIVO: Controlar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a las maquinarias de la empresa con la finalidad de que se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento para los procesos productivos.


FUNCIONES DEL CARGO

- Verificar toda la maquinaria de la empresa.
- Dar mantenimiento correctivo y preventivo según sea el caso.
- Manejar herramientas.
- Evaluar el rendimiento de la maquinaria
- Inspeccionar las diferentes áreas con la finalidad de que la maquinaria marche correctamente

COMPETENCIAS

- Tener una amplia experiencia en reparación de maquinaria.
- Estar familiarizado con la maquinaria.
- Saber cómo de mantener los estándares de seguridad.
- Agilidad con herramientas.
- Capacidad de resolver problemas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

	RIO TEXTIL MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE BODEGA		Versión: 1.1
			Cód: SGC.MB.2.17
			Fecha: Feb 2021
<p>NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de bodega</p> <p>PERFIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Bachiller • Experiencia: 1 año en adelante. • Conocimientos: En contabilidad básica y manejo de material e insumos para producción. • Rango: 25 a 35 años. • Género: Femenino o masculino. <p>NATURALEZA: Es la persona encargada de manejar y coordinar suministro de materia prima acorde al proceso productivo y completar productos terminados para la distribución.</p> <p>OBJETIVO: Controlar la entrada y salida del material necesario para producción y productos terminados para la distribución.</p> <p>FUNCIONES DEL CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar actividades de bodega. • Recepción de materia prima y revisar órdenes de producción. • Hacer pedido de materia prima al departamento de Compras oportunamente para la mantención de Stock Mínimos. • Suministrar materiales e insumos a producción. • Verificar y preparar insumos para orden de producción. • Verificar devoluciones y materiales en mal estado. • Controlar ingreso y salida de materiales e insumos como también de producto terminado. • Salvaguardar materia prima y productos terminados. • Despachar productos necesarios según se requiera <p>COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poseer experiencias en Administración de Bodegas. • Tener conocimientos administrativos básicos. • Conocimiento en Gestión de inventarios. • Orientación al cliente y ser Proactivo. • Habilidad en análisis de informes administrativos. • Conocimiento de computación intermedio. 			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar de bodega

PERFIL

- Educación: Bachiller en contabilidad.
- Experiencia: 1 año en adelante.
- Conocimientos: Manejo de facturas e inventario.
- Rango: 18 a 25 años.
- Género: Femenino o masculino.

NATURALEZA: El encargado de este puesto debe tener responsabilidad para el desempeñar del cargo, así como capacidad para realizar ingreso de facturas y ayudar en la realización de inventarios.

OBJETIVO: Registrar las entradas y salidas de la materia prima e insumos mediante un sistema de inventarios por medio del Kardex y actualizar información.

FUNCIONES DEL CARGO

- Verificar las facturas.
- Informar la existencia en bodega.
- Comparar factura con lo existente.
- Realizar fichas de producción.
- Manejar el sistema Kardex
- Revisar stock de insumos.
- Suministrar a contabilidad las facturas.
- Preparar materia prima e insumos para órdenes de producción.
- Mantener limpia y ordenada la bodega.

COMPETENCIAS

- Trabajar bajo presión.
- Tener compromiso con la organización para cumplir metas.
- Tener conocimientos básicos de contabilidad.
- Responsabilidad en trabajo.
- Saber manejar ordenes de producción.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín


7.1.3 Infraestructura

La empresa Rio Textil debe contar una infraestructura adecuada para el cumplimiento de los requisitos. Los espacios físicos deben estar correctamente distribuidos para cada departamento y puestos de trabajo de manera que sea fácil el desplazamiento de materiales, insumos y talento humano.

Los espacios físicos del área de producción deben ser espaciosos y adecuados para realizar los trabajos y tomados en cuenta para de la cantidad de trabajadores que exista.


7.1.4 Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo es un punto fundamental para las labores diarias es por eso que la empresa debe gestionarse bajo los requerimientos de los colaboradores de manera que se sienten a gusto sin inconvenientes y puedan mejorar el ambiente de trabajo constantemente ya que las actividades eficientes también dependerán de ello.

	RIO TEXTIL		Versión: 1.1
	AMBIENTE DE TRABAJO		Cód: SGC.AT.1.20
			Fecha: Feb 2021
1. Factores ambientales para los procesos			
Físicos		Sociales	
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar la luz natural • Limpieza y orden • Espacios amplios • Factores ergonómicos 		<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral estable • Compromiso • Relaciones laborables 	
Psicológicos		Ambientales	
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción en los puestos de trabajo • Reconocimiento del trabajo • Estabilidad laboral 		<ul style="list-style-type: none"> • Ventilación • Calidad de aire • Temperatura adecuada para el trabajo 	
2. Aprovechamiento para el medio ambiente			
Verificación a las condiciones del ambiente de operaciones del proceso			
Responsable: Responsable de cada área		Frecuencia: Trimestral	
Plan de reacción para aprovisionar y mejorar el ambiente de trabajo			
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de trabajo en equipo y participación • Evaluación de riesgos • Inspección del medio ambiente considerando los factores determinados • Determina oportunidades y las acciones para la mejora • Ejecución de planes • La alta dirección revisa la efectividad de las acciones de mejora 			
Gestión de recursos financieros para aprovisionar el ambiente de trabajo			
Responsable de definir y solicitar: Responsable de cada departamento		Responsable de autorizar: Gerente	
3. Mantenimiento del medio ambiente			
Para el mantenimiento de las condiciones necesarias y los elementos que forman parte del proceso es de responsabilidad del gerente y de cada uno de los trabajadores de la empresa.			
4. Consideraciones			
Colaboración		Capacitación	
Todos y cada uno de los trabajadores de la empresa sin importar el departamento		La empresa realiza capacitaciones a los trabajadores con la finalidad de mejorar la actividad en los procesos	
Comunicación		Servicios al cliente interno y externo	
Conocimiento de la identidad institucional, su razón de ser, hacia donde va direccionado y los productos que ofrece		Iniciativas para mejorar el servicio interno y además el excelente servicio orientado al cliente externo	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	


7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Para verificar la conformidad de los productos y servicios la empresa realizara un seguimiento minucioso a las actividades para verificar si son idóneas para su propósito. La empresa tiene la obligación de llevar y conservar la información documentada como evidencia.

	RIO TEXTIL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		Versión: 1.1	
			Cód: SGC.SM.1.21	
			Fecha: Feb 2021	
MEDICIÓN DE PROCESOS				
PROCESO:			FECHA:	
MISIÓN DEL PROCESO:				
N°	ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
ENTRADAS			SALIDAS	
RECURSOS			PROCESOS RELACIONADOS	
INDICADORES			DOCUMENTOS APLICABLES	
REALIZO LA MEDICIÓN				
NOMBRES		CARGO		FECHA
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

7.1.6 Conocimiento de la organización

La gestión del conocimiento es un elemento fundamental que debe constar y ser parte de la empresa. En este punto se refleja el conocimiento adquirido en base a la experiencia con el propósito de poner a disposición el mismo y las actividades a gestionar son: identificar, adquirir, desarrollar, compartir, utilizar y retener el conocimiento.

	RIO TEXTIL CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		Versión: 1.1
			Cód: SGC.CO.1.22
			Fecha: Feb 2021
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			
PROCESO:			
PROCESOS PRECEDENTES:			
ENTRADAS:			
ACTIVIDADES:			
SALIDAS:			
RESPONSABLES		RECURSOS	
REALIZO LA DOCUMENTACIÓN			
NOMBRES	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	
APROBADO POR:			
Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			

7.2 Competencia

La empresa, para lograr sus propósitos y metas necesita de la intervención del talento humano por lo tanto de reclutar e integrar personal idóneo que cumpla con las competencias acorde a un puesto de trabajo específico y que dé como resultado un buen impacto en el rendimiento de cada uno de sus procesos. Se determina el perfil de puestos mediante la información documentada.

- Gerente general
- Jefe administrativo
- Contador
- Auxiliar contable
- Recepcionista
- Compras
- Ventas
- Jefe de diseño
- Auxiliar de diseño
- Jefe de planta
- Auxiliar de corte
- Auxiliar serigrafía
- Auxiliar de ensamblaje
- Auxiliar de pulido
- Auxiliar de etiquetado y empaquetado
- Auxiliar de distribución
- Auxiliar de mantenimiento
- Jefe de bodega
- Auxiliar de bodega

7.3 Concienciación

La alta dirección de la empresa y los jefes de cada departamento tienen la obligación y el trabajo de impartirles que tomen conciencia de política como también que conozcan sobre los objetivos de calidad propuesta ya que ellos serán parte del proceso de cumplimiento. La administración de la empresa también debe encaminar y comprometer a su equipo de trabajo para que contribuyan de una manera eficiente al sistema de gestión de calidad.

	RIO TEXTIL TOMA DE CONCIENCIA		Versión: 1.1
			Cód: SGC.TC.1.23
			Fecha: Feb 2021
1. OBJETIVOS DE LA INFORMACIÓN			
Consolidar la conciencia de la calidad en la empresa			
2. ALCANCE			
Aplicar a cada uno de los departamentos, procesos de la empresa			
3. RESPONSABLE			
Administración General			
4. REVISIÓN			
De manera semestral			
5. DESARROLLO			
N°	Acciones		
1	Inducción al personal		
2	Colocar información sobre SGC en cartelera de la empresa		
3	Capacitación periódica del SGV		
4	La información mantendrá cronogramas de publicación, permanencia y retiro		
5	Promover el estímulo de la calidad		
6	Socializar los cambios del SGC		
6. CUESTIONARIO PARA ASEGURAR LA TOMA DE CONCIENCIA DEL SGC			
¿Conoce la política de calidad empleada a la empresa?		Detalle los procesos que usted realizo	
¿Conoce sobre los objetivos de calidad planteado por la empresa?		¿Ha identificado alguna mejora durante los 6 meses?	
¿Sabe cómo dar cumplimiento los objetivos de calidad en su departamento?		De una sugerencia de algún cambio o sugerencia que permita mejorar la calidad y productividad	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	
APROBADO POR:		APROBADO POR:	
Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

7.4 Comunicación

El ámbito de comunicación en la empresa es esencial por lo tanto se debe establecer métodos de comunicación internos como también externos en tema del sistema de gestión de calidad, con la finalidad de destacar la transparencia de la información de cómo se maneja cada una de las funciones.


		RIO TEXTIL COMUNICACIÓN DEL PROCESO				Versión: 1.1	
						Cód: SGC.CP.1.24	
						Fecha: Feb 2021	
Proceso			Responsable			Cod Inf. Documentada	
Ref	Descripción de la etapa del proceso	Que informar	A quien informar	Quien informa	Medios a utilizar	Cuando se lo hará	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:		
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La empresa Rio Textil debe llevar la documentación suficiente en donde refleje el cumplimiento de cada uno de los objetivos de calidad para mantener una mejora continua en toda la organización. Dicha información debe ser manejada y documentada de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001-2015. La misma se debe mantener con un registro documental para la oportuna revisión y que sea accesible para todos los miembros de la empresa.

7.5.2 Creación y actualización


		RIO TEXTIL INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Versión: 1.1
			Cód: SGC.ID.1.25
			Fecha: Feb 2021
N°	CÓDIGO	DOCUMENTO	
1	SGC.OC.1.1	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
2	SGC.DGI.1.2	DETERMINACIÓN DE GRUPOS DE INTERES	
3	SGC.A.1.3	ALCANCE DEL SGC	
4	SGC.P.1.4	PROCESO DEL SGC	
5	SGC.PP.1.5	PROCESO DE PLANIFICACIÓN	
6	SGC.PC.1.6	PROCESO DE COMPRA	
7	SGC.PPR.1.7.1	PROCESO DE PRODUCCIÓN	
8	SGC.PPR.1.7.2	PROCESO DE PRODUCCIÓN	
9	SGC.PV.1.8	PROCESO DE VENTA	
10	SGC.PC.1.9	PROCESO DE CONTRATACIÓN	
11	SGC.PF.1.10	PROCESO FINANCIERO	
12	SGC.PC.1.11	POLITICA DE CALIDAD	
13	SGC.II.1.12	IDENTIDAD INSTITUCIONAL	
14	SGC.OE.1.13	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	
15	SGC.PG.1.14	PERFIL DE PUESTO GERENTE	
16	SGC.RA.1.15	ROLES DE AUDITORIA	
17	SGC.ER.1.16	EVALUACIÓN DE RIESGOS	
18	SGC.OC.1.17	OBJETIVOS DE CALIDAD	
19	SGC.POC.1.18	PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	
20	SGC.GC.1.19	GESTIÓN DE CAMBIOS	
21	SGC.MA.2.1	MANUAL DE FUNCIONES JEFE ADMINISTRATIVO	
22	SGC.MC.2.2	MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR	
23	SGC.MAC.2.3	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR CONTABLE	
24	SGC.MR.2.4	MANUAL DE FUNCIONES RECEPCIONISTA	
25	SGC.MC.2.5	MANUAL DE FUNCIONES COMPRAS	
26	SGC.MV.2.6	MANUAL DE FUNCIONES VENTAS	
27	SGC.MD.2.7	MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE DISEÑO	
28	SGC.MD.2.8	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE DISEÑO	
29	SGC.MP.2.9	MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE PLANTA	
30	SGC.MC.2.10	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE CORTE	
31	SGC.MS.2.11	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR SERIGRAFÍA	
32	SGC.ME.2.12	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR ENSAMBLE	
33	SGC.MP.2.13	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE PULIDO	
34	SGC.ME.2.14	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR ETIQUETADO Y EMPAQUETADO	
35	SGC.MD.2.15	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE DISTRIBUCIÓN	
36	SGC.MM.2.16	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	

37	SGC.MB.2.17	MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE BODEGA	
38	SGC.MB.2.18	MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE BODEGA	
39	SGC.AT.1.20	AMBIENTE DE TRABAJO	
40	SGC.SM.1.21	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
41	SGC.CO.1.22	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	
42	SGC.TC.1.23	TOMA DE CONCIENCIA	
43	SGC.CP.1.24	COMUNICACIÓN DEL PROCESO	
44	SGC.ID.1.25	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
45	SGC.RT.1.26	REGISTRO DE TRABAJADORES	
46	SGC.RP.1.27	REGISTRO DE PRODUCCIÓN	
47	SGC.PC.1.28	PLANIFICACIÓN Y CONTROL	
48	SGC.RP.1.29	REQUISITOS DEL PRODUCTO	
49	SGC.DP.1.30	DISEÑO DE PRODUCTO	
50	SGC.PS.1.31	CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS	
51	SGC.PP.1.32	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	
52	SGC.LP.1.33	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS	
53	SGC.SN.1.34	CONTROL DE SALIDA NO CONFORME	
54	SGC.E.1.35	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN	
55	SGC.SC.1.36	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	
56	SGC.AI.1.37	AUDITORÍA INTERNA	
57	SGC.PAI.1.38	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA	
58	SGC.PLA.1.39	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA	
59	SGC.LVA.1.40	LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	
60	SGC.IA.1.41	INFOME DE AUDITORÍA	
61	AGC.RD.1.42	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN	
62	SGC.NC.1.43	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	
63	SGC.MC.1.44	MEJORA CONTINUA	
64	SGC.RIMC.1.45	RETENER INFORMACIÓN DE MEJORA CONTINUA	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

7.5.3 Control de la información documentada

La empresa debe dar seguimiento y mantener un control de la información documentada del sistema de gestión de calidad, para tener un correcto manejo de dicha información es importante identificar y codificar con la finalidad de mantener un orden para la rápida localización.

Los documentos generados por el sistema de gestión de calidad se deben revisar y actualizar periódicamente para que sea oportuna y razonable. Es necesario eliminar la documentación obsoleta y la restante es decir la importante archivar en un lugar seguro.

		RIO TEXTIL REGISTRO DE TRABAJADORES				Versión: 1.1	
						Cód: SGC.RT.1.26	
						Fecha: Feb 2021	
Fecha	Actividad	Nombres	Días de trabajo	Costo por día	Total, Recibido	Firma	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:			
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			

		RIO TEXTIL REGISTRO DE PRODUCCIÓN				Versión: 1.1	
						Cód: SGC.RP.1.27	
						Fecha: Feb 2021	
Fecha	Insumo	Cantidad	Unidades	Costo U	Costo T		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:			
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			

8.- Operaciones

8.1 Planificación y control operacional

La empresa es la encargada de determinar los requisitos para la elaboración de los productos tomando en cuenta los requerimientos del mercado por lo que es la responsable de la calidad del producto y de todos los procesos que intervienen para su desarrollo.

	RIO TEXTIL PLANIFICACIÓN Y CONTROL		Versión: 1.1
			Cód: SGC.PC.1.28
			Fecha: Feb 2021
REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
Proceso	Acciones	Métodos de control	Responsables
Producción	Procedimiento SGC.PPR.1.7.1 SGC.PPR.1.7.2	Cumplir a tiempo y con los requerimientos establecidos en el producto	Jefe de planta
Ventas	Procedimiento SGC.PV.1.8	=< 7% no conformidad => 93% satisfacción del cliente	Ventas
Compras	Procedimiento SGC.PC.1.6	Materia prima de acuerdo a los requerimientos	Compras
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

8.2 Requisitos para el producto

La empresa debe basarse en los requisitos y reglamentos para definir sus productos para ofrecer cliente externo, siempre manteniendo una adecuada relación y un excelente servicio cumpliendo las exigencias del mercado.

	RIO TEXTIL REQUISITOS DEL PRODUCTO		Versión: 1.1
			Cód: SGC.RP.1.29
			Fecha: Feb 2021
1. Proceso para el suministro del producto			
Producto que ofrece la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Pijamas • Prendas de acuerdo a la temporada 		
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Productos de calidad • De fácil Adquisición 		
2. Seguimiento y revisión de requisitos			
Se mantendrá una revisión semestral o inmediatamente se genere algún cambio de esta documentación			
3. Responsable de posibles cambios			
El gerente en colaboración con el jefe de planta o producción son los responsables de verificar y modificar esta documentación			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín


8.3 Diseño y desarrollo del producto

La empresa es la encargada de los diseños y desarrollo del producto basándose en las expectativas del mercado, por lo tanto, considera la naturaleza, duración, complejidad del diseño de la prenda, los responsables y los recursos empleados.

	RIO TEXTIL DISEÑO DE PRODUCTO		Versión: 1.1
			Cód: SGC.DP.1.30
			Fecha: Feb 2021
1. Requisitos de los productos			
Producto	<ul style="list-style-type: none"> • Pijamas y prendas de acuerdo a la temporada 		
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Materia prima que cumpla requerimientos y de calidad • Maquinaria adecuada • Personal capacitado • Cumplir a cabalidad cada uno de los procesos 		
2. Diseño y desarrollo			
Elaboración y confección de las diferentes prendas de vestir			
3. Seguimiento y revisión de la elaboración del producto			
Se iniciará por el proceso de diseño de la prenda de vestir, luego pasará por el proceso de corte, por el proceso de serigrafía, de ensamblaje y de pulido. Todos los procesos serán controlados para que se cumplan los requerimientos de calidad.			
4. Responsables			
Administrador general, jefe de planta, jefe de diseño, auxiliar de corte, auxiliar de serigrafía y auxiliar de ensamblaje			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

8.4 Control de procesos y productos suministrados externamente

La empresa debe establecer requisitos para que sean cumplido por los productos que son suministrados e integrado a la organización. Es fundamental y de gran importancia establecer requerimientos a los proveedores con la finalidad de mantener un control y salvaguardar la calidad en los productos de la empresa.

 Rio Textil [®] <i>Calidad de Esperanza</i>	RIO TEXTIL CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS				Versión: 1.1
					Cód: SGC.PS.1.31
					Fecha: Feb 2021
1. Control de productos suministrados					
Tipo de producto:					
Fecha	Vendedor	Cantidad	Unidades	Costo Unit	Costo Total
2. Responsable					
Administración general, compras, jefe de planta y bodega					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

8.5 Producción y provisión del servicio

La empresa para cumplir todos los requisitos del SGC es esencial implantar la producción y provisión del servicio siempre manteniéndose a la vanguardia en condiciones controladas. Los procesos que intervienen son el la producción y prestación de servicios, dos elementos fundamentales para el desarrollo de la empresa.

	RIO TEXTIL PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO		Versión: 1.1
			Cód: SGC.PP.1.32
			Fecha: Feb 2021
1. Producción y provisión del servicio			
Características del producto			
Pijamas	Colores llamativos Telas de calidad Diferentes modelos	<ul style="list-style-type: none"> • Bebes de 18 meses a 36 meses • Niños de 2 años a 12 años • Junior de 14 a 18 años • Adultos de 19 años hacia adelante 	
Ropa de acuerdo a la temporada	Colores llamativos Telas de calidad Diferentes modelos	<ul style="list-style-type: none"> • Para todas las edades 	
Creando así colecciones de vanguardia, colores, texturas y estampado			
Características del servicio			
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente trato con cliente interno externo y proveedores • Cumplimiento de los requisitos 			
2. Identificación y trazabilidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de materia prima • Diseño • Cortado • Estampado • Ensamblado • Pulido • Empacado • Comercializado 			
3. Preservación			
<ul style="list-style-type: none"> • Los diferentes productos son almacenados en la bodega de la empresa • Son ordenados y embodegados de acuerdo a su identificación y etiquetado (código, modelo) 			
4. Actividades posteriores a la comercialización			
<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento de la satisfacción del cliente • Críticas que puedan mejorar el producto • Requerimientos del cliente 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

8.6 Liberación de los productos

La empresa solo puede liberar los productos una vez que cumplan con los procesos de calidad, por lo contrario, no lo podrá hacer porque pone en riesgo la integridad de la empresa y a los productos que ofrece.

	RIO TEXTIL LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS				Versión: 1.1	
					Cód: SGC.LP.1.33	
					Fecha: Feb 2021	
REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS						
Fecha	Productos	Actividades	N° de jornada		Costo unitario	Costo total
			Completo	Incompleto		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		

8.7 Control de las salidas no conformes

Es primordial que la empresa realice control de todos los productos o servicios no conformes es decir los que no sean utilizados y entregados. Si es el caso se deberá emprender acciones correctivas.

La empresa debe solucionar problemas con los productos o con el servicio prestado con la finalidad de identificarlos y corregirlos para no crear inconformidad por parte del cliente.

	RIO TEXTIL CONTROL DE SALIDA NO CONFORME		Versión: 1.1	
			Cód: SGC.SN.1.34	
			Fecha: Feb 2021	
Proceso				
Entradas	Actividades	Salidas		
Salida no conforme de productos	Determinar e identificar el origen del problema	Aplicación de acciones para la corrección		
Salida no conforme hacia el cliente	Determinar e identificar las acciones de inconformidad por parte del cliente	Acciones para corregir las inconformidades como: un registro y verificación		
Evaluación				
Proceso no conforme	Actividad	Cumple		
		SI	NO	
Observaciones				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

9.- Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación


9.1.1 Generalidades

La empresa debe realizar una evaluación de la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

	RIO TEXTIL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN		Versión: 1.1
			Cód: SGC.E.1.35
			Fecha: Feb 2021
QUÉ	MÉTODOS	CUANDO	RESPONSABLE
Conformidad del producto	Analizar los requerimientos del cliente		Administrador general, jefe de diseño, jefe de planta
Objetivos y políticas de calidad	Dar seguimiento		Administrador general
Desempeño en los procesos	Acciones correctivas		Administrador general y jefes de área
Satisfacción del cliente externo	Encuesta al cliente		Ventas
Eficiencia del SGC	Auditoria interna		Administrador general
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

9.1.2 Satisfacción del cliente interno

El cliente es fundamental para la empresa por lo tanto la percepción por parte del mismo es importante para el sistema de gestión de calidad por lo que, la empresa debe tomar muy en cuenta sus necesidades y requerimientos. La información documentada corresponde a SGC.SC.1.36 se dará seguimiento al cliente por medio de una encuesta de manera semestral o anual que permita recoger información para medir el nivel de satisfacción.


	RIO TEXTIL		Versión: 1.1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO		Cód: SGC.SC.1.36
			Fecha: Feb 2021
Objetivo			
Determinar el nivel de satisfacción del cliente interno direccionado a los servicios prestados por Rio Textil para mejorar las condiciones e inconformidades			
Encuesta			
<p>1. ¿Cómo se siente usted con las instalaciones, herramientas, maquinaria y seguridad laboral que le ofrece la empresa Rio Textil?</p> <p>a) Muy insatisfecho b) Insatisfecho c) Ni satisfecho, ni insatisfecho d) Satisfecho e) Muy satisfecho</p> <p>2. ¿El servicio que recibe dentro de la empresa es?</p> <p>a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Malo</p> <p>3. ¿La empresa Rio Textil es rápido y eficiente en cumplir sus requerimientos y necesidades?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>4. ¿La empresa Rio Textil demuestra interés de solucionar problemas que se presenten en las labores diarias?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>5. ¿Si usted necesita información de un producto o de un proceso la empresa le otorga para sacarle de dudas?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p>			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín

9.1.3 Análisis de datos

La empresa debe determinar que es necesario medir, analizar y evaluar. Los diferentes aspectos que surgen del seguimiento deberán ser analizados cuidadosamente de una manera periódica por el administrador general en colaboración con los jefes departamentales con la finalidad de evaluar el sistema de gestión de calidad para identificar las posibles soluciones a problemas y oportunidades que se presenten para mantener una mejora continua.

9.2 Auditoría interna

Para poder evaluar y conocer si el sistema de gestión de calidad está cumpliendo con todos los requerimientos de la organización como también de la norma ISO, es importante realizar auditorías internas para llevar un control.

	RIO TEXTIL AUDITORÍA INTERNA	Versión: 1.1
		Cód: SGC.AI.1.37
		Fecha: Feb 2021
1. Objetivo		
Determinar y establecer la metodología para el proceso de auditoría interna del sistema de gestión de calidad de la empresa Rio Textil		
2. Alcance		
Es aplicada a todos los procesos del sistema de gestión de calidad para detectar la existencia de deficiencias en los procedimientos centro de la empresa		
3. Responsables		
Gerente General Jefes de los departamentos		
4. Términos y definiciones		
<p>Auditoría: Es un proceso sistemático por el que se obtiene evidencias y son evaluadas de una manera objetiva con la finalidad de que se cumplan los criterios de auditoría.</p> <p>Evidencia Objetiva: Son pruebas que reflejan la existencia o la autenticidad de algún asunto.</p> <p>Criterio de auditoría: Un conjunto de políticas o requisitos utilizados como referencia para comparar la evidencia encontrada.</p> <p>Conclusión de auditoría: Es el resultado de una auditoría realizada cumpliendo los objetivos por los cuales se realiza y expuesto todos los hallazgos encontrados.</p> <p>Programa de auditoría: Conjunto de procedimientos de auditoría planificados para un periodo de tiempo determinado que es encaminada hacia un propósito específico.</p> <p>Auditor: Persona encargada de llevar a cabo la auditoría.</p>		
5. Principios		
<p>Independencia: Objetividad en los hallazgos de auditoría</p> <p>Enfoque basado en evidencias: Toda la información tiene que ser verídica y las conclusiones basarse en las mismas.</p>		
6. Desarrollo		
<p>Programas de auditoría</p> <p>Las auditorías se van a planificar cada año en el mes de enero y el encargado es el administrador general tomando en cuenta el cumplimiento de objetivos, complejidad del proceso y los resultados de auditorías anteriores. Para este procedimiento existe un formato de programa anual de auditoría interna (SGC.PAI.1.38) en donde se debe establecer la base para realizar la auditoría.</p>		

Determinación del equipo auditor

El administrador general es el encargado de designar para formar al grupo auditor el cual puede estar integrado de 2 a 3 auditores según sea el caso y tomando en cuenta los criterios, objetivo y frecuencia de la auditoria a realizar.

Plan de auditoria

Una vez establecido el grupo que va auditar, el auditor líder se encargara de elaborar un plan de auditoria mediante el uso del formato (SGC.PLAI.1.39). Una vez establecido el plan será revisado y validado por la alta dirección y procederá al desarrollo. Además, se deberá emplear una lista de verificación de auditoría interna que es el formato (SGC.LVAI.1.40)

Desarrollo de la auditoría interna**Reunión de apertura**

Según el plan establecido se desarrollará la auditoria interna, en la fecha ya asignada se reunirá el equipo auditor para iniciar con la reunión de apertura con los involucrados y responsables del área que se va a auditar. El auditor líder deberá presentar a su equipo de trabajo, dar a conocer los objetivos y alcance de la auditoría, exponer los detalles de las actividades a realizar con su respectiva duración.

Ejecución de la auditoría interna

Una vez terminada y cumplida con la reunión de auditoría en donde se implementó entrevistas y preguntas correspondiente, con la finalidad de comprobar y valorar el cumplimiento de los criterios de la norma ISO 9001-2015, se procederá a registrar las observaciones y analizar la documentación.

Determinación de hallazgos

Se procede a registrar la información y el equipo auditor procederá a la evaluación de las evidencias encontradas para determinará los hallazgos de dicha auditoria en donde puede dar como resultado una conformidad o si el caso una no conformidad.

Informe de la auditoría

El auditor líder debe redactar de una forma clara, precisa y objetiva el informe de auditoría basándose en el formato (SGC.IA.1.41). este documentado será revisado y validado por la alta dirección en donde se procederá a la culminación o cierre de auditoría.

Reunión de clausura

El auditor líder convocará a los integrantes del grupo de auditoría a una reunión de clausura de la auditoría interna realizada, en la misma todo el equipo expondrá todos los hallazgos encontrados a todos los involucrados del proceso o del área y si existiera inconformidades se procederá a tomar acciones correctivas. Para finalizar se procederá a la entrega del informe de auditoría al responsable del área auditada.

Tratamiento de las no conformidades				
Una vez terminada la auditoría el responsable del área auditada en los primeros 20 días después del cierre deberá proponer soluciones y acciones correctivas a las no conformidades que se encuentran establecidas en el informe de auditoría previamente presentado.				
Auditoría de seguimiento				
El responsable del área en donde fue realizada la auditoria debe dar seguimiento para verificar que se den soluciones a las no conformidades mediante la implantación de las acciones correctivas.				
Documentos aplicables				
Programa de auditoría interna SGC.PAI.1.38 Plan de auditoría interna SGC.PLAI.1.39 Lista de verificación de auditoría interna SGC.LVAI.1.40 Informe de auditoría SGC.IA.1.41				
Control de cambios				
CONTROL DE CAMBIOS				
DETALLE	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISADO	VALIDADO
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín



RIO TEXTIL
PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 1.1

Cód: SGC.PAI.1.38

Fecha: Feb 2021

AUDITORIA INTERNA

Nº	ASPECTO A AUDITAR	ALCANCE	EQUIPO AUDITOR	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOBIEMBRE	DICIEMBRE
DETALLE		ELABORO			REVISÓ						VALIDÓ					
NOMBRE																
CARGO																
FECHA																
FIRMA																
ELABORADO POR:				REVISADO POR:						APROBADO POR:						
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez				Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín						Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín						



RIO TXTIL
PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 1.1

Cód: SGC.PLAI.1.39

Fecha: Feb 2021

AUDITOR N°		ASPECTO A AUDITAR		CRITERIO		EQUIPO AUDITOR	
OBJETIVO				ALCANCE			
N°	ACTIVIDAD	HORA		AREA	RESPONSABLE	FECHA	
		ENTRADA	SALIDA				
DETALLE		ELABORO		REVISÓ		VALIDÓ	
NOMBRE							
CARGO							
FECHA							
FIRMA							
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:			
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			



RIO TEXTIL
LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 1.1

Cód: SGC.LVAI.1.40

Fecha: Feb 2021

AUDITOR N°	ASPECTO A AUDITAR	ALCANCE			FECHA DE AUDITORÍA	
N°	ACTIVIDAD	HORA		AREA	RESPONSABLE	FECHA
		ENTRADA	SALIDA			
CLÁUSULA	REQUISITO	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES	
		SI CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE		
DETALLE		ELABORO	REVISÓ	VALIDÓ		
NOMBRE						
CARGO						
FECHA						
FIRMA						
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		



RIO TEXTIL
INFROME DE AUDITORÍA

Versión: 1.1

Cód: SGC.IA.1.41

Fecha: Feb 2021

AUDITORÍA N°		ASPECTOS AUDITADOS		RESPONSABLE AREA-PROCESO		FECHA DE AUDITORÍA	
CRITERIO		OBJETIVO		ALCANCE		ESQUIPO AUDITOR	
N°	HALLAZGO DE AUDITORÍA	CLÁUSULA DE NORMA	TIPO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO		
			CONFORMIDAD	NO CONFORMIDAD			
OBSERVACIONES							
CONCLUSIONES							
RECOMENDACIONES							
DETALLE		ELABORO		REVISÓ		VALIDÓ	
NOMBRE							
CARGO							
FECHA							
FIRMA							
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:			
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			

9.3 Revisión por la dirección

El gerente general es la alta dirección de la empresa Rio Textil, por lo tanto, es el encargado y responsable de revisar el sistema de gestión de calidad y tiene como objetivo evaluar la eficacia del mismo.

	RIO TEXTIL		Versión: 1.1
	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN		Cód: AGC.RD.1.42
			Fecha: Feb 2021
REVISIÓN			
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Información documentada del SGC • Cumplió cada uno de los objetivos de calidad • Logro un mejor desempeño en los diferentes procesos • Tomo acciones correctivas para para las no conformidades • Resultados de auditoria interna • Satisfacción del cliente • Diferentes acciones tomadas para riesgos y oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y analizar la alineación del SGC acorde a la dirección estratégica de la empresa • Revisar la eficacia del SGC • Revisar el SGC a intervalos regulares 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de una mejora continua • Necesidad de cambios en el SGC 	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	

10.- Mejora


10.1 Generalidades

La oportunidad de mejora en un punto clave para la empresa, por lo tanto, tiene que analizar, determinar y seleccionar las oportunidades que le produzcan una mejora continua y no limitarse solamente a las acciones correctivas con la finalidad de cumplir y satisfacer tanto al cliente interno como externo.

La empresa debe proyectarse a la mejora con iniciativas eficientes que fortalezcan el sistema de gestión de calidad.

10.2 No conformidades y acciones correctivas

En el momento que se encuentre las no conformidades la empresa debe solucionar de una manera rápida para evitar que se extiendan y dar seguimiento para que no se vuelvan a producir. Esto se da mediante la toma de decisiones y estableciendo las acciones correctivas para hacerle frente a las consecuencias que pueda traer las no conformidades por lo tanto mantener un control y corrección para la eliminación de la misma.

		RIO TEXTIL NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS				Versión: 1.1
						Cód: SGC.NC.1.43
						Fecha: Feb 2021
IDENTIFICACIÓN						
FUENTE						
N°	FECHA	HORA	REPORTADO POR			
DESCRIPCIÓN						
OBSERVACIÓN						
TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDAD						
N°	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA INI	PLAZO	RECURSO	
EVALUACIÓN						
N°	ACCIÓN	FECHA FIN	EFICACIA		OBS	
			CUMPLE	NO CUMPLE		
CIERRE NO CONFORMIDAD						
FECHA	RESPONSABLE ACCIÓN CORRECTIVA	INVOLUCRADO NO CONFORMIDAD		OBS		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		

10.3 Mejora continua

La empresa Rio Textil debe identificar las áreas y los procesos de su organización en donde exista un bajo rendimiento e investigar el por qué. La empresa utilizara métodos y herramientas para identificar las oportunidades con la finalidad de dar una mejora continua con el apoyo y predisposición de todos los miembros de la organización. La mejora continua será el resultado del desempeño y la eficacia que realice la organización con su sistema de gestión de calidad.

	RIO TEXTIL MEJORA CONTINUA			Versión: 1.1		
				Cód: SGC.MC.1.44		
				Fecha: Feb 2021		
N° PLAN DE MEJORA		INFORMACIÓN				
FECHA DE INICIO						
RESPONSABLE						
OPORTUNIDADES DE MEJORA			MOTIVOS			
CAUSAS	PARTES INTESADAS	POLÍTICAS ESTRATEGIA	RECURSO			
ACCIONES DE MEJORA						
DETALLE	FECHA		OBJETIVO	RECURSOS	RESPONSABLES	
	INIC	FIN				
Acciones previstas						
Implementación						
Evaluación del desempeño						
Acciones nuevas						
ELABORADO POR:			REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez			Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín		Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín	



RIO TEXTIL
RETENER INFORMACIÓN DE MEJORA CONTINUA

Versión: 1.1

Cód: SGC.RIMC.1.45

Fecha: Feb 2021

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	DESVIACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RECURSOS	COSTO	FECHA		RESPONSABLE
							INIC	FIN	
ELABORADO POR:			REVISADO POR:			APROBADO POR:			
Marco Sebastián Sanaguano Rodríguez			Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			Juan Carlos Alarcón Letty Elizalde Marín			

CONCLUSIONES

- Mediante esta investigación se desarrolló la metodología que permitió entender que para destacarse en el mercado empresarial debe enfocarse y dirigirse hacia la calidad, siguiendo los lineamientos requeridos por parte de la norma y cumpliendo todos sus requisitos.
- A través de la investigación pude detectar que la empresa Rio Textil no mantiene una guía la cual le permita enfocarse a la calidad; por ende, la teoría de la Norma ISO 9001-2015, permitió introducir el sistema de gestión de calidad que ayude al desarrollo institucional e identificar los procesos necesarios para que la empresa certifique y logre una mejora continua.
- Se ha concluido que con el desarrollo de un manual de calidad para la empresa Rio textil del cantón Guano conforme a la norma ISO 9001-2015, permitirá trabajar con indicadores para un mejor manejo de recursos y procesos asegurando calidad en cada una de sus prendas y cumpliendo requerimientos del cliente interno y externo teniendo en cuenta la corrección de errores y la excelencia empresarial.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que en la empresa exista una socialización y capacitación a todos los miembros de cada departamento sobre el sistema de gestión de calidad de manera que se comprenda la importancia de la introducción del manual de calidad y se vayan familiarizando para que se ponga en práctica en los procesos y exista eficiencia y efectividad. Sobre todo, la satisfacción de los mismos.
- Se recomienda a la alta dirección de la empresa Rio Textil, introduzca en cada una de sus áreas la filosofía de la mejora continua y cree una cultura de calidad con la finalidad de brindar un excelente servicio al cliente externo e interno creando un clima organizacional favorable para el desarrollo adecuado de sus procesos con el objetivo de brindar un producto de calidad.
- Se recomienda que se implante y consolide el manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en la empresa Rio Textil ubicado en el cantón Guano, para estandarizar procesos, exista eficiencia, adecuada toma de decisiones por parte del personal y obtención de resultados satisfactorios beneficiando así a todas las partes interesadas y contribuir al desarrollo empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, I. (2016). *Introducción a la Calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. Mexico: Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Álvarez., J. M. (13 de febrero de 2017). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. AENOR. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/mapeo-de-procesos-iso-90012015/>
- Arévalo Colcha, E. B. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018*. Ambato .
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. (6a ed.). Caracas: Episteme C.A.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa* . Mexico: McGraw-Hill.
- Díaz, n. (2016). Población y muestra. *Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas*, 67. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Directivos, R. (15 de noviembre de 2016). *Indicadores de proceso: clasificación y beneficios*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/clasificacion-y-beneficios-de-los-indicadores-de-proceso/>
- Duque, O. (25 de enero de 2018). *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Estrategia y Organizaciones*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Excelencia., E. E. (10 de abril de 2018). *Nueva ISO 9001:2015. Cambios clave. ¿Qué es un proceso según la ISO 9001:2015?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/04/que-es-un-proceso-segun-la-iso-90012015/>
- Fernández Garcia, R. (2006). *Sistema de Gestión de la Calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Garvin, D. (23 de Diciembre de 2015). *Gestión de operaciones. Las 8 Dimensiones de la Calidad de Garvin*. Obtenido de <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>
- Gonzales , J. (2017). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Mizar Publicidad,S.A.
- González Ortiz, Ó., & Arciniegas Ortiz, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. (1a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- González, M. (2017). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta.
- Ibarra, S. (2017). Los 7 principios de la Gestión de la Calidad. *Escuela Europea de Excelencia*, 1-2. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>

- ISO 9000:2015 . (23 de Septiembre de 2015). *Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de gunig.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%2015.pdf.
- Jabaloyes , J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/165233?page=9>.
- López Lemos, P. (2015). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Marín Alvarez, Y. A. (2007). *Aprendiendo a ser el mejor*. (1a ed.). Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Norma Internacional ISO 9001. (Septiembre de 15 de 2015). *Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos*. Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- ntx-admin, b. (22 de Marzo de 2019). *Gestión empresarial y su importancia*. Obtenido de <https://www.ntxpro.net/erp/que-es-la-gestion-empresarial-y-cual-es-su-importancia/>
- Pérez Villa, P. E., & Múnera Vásquez, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria.(Documento de trabajo)*. (1a ed.). Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Pillajo Lata, M. B. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015, para "cueros el al-ce", del cantón guano, provincia de Chimborazo perío 2018*. Guano.
- Pineda , U., Estrada , M., & Parra, C. (2012). *Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia*. Revista Interamericana de Bibliotecología (Colombia), n. 3, v. 34 No 3, 2011. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/138094>
- Raffino, M. E. (26 de Mayo de 2020). Gestión, instrumentos y proceso. *Gestión*, 1-2. Obtenido de <https://concepto.de/gestion/>
- Rivera, Á. (2015). *Planificacion para la calidad*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Silva, D. (18 de junio de 2020). *Zendesk. ¿Cuál es la diferencia entre servicio al cliente y atención al cliente?* Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/diferencia-servicio-atencion-al-cliente/#:~:text=Una%20de%20las%20diferencias%20entre,relacionarse%20con%20nosotros%20como%20empresa>.
- Silva, J. (2018). *10 Mandamientos de la Calidad*. Obtenido de <https://medium.com/@jhonnyjosue25/10-mandamientos-de-la-calidad-1665b1da008a>

ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA AL GERENTE

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TEMA: Desarrollo de un manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para la empresa Rio Textil del cantón Guano.

Objetivo: Identificar la situación actual de la empresa y recopilar información oportuna para la implementación de un manual de calidad.

Responsable: Sebastián Sanaguano.

Entrevista: Ing. Milton Carrasco – Gerente de la empresa Rio Textil.

1.- ¿La empresa tiene definida la misión, visión y valores institucionales?

Si

No

2.- ¿La empresa cuenta con una estructura jerárquica y funcional?

Si

No

3.- ¿En la empresa los procesos están bien definidos y conocen los trabajadores?

Si

No

4.- ¿La empresa tiene definida la marca o las marcas del producto?

SI

No

5.- ¿Cuál es el nivel de aceptación de la empresa en el mercado textil?

Alto

Medio

Bajo

6.- ¿Cree Usted que en su empresa existen problemas de calidad?

Si

No

7.- ¿Cuentan con hojas de control de las especificaciones técnicas en cada proceso?

Si

No

8.- ¿Se ha implementado disposiciones para la comunicación con los clientes, relacionadas a información sobre el producto?

Si

No

9.- ¿La empresa cuenta con procesos documentados donde se detalle cada paso que debe seguir los trabajadores?

Si

No

10.- ¿Se establecen cronogramas de trabajo?

Si

No

11.- ¿Actualmente, cuenta con algún programa de capacitación para sus trabajadores?

Si

No

12.- ¿Se han establecido políticas de calidad?

Si

No

13.- ¿Usted tiene definido las metas que debe cumplir cada proceso?

Si

No

14.- ¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos fijados para cada proceso?

Si

No

15.- ¿La infraestructura es adecuada para la realización del trabajo?

Si

No

16.- ¿Con cuantas secciones cuenta la empresa?

.....
.....
.....

17.- ¿La empresa cuenta con proveedores definidos para el suministro de materia prima?

Si

No

18.- ¿La empresa realiza una investigación sobre las necesidades que requieren los clientes en las diferentes temporadas?

Si

No

19.- ¿Los clientes han realizado devoluciones de las compras por inconformidad o por algún defecto del producto?

Si

No

20.- ¿Con que tipo de maquinaria cuenta la empresa?

.....
.....
.....
.....
.....

21.- ¿Se realizan mantenimiento periódico a la maquinaria?

Si

No

22.- ¿El producto antes de salir al mercado es revisado nuevamente para corregir fallas?

Si

No

23.- ¿Considera usted necesario invertir en la implementación de calidad en la empresa?

Si

No

Gracias por su gentil colaboración

ANEXO B: ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TEMA: Desarrollo de un manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para la empresa Rio Textil del cantón Guano.

Objetivo: Conocer la situación actual de los clientes internos de la empresa en relación a la calidad.

Responsable: Sebastián Sanaguano.

Encuestados: Cliente interno

1.- ¿Conoce usted la estructura organizacional de la empresa?

Si

No

2.- ¿Cuándo ingreso a trabajar se le indico las funciones que le corresponde?

Si

No

3.- ¿Cuándo entró a trabajar le capacitaron sobre los procesos que se realizan en la empresa?

Totalmente

Parcialmente

Nunca

4.- ¿Conoce el proceso (paso a paso) que debe ejecutar para cumplir a cabalidad con sus labores diarias?

Totalmente

Parcialmente

Nada

5.- ¿Se realiza un control de calidad en la ejecución de las actividades?

Si

No

6.- ¿Cree que la empresa Rio Textil tiene calidad en sus prendas?

Siempre

A veces

Nunca

7.- ¿La importancia que tiene el control de calidad en la industria de la confección se considera?

Muy importante

Importante

Poco importante

Sin importancia

8.- ¿Sabe usted cómo hacer el control de calidad en su sección de trabajo?

Si

No

9.- ¿Recibe capacitación sobre normas y políticas de calidad?

Siempre

A veces

Nunca

10.- ¿La empresa cuenta con vendedores debidamente calificados para realizar las ventas del producto?

Si

No

Gracias por su gentil colaboración

ANEXO C: ENCUESTA AL CLIENTE EXTERNO

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TEMA: Desarrollo de un manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para la empresa Rio Textil del cantón Guano.

Objetivo: Identificar si el cliente se encuentra satisfecho con el producto y servicio ofrecido por la empresa Rio Textil.

Responsable: Sebastián Sanaguano.

Encuestados: Cliente

1.- ¿Por qué eligió comprar nuestro producto?

- Calidad
- Precio
- Por las dos

2.- ¿Cuál es su percepción de la calidad del producto?

- Excelente
- Buena
- Regular

3.- ¿Usted conoce o está bien informado sobre la calidad de nuestro producto?

- Si
- No

4.- ¿Usted está satisfecho por la atención que recibió por parte del vendedor?

- Si
- No

5.- ¿El producto que usted obtuvo satisfacía sus necesidades y expectativas?

- Si
- No

6.- ¿La empresa le ofrece una solución eficiente ante los problemas que se presenten con sus productos?

- Si
- No

7.- ¿Usted volvería a compra los productos de la empresa?

- Si
- No

Gracias por su gentil colaboración

ANEXO D: PROCESOS DE RIO TEXTIL





ENSAMBLE



PULIDO



ETIQUETADO





epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 06 / 05 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MARCO SEBASTIÁN SANAGUANO RODRÍGUEZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: INGENIERO DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



06 / 05 / 2022

0751-DBRA-UTP-2022