



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIAL**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA.**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

Estudio de los procesos administrativos y de producción de la empresa Dispomed S.A. del cantón Durán para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad. Año 2013.

**AUTORAS:**

**TORRES CASTILLO BETSY ELIZABETH**

**VENEGAS SALDAÑA JOSELIN LISBETH**

**MILAGRO, SEPTIEMBRE DEL 2013**

**ECUADOR**

## **ACEPTACION DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Torres Castillo Betsy Elizabeth y Venegas Saldaña Joselin Lisbeth, para optar al título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoría y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 25 días del mes de septiembre del 2013.

---

Ing. Ely Israel Borja Salinas

## **DECLARACION DE AUTORIA DE LA INVESTIGACION**

Las autoras de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comercial de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 25 días del mes de septiembre del 2013.

---

**TORRES CASTILLO BETSY ELIZABETH**

**CI: 0927996652**

---

**VENEGAS SALDAÑA JOSELIN LISBETH**

**CI: 0929217073**

## CERTIFICACION DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA ( )

DEFENSA ORAL ( )

TOTAL ( )

EQUIVALENTE ( )

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto principalmente a Dios, el que me ha dado fortaleza para continuar y conseguir un triunfo tan esperado en mi vida profesional.

A mí amado esposo que ha sido el impulso durante mi carrera, que gracias a su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

A mi preciosa hija Tayrita para quien ningún sacrificio es suficiente, que con su luz ha iluminado mi vida y hace mi camino más claro.

De igual forma, dedico este proyecto a mis padres por ser los pilares fundamentales y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

**Torres Castillo Betsy Elizabeth**

## **DEDICATORIA**

Dedico especialmente este proyecto y todas mis etapas estudiantiles a Dios quien me ha dado siempre las fuerzas de voluntad y me ha impulsado a seguir adelante.

A mis padres ya que ellos me dieron la educación para desarrollarme con muchos valores, fueron los que me dieron mis estudios, alimentación, consejos, alegrías, entre otros, de las cuales sé que me han brindado todo eso y mucho más con amor.

A mis amigas ya que ellas me han apoyado compartiendo sus conocimientos en nuestra carrera universitaria.

**Venegas Saldaña Joselin Lisbeth**

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es uno de los sentimientos que el ser humano debe cultivar por ello dejo constancia mis agradecimientos a las siguientes personas que me apoyaron y me brindaron parte de sus conocimientos para la culminación de esta investigación:

A Dios por haberme dado fuerzas de voluntad e inteligencia y permitirme culminar con éxito mis estudios.

A nuestra familia por ser fuente de apoyo constante e incondicional en todo momento y en especial queremos expresar nuestros más grandes agradecimientos a nuestros padres que sin sus ayudas hubiera sido imposible culminar nuestra profesión.

A los propietarios, directivos y empleados de DISPOMED S.A., por facilitarnos el acceso a la información y poder desarrollar nuestro proyecto.

A nuestro tutor el Ing. Ely Borja por su paciencia y guía en el desarrollo de este proyecto.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO por brindarme sus conocimientos primordiales que me servirán de mucho en toda mi vida futura.

**Torres Castillo Betsy Elizabeth**

**Venegas Saldaña Joselin Lisbeth**

## CESION DE DERECHOS DE AUTOR

MSc.

JAIME OROZCO HERNANDEZ

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “Estudio de los procesos administrativos y de producción de la empresa Dispomed S.A. del cantón Durán para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad. Año 2013” y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comercial.

Milagro, 25 de Septiembre del 2013

Betsy Torres Castillo

Firma: \_\_\_\_\_

CI: 0927996652

Joselin Venegas Saldaña

Firma: \_\_\_\_\_

CI: 0929217073

## INDICE GENERAL

<b>INTRODUCCION .....</b>	
1	
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento Del Problema.....	2
1.1 Objetivos .....	6
1.2 Justificación .....	7
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1 Marco Teórico.....	9
2.2 Marco Normativo. ....	26
2.3 Marco Conceptual.....	28
2.4 Hipótesis Y Variables.....	30
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLOGICO</b>	
3.1. Tipo Y Diseño De La Investigación Y Su Perspectiva General .....	35
3.3 La Población Y La Muestra .....	36
3.4 Los Métodos Y Las Técnicas.....	39
3.5 Propuesta De Procesamiento Estadístico De La Información .....	40
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis De La Situación Actual .....	41
4.2 Análisis Comparativo, Evolución, Tendencia Y Perspectivas .....	65
4.3 Resultados .....	67
4.4 Verificación De Hipótesis .....	68
<b>CAPITULO V</b>	

**PROPUESTA**

5.1 Tema ..... 73  
5.2 Fundamentación..... 73  
5.3 Justificación..... 77  
5.4 Objetivos ..... 78  
5.5 Ubicación..... 79  
5.6 Factibilidad ..... 79  
5.7 Descripción De La Propuesta..... 81

**CONCLUSION** ..... 100

**RECOMENDACIONES** ..... 102

## ÍNDICE DE CUADROS

### **Cuadro 1**

Algunos puestos de trabajo en la administración de la producción y de las operaciones..... 13

### **Cuadro 2**

Aspectos clave de estos sistemas de gestión ..... 22

### **Cuadro 3**

Operacionalización de las variables ..... 33

### **Cuadro 4**

Personal Dispomed..... 37

### **Cuadro 5**

Pregunta 1.- se han establecido controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez?..... 41

### **Cuadro 6**

Pregunta2. Desde su punto de vista personal, la calidad de la materia prima que actualmente se utiliza es: ..... 42

### **Cuadro 7**

Pregunta3. ¿una característica durante la producción es que los empleados optimizan los recursos, evitando los desperdicios?..... 43

### **Cuadro 8**

Pregunta4. Considera usted que la empresa pone la calidad de primer plano antes que los costos y plazos de pago, en el momento de adquirir materia prima. .... 43

### **Cuadro 9**

Pregunta 5. En los últimos períodos se han presentado paralizaciones de maquinarias..... 44

### **Cuadro 10**

Pregunta 6. Se posee una planificación de las actividades de mantenimiento preventivo de las maquinarias..... 45

### **Cuadro 11**

Pregunta 7. Los tiempos de paralización de maquinarias, en caso de darse este suceso, se puede considerar..... 46

**Cuadro 12**

Pregunta 8. Se han presentado incremento de desperdicios de suministros y materiales..... 47

**Cuadro 13**

Pregunta9. Los controles internos del área de producción están destinados a impedir desperdicios de materiales y suministros. .... 48

**Cuadro 14**

Pregunta 1. Se han establecido controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez?..... 49

**Cuadro 15**

Pregunta 2. El pago a proveedores y el cumplimiento de obligaciones patronales se realiza a tiempo..... 50

**Cuadro 16**

Pregunta 3.los recursos de la empresa se manejan en base a un direccionamiento administrativo que puede considerarse. .... 51

**Cuadro 17**

Pregunta 4.existen círculos de calidad en la empresa? ..... 52

**Cuadro 18**

Pregunta 5. La gestión administrativa de la empresa puede calificarse:..... 53

**Cuadro 19**

Pregunta 6. ¿la empresa mantiene una política sobre proveeduría? ..... 53

**Cuadro 20**

Pregunta 7. Al adquirir la materia prima, lo principal para la empresa es considerar la calidad de la materia, antes que costos y plazos de pago .....54

**Cuadro 21**

Pregunta 8.se han presentado quejas de clientes respecto a la calidad de las prendas ..... 55

**Cuadro 22**

Pregunta 9. Ustedes como talento humano, reciben en forma expresa y escrita una planificación de las tareas que deben realizar..... 56

**Cuadro 23**

Pregunta 10. El área ventas recibe incentivos sobre las cantidades de que logran colocar en el mercado, motivándose así al personal..... 57

**Cuadros 24**

Pregunta 11. Las actividades laborales son coordinadas, de tal forma que se conoce quién es responsable de los resultados de cada actividad. ....	58
<b>Cuadro 25</b>	
Pregunta 12. Se han presentado devoluciones de prendas, bajo el justificativo de que estas no cumplen los estándares de calidad. ....	59
<b>Cuadro 26</b>	
Pregunta 13. La cartera de clientes que mantiene el área de ventas se revisa constantemente para fortalecerla e incrementarla. ....	60
<b>Cuadro 27</b>	
Pregunta 14. La empresa posee políticas para el área de ventas, relacionadas con motivación y salarios .....	61
<b>Cuadro 28</b>	
Pregunta 15. Han recibido quejas de parte del área administrativa, indicando que existen inconvenientes con la calidad de las prendas y que no cumplir con dichos estándares ha llevado a ocasionar inconvenientes con los clientes?...	62
<b>Cuadro 29</b>	
Pregunta 16. Los tiempos de paralización de maquinarias, en caso de darse este suceso, se puede considerar: .....	63
<b>Cuadro 30</b>	
Verificación de hipótesis .....	67
<b>Cuadro 31</b>	
Recursos, análisis financiero.....	96
<b>Cuadro 32</b>	
Cronograma de actividades.....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Grafico 1**

Tipos de Calidad ..... 25

### **Grafico 2**

Pregunta 1.- se han establecido controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez?..... 41

### **Grafico 3**

Pregunta2. Desde su punto de vista personal, la calidad de la materia prima que actualmente se utiliza es: ..... 42

### **Grafico 4**

Pregunta3. ¿Una característica durante la producción es que los empleados optimizan los recursos, evitando los desperdicios?..... 43

### **Grafico 5**

Pregunta4. Considera usted que la empresa pone la calidad de primer plano antes que los costos y plazos de pago, en el momento de adquirir materia prima. .... 44

### **Grafico 6**

Pregunta 5. En los últimos períodos se han presentado paralizaciones de maquinarias..... 45

### **Grafico 7**

Pregunta 6. Se posee una planificación de las actividades de mantenimiento preventivo de las maquinarias..... 46

### **Grafico 8**

Pregunta 7. Los tiempos de paralización de maquinarias, en caso de darse este suceso, se puede considerar..... 47

### **Grafico 9**

Pregunta 8. Se han presentado incremento de desperdicios de suministros y materiales..... 48

### **Grafico 10**

Pregunta9. Los controles internos del área de producción están destinados a impedir desperdicios de materiales y suministros. .... 49

### **Grafico 11**

Pregunta 1. Se han establecido controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez?..... 50

**Grafico 12**

Pregunta 2. El pago a proveedores y el cumplimiento de obligaciones patronales se realiza a tiempo..... 51

**Grafico 13**

Pregunta 3. los recursos de la empresa se manejan en base a un direccionamiento administrativo que puede considerarse..... 52

**Grafico 14**

Pregunta 4. existen círculos de calidad en la empresa? ..... 52

**Grafico 15**

Pregunta 5. La gestión administrativa de la empresa, puede calificarse: ..... 53

**Grafico 16**

Pregunta 6. ¿la empresa mantiene una política sobre proveeduría? ..... 54

**Grafico 17**

Pregunta 7. Al adquirir la materia prima, lo principal para la empresa es considerar la calidad de la materia, antes que costos y plazos de pago .....55

**Grafico 18**

Pregunta 8. se han presentado quejas de clientes respecto a la calidad de las prendas ..... 56

**Grafico 19**

Pregunta 9. Ustedes como talento humano, reciben en forma expresa y escrita una planificación de las tareas que deben realizar..... 57

**Grafico 20**

Pregunta 10. El área de ventas recibe incentivos sobre las cantidades de Productos que logran colocar en el mercado, motivándose así al personal..... 58

**Grafico 21**

Pregunta 11. Las actividades laborales son coordinadas, de tal forma que se conoce quién es responsable de los resultados de cada actividad..... 59

**Grafico 22**

Pregunta 12. Se han presentado devoluciones de prendas, bajo el justificativo de que estas no cumplen los estándares de calidad..... 60

**Grafico 23**

Pregunta 13. La cartera de clientes que mantiene el área de ventas se revisa constantemente para fortalecerla e incrementarla. ....	61
<b>Grafico 24</b>	
Pregunta 14. La empresa posee políticas para el área de ventas, relacionadas con motivación y salarios .....	62
<b>Grafico 25</b>	
Pregunta 15. Han recibido quejas de parte del área administrativa, indicando que existen inconvenientes con la calidad de las prendas y que no cumplir con dichos estándares ha llevado a ocasionar inconvenientes con los clientes?...63	
<b>Grafico 26</b>	
Pregunta 16. Los tiempos de paralización de maquinarias, en caso de darse este suceso, se puede considerar: .....	64
<b>Gráfico 27</b>	
Responsabilidades Departamentales .....	82
<b>Gráfico 28</b>	
Responsabilidades Departamentales .....	84
<b>Gráfico 29</b>	
Diagrama de procesos para el sistema de gestión de calidad .....	85

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b>	
Encuesta Latacunga.....	104
<b>Anexo 2</b>	
Encuesta Duran.....	105
<b>Anexo 3</b>	
Fabrica Latacunga.....	106
<b>Anexo 4</b>	
Fabrica Latacunga.....	107
<b>Anexo 5</b>	
Fabrica Duran.....	108
<b>Anexo 6</b>	
Ubicación Fabrica Duran Y Latacunga.....	109
<b>Anexo 7</b>	
Organigrama Funcional Dispomed S.A.....	110
<b>Anexo 8</b>	
Manual De Funciones .....	111
<b>Anexo 9</b>	
Solicitud De Requerimiento .....	120
<b>Anexo 10</b>	
Manual De Calidad.....	121
<b>Anexo 11</b>	
Inspección De Materia Prima (Tela) .....	128
<b>Anexo 12</b>	
Inspección De Materia Prima (Accesorios) .....	129
<b>Anexo 13</b>	
Inspección Para Producto En Corte .....	130
<b>Anexo 14</b>	
Inspección De Producto En Línea .....	131
<b>Anexo 15</b>	
Inspección De Producto Fuera De Línea .....	132
<b>Anexo 16</b>	
Inspección De Producto En Plancha .....	133

<b>Anexo 17</b>	
Inspección En Empaque .....	134
<b>Anexo 18</b>	
Reporte De Mantenimiento De Maquinaria .....	135
<b>Anexo 19</b>	
Prendas De Vestir Caballeros. ....	136
<b>Anexo 20</b>	
Plagiarism Detector.....	137

## **RESUMEN**

Ha estado presente en la historia humana la calidad en la producción ya que ha variado conforme pasa los tiempos como las necesidades de los avances tecnológicos y técnicos.

La compañía ha sido líder en producción y comercialización de ropa de vestir para hombres enfocado en moda casual, informal y contemporánea posicionándose dentro del mercado como evolución continua siendo el principal recurso nuestros trabajadores.

En los actuales procesos Administrativos y de Producción de la Empresa ha existido una ausencia de círculos de calidad ni manteniendo políticas acerca de la débil calidad de la materia prima adquirida por la reducción de costo, la ausencia de planificación de actividades laborales, de mantenimiento preventivo y correctivo de responsabilidades del talento humano existiendo el bajo incentivo en ventas que mantiene una débil gestión para el incremento de la cartera de clientes y la falta de liquidez por el poco control presupuestario

En este contexto el objetivo del presente trabajo va a centrar en los elementos fundamentales que sirven para evaluar, determinar, verificar, analizar, comparar, indagar y detectar el trabajo en la empresa. Se va a realizar un estudio de la calidad de sus procesos internos de gestión administrativa a la vez efectuar una evaluación de la gestión en la empresa a través de una correcta segregación de funciones marcando controles internos en cada etapa de trabajo desde la producción hasta la comercialización, determinando cuales son los puntos débiles de los actuales procesos para implementar un sistema de calidad.

Palabras clave: calidad, desempeño operativo, mejora continua.

## **INTRODUCCION**

La Gestión de la calidad se ha convertido en el mundo moderno de hoy, en una necesidad inevitable para que una organización pueda permanecer en el mercado. La desaparición de los mercados tradicionales ha forzado al país desde inicios del siglo pasado a tratar de introducir sus productos y servicios en el mercado internacional, lo que últimamente ha convertido en imperativo para muchas empresas, la implementación de sistemas de gestión de la calidad que aseguren la preferencia del consumidor y el mantenimiento de una actividad rentable y competitiva en el tiempo.

El contar con empresas de alto prestigio que le engrandezcan por la calidad de trabajo, mejoramiento continuo en procesos, cambios relativos por innovación y tecnología, lograrán asegurar la calidad total de los productos que puedan ofrecer en relación con las exigencias de nuevas y mejores tendencias establecidas por el cliente, de esta manera se establecen el diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que permiten alcanzar estándares lógicos que se puedan cumplir con los recursos que cuenta una organización, tanto en procesos productivos como productos terminados.

El presente trabajo de investigación está basado en la Norma ISO 9001:2008 como pilar fundamental para la adecuación de un sistema de calidad en todo el proceso productivo, desde la entrada de insumos provenientes del proveedor hasta la satisfacción de los requerimientos del cliente con los productos o servicios que espera. Aplicando tal Sistema, la empresa tiene mayor oportunidad de producir beneficios para los clientes, propietarios, personal, proveedores, comunidades y sociedad en general.

A fin de poder obtener apreciaciones confiables sobre el tema, hemos aplicado una encuesta al personal de Duran y Latacunga. A continuación se realiza un amplio planteamiento del problema para que el lector pueda comprender a fondo la problemática y la realidad de la empresa Dispomed s.a. del sector manufacturero de confección de prendas de vestir.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1 Problematización**

Desde sus inicios la gerencia empresarial ha sido vista como una labor importante, difícil y exigente donde el gestor juega un papel primordial en sus funciones y en el desarrollo de la organización en la cual se desenvuelva o relacione.

El inadecuado proceso que se está llevando a cabo en la empresa Dispomed para la selección de los proveedores que es basado en la reducción de costo y ampliación de plazos de pago le han ocasionado que en esta compañía se adquiera una materia prima de mala calidad.

Debido a la falta de planificación para cubrir las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas de la empresa y además por la presencia de maquinarias averiadas se ha provocado que se aumenten los tiempos de paralización de la producción y así también se han aumentado los tiempos para la entrega de las prendas solicitadas por los clientes.

Han existido falencias en la planificación de la decisión del trabajo y las responsabilidades de cada trabajador en la compañía causando así una descoordinación de deberes y/o tareas en la realización de los trabajos.

La poca gestión de ventas para incrementar la cartera de clientes se debe al poco incentivo económico que recibe el equipo de ventas de la compañía que

no ha logrado obtener un aumento considerable del volumen de prendas vendidas.

El no poder determinar el impacto económico de las cantidades que resulta de las cantidades de suministros/materiales que no han sido aprovechados en la producción ha permitido que no se amplíe un verdadero control sobre los desperdicios de materiales.

La falta de Liquidez y de Control Presupuestario ha generado que se presenten carencias en el flujo de efectivo ocasionando los atrasos de pagos a proveedores, obligaciones patronales de la empresa y a su vez aplazamientos de pagos de remuneraciones de los empleados.

Otro punto a ser considerado es que en la empresa no se refleja Liderazgo en la supervisión del trabajo ya que no se ha venido realizando un correcto monitoreo de la labores como es la falta de control de tiempo lo que ha ocasionado que se dejen tareas sin realizar por lo tanto no se llega a la meta esperada de producción.

El trabajo que se viene realizando con un Reglamento Interno que no está legalmente aprobado ha venido generando que los trabajadores soliciten permisos injustificados obteniendo el incumplimiento en los horarios de trabajo, generando la falta de cumplimiento en metas y objetivos de la empresa.

La Ausencia de Círculos de Calidad en el Proceso Administrativo y de la Producción, siendo que la descoordinación laboral entre ambas áreas ha logrado un incremento en las devoluciones de prendas ya que se presentan errores frecuentes en la confección de las prendas ya que se han irrespetado los estándares de calidad solicitados por los clientes, logrando un perjuicio económico para la empresa.

### **Pronostico**

En caso de que no se pueda realizar el proyecto, la Compañía Dispomed s.a. no podrá contar con un sistema que permitirá aumentar la satisfacción del cliente mediante cumplimiento de sus requisitos, y obtener resultados de desempeño y eficacia en los procesos.

## **Control de Pronostico**

Para poder solucionar el problema es recomendable que la Compañía Dispomed s.a. cuente con un sistema de gestión de calidad, los mismos que permitirá minimizar los conflictos de áreas, marcará responsabilidades, divide el trabajo y mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

País: Ecuador  
Provincia: Guayas  
Cantón: Duran y Latacunga  
Sector: Empresarial - Fabricas de prendas de vestir.  
Área: Administración  
Aspecto: Restructuración de Procesos

### **1.2.3 Formulación del problema**

¿De qué manera la calidad de los actuales procesos de gestión administrativa de la empresa Dispomed, ubicada en el Cantón Durán ha causado que los trabajadores no optimicen los recursos?

### **1.2.4 Sistematización del problema**

¿Cómo afecta el proceso de selección de proveedores basado en la política de reducción de costo y ampliación de plazos de pago que mantiene la empresa, en la calidad de la materia prima adquirida?

¿En qué medida el aumento de los tiempos de paralización de las maquinarias responde a la ausencia de planificación de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas?

¿Cómo afecta las falencias de la planificación de tareas en la coordinación de actividades laborales y responsabilidades del talento humano?

¿De qué forma los incentivos en ventas que mantiene la empresa afectan a la débil gestión para incrementar la cartera de clientes?

¿De qué manera los desperdicios de suministros/materiales que se producen durante la producción se han visto incrementados por la ausencia de controles internos?

¿En qué medida la ausencia de controles presupuestarios incide en la liquidez de la empresa para cubrirá tiempo los pagos a proveedores y cumplir las obligaciones patronales de sus empleados?

¿De qué manera la Ausencia de Círculos de Calidad en el Proceso Administrativo y de la Producción inciden en el incremento de devoluciones de prendas que no han cumplido con los estándares de calidad solicitados por los clientes?

### **1.2.5 Determinación del tema**

Estudio de la calidad de los procesos de las operaciones internas de gestión administrativa de la empresa Dispomed S.A. ubicada en el Cantón Durán y su relación con resultados de producción. Año 2013.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.3 Objetivo General**

Evaluar de qué manera la calidad de los actuales procesos de gestión administrativa de la empresa Dispomed, ubicada en el Cantón Durán ha

causado que los trabajadores no optimicen los recursos, para mejorar la productividad y competitividad de la organización.

### **1.3.3.1 Objetivos Específicos**

Evaluar cómo afecta el proceso de selección de proveedores basado en la política de reducción de costo y ampliación de plazos de pago que mantiene la empresa, en la calidad de la materia prima adquirida.

Determinar en qué medida el aumento de los tiempos de paralización de las maquinarias responde a la ausencia de planificación de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas.

Verificar cómo afecta las falencias de la planificación de tareas en la coordinación de actividades laborales y responsabilidades del talento humano.

Analizar de qué forma los incentivos en ventas que mantiene la empresa afecta a la débil gestión para incrementar la cartera de clientes.

Comparar de qué manera los desperdicios de suministros/materiales que se producen durante la producción se han visto incrementados por la ausencia de controles internos.

Indagar en qué medida la ausencia de controles presupuestarios incide en la liquidez de la empresa para cubrir a tiempo los pagos a proveedores y cumplir las obligaciones patronales de sus empleados.

Detectar de qué manera la Ausencia de Círculos de Calidad en el Proceso Administrativo y de la Producción incide en el incremento de devoluciones de prendas que no han cumplido con los estándares de calidad solicitados por los clientes.

## **1.4 JUSTIFICACION**

El siglo XXI tiene una característica especial, el alto nivel de competitividad en los mercados, en el caso de la empresa Dispomed S.A. también existe una rivalidad importante en el mercado interno, aspecto que lleva a buscar el alto nivel de satisfacción en sus clientes.

La atractividad del sector industrial es alta; por ello son varios los oferentes de prendas vestir para caballero, factor que lleva a que cada empresa busque mantener una ventaja competitiva marcada por la calidad y precios que presentan sus productos; sin embargo, los fabricantes que no logran los estándares de calidad tendrán que tomar medidas correctivas si desean subsistir, caso contrario deberán resignarse a desaparecer.

Lo mencionado anteriormente pone a Dispomed s.a. en una situación preocupante, siendo esencial estudiar la calidad de sus procesos internos de gestión administrativa, así podrán conocer cuáles son los factores que están incidiendo en la obtención de desperdicios de materiales, retraso o incumplimiento de pedidos, devoluciones por problemas en la calidad de los productos o prendas de vestir, trabajadores poco responsables en sus actividades, etc.

A su vez, la importancia de efectuar una evaluación de la gestión en la empresa Dispomed radica en el hecho de que a través del estudio se logre conocer el grado de eficiencia de la administración de las actividades y recursos, contribuyendo así a ejercer un mejor control. Al mismo tiempo, incrementaría la eficiencia en el manejo de los recursos.

Los procesos de gestión administrativa consisten en determinar las tareas a realizarse y quiénes son los responsables de ellas, fijar las actividades que corresponden a cada trabajador, a través de una correcta segregación de funciones, marcar controles internos en cada etapa de trabajo, desde la producción hasta la comercialización, de tal forma que el producto que llegue a manos de los clientes logren en ellos un alto nivel de satisfacción como efecto de la calidad en cada etapa de las operaciones internas.

Al determinar cuáles son los puntos débiles de los actuales procesos, se podrá implementar un sistema de calidad que norme el trabajo efectuado en cada etapa, generando beneficios para los empleados, los clientes, los proveedores y obviamente para los accionistas del negocio.

La calidad es sinónimo de satisfacción en el mercado y a su vez esto genera la permanencia en el mercado pero de una manera estable, con una rentabilidad o retorno sobre la inversión que satisfaga al negocio pero sin olvidar que la esencia de los procesos de las operaciones internas debe estar enfocada en sus clientes internos y externos.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEORICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

En la mayoría de los países, tanto las leyes como reglamentos sufren modificaciones y adiciones conforme van surgiendo cambios económicos, políticos, sociales y culturales. Por ello es conveniente consultar las leyes y reglamentos que contengan disposiciones actualizadas<sup>1</sup>.

Siempre ha estado presente en la historia humana la calidad en la producción, pero en cuanto a su definición y concepto básico ha variado conforme ha pasado los tiempos y las necesidades requerentes en la producción y de manera paralela a los avances técnicos y tecnológicos que la humanidad ha ido alcanzando.

En la época artesanal lo que se buscaba era satisfacer el pedido del cliente y sobretodo que el artesano quedara satisfecho de su trabajo, obteniendo un producto o artículo único.

El desarrollo industrial y tecnológico fue ciertamente local en Japón porque lograban avanzar en técnicas de aseguramiento de la calidad y en gestión de la calidad; Occidente que seguía sumido en la producción para satisfacer demanda y obtener ganancias.

---

<sup>1</sup>NAVA, V., & JIMENEZ, A. (2005). ISO 9000:2000 Estrategia para implementar la norma de calidad para la mejora continua. Editorial Limusa.

Esto dio pie al Control de Calidad, o Administración Total de la Calidad, cuarta y última de la evolución de la gestión de calidad según Nava Carbellido, que buscaba la satisfacción permanente de las expectativas de los clientes, tantos externos como internos, así como la aplicación del Kaizen, o mejora continua, donde con pequeños cambios se producen mejoras de manera sostenida a lo largo del tiempo.

En 1956 Armand V. Feigenbaum publicó el libro Total Quality Control, en el que señala que la calidad debe extenderse a todas las áreas de la organización, donde por medio de la calidad total se puede llegar a la excelencia corporativa.

Dentro de este periodo surgen los modelos de excelencia, tales como el Modelo Deming, el Modelo Malcolm Baldrige, el Modelo EFQM, la norma ISO 9000, entre otros.

John Oakland conjuntó las ideas más representativas de la calidad, según los diferentes expertos mundiales, en un modelo que llamo calidad total en su libro Administración Total de la Calidad en 1993. Así, según la Sociedad para la Promoción y Reconstrucción Industrial, la calidad total es una conjunción de ideas que forman “un sistema de gestión o filosofía gerencial a través del cual las organizaciones satisfacen las necesidades y expectativas del usuario de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de los que disponen: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc.”

Sin embargo, esto no ha terminado y el concepto de la calidad sigue evolucionando, por lo que es un esquema abierto y variable, que va respondiendo a las necesidades de la sociedad y que cambia según los adelantos tanto teóricos como prácticos.

### **2.1.3 Antecedentes Referenciales**

La compañía Dispomed s.a. se constituyó el dos de junio del dos mil cuatro, es decir, hace 9 años de historia construyeron con esfuerzo y dedicación una de las empresas nacionales líderes en la producción y comercialización de ropa de vestir para hombres.

Hoy, La compañía Dispomed s.a., de capitales nacionales, con planta industrial y oficina central ubicada en la ciudad de Duran; se posiciona dentro del mercado como un referente de evolución continua.

El personal que labora en nuestra empresa es el principal recurso que disponemos para mantener y mejorar nuestra competitividad en el mercado. La disposición de invertir capital humano hacia un rendimiento está centrado en orden de importancia y resultados el compromiso de actitud, compromiso basado en la lealtad y compromiso de servicio.

La empresa además de producir marcas propias, como Expect, Zaena, Forego, Antonio Behr, ZaenaKinds, ExpectKids, De Baena Internacional, Cuidado Con El Perro. Marcas que trascendieron en el ámbito local y nacional respondiendo a los más altos estándares de calidad y producción.

### **Razón Social Y Domicilio**

DISPOMED S.A., se encuentra domiciliada en la ciudad de Duran; su fábrica y parte de sus oficina administrativas se encuentra ubicada en la ciudad de Latacunga, ciudadela Brigada Patria, Calle Ángel Rivera Lote 17 y Manuela Sáenz.

Sus oficinas se encuentra ubicada en la Bodega Mayte #13, vía Duran Tambo Km. 1,5 de la Ciudad de Duran, en la provincia del Guayas.

### **Actividad Económica**

La compañía Dispomed s.a. es una empresa textil y comercial de economía privada, cuya actividad principal es la fabricación de ropa de vestir para niño, junior y adulto, y la comercialización de camisas y pantalón, enfocado a la moda casual, informal y contemporánea.

### **2.1.3 Fundamentación Teórica**

#### **ADMINISTRACION**

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, ejecución, organización y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con uso de seres humanos y otros recursos<sup>2</sup>.

Una habilidad administrativa fundamental que puede desarrollarse es la de evaluar las capacidades de los demás. Para fomentar el desempeño eficaz en una unidad resulta esencial conocer tanto la capacidad de un grupo de individuos o de un individuo para realizar una o más tareas, como estimar el nivel de desempeño que podrían alcanzar con mayor motivación y capacitaciones.

#### **ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DE LAS OPERACIONES**

Una mejor administración de las operaciones de una empresa puede agregarle un valor sustancial, mejorando su rentabilidad y competitividad a largo plazo. La administración de las operaciones y producción es una disciplina importante en la lucha por mantenerse competitivo en un mercado mundial continuamente en cambio.

De las muchas funciones en los negocios, tres se consideran primarias: mercadotecnia, producción, y finanzas. Este libro se refiere a la administración de la producción y de las operaciones.

La administración de las operaciones y producción es la administración del sistema de producción de una organización, que convierte insumos en productos y servicios.

---

<sup>2</sup>HITT, M. (2006). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.

## Cuadro 1

### Algunos puestos de trabajo en la administración de la producción y de las operaciones<sup>3</sup>

<b>Industria manufacturera: Título del puesto</b>	<b>Línea/Apoyo</b>	<b>Descripción/Responsabilidades del puesto</b>	<b>Industria de servicios: Título de un puesto similar</b>
Supervisor de producción	Línea	Supervisa a los empleados conforme se producen los productos o servicios. Responsable del costo, la calidad y el rendimiento del programa de producción	Supervisor de departamento
Planeador/Comprador de compras	Apoyo	Adquiere productos o servicios para apoyar a la producción. Responsable del desempeño de los proveedores	Agente de compras
Analista de inventarios	Apoyo	Supervisa todos los aspectos de los inventarios. Responsable de los niveles de inventarios, sus auditorías, la precisión de los registros, autorización de los pedidos y su seguimiento.	Analista de inventarios
Controlador de producción	Apoyo	Autoriza la emisión de las ordenes de producción, desarrolla programas y planes de producción y hace seguimiento de las ordenes. Responsable de cumplir con las fechas de entrega a los clientes y de la eficiencia de la carga de la planta.	Programador asesor. Programador de transportes
Analista de producción	Apoyo	Analiza los problemas de la producción, desarrolla pronósticos, planes para nuevos productos y realiza otros proyectos especiales.	Analista de operaciones
Especialistas de calidad	Apoyo	Supervisa el muestreo de aceptación, el control del proceso y la administración de la calidad. Responsable de la calidad del producto, la de los proveedores y la de la producción.	Especialista de calidad

<sup>3</sup>GAITHER, N. (2000). *Administración de la Producción y Operaciones*. México: Cengage Learning Editores.

El logro de las metas organizacionales de supervivencia, rentabilidad y crecimiento en un clima comercial dinámico requiere de trabajos cooperativo en equipo entre estas tres funciones principales. Aunque los gerentes de mercadotecnia, producción, y finanzas tienen mucho en común, las decisiones que toman pueden ser completamente diferentes. En este estudio sobre la administración de la producción y de las operaciones pondremos particular atención a las decisiones que toman los gerentes de operaciones y la forma en que lo hacen.

## **AUDITORIA GESTION DE CALIDAD**

La auditoría de los sistemas de gestión (ASG) es una auditoría no financiera cuyo propósito es el de evaluar tanto la eficiencia/eficacia como el desempeño del mismo de una organización o de parte de ella. Esta evaluación es considerada como un análisis crítico constructivo<sup>4</sup>.

La auditoría de los sistemas de gestión ha recibido y recibe distintas denominaciones:

- Auditoría de operaciones
- Auditoría de gestión
- Auditoría de desempeño
- Auditoría de sistemas
- Auditoría de eficiencia
- Auditoría de objetivos.

La auditoría de sistemas de gestión es una revisión y evaluación sistemática de una organización o de una parte de la misma hecha con el propósito de determinar si la organización está funcionando eficazmente.

El objetivo de la ASG no es determinar cómo se resuelve los problemas identificados en su realización. Normalmente se considera concluida la tarea cuando los problemas han sido detectados y definidos. Desarrollar soluciones y llevarlas a la práctica es responsabilidad de la dirección de la organización

---

<sup>4</sup>VILAR BARRIO, J. (1999). *Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad*. México: FC Editorial.

auditada, pudiendo estar soportada en esta actividad por otras funciones de la organización, incluyendo la que realiza la ASG.

La auditoría de sistemas de gestión es una herramienta:

- De evaluación
- La eficiencia de una unidad organizativa o de una función
- De forma sistemática
- Con relación a unos patrones establecida por la propia organización (o por segundas o terceras partes)
- Realizada por personal
  - o Que sea especialista en las técnicas de AGS
  - o Que disponga de conocimientos suficientes respecto a las actividades realizadas por el área sometida a la auditoria
- Con el fin de asegurar al nivel de gestión que se defina previamente, que sus objetivos se están cumpliendo y/o identificar situaciones susceptible de ser mejoradas.

## **COMUNICACIÓN DESDE LA DIRECCION DE LA EMPRESA**

Hablar de la comunicación organizacional plantea, de entrada, la dificultad de definir el concepto, ya que tanto entre los estudiosos como los practicantes de este campo se pueden encontrar aprobaciones y enfoques diferentes<sup>5</sup>.

A la comunicación se entiendo en tres formas distintas: como un proceso social, como conjunto de técnicas y disciplina

Como un proceso social: David k. Berlo uno de los autores especializados en comunicación más leídos hace algunas décadas, sostenía que la comunicación es el proceso social fundamental.

Esta afirmación es muy cierta siendo aplicada plenamente al ámbito de las organizaciones. Desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el

---

<sup>5</sup>ANDRADE, H. (2005). *Comunicacion Organizacion Interna: Procesos, disciplina y tecnica*. España: Netbiblo, S.L.

conjunto total de mensajes que se intercambia entre los integrantes de una organización y sus diferentes públicos externos.

Tenemos, como un conjunto de técnicas: los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a agilizar y facilitar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros, entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno.

Como disciplina: la comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre estas y su medio. El desarrollo de esta disciplina es relativamente joven, ya que podríamos ubicar el inicio de los esfuerzos serios y sistemáticos por desarrollarse.

## **CONFECCION DE PRENDA DE VESTIR**

La confección de prendas de vestir es una especialidad, generalmente industrial, que no tiene carácter artesanal. En este caso nos concentraremos en la confección artesanal usando materiales artesanales<sup>6</sup>.

### **Materiales:**

Telas artesanales de diferentes tipos (mantas, chumpis, fajas, bayeta etc.)  
Telas industriales de diferentes tipos (Popylina, polialgodón, dril, tocuyo, yute, etc.) Cierres, botones, cintas.

### **Equipos, herramientas:**

Máquina de coser, cortadora, remachadora, perforadora, plancha.  
Moldes, reglas, tejeras, agujas, croché, cinta métrica, pesas, tizas de colores, etc.

---

<sup>6</sup>*Organizacion de Artesanos Peruanos.* (2009). Recuperado el 09 de Julio de 2013, de Asociacion CIAP: [http://asociacion.ciap.org/article.php?lang=es&id\\_article=57](http://asociacion.ciap.org/article.php?lang=es&id_article=57)

## Proceso de producción:

- **Diseño.-** Se diseña el modelo y de acuerdo a ello se elaboran los moldes de cartón de 300 micras teniendo en cuenta las tallas y medidas, se usan reglas de patronaje.
- **Selección de material.-** Las telas se seleccionan de acuerdo al artículo y al modelo que se confecciona. Los tejidos artesanales como mantas o fajas son muy caras por lo que se utilizan sólo porciones de estos en determinados lugares del vestido, sólo como decoración.
- **Trazo.-** Se tiende la tela en una mesa y sobre ella se colocan los moldes maximizando la superficie a cortar. Se traza sobre la tela utilizando los moldes y tizas de colores.
- **Corte de tela.-** Se procede a cortar la tela según el trazo realizado usando una tijera. Cuando se necesita una suficiente cantidad de piezas del mismo tamaño, por lo menos 10 a 15 años, se utiliza una cortadora eléctrica manual para cortar todo el bloque según el trazo realizado encima.
- **Habilitado.-** Se preparan todas las piezas y accesorios necesarios para la prenda.
- **Costura.-** Se unen las piezas cosiendo con una máquina de coser, a veces es necesario hilvanar las partes para facilitar la costura.
- **Remallado.-** Se remallan los bordes de las costuras para evitar que se deshilachen en el futuro.
- **Acabado.-** Se cortan y cosen los ojales, se pegan los botones, los cierres, los bolsillos, etc., en algunos casos se decoran, finalmente se cortan los hilos sobresalientes.
- **Planchado.-** Se plancha el artículo terminado para tener una superficie impecable.

Cabe destacar, que la tarea de la confección demanda un especial conocimiento de telas y técnicas, tales conocimientos pueden adquirirse a través de la experiencia o bien asistiendo a una academia o institución que enseñe tales cuestiones. A los individuos que se dedican profesionalmente a

este menester se los conoce popularmente como modistos, costureras y sastres.

En tanto, cuando alguien quiere o necesita confeccionarse un traje, camiseta, blusa, pantalón, entre otros, a medida y con la tela que haya escogido, deberá recurrir al sastre, modisto, para que lo confeccionen de acuerdo a su talla y exigencias particulares.

Por su lado, corte y confección es el concepto vinculado a la industria textil que designa tanto a las actividades llevadas a cabo por los mencionados profesionales, sastre, modisto y costurera, como al curso, estudio per se, en el cual se pueden aprender estos tradicionales oficios.

## **CONTROL DE CALIDAD EN CONFECCIÓN**

La calidad en la confección de indumentaria refiere a las características y funciones de una prenda que satisfacen las necesidades explícitas e implícitas del consumidor<sup>7</sup>.

Una vez conocidas esas necesidades, son volcadas a través del diseño y la confección a la prenda y la calidad ahora puede definirse como la conformidad de las especificaciones que reflejan esas necesidades.

Las expectativas del consumidor de una prenda están volcadas en bosquejos, dibujos, procedimientos y normas. Además en las especificaciones de medidas, complementos, formatos, materiales, etc.

### **Etapas del control de calidad en la confección**

Poner en marcha un sistema de control de calidad, significa tener en cuenta una multiplicidad de factores que deben instrumentarse de acuerdo a una secuencia de operaciones que se pueden resumir así:

---

<sup>7</sup>

*Red Textil Argentino*. (2012). Recuperado el 10 de 07 de 2013, de <http://www.redtextilargentina.com.ar/index.php/prendas/p-confeccion/control-de-calidad-en-confeccion/115-control-de-calidad-en-confeccion>

- **Políticas De Calidad.-** Es el primer paso y comprende una estructura organizativa, los procesos, manual de procedimientos, asignación de responsabilidades, y los recursos disponibles para llevar a cabo la gestión de calidad entre los que debe estar incluida la capacitación del personal interviniente.
- **Planificación General Y Específica.-** Una vez establecida la política de calidad de la empresa es necesario realizar una planificación general que involucra a la empresa en su conjunto, y contempla los obligaciones y deberes de absolutamente todas las áreas de trabajo. Definido un producto específico para su producción, será necesario planificar su puesta en marcha mediante el control de los insumos (provistos de sus fichas técnicas correspondientes), los métodos y tiempos de producción correspondientes.
- **Aseguramiento De Calidad.-** En el tiempo que una prenda entra en producción es necesario asegurar la calidad a medida que avanza su confección, poniendo en práctica dos tipos de medidas: las acciones preventivas y las acciones correctivas cuando fuere necesario. Para poder detectar los inconvenientes y poner en marcha estas acciones es necesario realizar controles sistemáticos conocidos como auditoria de calidad y su accionar deber ser constante.

### **El sistema de calidad en la confección**

El sistema de calidad en la confección es un conjunto de acciones de control de calidad encadenadas de forma tal que su implementación asegura la calidad integral de todo el proceso.

- **Control De Calidad De Insumos (Materias Primas Y Avíos).-** Consiste en la verificación de la calidad de insumos (materias primas y avíos) por medio de ensayos comparativos respecto a especificaciones preestablecidas. Tiene como objetivo seleccionar y evaluar los productos como a los proveedores de los mismos.

- **Control De Calidad De Diseño.-** Controla la correcta interpretación del modelo seleccionado, las muestras, las especificaciones técnicas, correcciones, etc.
- **Control De Calidad De Tejido.-** Analiza y verifica la densidad, revirado, tono, estabilidad dimensional, etc.
- **Control De Calidad Del Patronaje.-** Verifica el trazo adecuado del molde y la calidad de las medidas.
- **Control De Calidad De Corte.-** Es el control de fidelidad del tizado, cantidad de patrones, su ubicación, fidelidad de las formas del corte, agrupamiento adecuado de tallas, etc.
- **Control De Calidad De Costura.-** Control de las puntadas, colocación de avíos, adecuado uso de plantilla de ubicación y concordancia con las medidas del modelo.
- **Control De Calidad De Acabados.-** Es la verificación de todos los servicios fuera de la empresa en la terminación de la prenda, estén conforme a especificación.

## **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.**

Las empresas cada vez se ven más presionadas e incluso obligadas por sus clientes a disponer de verificación externa de sistemas de gestión, es decir, deben estar certificadas y homologadas frente sus clientes potenciales<sup>8</sup>. Ello supone proceder a la certificación y evaluación de la calidad, de la prevención de riesgos laborales o del medioambiente o incluso a las responsabilidades sociales corporativas a través de verificación externa de sistemas de gestión debidamente reconocidas.

Recordemos que se entiende por sistema de gestión la planificación de las actividades, la estructura organizada, las prácticas, las responsabilidades, los

---

<sup>8</sup>RICARDO, F. G. (2010). *La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana empresa*. España-San Vicente: Editorial Club Universitario.

procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, llevar a cabo, implantar, revisar y mantener al día la política de la empresa

Esta verificación externa de sistemas de gestión han de ser entendidos como una herramienta de verificación de los parámetros claves de su gestión a una entidad certificadora en la que se delega a uno o a varios clientes o el propio mercado, evitando así las siempre costosas auditorias propias de los mismos en lo que se refiere a su gestión de calidad, prevención de riesgos laborales, medioambiente, o responsabilidades social empresarial.

**CUADRO 2**

Aspectos clave de estos sistemas de gestión

<b>SISTEMA DE GESTION</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>VENTAJAS</b>	<b>AHORRO COSTES</b>	<b>NORMAS APLICABLES</b>
CALIDAD	Asegurar al cliente que el suministrar satisface todas sus exigencias	Conformidad con requerimientos convenidos y fijados con el cliente	-Asociación con proveedores -Fidelidad -Satisfacción del cliente -Mejora de competitividad	-Inicial 6 – 15% -Medio largo plazo: 3 – 6% -Aumento de la motivación, cartera de pedidos. Mejor imagen social	ISO 9001:2000
MEDIO AMBIENTE	Asegurar a la sociedad en general que el producto/servicio que se presta se hace de forma respetuosa con el medioambiente	Conformidad con requerimientos legales y reglamentarios así como con políticas internas	-Respuestas positiva frente a inversores aseguradoras, entidades de crédito, administración, administración y sociedad en conjunto  -Sensibilización. Evita multas	-Filosofía de quien contamina, paga.  Mejora la eficiencia empresarial se trata de producir más y/o mejor con mayor respeto al medio ambiente	ISO 14000:2004 EMAS
RIESGOS LABORALES	Asegurar al cliente y a la sociedad en general que el producto/servicio que se presta se hace de forma respetuosa con el personal que lo produce	Conformidad con requerimientos legales y reglamentarios así como con políticas internas	-Menores costos por accidentes al disminuir la accidentabilidad  -Menos absentismo	-El costo de la siniestralidad laboral se estima en el 3% de PIB Se trata de producir más y/o mejor o con menor accidentabilidad	OSHAS 18001:2007 Directrices de la OIT
INTEGRADO	Recoge los tres sistemas anteriores	-Mejor coordinación -Habitualmente HSE y Q en su mismo departamento	Recoge las tres anteriores con una mejor racionalización y organización del trabajo	Recoge las tres anteriores con una mejor optimización de recursos	

Fuente: RICARDO, F. G. (2010). *La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana empresa*. España-San Vicente: Editorial Club Universitario.

## **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

La empresa es un sistema social la cual adopta una estructura determinada gracias a su interacción dinámica con los procedimientos y sistemas que forman su medio ambiente: proveedores, clientes, competidores, gobierno, etc<sup>9</sup>.

Los procedimientos y sistemas han adquirido, en corto tiempo, un importante significado en la administración de las empresas públicas y privadas. La cantidad de especialistas en procedimientos y sistemas, bajo una variedad de designaciones o títulos, ha venido aumentando en una proporción muy importante en estas dos últimas décadas.

Aun cuando la frase procedimientos y sistemas, en muchos casos, difícilmente abarca todo aquello que hacen los especialistas en sistemas parece ser reconocida universalmente como un campo de actividades de la empresa. En efecto existe el campo de los procedimientos y sistemas con la misma certeza con que existe el campo de la administración de personal, finanzas, publicidad etc.

### **Responsables de los Sistemas y Procesos**

La necesidad de determinar quién es el responsable de los procedimientos y sistemas parece muy clara. Es evidente también que cuando no se lleva a cabo la definición de responsabilidades, sucede lo siguiente:

- 1 El personal hace poco o ningún caso de los procedimientos y sistemas
- 2 El personal que de alguna forma lo hace, establece objetivos duplicados, incompletos y conflictivos

Reconocidos ya estos peligros es necesario que el personal de una empresa tenga un adecuado conocimiento del tipo y el alcance que tiene el esfuerzo, que se gasta en la dirección, mejoramiento y control de los procedimientos y sistemas

---

<sup>9</sup>VALENCIA, J. R. (2002). *Estudios de Sistemas y Procedimientos Administrativos*. Mexico: International Thomson Editores.

En el análisis de sistemas un aspecto importante es la manera de considerar y tratar un problema. El aplicar el método científico implica el definir el problema, primeramente, en términos de los objetivos del sistema total y de los subsistemas que componen. Ya sea que el sistema a evaluar y examinar pueda ser parte menor, para el análisis es vital estar consciente del sistema total y de sus interrelaciones en él y su subsistemas.

La orientación del análisis de sistemas es, por tanto, la finalidad del mismo como tal; las decisiones que crea el sistema de decisión que dirige la actividad son tomadas por distintos centros de decisión a diferentes funciones y niveles, los cuales requieren poseer una determinada integración por su grado de influencia en el sistema.

## **GERENCIA DE LA CALIDAD EMPRESARIAL**

Debe entender por gestión de calidad la agrupación de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por ende al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés (management) que alude a dirección, coordinación de actividades y gobierno<sup>10</sup>.

De este modo, una posible definición de gestión de calidad sería la manera en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su permanente mejora

Así pues, mediante la gestión de calidad, participa la gerencia en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios que son ofrecidos por la empresa, interviniendo y haciendo que los siguientes tipos de actuaciones se realicen:

1. Definir los objetivos de calidad, anudando para ello las necesidades de los clientes con los intereses de la empresa

---

<sup>10</sup>VALENCIA, J. R. (2006). *ADMINISTRACION/ADMINISTRATION*. CENGAGE LEARNING EDITORES

2. Lograr que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo
3. Vigilar y evaluar que se alcance la calidad deseada
4. Continuamente mejorarla, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un dinámico proceso que evolucione de modo permanente, de acuerdo con el mercado y sus exigencias
5. Forma parte de la empresa y su gestión, cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental

### Fundamentos De La Gestión De Calidad

Logramos representar gráficamente la conclusión extraíble de estos fundamentos mediante el modelo de círculos concéntricos los cuales aparecen en el documento "PROGRAMAS DE CALIDAD TOTAL. FUNDAMENTOS Y GUIA PARA LA IMPLANTACION", editado por la asociación Española para la calidad en 1987.

La consecución de la calidad, tal como aparece representando en la figura adjunta, puede ser de tres tipos, en función de su origen:

**Grafico N° 1**

#### Tipos de Calidad



La calidad realizada: la que es capaz de obtener la persona que ejecuta un trabajo. El ejemplo más común es el artesano que trabajo sin especificaciones, pero se refiere también el grado de cumplimiento de la especificación que el responsable de un trabajo es capaz de conseguir

La calidad programada: la que se ha pretendido obtener: es la cual aparece descrita en un documento de diseño, en un plano constructivo o en una especificación. Es, por tanto, la que es responsable de ejecutar el trabajo se le ha encomendado conseguir

La calidad necesaria: la que todo cliente exige con mayor o menor grado de concreción o, al menos, la que a él le gustaría recibir

## **2.2 MARCO NORMATIVO. CERTIFICACIÓN ISO 9001 CALIDAD**

La ISO 9001:2008 es el marco apropiado para satisfacer las necesidades de los clientes y gestionar eficazmente la empresa<sup>11</sup>.

A toda organización le gustaría mejorar el modo en que opera tanto si supone reducir los costes, aumentar su participación en el mercado, gestionar los riesgos con mayor eficacia o mejorar la satisfacción de los clientes. Un sistema de gestión de la calidad proporciona el marco necesario para supervisar y mejorar la productividad de cualquier área que se escoja

A todo tipo de organizaciones ayuda a alcanzar el éxito por medio de una motivación de los empleados, mayor satisfacción del cliente y una mejora continúa.

¿Para quién es significativo?

ISO 9001 es una norma adecuada para cualquier organización que necesite mejorar el modo de gestión y funcionamiento, independientemente del tamaño o sector. Sin embargo, los mejores retornos de la inversión son obtenidos por las compañías preparadas para implantarla en toda la organización, no sólo en ciertos departamentos, sedes o divisiones.

### **Ventaja competitiva**

---

<sup>11</sup>INSTITUTION, B. S. (2013). *BSI GROUP*. Obtenido de <http://www.bsigroup.es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Gestion-de-Calidad-ISO9001/>

ISO 9001 debe estar impulsada por la alta gerencia, hecho que garantiza que la cúpula directiva dé un enfoque de manera estratégica a los sistemas de gestión. Nuestro proceso de certificación y evaluación garantiza que los objetivos empresariales fluyen constantemente hacia las prácticas y procesos de trabajo a fin de asegurar que los activos se potencien al máximo.

- Gestiona los riesgos empresariales y mejora el rendimiento empresarial
- Mejora la reputación de la marca, atrae inversiones y elimina barreras al comercio
- Ahorra dinero
- Reduce los residuos y racionaliza las operaciones
- Levanta la moral y fomenta la comunicación interna
- Aumenta la satisfacción del cliente

## **CERTIFICACIÓN OHSAS 18001 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

El estándar OHSAS 18001 es una herramienta que sirve para gestionar los desafíos a los que se enfrentan empresas de todos los tamaños y sectores: enfermedades profesionales y niveles elevados de accidentabilidad, sanciones, jornadas de trabajo perdidas, absentismo laboral, costes de atención médica y de compensación a los trabajadores. Su implantación, por tanto, tiene como efecto la disminución del absentismo, la mejora del clima laboral y el consiguiente aumento de la productividad<sup>12</sup>.

### **Beneficios**

Mediante la certificación e implantación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo según los requisitos del estándar OHSAS 18001, una empresa puede comunicar a accionistas, empleados, clientes y otras partes interesadas que lo primero son los empleados. Los principales beneficios que pueden obtenerse son:

---

<sup>12</sup>GRUPO ACMS. (2001). Obtenido de [http://www.grupoacms.com/ohsas\\_18001.php](http://www.grupoacms.com/ohsas_18001.php)

- Puede lograrse una Reducción de accidentes en la empresa, y las consiguientes pérdidas de tiempo de producción, costes y juicios laborales
- Facilita el cumplimiento de la legislación aplicable
- Demuestra un compromiso proactivo para garantizar la protección y seguridad de los trabajadores
- Mejora la reputación e imagen de la empresa consiguiendo atraer y retener al personal más cualificado
- Mejora la cultura de salud y seguridad en el trabajo a todos los niveles de la organización
- Mejora la calificación para acceder a subvenciones y licitaciones públicas fácilmente integrable con otros sistemas de gestión, calidad – ISO 9001 - y Gestión ambiental – ISO 14001, EMAS –
- Mejora la credibilidad, al permitir una auditoría por tercera parte independiente (certificación), lo que representa una garantía ante todas las partes de interés.
- Puede obtenerse una reducción de primas de seguros y costes relacionados con la salud y seguridad en el trabajo.

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL<sup>13</sup>

**Acción correctiva.** Tomada para suprimir la causa de la no conformidad detectada u otra situación no anhelada.

**Acción preventiva.** No es tomada a la causa de una no conformidad potencial ya detectada.

**Ambiente de trabajo.** Condiciones en que se realiza el trabajo. Incluyen sociales, físicos, ambientales y psicológicos.

**Competencia.** Actitud y aptitud de demostración para aplicar conocimientos y habilidades.

---

<sup>13</sup>RICARDO, F. G. (2010). *La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana empresa*. España-San Vicente: Editorial Club Universitario.

**Estrategia de comunicación.** Una organización practica su política de comunicación así como su conjunto de metas y objetivos hacia donde quieren llegar

**Evaluación de riesgos.** Proceso de estimar la magnitud de un riesgo y decidir si este es o no tolerable

**Identificación de un peligro.** Proceso de reconocer que hay un peligro y definir sus características

**Inspección.** Evaluación de la conformidad por medio de dictamen y observación, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones

**ISO.** Organización Internacional de normalización (International Organization for Standardization)

**Líderes.** Aquellas personas que equilibran y coordinan los intereses de cualquier grupo con intereses en la organización. Se incluye a toda la cadena de mando

**Manual de calidad.** Documento que determina el sistema de gestión de la calidad de una organización

**Marco de responsabilidad social.** Manera por la cual una organización puede estructurar la implementación e integración de responsabilidad social a través de la organización y de su esfera de influencia

**Mejora continua.** Proceso repetido de optimización de gestión para lograr mejoras en el desempeño global de forma coherente con la política de la organización.

**Objetivo.** Meta ambiental global, cuantificada cuando sea factible, que surge de la política, que una organización se propone lograr.

**Observación.** Constatación de un hecho como parte del proceso de auditoría, sostenida por una evidencia objetiva; la cual puede ser positiva o negativa

**Organización.** Corporación, compañía, firma, empresa, autoridad o institución o parte o combinación de ellas ya sea o no sociedad, pública o privada que tiene su propia administración y funciones

**Peligro.** Es una fuente o situación con potencial de daño en términos de enfermedad, lesión, muerte, daño a la propiedad, ambiente de trabajo o una combinación de estos.

**Principio de responsabilidad social.** Reglas adoptadas o leyes generales profesadas como una base para la conducta o práctica, que deben animar o informar a las tomas de decisiones y conducta de la organización.

**Proceso de mejora.** Acciones que se toman en una organización para aumentar el rendimiento y la eficacia de las actividades con el fin de aportar ventajas añadidas tanto a la organización como sus clientes.

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

**Responsabilidad social.** Acciones de una organización para tomar las responsabilidades por el impacto de sus actividades sobre el medioambiente y la sociedad, donde estas acciones:

**Riesgo.** Combinación de las consecuencias con las probabilidades de que ocurra un evento peligroso específico

**Seguridad de funcionamiento.** Propiedades utilizadas para describir los factores que la influyen y la disponibilidad: mantenimiento de apoyo confiabilidad y capacidad de mantenimiento.

**Seguridad.** Situación de mantenerse libre de un riesgo inaceptable.

## **2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis Generales**

La calidad de los actuales procesos de gestión administrativa de la empresa Dispomed, ubicada en el Cantón Durán ha causado que los trabajadores no optimicen los recursos.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- El proceso de selección de proveedores basado en la política de reducción de costo y ampliación de plazos de pago que mantiene la empresa, incide en la débil calidad de la materia prima adquirida.
- El aumento de los tiempos de paralización de las maquinarias responde a la ausencia de planificación de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas.

- Las falencias de la planificación de tareas originan una ausencia de coordinación de actividades laborales y responsabilidades del talento humano.
- Los incentivos en ventas que mantiene la empresa provocan una débil gestión para incrementar la cartera de clientes.
- Los desperdicios de suministros/materiales que se producen durante la producción se han visto incrementados por la ausencia de controles internos.
- La ausencia de controles presupuestarios ocasiona problemas de liquidez en la empresa para cubrir a tiempo los pagos a proveedores y cumplir las obligaciones patronales de sus empleados.
- La Ausencia de Círculos de Calidad en el Proceso Administrativo y de la Producción provoca un incremento de devoluciones de prendas que no han cumplido con los estándares de calidad solicitados por los clientes.

### **2.4.3 Declaración de variables**

#### **Variables Independientes**

- Calidad de procesos de gestión administrativa
- Proceso de selección de proveedores
- Tiempos de paralización de las maquinarias
- Planificación de tareas
- Incentivos en ventas
- Ausencia de controles internos
- Controles presupuestarios
- Círculos de Calidad

#### **Variables Dependientes**

- Optimización de los recursos

- Calidad de la materia prima
- Planificación de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de maquinarias.
- Coordinación de actividades laborales y responsabilidades del talento humano
- Débil gestión para incrementar la cartera de clientes
- Desperdicios de suministros/materiales
- Liquidez
- Devoluciones de prendas

## 2.4.4 Operacionalización de las variables

**Cuadro 3**  
**Operacionalización de las Variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACION</b>
VI: Calidad de procesos de gestión administrativa	Es el mejoramiento continuo en el proceso administrativos para la calidad	Disminución de desperdicios de materiales.	Nivel de desempeño del personal.
VD: Optimización de los recursos	Mejora de gestión para la realización de un actividad.	Disminución de los desperdicios	Reducción de costos
VI: Proceso de selección de proveedores	Habilidad en selección y evaluación de proveedores que cumplan con especificaciones.	Análisis de cotizaciones	Verificación de datos
VD: Calidad de la materia prima	Herramienta básica para el proceso de producción.	Verificación de materia prima	Reportes de calidad
VI: Tiempos De Paralización De Las Maquinarias	Información conseguida al momento de averiarse cierta maquinaria.	Planificación de revisión.	Reportes de Revisión.
VD: Planificación de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de maquinarias.	Disminución de incertidumbre que nos depara el futura en las maquinarias.	Programa de mantenimiento	Reportes de mantenimiento
VI: Planificación De Tareas	Sistema de estrategia que permite organizar y plantear requerimientos.	Disminución del tiempo en ejecución de tareas.	Reportes de acciones realizadas
VD: Coordinación de actividades laborales y responsabilidades del talento humano	Acción de conectar medios y esfuerzos laborales de cada trabajador	Reporte de necesidades diarias	Verificación de actividades

VI: Incentivos para el equipo Ventas	Gratificación económica que se entregara al personal de ventas para mejora de resultados	Porcentaje de comisión por ventas	Cumplimientos con objetivos
VD: Débil gestión para incrementar la cartera de clientes	Acción y consecuencia para realización de una operación comercial.	Número de clientes Volumen de ventas	Incremento de ventas
VI: Débiles Controles Internos	Falta de control por parte de supervisores internos	Reportes de actividades diarias	Verificación de reportes
VD: Desperdicios de suministros/materiales	Uso inadecuado o incorrecto de suministros.	Porcentaje de desperdicio	Disminución de resultados
VI: Controles Presupuestarios	Conjunto de resultados que permite medir y corregir la ejecución.	Revisión al cumplimiento del presupuesto	Según libros contables
VD: Liquidez	Capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones corto y largo plazo.	Índice de liquidez	Reporte Libro Banco
VI: Círculos De Calidad	Técnica que busca solucionar problemas detectados	Conformación de grupos de supervisión de la calidad	Disminución devolución
VD: Devoluciones de prendas	Acción y efecto de devolver mercadería a su estado previo.	Número de devoluciones	Reportes devoluciones

**Fuente:** Información y/o documentación de la empresa Dispomed s.a.

**Elaborado:** Autoras deltesis.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLOGICO

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Los aspectos de una investigación que deben ser tomados en cuenta son: social, ético, ambiental, económico, tecnológico, científico, estadístico<sup>14</sup>.

Para poder avanzar en nuestras tesis debemos tener conocimiento de los diferentes tipos de investigación, como por ejemplo:

- **Investigación documental:** Es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.).
- **Investigación analítica:** es un procedimiento más complejo con respecto a la investigación descriptiva, que consiste fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control.
- **Investigación de campo:** Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado.
- **Investigación descriptiva:** Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio.
- **Investigación proyectiva:** También conocida como proyecto factible, consiste en la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar un

---

<sup>14</sup>SANDOVAL, J. (2009). *Blogger*. Obtenido de <http://lainvestigacion.blogspot.com/2009/07/tipos-de-investigacion.html>

problema. Intenta responder preguntas sobre sucesos hipotéticos del futuro, de allí su nombre (proyectiva), o del pasado a partir de datos actuales.

Por ende, hemos decidido realizar una investigación descriptiva porque describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio, también este tipo de investigación responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo.

## **3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la Población**

La empresa Dispomed cuenta con trabajadores en la ciudad de Duran y en Latacunga, por ende, en la ciudad de duran dispone de un Gerente General, 6 administrativos, 7 de producción y 12 de abastecimiento; mientras que los trabajadores de Latacunga se clasifican en 1 administrativa, 23 de producción y 18 de abastecimiento.

Por lo general, los trabajadores de producción y de abastecimiento de las dos ciudades tienen nivel de educación bachillerato, mientras que los administrativos tienen nivel superior.

Los trabajadores de Dispomed-Duran de su totalidad viven en el suburbio de Guayaquil, 5 en Duran y 1 en Milagro. Mientras que los trabajadores de Dispomed-Latacunga la mayoría de ellos viven en el centro de la ciudad y 6 en pueblos vecinos.

### **3.2.2 Delimitación de la Población.**

DISPOMED situado en Vía Duran Tambo Km 1.5, por ello, nuestra población va hacer el total de trabajadores que laboran actualmente en la empresa, tanto; administrativos, producción y abastecimiento.

La población para realizar la presente investigación está directamente relacionada con los trabajadores de la empresa Dispomed, tanto hombres como mujeres, sin

distinción de edad, ni de raza, ni situación socioeconómica dando un total de 68 trabajadores que laboran en la empresa según planillas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del mes de Julio.

**Cuadro 4**  
**Personal Dispomed**

<b>AREA</b>	<b>NUMERO DE TRABAJADORES</b>
Duran	26
Latacunga	42
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>68</b>

**Fuente:** Información y/o documentación de la empresa Dispomed s.a.

**Elaborado:** Autoras del tesis.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

Existen diferentes criterios de clasificación de los diferentes tipos de muestreo, aunque en general pueden dividirse en dos grandes grupos: métodos de muestreo probabilísticos y métodos de muestreo no probabilísticos<sup>15</sup>.

#### **Muestreo probabilístico**

Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de la probabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño  $n$  tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

#### **Métodos de muestreo no probabilísticos**

A veces, para estudios exploratorios, el muestreo probabilístico resulta excesivamente costoso y se acude a métodos no probabilísticos, aun siendo conscientes de que no sirven para realizar generalizaciones (estimaciones

---

<sup>15</sup> *Estadísticas*. (2010). Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>

inferenciales sobre la población), pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Para nuestra investigación utilizaremos el método de muestreo probabilísticos, ya que, nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra.

### **3.2.4 Tamaño de muestra**

Los trabajadores que laboran actualmente en la empresa Dispomed s.a. se obtuvo de registros de las planillas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Por lo tanto esta información es finita y se conoce con certeza su tamaño de muestra (tanto Duran y Latacunga).

### **3.2.5 Proceso de selección**

El proyecto de investigación estará basado en el paradigma-critico-propositivo, de conformidad con la fundamentación filosófica, y para su realización se utilizara el enfoque cualitativo, por las siguientes razones:

Permitirá guiar la comprensión del problema, logrando con ello evidenciar de forma más precisa los procedimientos organizacionales que se aplicara para obtener resultados confiables y eficientes.

Mediante una observación naturalista, se podrá diagnosticar los fenómenos ocurridos en la empresa Dispomed s.a., para luego proceder al análisis, verificación y justificación de las causas que se han generado.

Con ello se podrá descubrir si la hipótesis que ha sido expuesta con anterioridad es aceptada mediante un análisis profundo en la estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral.

Mediante una actitud dinámica y perseverante en el transcurso de la ejecución de la investigación, se lograra evidenciar tentativas de solución, las mismas que permitirán conseguir resultados favorables en beneficio de la empresa Dispomed.

### **3.6 LOS METODOS Y LAS TECNICAS**

#### **3.3.1 Métodos teóricos<sup>16</sup>**

**Método hipotético-deductivo.-** Este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

**Método analítico-sintético.-** Este método estudia los hechos, partiendo de las descomposiciones del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

**Método inductivo-deductivo.-** Este es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (particular de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).

#### **3.3.2 Métodos empíricos**

Emplearemos como métodos empíricos la técnica de encuesta, esta permitirá un análisis más preciso de las variables, llegando justamente a quienes son los trabajadores de las distintas áreas, evitando sesgar la información con interpretaciones erróneas, también realizaremos una entrevista al Representante legal de la empresa.

---

<sup>16</sup>BERNAL TORRES Cesar, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION, segunda edición, Pearson educación, México 2006

### 3.3.3 Técnicas de investigación

Para nuestra investigación se utilizara las siguientes técnicas<sup>17</sup>:

- **La encuesta.-** La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. La misma que consta en el anexo 1 y 2.

Para la investigación, se utilizó el método de la encuesta para conocer lo que opina la gente sobre un problema que lo involucra. Ya que por medio de las preguntas se tiene una observación más clara de la carencia en conocimientos de calidad que tienen los trabajadores.

Mediante la encuesta obtuvimos amplia información de los trabajadores acerca de sus necesidades, inquietudes, expectativas entre otros, y obtendremos mejores resultados ya que se reflejara de modo más fidedigno posible, lo cual supone en reducir lo máximo en discrepancia entre los resultados.

Mientras la entrevista que se realizó al Gerente General, tiene como propósito el de saber qué opina acerca de la evolución que ha tenido la empresa en cuento a la calidad.

### 3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la información se utilizará la herramienta de Excel es un programa de computadora de Microsoft ya que nos sirve para la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas, mediante la aplicación de la tabla dinámica que consiste en el resumen de un conjunto de datos atendiendo a varios criterios de agrupación, representado como una tabla de doble entrada que nos facilita la interpretación de dichos datos, ya que los resultados serán presentados en los cuadros correspondientes, donde se determine las frecuencias tanto absolutas como relativas, y el total de encuestados. También con la información se elaboran gráficos circulares, columna, área y barras, de acuerdo a cada pregunta<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

<sup>18</sup> [http://excelsoftwarebasico.blogspot.com/2009\\_04\\_01\\_archive.html](http://excelsoftwarebasico.blogspot.com/2009_04_01_archive.html)

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

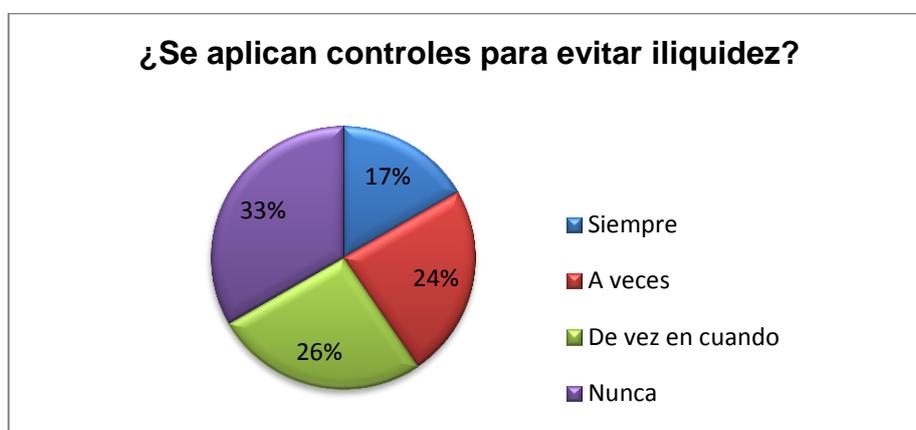
Para ejecutar el análisis actual a continuación se presentan las respectivas tablas y gráficos del proceso de encuestas aplicadas en fábrica de Latacunga (Ver anexo 3 y 4).

**Pregunta 1.-** Se han establecido controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez?

**Cuadro 5**

RESPUESTAS – LATACUNGA	TABULACION	PORCENTAJE
Siempre	7	17%
A veces	10	24%
De vez en cuando	11	26%
Nunca	14	33%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Gráfico No. 2**



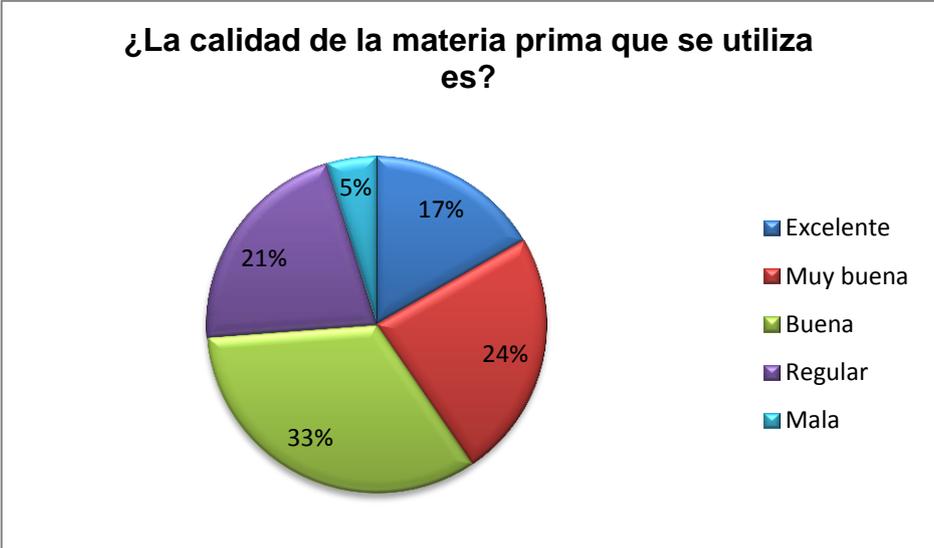
**Análisis:** El 33% de los encuestados afirma que nunca se han aplicado controles para evitar liquidez, un 26% de vez en cuando, el 24% a veces y el 17% siempre.

**Pregunta2.** Desde su punto de vista personal, la calidad de la materia prima que actualmente se utiliza es:

**Cuadro 6**

RESPUESTAS - LATAACUNGA	TABULACION	PORCENTAJE
Excelente	7	17%
Muy buena	10	24%
Buena	14	33%
Regular	9	21%
Mala	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Grafico 3**



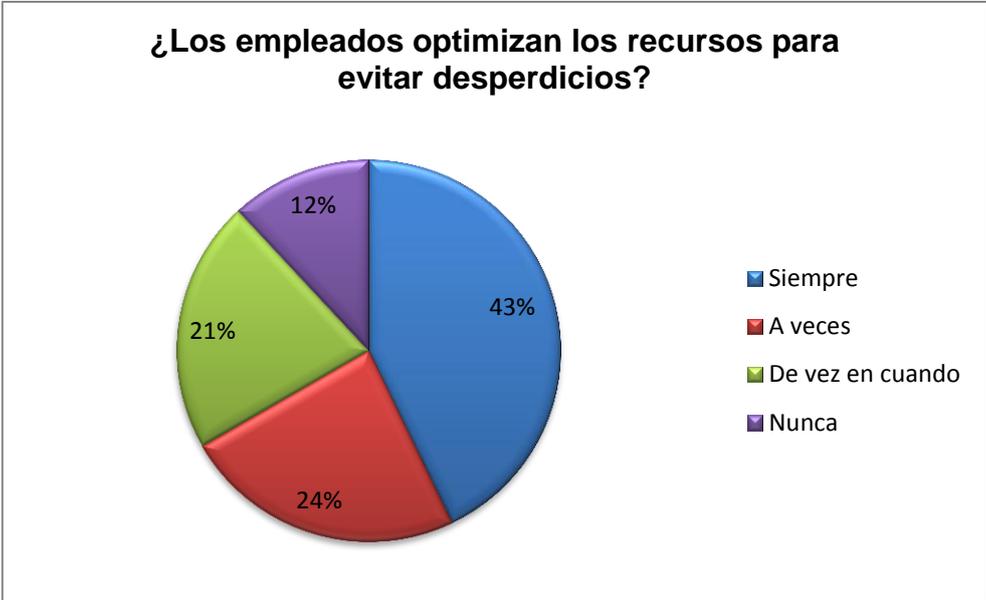
**Análisis:** Con respecto a la pregunta de la calidad de materia prima se utiliza un 33% respondió buena, el 24% muy buena, el 21% regular, el 17% excelente y el 5% mala, demostrando que un bajo porcentaje es excelente la calidad de materia prima a diferencia de buena existiendo una mínima insatisfacción.

**Pregunta3.** ¿Una característica durante la producción es que los empleados optimizan los recursos, evitando los desperdicios?

**Cuadro 7**

RESPUESTAS – LATACUNGA	TABULACION	PORCENTAJE
Siempre	18	43%
A veces	10	24%
De vez en cuando	9	21%
Nunca	5	12%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Grafico 4**



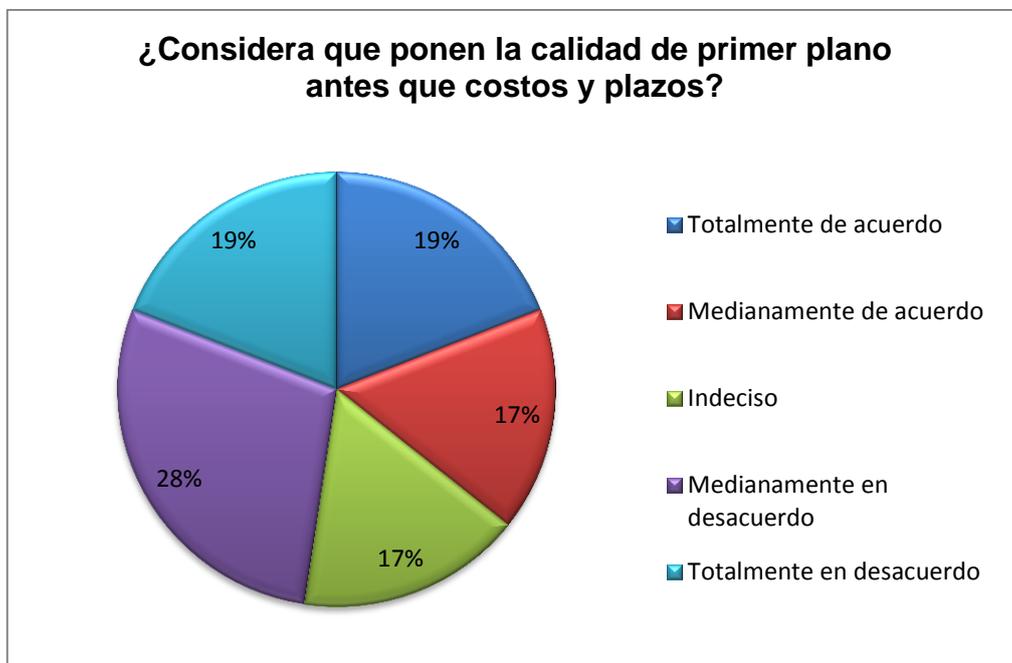
**Análisis:** El 43% está totalmente de acuerdo que siempre optimizan los recursos para evitar desperdicios un 24% indica que a veces, el 21% de vez en cuando mientras el 12 % revela que nunca

**Pregunta4.** Considera usted que la empresa pone la calidad de primer plano antes que los costos y plazos de pago, en el momento de adquirir materia prima:

**Cuadro 8**

<b>RESPUESTAS – LATAACUNGA</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Totalmente de acuerdo	8	19%
Medianamente de acuerdo	7	17%
Indeciso	7	17%
Medianamente en desacuerdo	12	29%
Totalmente en desacuerdo	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Grafico 5**



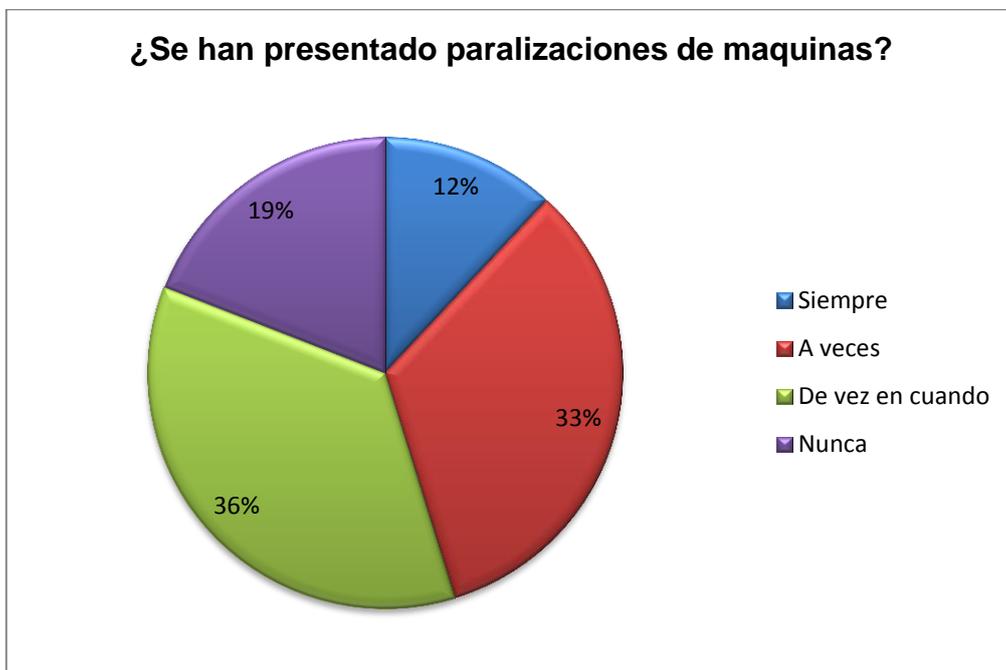
**Análisis:** El 28% considera que esta medianamente en desacuerdo que pone la calidad de primer plano antes que los costos y plazos de pago en el momento de adquirir materia prima, el 19% totalmente de acuerdo como el 19% en totalmente desacuerdo estableciendo un 17% medianamente de acuerdo y un 17% indeciso.

**PREGUNTA 5.** En los últimos períodos se han presentado paralizaciones de maquinarias:

**Cuadro 9**

<b>RESPUESTAS - LATACUNGA</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	5	12%
A veces	14	33%
De vez en cuando	15	36%
Nunca	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Grafico 6**



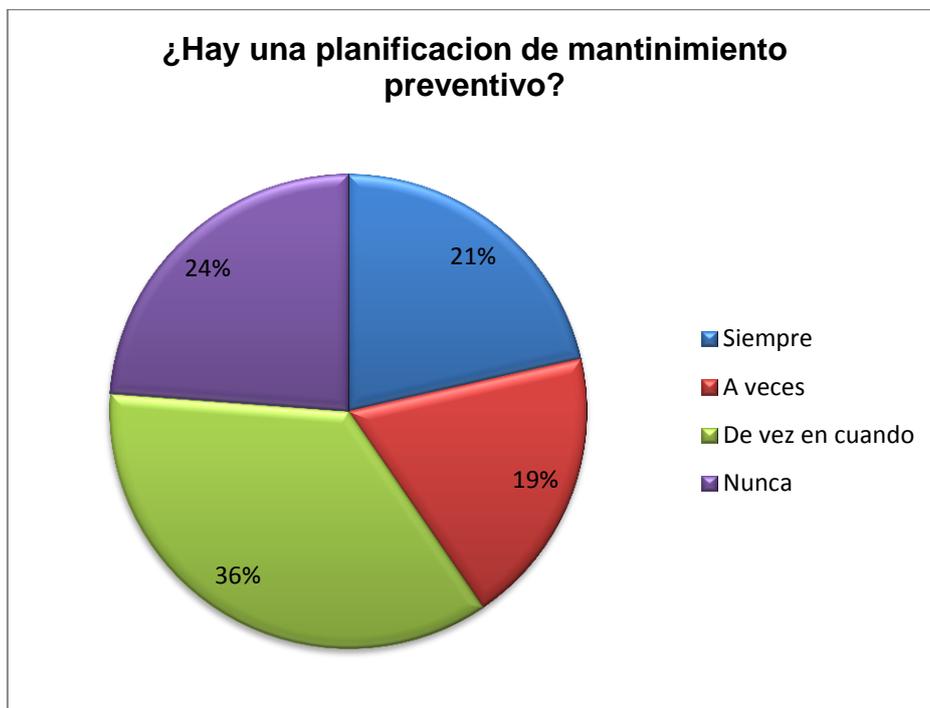
**Análisis:** En respuesta si se han presentado paralizaciones de maquinaria un 36% indico de vez en cuando, el 33% a veces, el 19% nunca y el 12% estableció que siempre.

**PREGUNTA 6.** Se posee una planificación de las actividades de mantenimiento preventivo de las maquinarias

**Cuadro 10**

<b>RESPUESTAS – LATAACUNGA</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	9	21%
A veces	8	19%
De vez en cuando	15	36%
Nunca	10	24%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Grafico 7**



**Análisis:** El 36% revelo que de vez en cuando se ha dado una planificación de mantenimiento preventivo mientras el 24% nunca, el 21% siempre y el 19% indicó que a veces.

**PREGUNTA 7.** Los tiempos de paralización de maquinarias, en caso de darse este suceso, se puede considerar:

**Cuadro 11**

RESPUESTAS - LATAACUNGA	TABULACION	PORCENTAJE
Alto	24	57%
Medio	6	14%
Bajo	2	5%
Nulo	10	24%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Grafico 8**



**Análisis:** Un 57% considera alto las paralizaciones de maquinaria mientras el 24% indica que no les afecta en nada, el 14% medio y el 5% bajo.

**PREGUNTA 8.** Se han presentado incremento de desperdicios de suministros y materiales.

**Cuadro 12**

RESPUESTAS - LATAACUNGA	TABULACION	PORCENTAJE
Siempre	6	14%
A veces	12	29%

De vez en cuando	16	38%
Nunca	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Grafico 9**



**Análisis:** El 38% muestra que de vez en cuando se ha presentado incremento de desperdicios en la Empresa, el 29% a veces, el 19% nunca mientras que el 14% siempre.

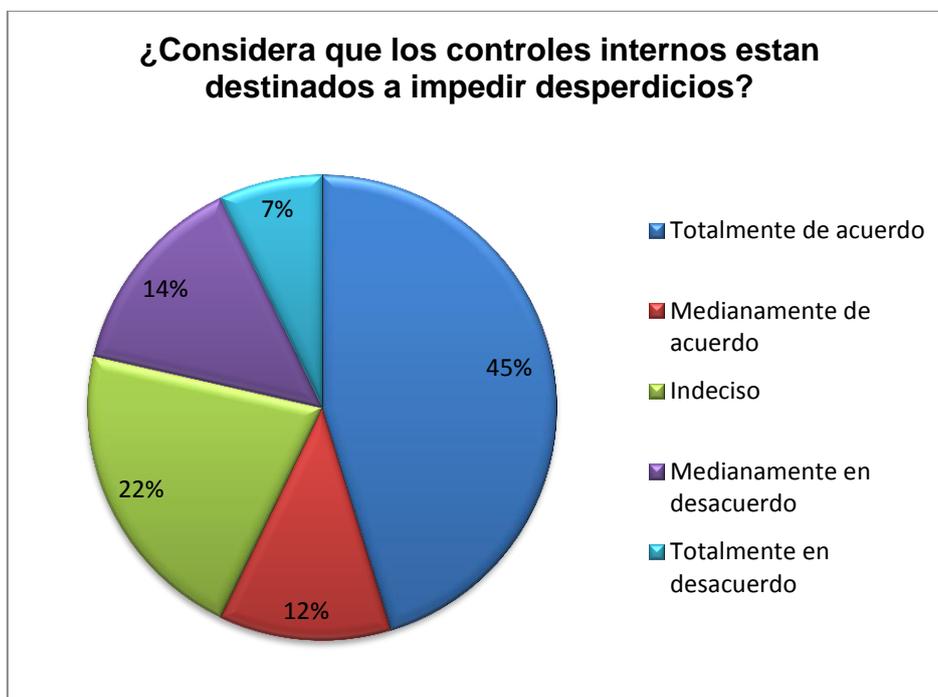
**PREGUNTA9.** Los controles internos del área de producción están destinados a impedir desperdicios de materiales y suministros.

**Cuadro 13**

RESPUESTAS - LATAACUNGA	TABULACION	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	19	45%
Medianamente de acuerdo	5	12%
Indeciso	9	21%

Medianamente en desacuerdo	6	14%
Totalmente en desacuerdo	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Grafico 10**



**Análisis:** Un 45% están totalmente de acuerdo que los controles internos de producción están destinados a impedir desperdicios el 22% indeciso, el 14% medianamente en desacuerdo, el 12% medianamente de acuerdo, mientras el 7 % se encuentra totalmente en desacuerdo

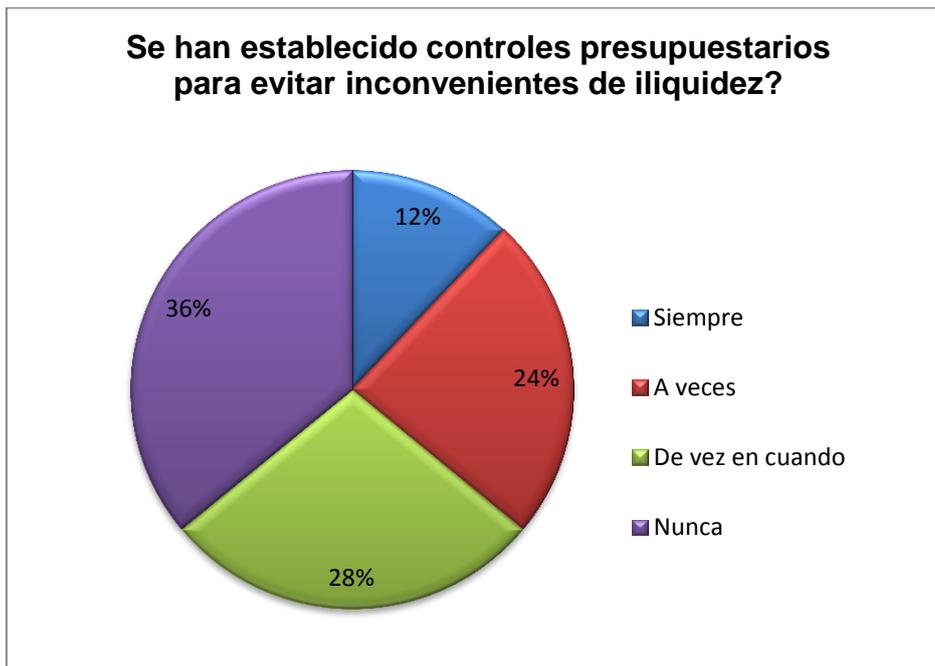
A continuación se presentan las respectivas tablas y gráficos del proceso de encuestas aplicadas en fábrica del cantón Duran. Cabe recalcar que el total de trabajadores son 26 tomando en cuenta al Gerente General que se realizara una entrevista (Ver anexo 5).

**PREGUNTA 1.** Se han establecido controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez?

**Cuadro 14**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Siempre	3	12%
A veces	6	24%
De vez en cuando	7	28%
Nunca	9	36%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 11**



**Análisis:** Un 36% de los encuestados respondió que nunca se han establecido, los controles presupuestarios para evitar inconvenientes de liquidez mientras el 28% indica que de vez en cuando, el 24% a veces y el 12% manifestó que siempre.

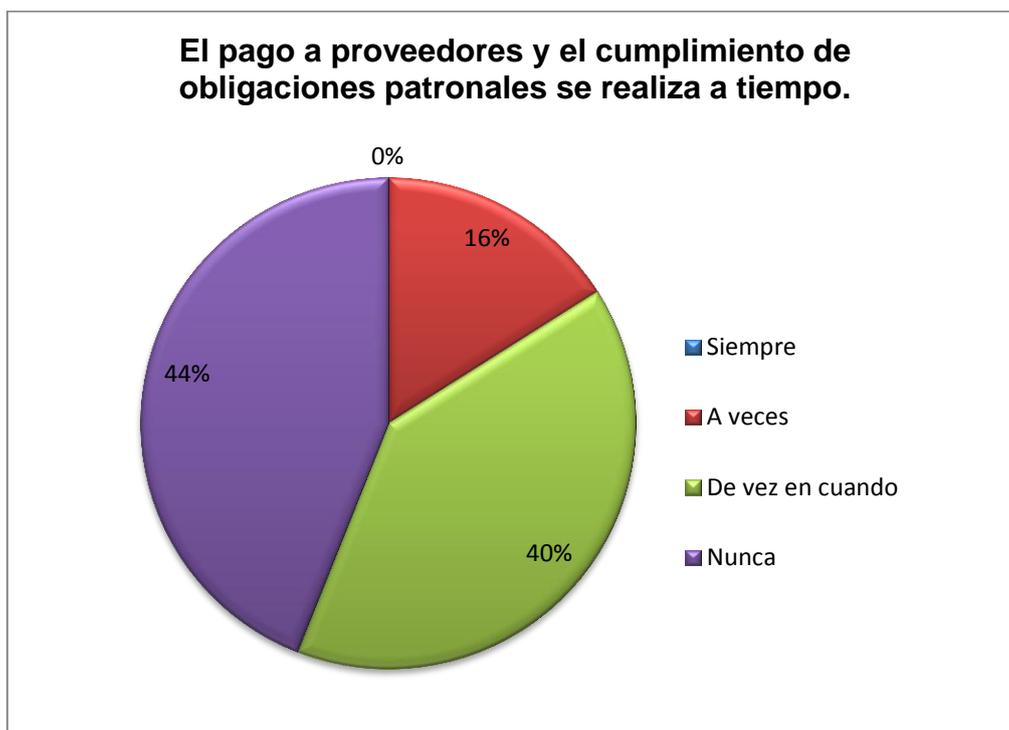
**PREGUNTA 2.** El pago a proveedores y el cumplimiento de obligaciones patronales se realiza a tiempo.

**Cuadro 15**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	4	16%
De vez en cuando	10	43%

Nunca	11	44%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>103%</b>

**Grafico 12**



**Análisis:** En respuesta al pago a proveedores y el cumplimiento de obligaciones patronales si se realiza a tiempo el 44% indico que nunca, el 40% de vez en cuando y el 16 % a veces .

**PREGUNTA 3.** Los recursos de la empresa se manejan en base a un direccionamiento administrativo que puede considerarse:

**Cuadro 16**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Muy productivo	3	12%
Productivo	5	20%
Medianamente productivo	7	28%
Escasamente productivo	7	28%
Improductivo	3	12%

<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

**Grafico 13**



**Análisis:** El 28% respondió medianamente productivo el manejo de los recursos de la empresa en base a un direccionamiento administrativo, el 28% escasamente productivo, el 20 % indicó productivo, el 12 % muy productivo mientras el otro 12% improductivo.

**PREGUNTA 4.**Existen círculos de calidad en la empresa?

**Cuadro 17**

<b>RESPUESTA - DURAN</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sí	6	24%
No	19	76%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 14**



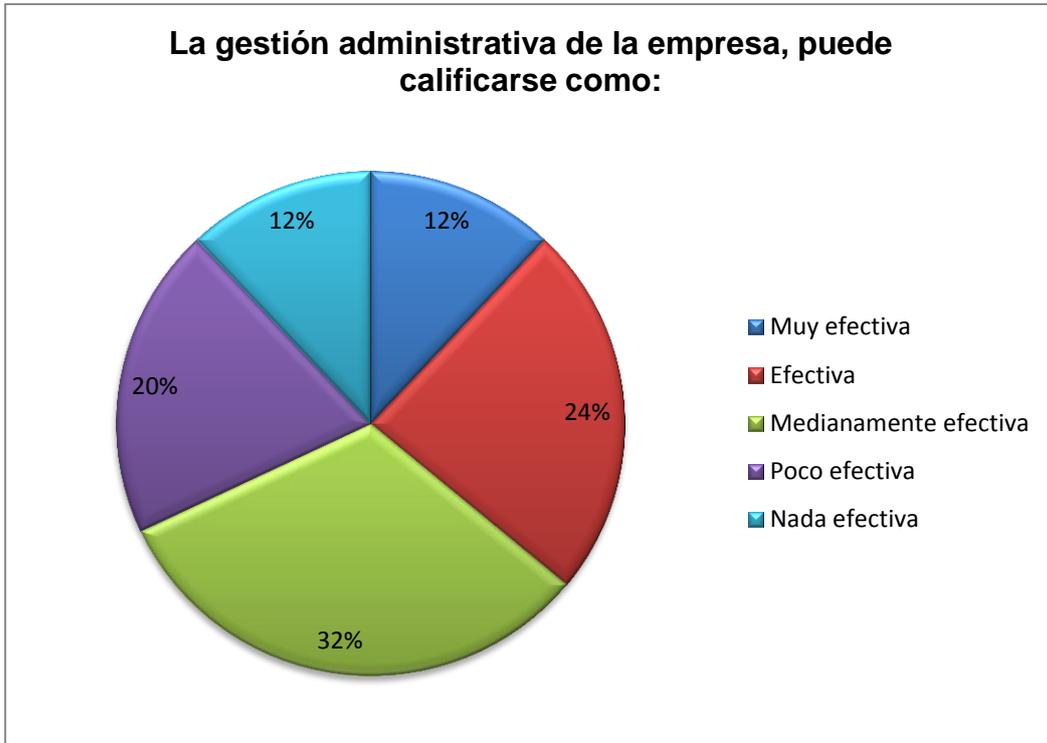
**Análisis:** El 76% de los encuestados respondió que no existen círculos de calidad mientras el 24% indicó que sí.

**PREGUNTA 5.** La gestión administrativa de la empresa, puede calificarse como:

**Cuadro 18**

<b>RESPUESTA - DURAN</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy efectiva	3	12%
Efectiva	6	24%
Medianamente efectiva	8	32%
Poco efectiva	5	20%
Nada efectiva	3	12%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 15**



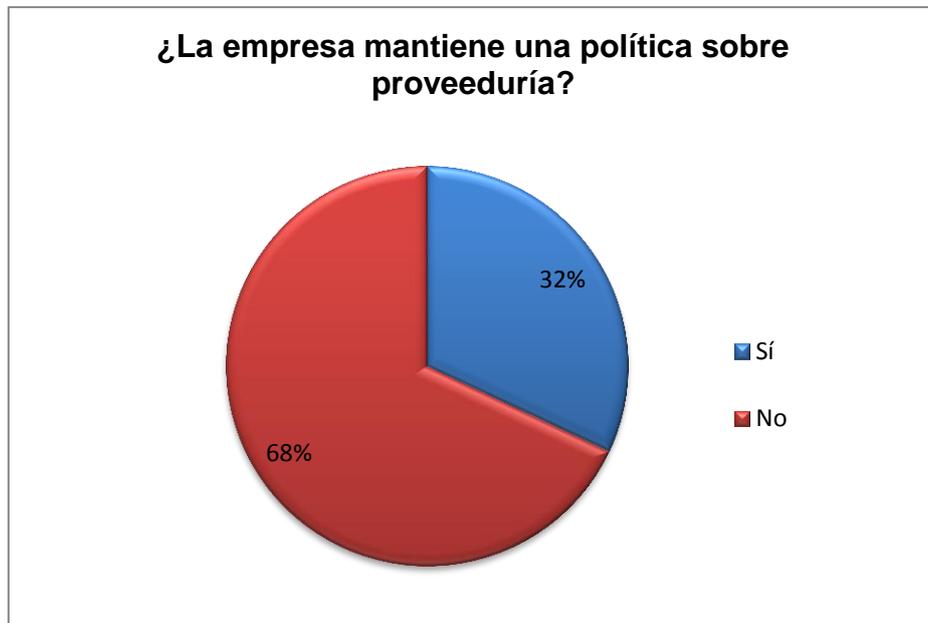
**Análisis:** El 32% considera medianamente efectiva la gestión administrativa de la empresa, sin embargo el 24% efectiva, el 20% poco efectiva, el 12% muy efectiva mientras el 12% restante nada efectiva.

**PREGUNTA 6.** ¿La empresa mantiene una política sobre proveeduría?

**Cuadro 19**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Sí	8	32%
No	17	68%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 16**



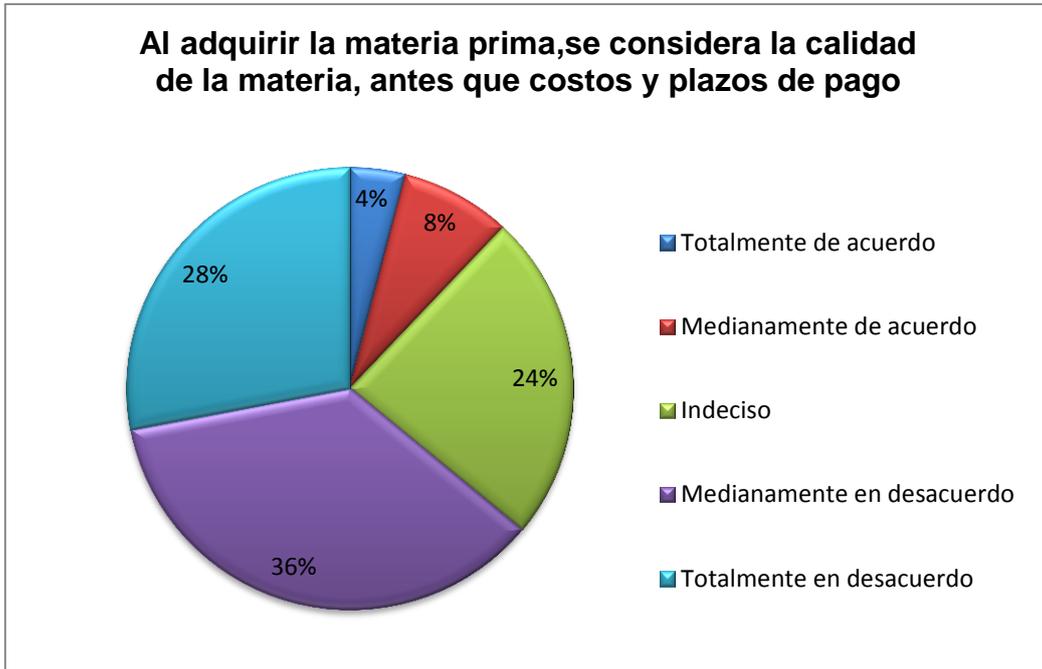
**Análisis:** El 68% considera que la Empresa no mantiene una política sobre proveeduría mientras el 32% de los encuestados respondió que sí.

**PREGUNTA 7.** Al adquirir la materia prima, lo principal para la empresa es considerar la calidad de la materia, antes que costos y plazos de pago

**Cuadro 20**

<b>RESPUESTA - DURAN</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Totalmente de acuerdo	1	4%
Medianamente de acuerdo	2	8%
Indeciso	6	24%
Medianamente en desacuerdo	9	36%
Totalmente en desacuerdo	7	28%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>1</b>

**Grafico 17**



**Análisis:** El 36% esta medianamente en desacuerdo en que la empresa considera la calidad de la materia prima antes que costos y plazos de pago mientras el 28% está en totalmente en desacuerdo sin embargo el 24% indeciso, el 8% medianamente de acuerdo y el 4% totalmente de acuerdo

**PREGUNTA 8.** Se han presentado quejas de clientes respecto a la calidad de las prendas

**Cuadro 21**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Muchas	12	48%
Algunas	8	32%
Pocas	3	12%
Ninguna	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 18**



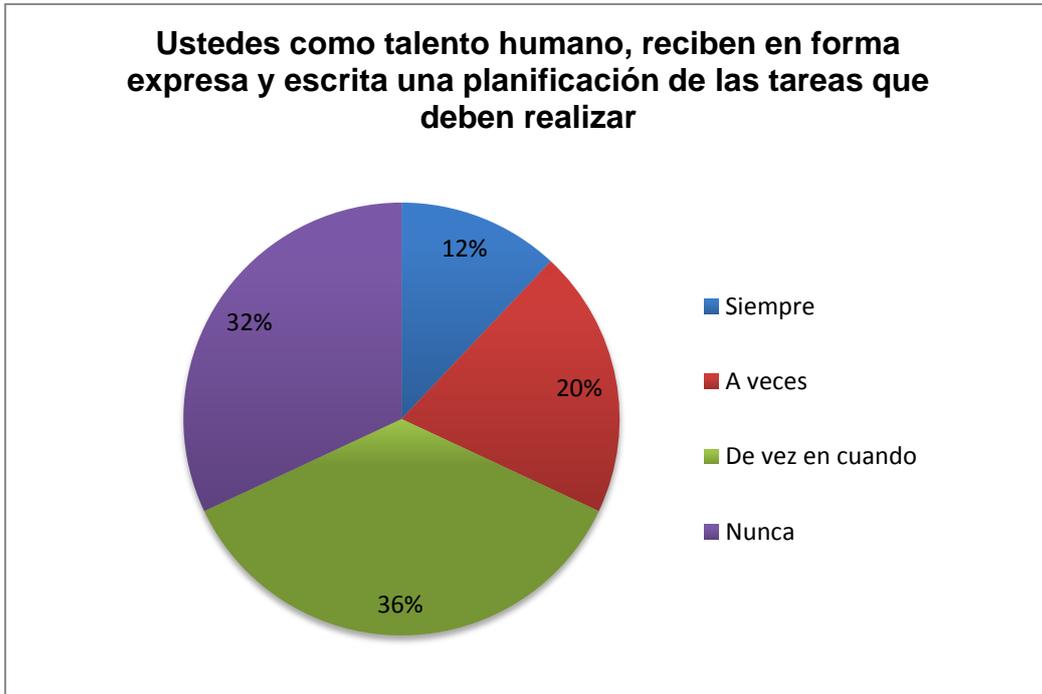
**Análisis:** En respuesta si se han presentado quejas de clientes respecto a la calidad de las prendas el 48% de los encuestados dijeron muchas, el 32% algunas, el 12% pocas mientras 8% ningunas.

**PREGUNTA 9.** Ustedes como talento humano, reciben en forma expresa y escrita una planificación de las tareas que deben realizar

**Cuadro 22**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Siempre	3	12%
A veces	5	20%
De vez en cuando	9	36%
Nunca	8	32%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 19**



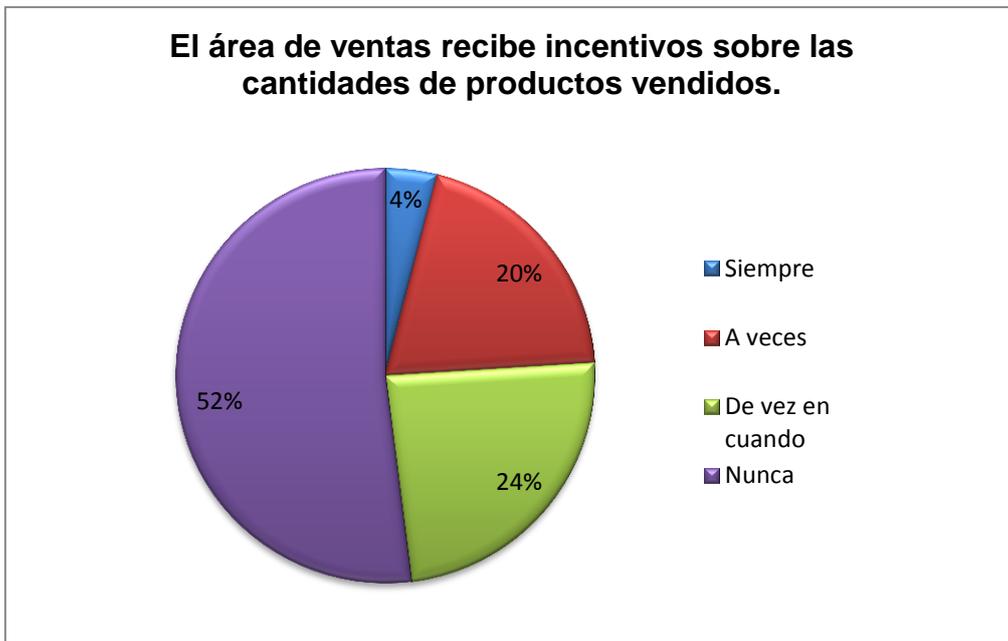
**Análisis:** Un 36% de los encuestados de vez en cuando han recibido de forma expresa y escrita una planificación de las tareas que deben de realizar el 32% nunca el 20% a veces mientras el 12% que siempre.

**PREGUNTA 10.** El área de ventas recibe incentivos sobre las cantidades de productos que logran colocar en el mercado, motivándose así al personal.

**Cuadro 23**

<b>RESPUESTA - DURAN</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	1	4%
A veces	5	20%
De vez en cuando	6	24%
Nunca	13	52%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 20**



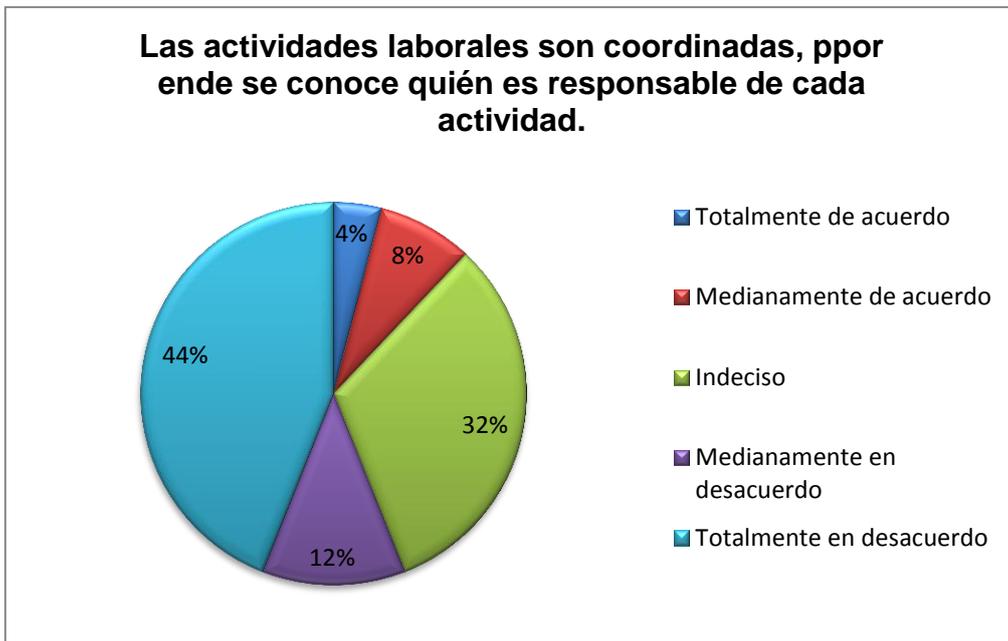
**Análisis:** El 52% de los encuestados indicaron que nunca el área de venta a recibido incentivos sobre las cantidades de los productos que logra colocar en el mercado, el 24% de vez en cuando, el 20% a veces mientras el 4% siempre mostrando que no ha existido ningún incentivo ni motivación por parte de la Empresa hacia su personal.

**PREGUNTA 11.** Las actividades laborales son coordinadas, de tal forma que se conoce quién es responsable de los resultados de cada actividad.

**Cuadro 24**

<b>RESPUESTA - DURAN</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Totalmente de acuerdo	1	4%
Medianamente de acuerdo	2	8%
Indeciso	8	32%
Medianamente en desacuerdo	3	12%
Totalmente en desacuerdo	11	44%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>1</b>

**Grafico 21**



**Análisis:** El 44% de los encuestados establece que no conocen quien es el responsable de cada actividad ya que están en total desacuerdo, el 32% de indeciso, el 12% indica que están medianamente en desacuerdo, el 8% están de acuerdo mientras un 4% afirma que están totalmente de acuerdo, existiendo un porcentaje cerca de la mitad de los empleados en que muestra su insatisfacción que no existe coordinación.

**PREGUNTA 12.** Se han presentado devoluciones de prendas, bajo el justificativo de que estas no cumplen los estándares de calidad.

**Cuadro 25**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Muchas	10	40%
Algunas	8	32%
Pocas	5	20%
Ninguna	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 22**



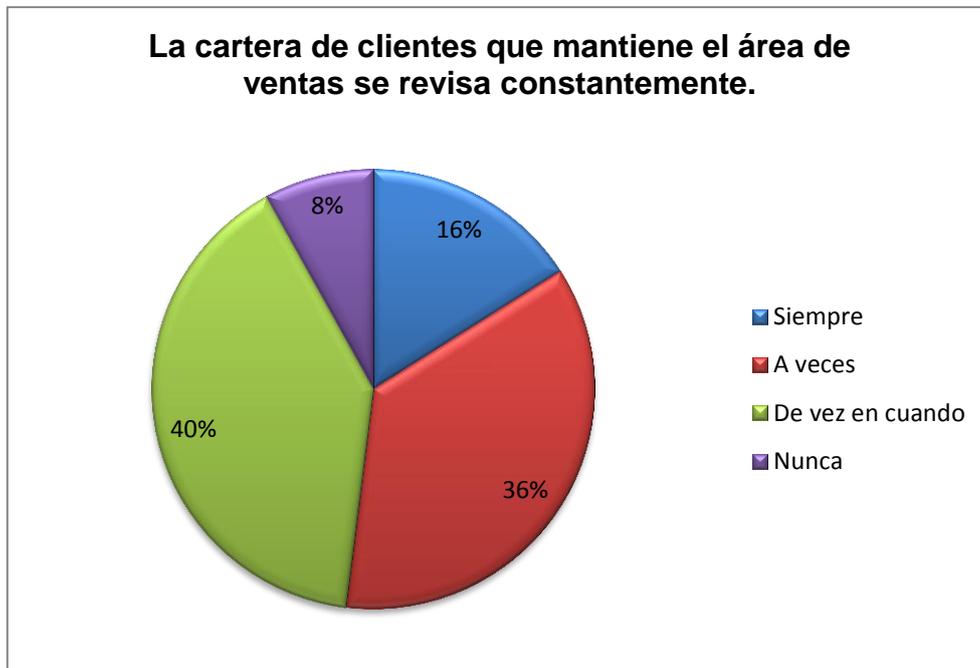
**Análisis:** Un 40% de los encuestados indicaron que muchas prendas han sido devueltas por no cumplir con los estándares de calidad existiendo molestias en los clientes, el 32% algunas, el 20% pocas sin embargo el 8% ninguna.

**PREGUNTA 13.** La cartera de clientes que mantiene el área de ventas se revisa constantemente para fortalecerla e incrementarla.

**Cuadro 26**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Siempre	4	16%
A veces	9	36%
De vez en cuando	10	40%
Nunca	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 23**



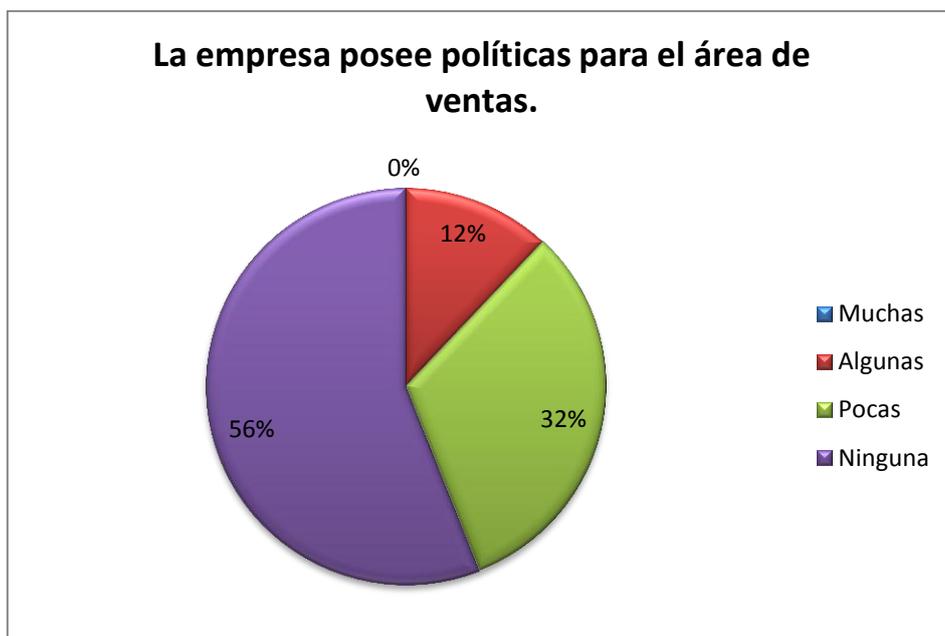
**Análisis:** El 40% indica que de vez en cuando la cartera de clientes se revisa para fortalecerla, el 36% a veces, el 16% establece que siempre y el 8% que nunca.

**PREGUNTA 14.** La empresa posee políticas para el área de ventas, relacionadas con motivación y salarios.

**Cuadro 27**

<b>RESPUESTA - DURAN</b>	<b>TABULACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muchas	0	0%
Algunas	3	12%
Pocas	8	32%
Ninguna	14	56%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 24**



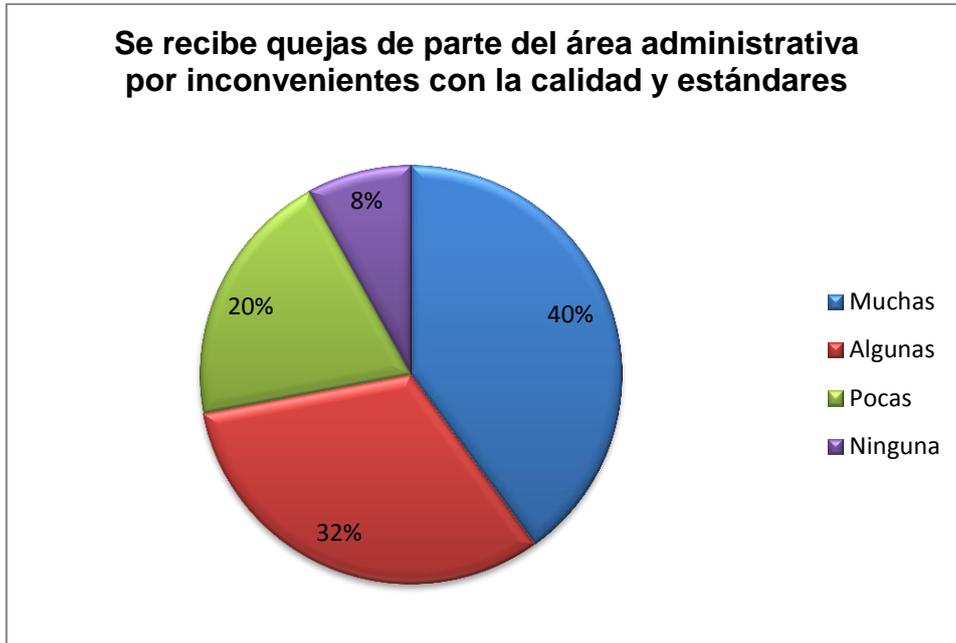
**Análisis:** El 56% de los empleados establecen que nunca se ha creado políticas para el área de ventas relacionadas con incentivos ni salarios el 32% pocas, el 12% algunas mientras el 0% muchas.

**PREGUNTA 15.** Han recibido quejas de parte del área administrativa, indicando que existen inconvenientes con la calidad de las prendas y que no cumplir con dichos estándares ha llevado a ocasionar inconvenientes con los clientes?

**Cuadro 28**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Muchas	10	40%
Algunas	8	32%
Pocas	5	20%
Ninguna	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 25**



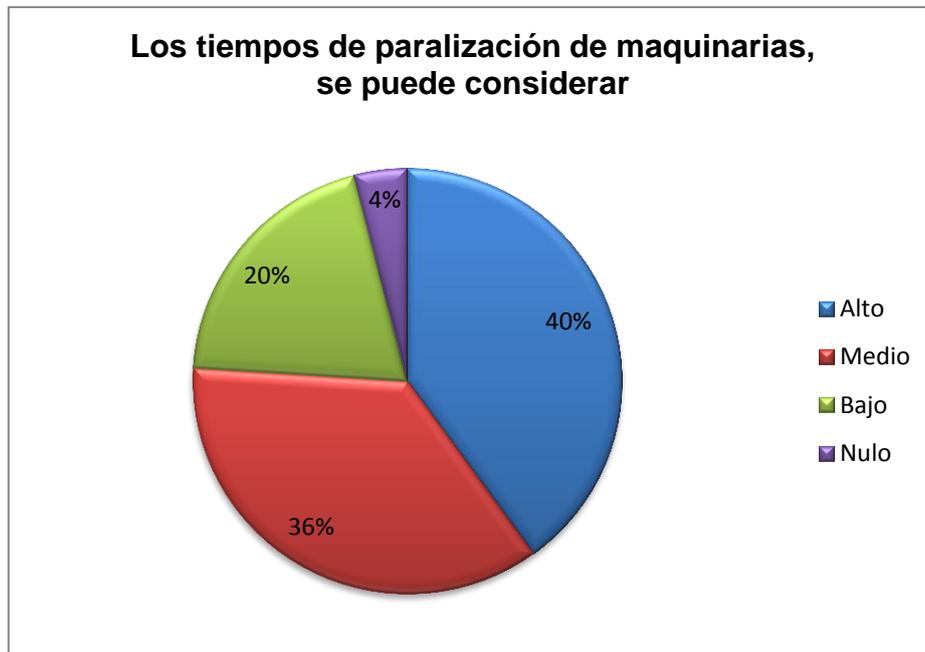
**Análisis:** El 40% de los encuestados respondieron que muchas veces han recibido quejas por parte del área administrativa indicando los inconvenientes con los clientes por la calidad de las prendas, el 32% algunas, el 20% pocas un mínimo de 8% nunca

**PREGUNTA 16.** Los tiempos de paralización de maquinarias, en caso de darse este suceso, se puede considerar:

**Cuadro 29**

RESPUESTA - DURAN	TABULACION	PORCENTAJE
Alto	10	40%
Medio	9	36%
Bajo	5	20%
Nulo	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Grafico 26**



**Análisis:** En la planta de Duran el 40% de los empleados indicaron que es alto afectando la producción si se da los tiempos de paralización de maquinarias un 36% estableció medio, el 20% bajo mientras el 4% nulo

## **4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PESPECTIVAS**

### **La Calidad**

Los trabajadores de la Planta Latacunga mayormente creen que debería mejorarse la calidad de la materia prima porque esto perjudica a la salud de los trabajadores (como pelusas), así también consideran que la empresa pone en primer plano costos y plazos de paso antes que la calidad, en el momento de adquirir la materia prima. Y en cambio los trabajadores de planta Duran mencionan la mayoría que no existen círculos de calidad, que se adquiere materia prima sin considerar calidad de la materia antes que costos y plazos de pago

### **Tiempos de paralizaciones**

Indican los trabajadores de Latacunga que en los últimos periodos se han presentados paralizaciones de maquinaria de vez en cuando y que se debe a la

débil planificación de las actividades de mantenimiento preventivo de las maquinaria que tiene como consecuencia a los tiempos de paralización de las mismas se considera un suceso muy alto. Así también indican los trabajadores de Duran que el nivel de afectación es alto en cuanto al tiempo de paralización de maquinarias.

### **Desperdicios**

Los trabajadores de Latacunga indican que una característica durante la producción es que los empleados siempre optimicen recursos para evitar desperdicios pero de vez en cuando se ha presentado el incremento de dichos recortes de suministros y materiales.

### **Controles Internos**

En cuento, los trabajadores de Latacunga se refirieron que de vez en cuando se establecen controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez así también los trabajadores está totalmente de acuerdo que los controles internos del área de producción están destinados a impedir desperdicios de materiales y suministros.

Mientras que, los trabajadores de Duran comentan que no tienen establecidos controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez, que los pagos a proveedores y el cumplimiento de obligación patronales de vez en cuando se realiza a tiempo, que los recursos de la empresa se maneja en base a un direccionamiento administrativo los considera medianamente productivo, califican medianamente efectiva la gestión administrativa, no se mantiene una política en cuanto a proveeduría, de vez en cuando reciben en forma expresa y escrita una planificación de las tareas que deben realizar, que no hay coordinación en las actividades laborales y por ende no se conoce quien es responsable de los resultados de cada actividad.

### **Devoluciones y quejas**

En la planta de Duran muchas veces se han presentados devoluciones de prendas bajo el justificativo de que estas no cumplen los estándares de calidad, se recibe quejas de parte del área administrativa por inconvenientes con la calidad de las

prendas y que no cumplen con dichos estándares, y muchas veces se han presentados quejas de clientes con respecto a la calidad de las prendas.

### **Área de ventas**

En la planta de Duran, el área de ventas no recibe incentivos sobre las cantidades de productos que logran colocar en el mercado, de vez en cuando se revisa la cartera de clientes que mantiene el área para fortalecerla e incrementarla, y la empresa no posee políticas para el área relacionadas con motivación y salarios.

### **4.3 RESULTADOS**

Los resultados de los empleados refiriéndose al control de liquidez tanto en la planta de Duran como Latacunga más de la mitad indicaron que nunca se han establecido los controles presupuestarios para evitar los inconvenientes con la liquidez la otra mitad de vez en cuando mostrando por parte de los directivos un desinterés en lo que se refiere la calidad de la materia prima en Latacunga establecieron la mayoría que es muy buena un porcentaje menos de la mitad que era excelente existiendo con un porcentaje bajo que era mala en cambio en Duran existiendo varias inconformidades ya que se han presentado quejas de clientes respecto a la calidad en un 48% refiriéndose más de la mitad de los encuestados tan solo un 8% respondieron que ninguno además se han presentado devoluciones de prendas bajo el justificativo que estos no cumplen los estándares de calidad mostrando un pequeño porcentaje de conformidad entre los empleados que no se han hecho las devoluciones en lo que concierne en la parte administrativa la mayoría de los encuestados afirmaron que ha existido inconvenientes con la calidad de las prendas ya que no cumplen con los estándares esto se debe que consideran más de la mitad de los empleados tanto en Duran como en Latacunga que la Empresa considera los costos y los plazos de pago y facilidades de crédito antes que la materia prima no preocupándose en la implementación de círculos de calidad siendo solución de los problemas detectados en las áreas funcional de la Empresa al respecto de las

maquinarias en la planta de Latacunga un porcentaje mayor ha afirmado que de vez en cuando se han presentado paralizaciones de maquinarias como las planificaciones de actividades de mantenimiento preventivo considerando para los empleados verse afectados si se paralizan totalmente aunque un porcentaje considerable indican que es nulo ya que podrían ocuparse en otras actividades dentro de sus roles. Refiriéndonos si los empleados optimizan recursos evitando desperdicios afirmaron que los controles internos del área de producción si se han preocupado aunque los empleados han tratado que no se incrementen los desperdicios.

En tema de políticas y controles presupuestarios la Empresa no ha analizado implementar vemos un porcentaje alto de los empleados que han afirmado su inconformidad ya que no existe un manual de funciones de sus actividades no pudiendo plasmar su desempeño eficazmente viendo como resultado la gestión administrativa como medianamente efectiva y poco efectiva en el área de ventas no reciben incentivos sobre las cantidades de productos que logran colocar al mercado tampoco se han creado políticas relacionada con motivación ni salarios en dicha área otro de los inconvenientes los Empleados indicaron que no se realiza a tiempo el pago a proveedores y que de vez en cuando la cartera de clientes se revisa para fortalecerla, un porcentaje mayor afirmaron que nunca se preocupaban con el cumplimiento de las obligaciones patronales.

**4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS**

**Cuadro 30**

**Verificación de Hipótesis**

<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>
<p><b>HG:</b> La calidad de los actuales procesos de gestión administrativa de la</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos conforme a las encuestas aplicadas a los trabajadores de Duran, en la</p>

<p>empresa Dispomed, ubicada en el Cantón Durán ha causado que los trabajadores no optimicen los recursos.</p>	<p>pregunta 5 nos revela que la mayoría califica medianamente efectiva la gestión administrativa así también en la pregunta 3 indican en su gran mayoría que son escasamente productivo los recursos de la empresa que se maneja en base a un direccionamiento administrativo. Mientras que en Latacunga, la mayoría los trabajadores señalan la pregunta 1 que la administración no han establecidos las políticas para determinar cómo manejar los recursos y en la pregunta 3 demuestran que una característica de siempre durante la producción es que los trabajadores optimicen los recursos para evitar desperdicios.</p>
<p><b>HP- 1</b></p> <p>El proceso de selección de proveedores basado en la política de reducción de costo y ampliación de plazos de pago que mantiene la empresa, incide en la débil calidad de la materia prima adquirida.</p>	<p>La mayoría de los trabajadores de Duran manifiestan en la pregunta 6 que no mantiene una política de proveeduría y en la pregunta 7 señalan que al momento de adquirir la materia prima no consideran la calidad sino costos y plazos de pago. Aunque los trabajadores de Latacunga desde su punto de visto, en la pregunta 2, la mayoría consideran que la calidad de la materia prima que actualmente utiliza es buena-regular y en la pregunta 4</p>

	<p>que están medianamente en desacuerdo con la adquisición de la materia prima que se considera costos y plazos mas no calidad.</p>
<p><b>HP- 2</b></p> <p>El aumento de los tiempos de paralización de las maquinarias responde a la ausencia de planificación de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas.</p>	<p>En la planta de Latacunga, el mayor porcentaje de trabajadores revelan en la pregunta 5, que en los últimos periodos se presentan de vez en cuando paralizaciones de maquinarias, en la pregunta 6 demuestran que la planificación de las actividades de mantenimiento preventivo de maquinarias se realiza de vez en cuando y al darse los tiempos de paralización de maquinarias se considera de alto suceso como lo indican en la pregunta 7. Aunque en la planta de Duran, consideran la mayor parte de trabajadores que es de alto nivel el suceso de tiempos de paralización de maquinarias dado en la pregunta 16.</p>
<p><b>HP- 3</b></p> <p>Las falencias de la planificación de tareas originan una ausencia de coordinación de actividades laborales y responsabilidades del talento humano.</p>	<p>Para despejar esta hipótesis se realizó en Duran con la pregunta 9 dando los resultados de un alto porcentaje en donde indican que de vez en cuando reciben en forma expresa y escrita un planificación de las tareas que deben realizar y en la pregunta 11 alrededor del 50% están totalmente en desacuerdo que se</p>

	<p>llevan actividades laborales coordinadas, de tal forma que se desconoce quién es el responsable de los resultados de cada actividad.</p>
<p><b>HP- 4</b></p> <p>Los incentivos en ventas que mantiene la empresa provocan una débil gestión para incrementar la cartera de clientes</p>	<p>En la planta de Duran se despejo esta hipótesis considerando la pregunta 10 obteniendo que más del 50% de los trabajadores que indican que nunca reciben incentivos por las cantidades de productos que logran colocar en el mercado por el área de ventas, así también en la pregunta 13 indican en la mayoría de trabajadores que de vez en cuando se revisa la cartera de clientes para fortalecer e incrementarla y más del 50% señalan que la empresa no posee políticas para el área de ventas relacionadas con motivación y salarios.</p>
<p><b>HP- 5</b></p> <p>Los desperdicios de suministros/materiales que se producen durante la producción se han visto incrementados por la ausencia de controles internos.</p>	<p>Alrededor del 50% de los trabajadores de la fábrica de Latacunga, según pregunta 8, mencionan que siempre se han presentado incremento de desperdicios de suministros y materiales, pues que en la pregunta 9 se encuentran indeciso al momento de responder acerca de los controles internos del área de producción que si están destinados a impedir desperdicios de materiales y suministros.</p>

<p><b>HP- 6</b></p> <p>La ausencia de controles presupuestarios ocasiona problemas de liquidez en la empresa para cubrir a tiempo los pagos a proveedores y cumplir las obligaciones patronales de sus empleados.</p>	<p>Según pregunta 1 realizada en Duran indican que en su gran mayoría de trabajadores que nunca se han establecidos controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez y por otra parte señalan en la pregunta 2 que nunca se realizan los pagos a proveedores y el cumplimiento de obligaciones patronales a tiempo.</p>
<p><b>HP- 7</b></p> <p>La Ausencia de Círculos de Calidad en el Proceso Administrativo y de la Producción provoca un incremento de devoluciones de prendas que no han cumplido con los estándares de calidad solicitados por los clientes.</p>	<p>Según los trabajadores de Duran, en la pregunta 4 la mayoría de trabajadores revelan que no existen círculos de calidad en las empresas, en la pregunta 12 explican que muchas ocasiones se han presentado devoluciones de prendas bajo el justificativo de que están no cumplen los estándares de calidad mientras que en la pregunta 8 comentan que muchas veces se han presentados quejas de clientes respecto a la calidad de las prendas y por último, en la pregunta 15 muchas ocasiones han recibido quejas de parte del área administrativas indicando que existen inconvenientes con la calidad de las prendas y que no cumplen con dichos estándares ha llevado a ocasionar inconvenientes con los clientes.</p>

**Fuente:** Información y/o documentación de la empresa Dispomed s.a.

**Elaborado:** Autoras del tesis.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Diseño de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la empresa de confecciones DISPOMED S.A. que mejore los resultados de producción y la atención a clientes.

#### **5.2 FUNDAMENTACION**

##### **ENFOQUE DEL SISTEMA PARA GESTION DE CALIDAD**

Ayudar a controlar y dirigir una organización para lograr y establecer el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las expectativas y necesidades de sus clientes.

La existencia de una necesidad real así como el compromiso entre la evolución del negocio y la solución, de manera en que la generación de una interacción dinámica con el contexto social entre la existencia de capacidades tecnológicas adecuadas depende de una buena decisión administrativa como la participación de todos el énfasis en la capacitación y educación constante sirviendo para evidenciar tanto como para proveer confianza como resultado de demostrar en el producto la conformidad con los requisitos establecidos<sup>19</sup>.

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

---

<sup>19</sup>GOMEZ, I. (2009). *Calidad y Gestion Empresarial*. Obtenido de <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/enfoque-de-sistema-para-la-gestion.html>

- a) Determinar las expectativas y necesidades de los clientes y de otras partes interesadas.
- b) Establecer los objetivos y la política de la calidad de la organización.
- c) Determinar las responsabilidades y los procesos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- d) Proporcionar y determinar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- e) Establecer los métodos para medir la eficiencia y la eficacia de cada proceso.
- f) Aplicar estas medidas para determinar la eficiencia y la eficacia de cada proceso.
- g) Determinar los medios para prevenir inconformidades y eliminar las causas de éstas.
- h) Aplicar y establecer un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mejorar y mantener un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una empresa que adopte el enfoque anterior genera confianza en la calidad de sus productos y en la capacidad de sus procesos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

## **PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **1. Organización enfocada a los clientes<sup>20</sup>.**

Partimos de la base de que es el cliente quien determina la calidad de un producto o servicio. Por lo tanto, es imprescindible adoptar una cultura de la organización que priorice y potencie la orientación al cliente convirtiendo la satisfacción del cliente en un objetivo estratégico de la organización.

---

<sup>20</sup>Lopez Arana, J. (04 de mayo de 2006). *Principios Basicos Gestion de Calidad*. Obtenido de [www.softqanetwork.com](http://www.softqanetwork.com)

## **2. Liderazgo.**

El **liderazgo** es la manera en que se utilizan la autoridad y el poder para aglutinar personas y equipos alrededor de un proyecto y orientar sus esfuerzos hacia la consecución de objetivos.

## **3. Compromiso de todo el personal.**

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su activo más importante. Hay que potenciar sus posibilidades al máximo proporcionando conocimiento y aprendizaje.

## **4. Enfoque a procesos.**

Según ISO 9000:2000, un proceso es una reunión de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

## **5. Enfoque del sistema hacia la gestión.**

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia de una organización.

## **6. Mejora continua.**

Según la norma ISO 9001:2000, la mejora continua es una actividad recurrente que sirve para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

La mejora continua surge de la necesidad de conseguir el mayor valor del índice calidad/precio de los productos, procesos y servicios, y que es a la vez consecuencia de la evidencia de que, para ser los mejores, debe superarse la competencia y conseguir fidelizar y aumentar a los clientes.

## **7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.**

En todas las organizaciones, hay que tomar decisiones eficaces. Para ello, se debe disponer de datos y de información adecuados que permitan un continuo y detallado análisis. Permite tomar decisiones a partir del análisis de datos con experiencia e intuición.

## **8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.**

Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear riqueza y valor.

### **SISTEMA DE ADMINISTRACION DE GESTION DE CALIDAD**

Son un conjunto de estándares y normas internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática<sup>21</sup>.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado y conocido como ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).

ISO está integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión:

1. Impulsar el desarrollo de la estandarización.
2. Facilitar el intercambio de productos y servicios internacionalmente.
3. Desarrollo de la cooperación en las actividades científicas, intelectuales, tecnológicas y económicas a través de la estandarización.

La familia de normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tamaño y tipo, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

---

<sup>21</sup>ORTIZ HERRERA, H. (2008). *Sistema y Calidad Total*. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

### 5.3 JUSTIFICACION

La finalidad de este proyecto consiste en que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para determinar las inconformidades, detectar políticas de calidad para encontrar una estructura organizacional adecuada por medio de la planificación general que implique a toda la empresa mostrar:

- Responsabilidades, deberes y obligaciones absolutamente de todas las áreas de trabajo
- Grado y tipo de control al proveedor en el Proceso de compras
- Seleccionar y evaluar los proveedores en función a su capacidad para suministrar telas de acuerdo a las necesidades de la organización
- Llevar a cabo la producción bajo acciones controladas
- Aprobación de los equipos y calificación del personal en el desempeño de cada uno de ellos
- Mejora continua
- Seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente
- Asegurar el producto que no sea conforme con los requisitos del mismo, se identifica y controla para prevenir su uso o no entrega intencionada.

Por ende, es necesario un proceso controlado, organizado y dirigido por un personal capacitado y preparado para dicha planificación y así de esta manera podemos llegar a ser competitivos, productivos, eficientes mejorando en los cambios a implementarse.

Mediante los análisis de los resultados de la investigación se ha tomado en consideración puntos críticos para la mejora del control de calidad en la empresa Dispomed. Por ello, hemos preparado como referencia los problemas encontrados en la investigación realizada en la empresa, la cual revela el estado actual de Calidad en Dispomed S.A., empresa que se dedica al sector de la confección de prendas de vestir.

En el sistema de Control de Calidad estructurado proporciona los elementos necesarios para la reducción al mínimo de desperdicios de suministros/materiales y realizar entregas oportuna de alta calidad.

De esta manera con la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad se logrará optimizar tanto el uso de materia prima, maquinaria, como mano de obra, disminuyendo tiempos muertos, desperdicios de materiales, cuellos de botella y el alto porcentaje de reproceso internos que conllevan en la actualidad.

Es importante identificar las responsabilidades funcionales de cada departamento para el desarrollo del sistema de control de calidad, lo cual se describe a continuación según gráfico n° 27.

En el sector de la confección, para la producción de prendas de calidad están implicados todos los departamentos y tiene diferentes relaciones correspondientes al sistema de control de calidad.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivos General De La Propuesta**

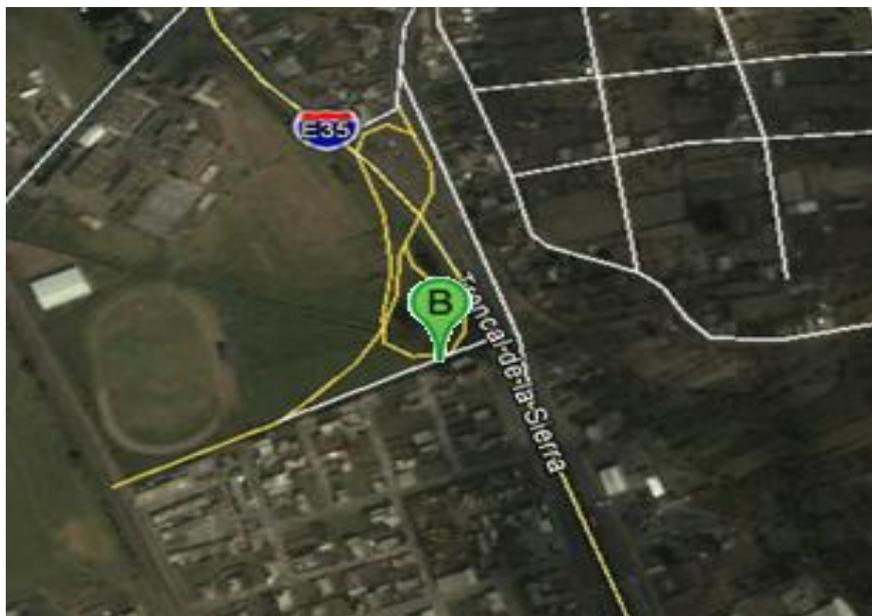
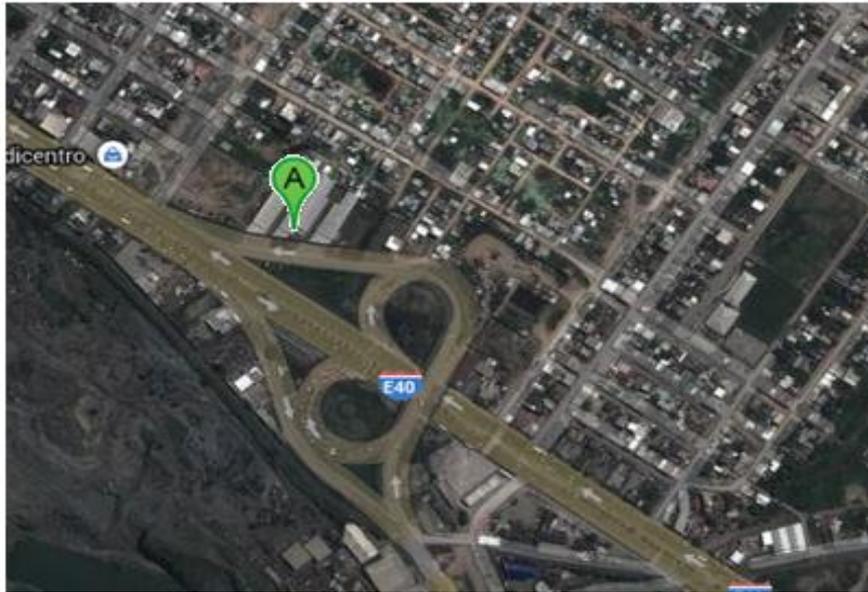
Diseñar un sistema de gestión de la calidad para mejoramiento en los procesos de atención al cliente y producción en la empresa DISPOMED S.A.

### **5.4.2 Objetivos Específicos De La Propuesta**

- Elaborar políticas de calidad adaptadas a las necesidades de calidad en los clientes y al protocolo de cumplimiento.
- Diseñar flujos de información y de procesos apegados a las eficiencias administrativas, control interno y calidad de la información.
- Presentar tácticas aplicadas al aprovechamiento de oportunidades de mejora.
- Estandarizar procedimientos operacionales y hojas técnicas en las líneas de producción.

## 5.5 UBICACIÓN

DISPOMED S.A., se encuentra ubicada en el Cantón Durán(A), Vía Duran Tambo km 1,5 en las Bodegas Mayte #13; y su fábrica en la ciudad de Latacunga(B), en ciudadela Brigada Patria, Calle Ángel Rivera Lote 17 y Manuela Sáenz(ver anexo 6).



## 5.6 FACTIBILIDAD

Como resultado del estudio realizado en la empresa Dispomed s.a., se tiene las bases necesarias para instaurar un plan de mejora continua. El diagnóstico realizado

muestra deficiencias que se presentan en la empresa en la relación a la calidad que se tiene en la misma.

Con los datos obtenidos en esta investigación fue posible obtener un panorama preliminar de la situación actual de la empresa, el cual no fue muy alentador debido a que existe una escasez de elementos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa; sin embargo, en general, se refleja un potencial de oportunidades que podrían ser la pauta para emprender acciones de mejora en la organización las cuales sean la base para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la misma.

Se debe considerar que la empresa es una de las empresas más reconocida a nivel de Guayaquil refiriéndose a confección de prendas de vestir para caballeros. Debido a su volumen de ventas mensuales que realiza a cadenas comerciales como Almacenes De Prati s.a., Phrida s.a. conocida como Alby Store, Intermediaria Súper Bahía s.a. conocida también como Súper Éxito, Tiendec conocida como Rebaja Moda y/o Etafashion, Corporación El Rosado s.a.,.

En el caso específico de la evaluación preliminar sobre la situación actual de la empresa, se muestra la necesidad de establecer estrategias de calidad que optimicen el trabajo en las áreas; también es importante que aunque el personal realiza actividades de manera segura, es preocupante el hecho de que no se encuentren debidamente capacitados, por lo que es necesario establecer un plan periódico de capacitaciones, ya que no es suficiente con la capacitación inicial que se les proporciona al ser contratados.

Se destaca que no existe documentación referente a un sistema de gestión de la calidad, el personal tampoco tiene conocimiento sobre la responsabilidades que tiene en cada uno de los procesos que afecta la calidad de las prendas de vestir, esto indica la falta de comunicación en ocasiones entre las áreas, lo cual es un aspecto negativo que debe corregirse.

Con lo mencionado anteriormente, obtuvimos los argumentos suficientes y necesarios para respaldar hipótesis planteadas y con ello realizar la propuesta del sistema de gestión de calidad, la cual únicamente se describió como un proyecto de

desarrollo de documentación para establecer un sistema de gestión de calidad para la empresa Dispomed s.a., esperando convertir dicho sistema en la base para la implementación del mismo

Cabe recordar que la investigación fue de carácter propositivo y es la empresa quien decidirá si lleva o no a cabo la implementación del sistema; siempre y cuando consideren que para dicha implementación, debe existir un fuerte compromiso de la Gerencia General quien tomará decisiones y gestionará los recursos necesarios.

## **5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

El propósito de diseñar un sistema de gestión de calidad para la fábrica de confección de prendas de vestir para caballero DISPOMED S.A. incluirán las siguientes fases: planificación, documentación del sistema, control, mantenimiento y certificación como fase no obligatoria.

Para la ejecución de este diseño del sistema de calidad se realizó un diagnóstico en el que implica un análisis profundo de la situación de la empresa en todas sus áreas, concretamente sobre los diferentes procesos y actividades de trabajo, recursos disponibles, documentación existente y la posible solución.

Según el diseño que se ha desarrollado, se obtendrá una planificación de producción y administración bajo condiciones controladas. No obstante con la planificación, tendremos también análisis, seguimiento, medición y mejora; necesarios para fijar medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad. Fiablemente se mejorara continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, mediante el uso de la política de calidad, objetivos y resultados de auditoria interna o externa; así también como, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por parte de la dirección para que posteriormente se elimina todas las causas de inconformidades con el objetivo de que no vuelvan a suceder inesperados percances.

En cuanto, a la documentación que será utilizada en este diseño de sistema de calidad se obtendrá un manual de calidad que tiene como objetivo fundamental describir adecuadamente los procesos productivos para la optimización de recursos

que sirvan de referencia permanente durante la aplicación y mantenimiento del mismo.

El sistema, una vez establecido debe ser periódicamente para confirmar su funcionamiento, determinar si este alcanza los objetivos propuestos o si es preciso realizar modificaciones, es decir mantenerlo y controlarlo. De esta manera es necesario reunir personas que tendrán la responsabilidad de llevar a cabo labores establecidas conforme al organigrama institucional y al manual de calidad.

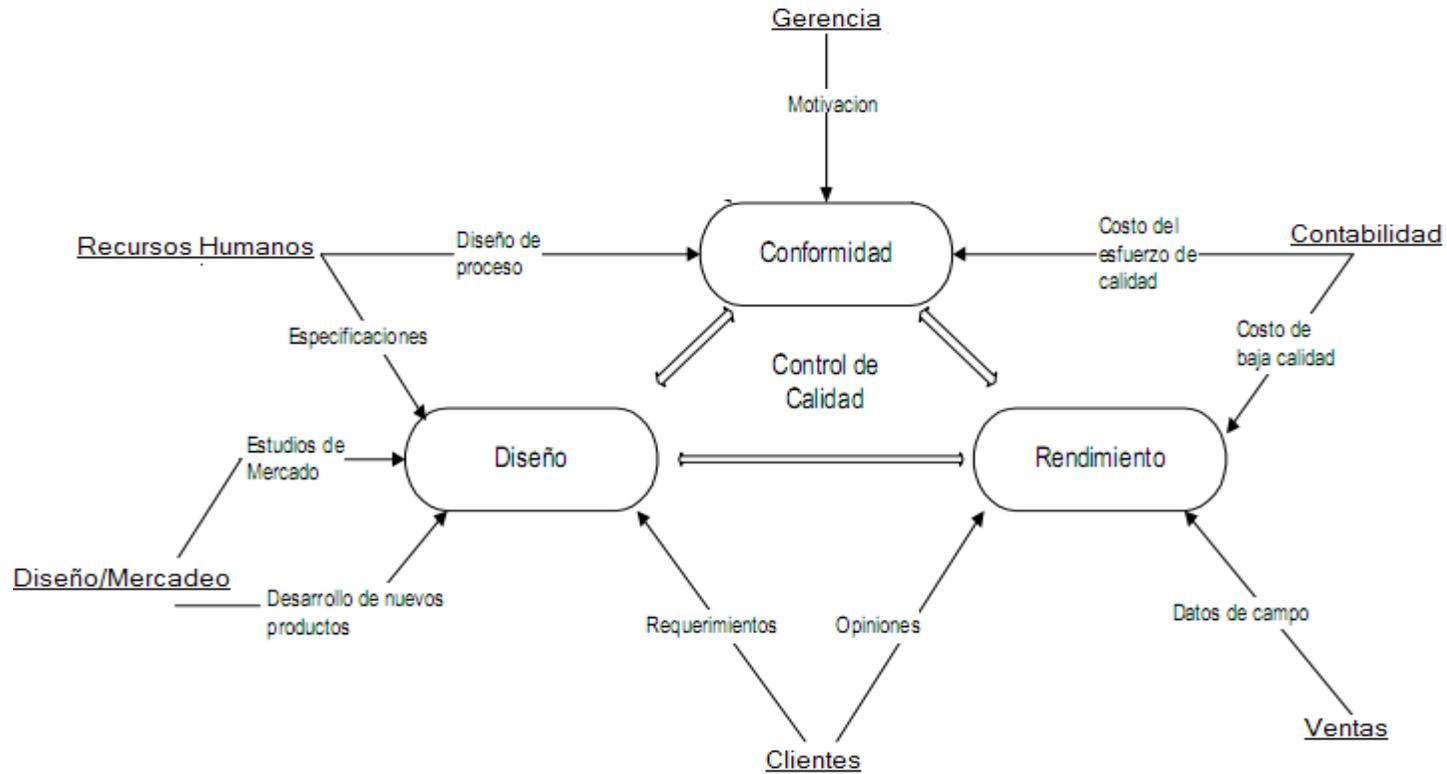
Por otro lado, este diseño de sistema de gestión de calidad exige la realización de auditorías internas para poner en evidencia las deficiencias posibles, con el fin de que dicha información sea transmitida al Gerente General quien deberá tomar las oportunidades de corrección y prevención.

El diseño de sistema que hemos elaborado es descrito a continuación, tiene el propósito de resolver todos los problemas identificados en la etapa de diagnóstico y sobretodo proporcionar los elementos necesarios para sistematizar los procesos de calidad en la empresa Dispomed s.a.

Por ello, es de relevante importancia identificar las responsabilidades funcionales de cada trabajador y/o departamento para el desarrollo del sistema de control de calidad que hemos diseñado; lo cual se describe a continuación.

Gráfico 27

Responsabilidades Departamentales



**Fuente:** Información y/o documentación de la empresa Dispomed s.a.

**Elaborado:** Autoras de tesis.

La producción de calidad es lograda cuando se empieza por un proceso capaz de producir productos de acuerdo a las especificaciones de diseño, y continúa con un programa de inspección que asegura que los estándares se cumplan.

En el gráfico N° 27 de Responsabilidades Departamentales de calidad muestra la relación que existe dentro de la empresa y el entorno al sistema de control interno, los cuales se han tomado en cuenta para el diseño del sistema de calidad.

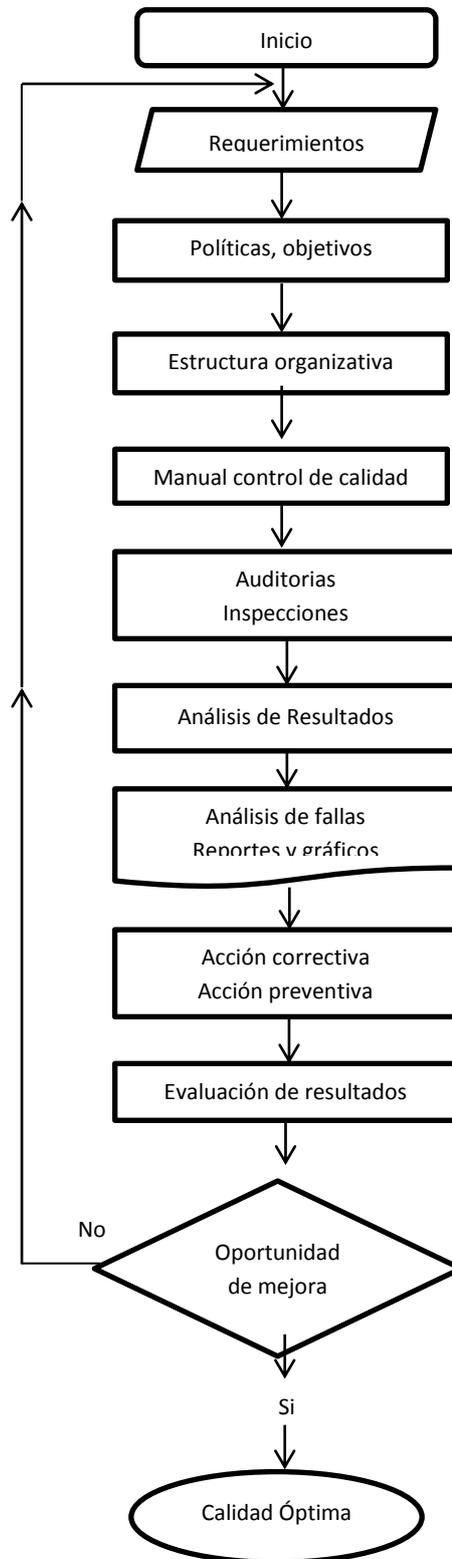
En el gráfico N° 28 se muestra el flujo para el funcionamiento del sistema de Control de Calidad, el mismo que parte de las necesidades de los clientes. En base a esto se plantean las políticas, normas y objetivos de calidad; de esta manera se define la organización, las auditorías e inspecciones en donde se obtienen los elementos de análisis para poder atacar los problemas encontrados, por medio de acciones preventivas o correctivas.

Después de ejecutarse la acción se evalúan los resultados, si estos son satisfactorios y no se identifica una oportunidad de mejora se ha logrado la calidad óptima, si aún existe oportunidad de mejora se conduce a seguir un nuevo ciclo del sistema.

Para el desarrollo del flujo del sistema del gráfico No.28, es imperioso diseñar una estructura, la cual permita observar con claridad, la entrada, el proceso y la salida del sistema. En el gráfico No.29 muestra la estructura del sistema; en la entrada están todos insumos que son necesarios para desarrollar la parte del proceso y obtener una calidad estructurada dentro de la empresa.

**Gráfico 28**

**Responsabilidades Departamentales**

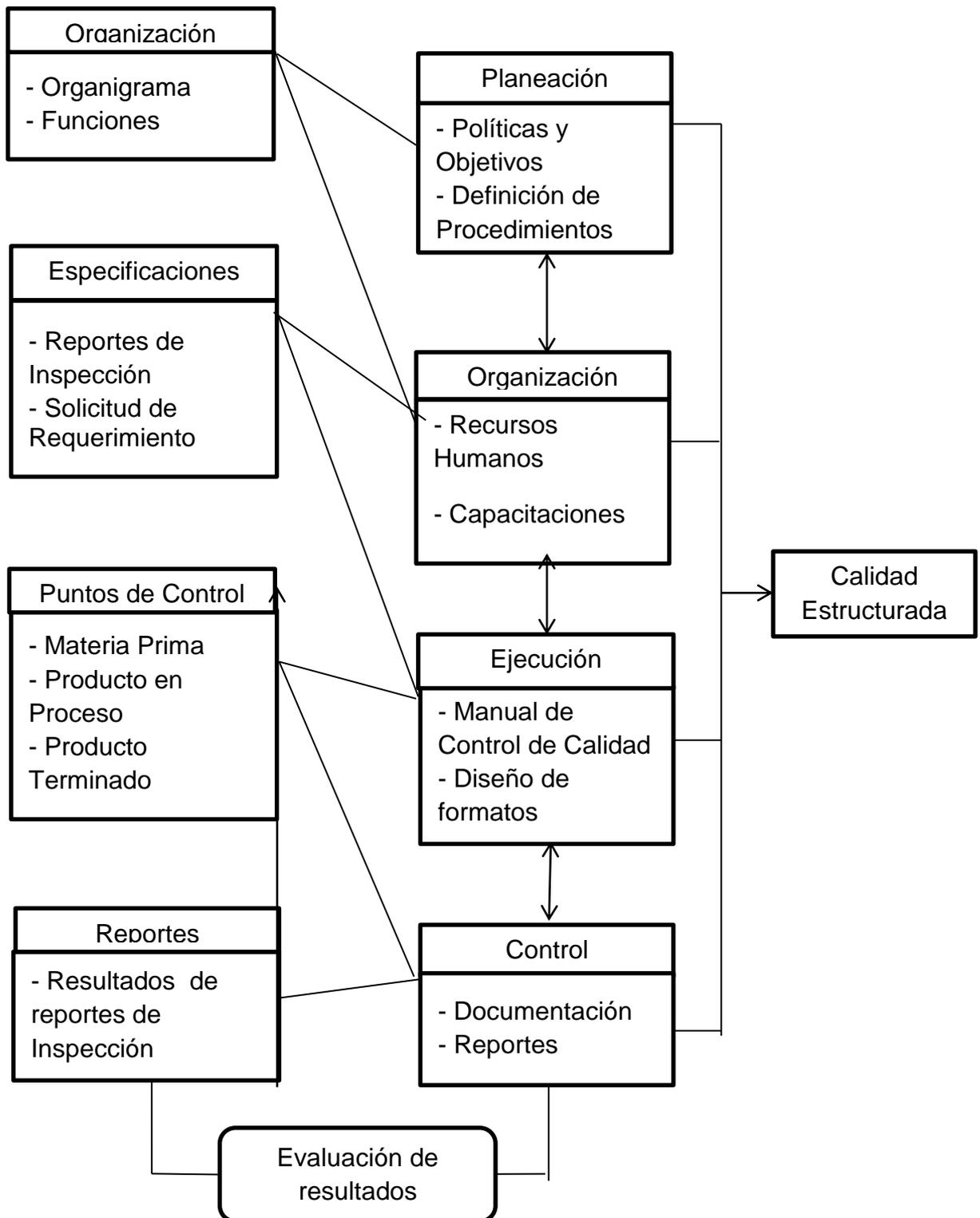


**Fuente:** Información y/o documentación de la empresa Dispomed s.a.

**Elaborado:** Autoras de tesis

Gráfico29

Diagrama de procesos para el sistema de gestión de calidad



**Fuente:** Información y/o documentación de la empresa Dispomed s.a.

**Elaborado:** Autoras de tesis

En el gráfico N°29 se muestran los insumos necesarios, el proceso y la salida, de la estructura del sistema propuesto; como también se muestra la relación existente entre los recursos y el proceso.

La estructura está diseñada en componentes tales como requerimientos de calidad, puntos de control, formatos, reportes, etc. y elementos; los cuales son todos aquellos que están dentro de los componentes, como son inspecciones, funciones, etc.

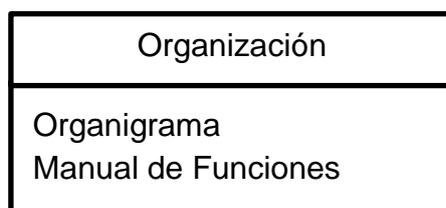
## **ACTIVIDADES**

Como ya se ha notificado anteriormente la empresa Dispomed s.a., muestra deficiencias refiriéndose a la calidad en el momento de confeccionar una prenda de vestir.

Es por ello que fue posible obtener un panorama preliminar de la situación actual de la empresa, el cual refleja un ambiente de carencia de elementos necesarios para el buen funcionamiento de la misma; sin embargo, se percibe un potencial de oportunidades que podrían ser la pauta para emprender acciones de mejora y para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la misma.

Es por ello, que a continuación se detallará el diagrama de procesos para el sistema de gestión de calidad según lo indica el gráfico N°29, que se ha diseñado; en el cual, se enfoca los procesos administrativos como planeación, organización, ejecución y control, que conlleva a la utilización de insumos como organigrama, inspecciones, manual de funciones, reportes y resultados.

## **ORGANIZACIÓN**



## - ORGANIGRAMA

Es el cuadro en el cual se representa los niveles jerárquicos dentro de la empresa o departamento, y es útil para determinar los niveles de responsabilidad y autoridad dentro de la organización, por ello se realizó un organigrama conforme a la situación actual de la empresa con su respectivo personal encargado de cada área. (Ver anexo 7).

## - MANUAL DE FUNCIONES

Se detalla todas aquellas actividades o funciones que realizan cada área de la empresa, con el fin de contribuir y alcanzar el cumplimiento de objetivos y políticas de la organización (ver anexo 8).

## ESPECIFICACIONES

Especificaciones
- Reportes de Inspección - Solicitud de Requerimiento

## - REPORTES DE INSPECCIÓN

Es el proceso en donde se medirá, examina y comparará las prendas confeccionadas según los requerimientos que indiquen fichas técnicas establecidas. Esta actividad es fundamental para el desarrollo del sistema de control de calidad, ya que proporciona la información que se utiliza para identificar los mayores problemas que presentan las prendas producidas.

## - SOLICITUD DE REQUERIMIENTO

En este formato de solicitud de requerimiento es la base fundamental para iniciar un proceso de compra, en la cual contendrá justificativo de la requisición (ver anexo 9), descripción de lo solicitado y sobretodo se identificara nivel de prioridad que son:

- NIVEL 1: Alta Importancia
- NIVEL 2: Media Importancia
- NIVEL 3: Baja Importancia

## **PUNTOS DE CONTROL**

Puntos de Control
Materia Prima Producto en Proceso Producto Terminado

### **- MATERIA PRIMA**

En este punto del proceso, es de suma importancia para la empresa Dispomed s.a., ya que según nuestra investigación la mayor parte de las devoluciones de prendas se debe por falla de tela, en la cual este tipo de control permitirá que se lleve a cabo una inspección para detectar anomalías en la tela como puede ser: diferente tono de color, hilos corridos, manchas, etc, la cual constara en los reportes de inspección conforme a lo establecido en el manual de calidad.

### **- PRODUCTO EN PROCESO**

Para el producto en proceso se inspecciona la costura, accesorios y medidas de las prendas que cumplan con lo dispuestos según fichas técnicas indicadas. En esta área se realizan inspecciones en línea y también estará registrada toda anomalía que sucede en los reportes de inspección según como lo determine el manual de calidad.

### **- PRODUCTO TERMINADO**

La inspección del producto terminado se refiere al producto que ya fue confeccionado, se realiza normalmente en plancha; en algunos casos esta actividad puede ser realizada fuera de plancha o en empaque. La misma que tendrán registros de cualquier anomalía que sucede en este proceso mediante registros de inspección, como lo determine el manual de calidad.

## REPORTES

Reportes
Resultados Reportes de Inspección

Se determinara que cada fin de mes el Supervisor de cada área de producción entregara al Gerente General, los resultados de los reportes de inspección que se han realizado en las prendas ya confeccionadas.

Es decir, entregara el Supervisor al gerente General una carpeta en donde constara el resumen o resultado total de los reportes de inspección ya realizados, con sus respectivos gráficos.

Por ende este es uno de los documentos que más información proporciona el supervisor de cada área, para detectar los problemas encontrados en las inspecciones, como también para medir la calidad del trabajo de las operarias en el área de costura, operaciones manuales y para la clasificación de las prendas de segunda calidad y avería.

## PLANEACION

Planeación
Políticas y Objetivos Definición de Procedimientos

### - POLITICAS Y OBJETIVOS

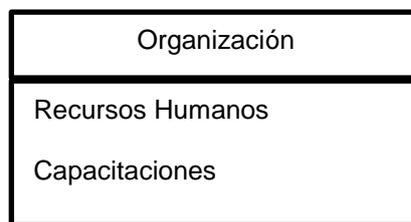
La política de calidad de una empresa describe las metas u orientación anual, tanto de alcance medio como de largo alcance; esta deberá ser establecida por la alta gerencia y ser orientada a mejorar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, a través de la solución de problemas existente en la empresa referentes a calidad.

## - PROCEDIMIENTO

Tanto las inspecciones como las auditorías realizadas por el Supervisor y Gerente General de la empresa Dispomed s.a., son importantes para el mejoramiento continuo y así se obtendrá la satisfacción de los clientes.

En este punto esta interrelacionado con el manual de funciones ya establecido conforme al organigrama de la empresa.

## ORGANIZACIÓN



## - RECURSOS HUMANOS

Ante esta tendencia y responsabilidad del sistema de gestión de calidad para la optimización de recursos, es por ello, es muy importante contar con personal capacitado y sobretodo comprometido a las disposiciones y cambios que indiquen la Gerencia General.

Es por ello, es necesario dar a conocer a cada trabajador la importancia de su trabajo dentro de la empresa ya que ellos con los componentes del organigrama estructural de la empresa.

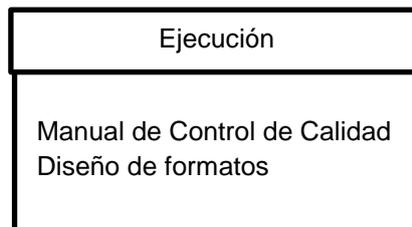
Para el reclutamiento de personal, el Jefe de Recursos Humano será la única que realizara la respectiva selección e introducción al nuevo personal, y también será la responsable del mejoramiento continuo del personal que lo integra.

## - CAPACITACIONES

Esto permitirá incrementar el desempeño y productividad de los trabajadores, porque se desarrollará sus competencias y evidencias el talento de cada colaborador. Es por ello, que se entenderá como un a inversión, mas no un

gasto, ya que es un compromiso mutuo, que fortalecerá conocimientos requeridos, habilidades necesarias y actitudes que permitirá el desarrollo de la empresa.

## EJECUCION



### - MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD

El manual es una guía para la realización de las inspección, el cual contiene los procedimientos detallados, formatos e instructivos necesarios para la realización de las inspecciones en los diferentes puntos de control, como lo es materia prima, corte, producto en proceso y producto terminado. De la cual, el manual de calidad esta diseño en base a las necesidades de la empresa y así también mediante instrucciones de libro<sup>22</sup>.(Ver anexo 10).

### - FORMATOS

Los formatos están diseñados para recolectar la información en una forma ordenada de las inspecciones realizadas dentro de la planta. Por medio de estos documentos se mantendrán registros de la información y servirá para analizar la información y encontrar las posibles causas de los problemas existentes, a continuación se detalla varios formatos a utilizar(ver anexo 11 al 17):

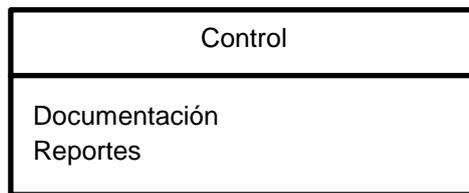
- Inspección De Materia Prima (Tela)
- Inspección De Materia Prima (Accesorios)
- Inspección Para Producto En Corte
- Inspección De Producto En Línea
- Inspección De Producto Fuera De Línea
- Inspección De Producto En Plancha

---

<sup>22</sup>

- Inspección En Empaque

## CONTROL



Par finalizar la estructura del sistema de control de calidad propuesta al inicio del diseño del sistema; se requiere definir el control, ya que anteriormente se ha detallado todo lo referente al proceso de la planeación, organización y ejecución.

Para la parte del control del sistema, se tomara en cuenta aquellas variables que ayudaran de una forma u otra al mantenimiento y funcionamiento del sistema, para obtener resultados positivos que ayuden a la empresa a cumplir sus expectativas.

- DOCUMENTACION

El último elemento crítico para tener un sistema eficiente de control de calidad es el de mantener archivos actualizados referentes a todas las actividades de control de calidad.

Mantener una buena documentación de todas las actividades de control de calidad es útil por las siguientes razones:

- En el departamento, siempre habrán personas que no estarán para siempre en la empresa, así una buena documentación ayudara a los nuevos integrantes del departamento a ponerse al día.
- Una documentación clara e ilustrada, ayudara a ganar el apoyo de otros departamentos en la organización.
- Facilidad para el momento en que se tenga una presentación de la empresa.
- Para realizar análisis de problemas existentes en la empresa.

## - REPORTE

Los reportes de resultados de las inspecciones, como también los reportes de análisis, serán herramientas para evaluar todas aquellas actividades relacionadas con el control de la calidad del producto.

Esto ayudara a tener un mayor control de todos los problemas existentes en la planta, además a tener una mayor información de la eficiencia con respecto a la calidad de la empresa.

## **PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA**

### **1. POLÍTICAS INTERNAS DE CALIDAD**

Para el sistema de gestión de calidad para la empresa Dispomed s.a., es muy importante establecer políticas internas referentes a la calidad, conforme a la ISO 9001 y OHSAS 18001 que son las siguientes políticas:

- Llevar a cabo actividades establecidas por el Supervisor de área conforme a reportes establecidos, y a finalizar la jornada de trabajo todo colaborador tendrá que entregar prendas confeccionadas e inspeccionadas conforme al reporte.
- Revisar la actualización y adecuado manejo de reportes en un periodo quincenal.
- Fundamentar el Sistema de Gestión de la Calidad en la prevención de no conformidades como un medio que proporciones a los clientes, prendas de calidad; por consiguiente, el personal Dispomed, tiene la responsabilidad de informar a la Dirección, a través de los canales establecidos, cualquier situación, real o potencial que afecte al Sistema.
- Prevenir y minimizar la contaminación y los residuos que pueda generar por el desarrollo de sus actividades, proporcionando formación y medios a los empleados para que colaboren activamente en esta causa.
- Identificar los peligros y riesgos presentes en todas las áreas de trabajo, para proponer medidas de prevención y control correspondientes, con el

fin de eliminar o minimizar accidentes, lesiones y enfermedades laborales derivados de ellos.

- Seleccionar por concurso de méritos o mediante cotizaciones a los proveedores.
- Revisar semanalmente cronograma de planificación de producción conforme a las órdenes de compras y comparar con reportes de producción.
- Revisar y adecuar esta política para evitar su obsolescencia y actualizar la misma a las circunstancias cambiantes de cada momento bajo las bases culturales de la organización.
- Proteger la salud y el bienestar de nuestro personal, proporcionándoles un ambiente y condiciones de trabajo seguro, sano y saludable de acuerdo con las leyes aplicables.

## **2. MATENIMIENTO DE MAQUINARIA**

El mantenimiento de maquinaria será responsabilidad de cada operaria revisar su equipo dándole un adecuado manejo, para ello cada operaria debe contar con herramientas como desamador, aceite, pinzas y franela.

Como política se establece que las operarias, 10 minutos antes de terminar su jornada de trabajo deberán realizar la limpieza del equipo a su cargo y este debe ser revisado por el Supervisor.

El principal objetivo del mantenimiento preventivo de cada máquina de coser es de garantizar la programación de inspecciones en el funcionamiento, seguridad, ajustes, reparación, análisis, limpieza, lubricación y calibración de cada una de ellas.

Para que este se lleve a cabo, debe planificarse en forma trimestralmente en base a un plan establecido, ya que, el técnico será capaz de inspeccionar la máquina y detectar fallas en su fase inicial, corrigiéndolas en el momento oportuno para evitar retrasos en la producción(ver anexo 18).

### **3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DENTRO DE LA EMPRESA DISPOMED S.A.**

Para el Comité de Aseguramiento de la Calidad de la empresa Dispomed s.a. se conformará según sus fábricas:

- Duran:
  - o Gerente General: Msc. Raúl Samán.
  - o Supervisora de Producción: Diana Chávez
  - o Jefe de Ventas: Ing. Keyla Contreras
  - o Diseñador: Andrés Ramírez
- Latacunga:
  - o Supervisora/Administradora: Griselda Baidal
  - o Supervisora del Área Corte: Cecilia Gordillo
  - o Supervisora del Área Pantalón: Miryam Reinoso
  - o Supervisora del Área Camisas: María Yáñez

Este comité tendrá el propósito de trabajar en base a un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que deben ser implementadas dentro del sistema de calidad y así deberán ser demostrables para proporcionar la confianza adecuada para los trabajadores, proveedores y clientes.

#### **5.7.1 Recursos, Análisis Financiero**

En cuanto a los recursos y un análisis financiero se tendrá en cuenta los siguientes aspectos

- 5000 libras de desperdicio a \$ 0,5
- 500 prendas más a un promedio de \$ 7
- evitar 500 prendas devueltas a un costo promedio de \$ 4
- evitar préstamos para cubrir operación de \$ 20,000
- costo de la Consultoría para implementar ISO
- Costo de la certificación ISO 9001
- Pago de horas adicionales al personal para que funcione la propuesta (al principio las horas extras serán para el personal y luego será para pago al comité de aseguramiento de la calidad)

**Cuadro 31**  
**Recursos, Análisis Financiero**

<b>BENEFICIOS</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>AÑO</b>
Desperdicios														
5000 x 0,5	2.500,00					2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	20.000,00
Ingresos por Ventas														
500 x 7	3.500,00							3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	3.500,00	21.000,00
Devoluciones														
500 x 4	2.000,00					2.000,00		2.000,00		2.000,00		2.000,00		8.000,00
Intereses por Déficit														
20000 x 15% /12	250,00							250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	1.500,00
	<b>8.250,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.500,00</b>	<b>2.500,00</b>	<b>8.250,00</b>	<b>6.250,00</b>	<b>8.250,00</b>	<b>6.250,00</b>	<b>8.250,00</b>	<b>6.250,00</b>	<b>50.500,00</b>
<b>COSTOS</b>														
Consultorías	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00							6.000,00
Certificación ISO	5.000,00		2.500,00					2.500,00						5.000,00
Horas Extras	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	18.000,00
	<b>7.500,00</b>	<b>2.500,00</b>	<b>5.000,00</b>	<b>2.500,00</b>	<b>2.500,00</b>	<b>2.500,00</b>	<b>2.500,00</b>	<b>4.000,00</b>	<b>1.500,00</b>	<b>1.500,00</b>	<b>1.500,00</b>	<b>1.500,00</b>	<b>1.500,00</b>	<b>29.000,00</b>
<b>Beneficios/ Costos</b>		-	-	-	-	1,80	1,00	2,06	4,17	5,50	4,17	5,50	4,17	1,74
<b>Dólar beneficio por dólar de costo</b>		-1,00	-1,00	-1,00	-1,00	0,80	0,00	1,06	3,17	4,50	3,17	4,50	3,17	0,74

**Fuente:** Información y/o documentación de la empresa Dispomed s.a.

**Elaborado:** Autoras de tesis

Es por ello, que al considerar el final de año de implementación y si se sostiene el modelo se alcanzara un indicador aceptable y así también se alcanzar a un 74% más de beneficio que el costo que amerita en incurrirlo.

### **5.7.2 Impacto**

Nuestro proyecto es de gran impacto en el ámbito ambiental, social y económico: desde el punto de vista ambiental con la implementación de nuestro proyecto podemos optimizar la utilización de materia prima por lo que se evitaría la utilización innecesaria de fibras vegetales y animales para la fabricación de telas preservando la flora y fauna, así también disminuyendo la fabricación de materia prima innecesaria o que luego se pueda desechar podemos reducir la emanación de gases tóxicos al ambiente producidos por las industrias fabricantes. Desde el punto de vista socio-económico podemos ver que mejorando la calidad y los procesos de fabricación de nuestro producto lo podemos ofrecer a un menor precio y con una mejor calidad obteniendo así una mayor satisfacción de nuestros clientes. Desde el punto de vista social podemos generar una fuente de trabajo para la sociedad ayudando al crecimiento económico y social del sector disminuyendo el desempleo y ayudando a que el personal obtenga una mejor capacitación para un mejor empleo de su trabajo y ayudando a nuestra empresa (ver anexo 19).

### **5.7.3 Cronograma**

En el cronograma que hemos establecido, describe los procesos a seguir para la implementación del sistema de gestión de calidad por un lapso de un año, en la cual, se considera en este cronograma procesos semanales conforme vaya avanzando el proceso de implementación.



#### **5.7.4 Lineamiento para evaluar la propuesta**

El propósito específico de nuestro proyecto es reforzar las actividades de procesos de producción y administrativos para que se lleve a cabo en la empresa Dispomed s.a. y que esto permita una liquidez positiva y fondos suficientes para cubrir necesidades primordiales de la empresa.

Así también, se ha creado un comité de aseguramiento de la calidad con el propósito de unificar criterios en cuanto a la relación de escoger proveedores, coordinación de actividades, inspección aleatoria de materia prima, entre otros aspectos y así podrán recopilar información de vital importancia para su mejoramiento o toma de decisiones de actividades preventivas o correctivas.

A su vez se identifica las responsabilidades que deben tener el Comité de Aseguramiento de Calidad de la empresa:

- Planificación a largo plazo
- Llevar el control de todos los Equipos de trabajo, revisiones trimestrales como mínimo.
- Establecer las políticas de calidad
- Dirigir, preparar, comunicar el proceso.
- Suministrar los recursos que sean necesarios.
- Fijar los objetivos
- Asegurar que se desarrolla e implementa eficazmente la estructura documentaria que sustenta el Sistema Gestión de Calidad.
- Difusión y Comprensión en todos los niveles de organización las Políticas de Calidad
- Asegurar que se cumpla los programas de capacitación y Auditorías Internas del Sistema Gestión de Calidad.
- Testificar las necesidades y requerimiento de los clientes en toda la organización.
- Coordinar las actividades del Sistema Gestión de Calidad.

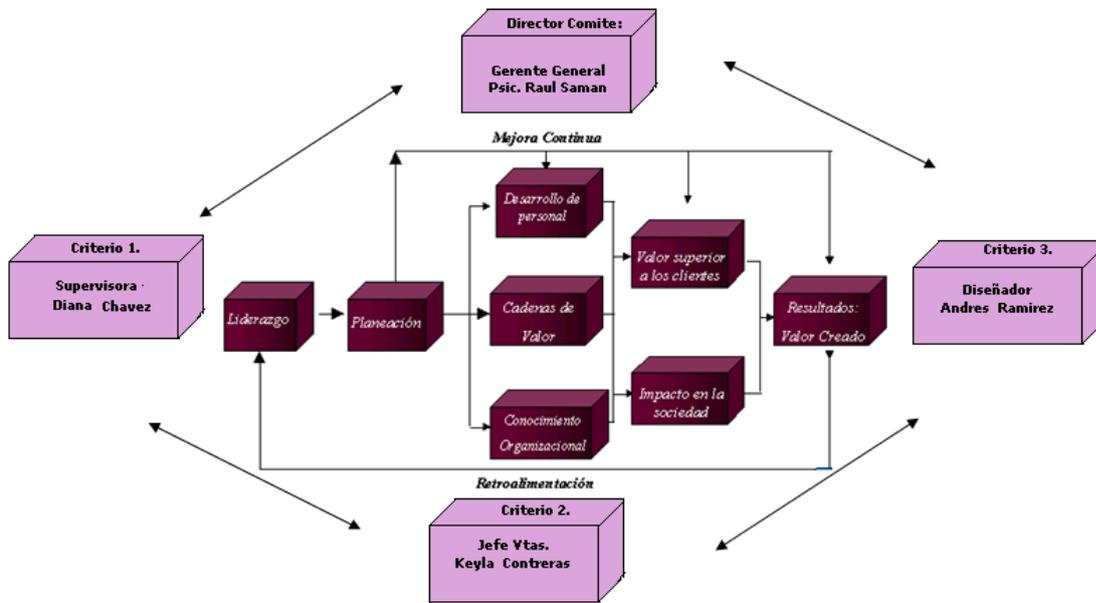
- Solicitar los informes de cumplimiento a los responsables: Acciones Preventivas, Correctivas, Capacitaciones, Indicadores, Clima laboral, cliente.
- Coordinar las actividades para asegurar la eficacia de las Auditorías Internas.
- Coordinar Acciones para garantizar de manera eficaz el Sistema Gestión de Calidad.
- Revisar documentación de los registros de Sistema Gestión de Calidad.
- Atestiguar la disponibilidad de los recursos para las capacitaciones y entrenamiento tanto para las reuniones del comité y personal.
- Verificar que la documentación y registros establecidos son utilizados por los responsables.
- Coordinar la eficiencia y eficacia de las auditorías Internas.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en la organización como la actualización y disponibilidad de las listas de los documentos y registros.

El Comité de Aseguramiento de Calidad va hacer direccionado por el Gerente General y que a su vez tiene su respectivo equipo de trabajo en Duran y Latacunga, que realizaran las siguientes funciones:

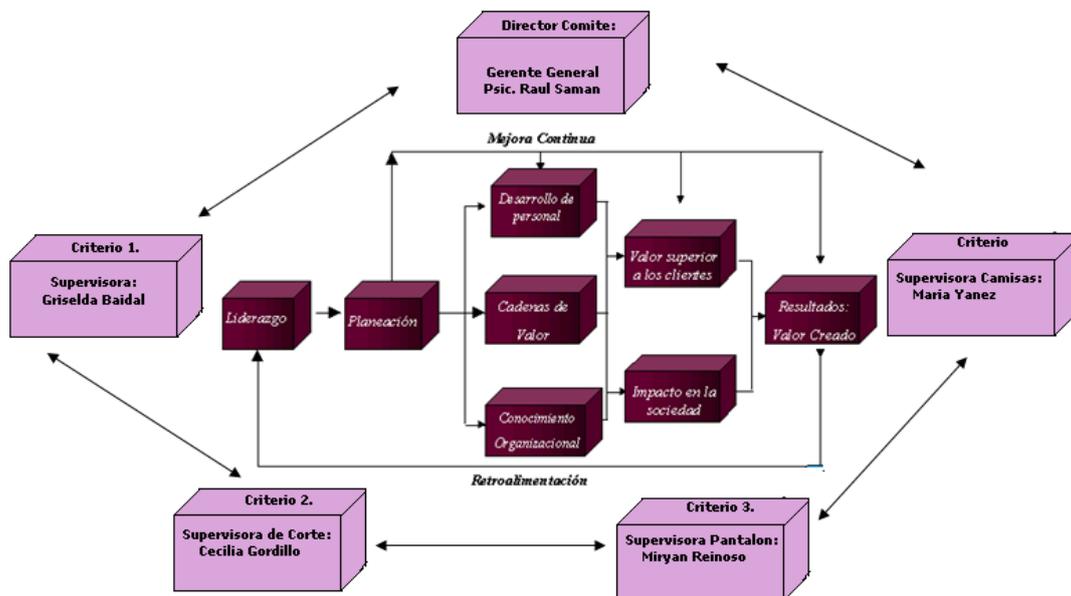
- Establecer un calendario de trabajo ( 1 hora y media al mes)
- Analizar del propio proceso de trabajo requiere alguna modificación, coordinación y notificar al Comité de Calidad.
- Controlar los procesos de producción en cada área de trabajo.
- Identificar a través de los indicadores para encontrar las mayores deficiencias y cuantificar la magnitud del problema para la solución de problemas.
- Aumentar el nivel de satisfacción a los clientes por medio de la productividad.
- Encargará de controlar y verificar si en cada área disminuyen la los desperdicios de suministro/materiales.
- Asegurar que los documentos y datos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentren disponibles en cada área de la organización.
- Retirar la documentación no valida en todos los lugares de la organización.
- Enviar el informe mensualmente al Comité de Calidad.
- Asegurar el mantenimiento y disposición de los registros de calidad asignado bajo la responsabilidad de cada equipo.

- La información relevante mantener resguardada en discos bajo control de cada equipo.

### Estructura del Comité de Calidad – Duran



### Estructura del Comité de Calidad – Latacunga



**Fuente:** Información y/o documentación de la empresa Dispomed s.a.

**Elaborado:** Autoras de tesis

## CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado nos hace conocer la necesidad y aceptación que tiene la implementación de este proyecto en la Empresa tanto como el reconocimiento de cada uno de los departamentos para mejorar las condiciones laborales.
- La información obtenida en el marco teórico nos permite conocer de una forma amplia como afecta a medida que van abarcando terreno los materiales, productos e insumos Chinos siendo adquiridos por los bajos costos viendo afectadas no solamente empleados del área de producción por la baja calidad de las telas, en la afectación de lo que producen en la salud (pelusa) si no el área administrativa referente a la baja producción que ha ido decayendo tanto en ventas como en producción teniendo en cuenta el poco interés del manejo de los recursos y poco control en el manejo presupuestario este estudio facilita la implementación de lo propuesto acorde a sus necesidades
- Las encuestas y entrevistas realizadas determinaron la gran preocupación de los trabajadores desconociendo con exactitud sus deberes, obligaciones y derechos. Pero aprueban que se realice cambios en políticas y normas tanto en la producción como administrativa que ayude en su fortalecimiento y desarrollo óptimo de la misma.
- El directivo y el personal muestra un gran interés en la creación de este manual de calidad y organización administrativa que les permitirá ser más eficientes, competitivos, teniendo la oportunidad de mejora continúa.
- Para que el proyecto sea viable se concluye que el Estudio de la calidad de los procesos de las operaciones internas de gestión administrativa, estará organizada tanto funcionalmente como administrativa
- Se concluye que el proyecto dará un impacto alto positivo en el área social, ambiental, económico ya que generara optimización de recursos, manejo integral del talento humano e ingresos económicos que beneficiaran a todos en la Empresa.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Manual de Calidad una vez estudiado e implementado se actualice por lo menos una vez al año ajustando a las necesidades de la Empresa siendo beneficiadas.
- Tomando en cuenta las condiciones en que se encuentra la Empresa se pone a disposición este proyecto recomendando la implementación de estos procesos y manual de calidad que brindara una correcta administración siendo beneficiados directa o indirectamente a los trabajadores
- Por otro lado se cree que DISPOMED S.A. en el auge que se encuentra la industria textil en nuestro país sea ejemplo de expandir este proyecto de ayuda para que las demás empresas definan de forma urgente la creación de manuales de control administrativo.
- Estimular y Capacitar a los empleados con la finalidad del correcto uso de las herramientas dadas para el mejoramiento de la producción, administración obteniendo nuevos beneficios para ellos y la Empresa.
- Aprovechar una vez implementado estos procesos a los empleados se les pedirá producir más de manera eficiente y eficaz tanto como los administradores iniciar sociabilización de la propuesta para ponerla en marcha.

## BIBLIOGRAFIA

- Organizacion de Artesanos Peruanos*. (2009). Recuperado el 09 de Julio de 2013, de Asociacion CIAP:  
[http://asociacion.ciap.org/article.php?lang=es&id\\_article=57](http://asociacion.ciap.org/article.php?lang=es&id_article=57)
- Estadisticas*. (2010). Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>
- Red Textil Argentino*. (2012). Recuperado el 10 de 07 de 2013, de  
<http://www.redtextilargentina.com.ar/index.php/prendas/p-confeccion/control-de-calidad-en-confeccion/115-control-de-calidad-en-confeccion>
- FERNANDEZ GARCIA, R. (2010). *La mejora de la Productividad en la pequeña y mediana empresa*. España-San Vicente: Editorial Club Universitario.
- HENDERSON GARCIA, A. (2011). *Comite de Calidad ONSEC*. Recuperado el 14 de 07 de 2013, de  
<http://www.onsec.gob.gt/descargas/calidadgestionpublica/MaterialbaseCursoGestiondeCalidad.pdf>
- PERES-FERNANDEZ DE VELASCO, J. (2010). *Gestion de la Calidad Orientada a los Procesos*. España: Esic Editorial .
- RODRIGUEZ VALENCIA, J. (2006). *ADMINISTRACION/ADMINISTRATION*. CENGAGE LEARNING EDITORES.
- SANDOVAL, J. (2009). *Blogger*. Obtenido de <http://lainvestigacion.blogspot.com/2009/07/tipos-de-investigacion.html>
- ANDRADE, H. (2005). *Comunicacion Organizacion Interna: Procesos, disciplina y tecnica*. España: Netbiblo, S.L.
- LOPEZ LEMOS, P. (2011). *Como hacer el manual de calidad segun la norma ISO 9001-2008*. España: Fundacion Confemetal.
- NAVA, V., & JIMENEZ, A. (2005). *ISO 9000:2000 Estrategia para implementar la norma de calidad para la mejora continua*. Editorial Limusa.
- PERES-FERNANDEZ DE VELASCO, J. (2010). *Gestion de la Calidad Orientada a los Procesos*.

# **Anexo**



## ANEXO 1 ENCUESTA LATACUNGA

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISPOMED S.A. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA  
COMO REQUISITO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE ING. EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA**

**OBJETIVO:** Evaluar de qué manera la calidad de los actuales procesos de gestión administrativa de la empresa Dispomed, ha causado que los trabajadores no optimicen los recursos, a través de una investigación que emplee técnicas como la encuesta y entrevista, para mejorar la productividad y competitividad de la organización.

1. ¿La administración de la empresa les ha establecido las políticas que determinen cómo manejar los recursos?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
De vez en cuando	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

2. Desde su punto de vista personal, la calidad de la materia prima que actualmente se utiliza es:

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

3. ¿Una característica durante la producción es que los empleados optimizan los recursos, evitando los desperdicios?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
De vez en cuando	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

4. Considera usted que la empresa pone la calidad de primer plano antes que los costos y plazos de pago, en el momento de adquirir materia prima:

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Medianamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

5. En los últimos períodos se han presentado paralizaciones de maquinarias:

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
De vez en cuando	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

6. Se posee una planificación de las actividades de mantenimiento preventivo de las maquinarias

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
De vez en cuando	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

7. Los tiempos de paralización de maquinarias, en caso de darse este suceso, se puede considerar:

Alto	<input type="checkbox"/>
Medio	<input type="checkbox"/>
Bajo	<input type="checkbox"/>
Nulo	<input type="checkbox"/>

8. Se han presentado incremento de desperdicios de suministros y materiales.

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
De vez en cuando	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

9. Los controles internos del área de producción están destinados a impedir desperdicios de materiales y suministros.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Medianamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Indeciso	<input type="checkbox"/>
Medianamente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

## ANEXO 2

### ENCUESTA DURAN



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
 UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISPOMED S.A. DE LA CIUDAD DE DURAN  
 COMO REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ING. EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Evaluar de qué manera la calidad de los actuales procesos de gestión administrativa de la empresa Dispomed, ha causado que los trabajadores no optimicen los recursos, a través de una investigación que emplee técnicas como la encuesta y entrevista, para mejorar la productividad y competitividad de la organización.

1. Se han establecido controles presupuestarios para evitar inconvenientes de iliquidez?

- Siempre
- A veces
- De vez en cuando
- Nunca

5. La gestión administrativa de la empresa, puede calificarse como:

- Muy efectiva
- Efectiva
- Medianamente efectiva
- Poco efectiva
- Nada efectiva

9. Ustedes como talento humano, reciben e forma expresa y escrita una planificación de las tareas que deben realizar

- Siempre
- A veces
- De vez en cuando
- Nunca

13. La cartera de clientes que mantiene el área de ventas se revisa constantemente para fortalecerla e incrementarla.

- Siempre
- A veces
- De vez en cuando
- Nunca

2. El pago a proveedores y el cumplimiento de obligaciones patronales se realiza a tiempo.

- Siempre
- A veces
- De vez en cuando
- Nunca

6. ¿La empresa mantiene una política sobre proveeduría?

- Si
- No

10. El área de ventas recibe incentivos sobre las cantidades de productos que logran colocar en el mercado, motivándose así al personal.

- Siempre
- A veces
- De vez en cuando
- Nunca

14. La empresa posee políticas para el área de ventas, relacionadas con motivación y salarios.

- Muchas
- Algunas
- Pocas
- Ninguna

3. Los recursos de la empresa se manejan en base a un direccionamiento administrativo que puede considerarse:

- Muy productivo
- Productivo
- Medianamente productivo
- Escasamente productivo
- Improductivo

7. Al adquirir la materia prima, lo principal para la empresa es considerar la calidad de la materia, antes que costos y plazos de pago

- Totalmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Indeciso
- Medianamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Las actividades laborales son coordinadas, de tal forma que se conoce quién es responsable de los resultados de cada actividad.

- Totalmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Indeciso
- Medianamente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Han recibido quejas de parte del área administrativa, indicando que existen inconvenientes con la calidad de las prendas y que no cumplir con dichos estándares ha llevado a ocasionar inconvenientes con los clientes?

- Muchas
- Algunas
- Pocas
- Ninguna

4. Existen círculos de calidad en la empresa?

- Si
- No

8. Se han presentado quejas de clientes respecto a la calidad de las prendas

- Muchas
- Algunas
- Pocas
- Ninguna

12. Se han presentado devoluciones de prendas, bajo el justificativo de que estas no cumplen los estándares de calidad.

- Muchas
- Algunas
- Pocas
- Ninguna

16. Los tiempos de paralización de maquinarias, en caso de darse este suceso, se puede considerar:

- Alto
- Medio
- Bajo
- Nulo

**ANEXO 3**

**FABRICA LATACUNGA**



## ANEXO 4

### FABRICA LATACUNGA



## ANEXO 5

### FABRICA DURAN



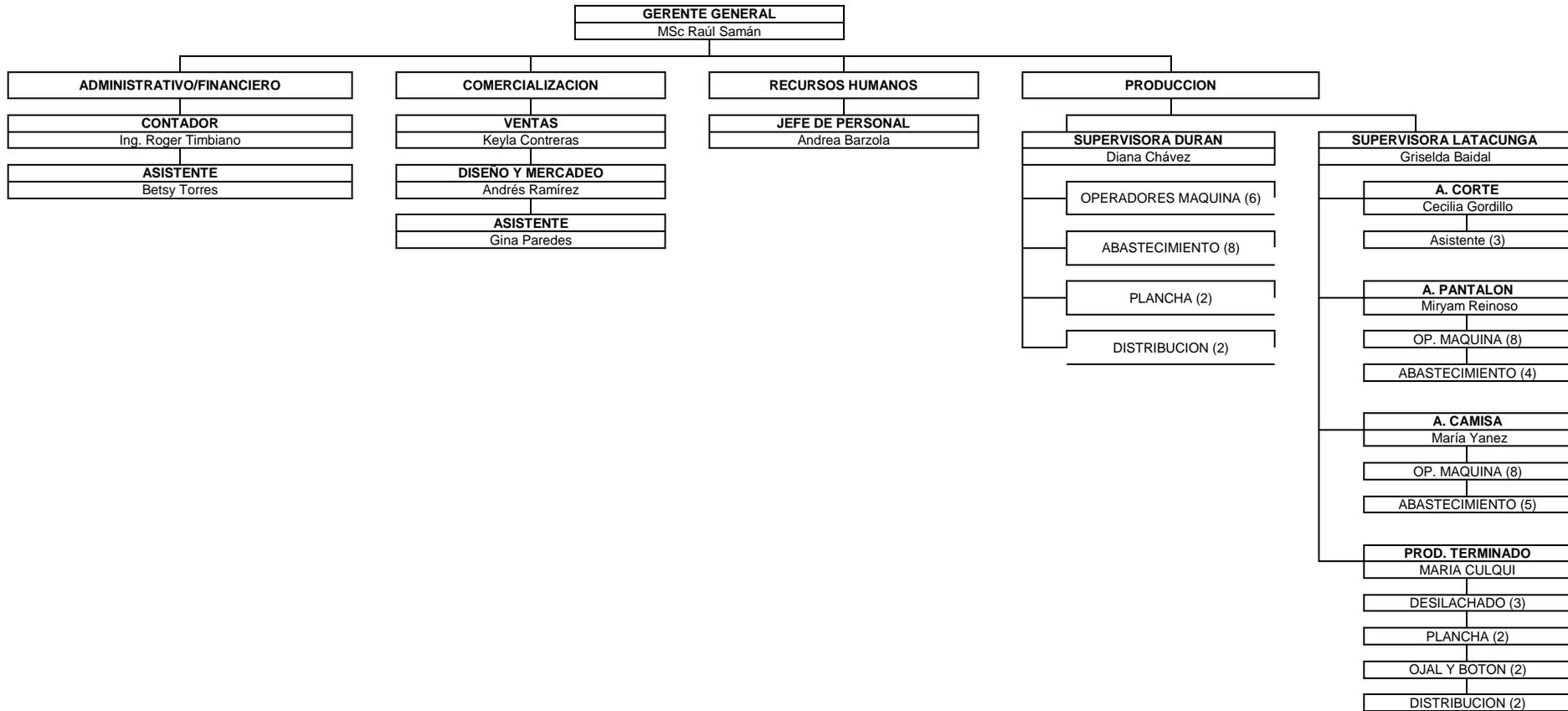
## ANEXO 6

### UBICACIÓN FABRICA DURAN Y LATACUNGA



## ANEXO 7

### ORGANIGRAMA FUNCIONAL DISPOMED S.A.



## **ANEXO 8**

### **MANUAL DE FUNCIONES**

#### **GERENTE GENERAL**

##### **Finalidad**

Es la unidad máxima encargada de dirigir y administrar la empresa, buscando el desarrollo y crecimiento de la organización en base a decisiones y acciones acertadas.

##### **Funciones**

- Planear y decidir la estrategia de la empresa
- Dirigir las operaciones comerciales, administrativas y operativas de la empresa.
- Organizar la empresa de manera correcta.
- Nombrar a los empleados y fijar sus sueldos.
- Supervisar las actividades del personal Administrativo de la empresa.
- Evaluar los resultados de cada trabajador en base a su nivel de trabajo y participación dentro de la empresa.

#### **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO/ FINANCIERO**

##### **Contador**

##### **Finalidad**

Analizar la información contenida en los documentos contables generados del proceso de contabilidad revisando y verificando con exactitud con el fin de garantizar Estados Financieros Oportunos y Confiables.

##### **Funciones**

- Dar información financiera y contable al gerente de la Empresa e informarle las anomalías y novedades presentada en los movimientos contables para solucionar irregularidades si las hay.
- Realizar mensualmente los estados financieros con sus respectivos anexos

- Manejo de las cuentas, realizar conciliaciones bancarias y las chequeras correspondientes
- Controlar y Asegurar el desarrollo de caja y pagaduría presentando información contable
- Controla que no excedan los límites de los giros aprobados
- Supervisar la utilización de fondos para pagos en efectivo y llevar los auxiliares para el control de fondos mensuales.
- Mantener el control permanente sobre la información de cuentas ahorro y bancarias
- Llevar el control del ingreso de recaudo, correspondiente a las facturas de los servicios prestados
- Llevar el control del inventario
- Cumplir con las políticas y normas del trabajo

#### Asistente

##### Finalidad

Encargada de realizar funciones asistenciales correspondientes mano derecha del contador, colaborando para el mejor funcionamiento de la Empresa

##### Funciones

- Realizar Rol de pagos
- Manejo de Caja Chica
- Pago a Proveedores y Empleados
- Recibir, tramitar, distribuir y archivar los documentos
- Realizar pagos pertinentes de los Servicios de la Empresa
- Administrar el proceso de suministro y compra desarrollando una relación confiable con los proveedores
- Cumplir con las políticas y normas del trabajo

## DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

### Ventas

#### Finalidad

Implementar, Supervisar, Planificar y asesorar los mecanismos de ventas con el propósito de la correcta utilización de los recursos de la empresa y asesorar los canales de distribución hacia el público.

#### Funciones

- En cualquier tiempo las operaciones de venta serán vigiladas
- Comprueba existencia del adecuado inventario de prendas elaboradas para la venta
- Asesoramiento en estrategias de ventas así como las funciones y responsabilidades de su departamento
- Seguimiento de prendas fabricadas en inventario
- Evalúa los mercados existentes para una correcta selección
- Entrega un informe mensual de su gestión
- Cumplir con las políticas y normas del trabajo

### Diseño y Mercadeo

#### Finalidad

Desarrollar y diseñar nuevos productos a las necesidades de los clientes que satisfagan los gustos y tendencias en el mercado

#### Funciones

- Elaborar nuevas creaciones de prototipo
- Desarrolla para el área comercial todos los muestrarios
- Coordina con el área de ventas para el muestreo de presentación en fichas a los clientes
- Analiza todo tipo de información para la retroalimentación de tendencias en el mercado

## Asistente

### Finalidad

Aportar de apoyo para la facilitación del trabajo del Jefe de Ventas, tener una estrecha comunicación con los clientes ajustando a las necesidades específicas de cada uno de ellos referente a requerimientos.

### Funciones

- Atención amena personalizada vía telefónica a los clientes
- Dar confianza al cliente
- Consultar las facturas de los pedidos
- Revisar precio devoluciones las diferencias
- Ayudar al jefe de ventas a organizar la distribución de ventas
- Aportar en diseñar las estrategias para incrementar la distribución de productos

## DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS

### Jefe de Personal

#### Finalidad

Revisa, vigila, administra el factor humano de la empresa que los empleados se encuentren en buenas condiciones para laborar teniendo un trato justo y digno

#### Funciones

- Cumplan con todas las obligaciones como empleados
- Cumplan el contrato colectivo de trabajo tanto como políticas y normas de la empresa
- Mantener actualizado los expedientes de los empleados
- Reporta a la contraloría la planilla actual de la empresa
- Encargada de exámenes de aptitudes para el nuevo ingreso de personal
- Hace entrega al personal el reglamento interno de la empresa tanto como el conocimiento de la cultura de la empresa como la misión, visión y valores

## SUPERVISOR DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

### Finalidad

Unidad encargada de dirigir y organizar las actividades de producción de la empresa, tratando de mejorar los procesos productivos.

### Funciones

- Dirigir las actividades dentro de la planta de producción.
- Responsable de los usos de materiales y equipos que intervienen en la producción.
- Controlar las actividades a la hora de elaborar las telas.
- Mejorar el proceso de producción tratando de reducir costos y haciendo que la eficiencia sea mayor.

### Personal Asignado

Operario de Maquina

Cortador

Abastecimiento

Deshilachado

Ojal y Botón

Planchado

Distribución

## OPERARIO DE MAQUINA

### Finalidad

Supervisan y controlan la maquinaria en las diferentes etapas de producción

## Funciones

- Implicados desde el proceso de fabricación hasta el producto terminado en la revisión.
- Selecciona, limpia y ordena las maquinas
- Encontrar en buen estado las maquinas dando el mantenimiento correctivo y preventivo
- Usar adecuadamente el mobiliario y equipo asignado
- Disponibilidad en el horario
- Cumplimiento de políticas y normas de la Empresa

## Cortador

### Finalidad

### Encargado del corte de telas

#### Funciones

- Interpretar la ficha técnica del producto, organizar y seleccionar los insumos y herramientas apropiadas para cumplir el proceso de marcado y corte.
- Realizar el tizado y tendido de las telas a cortar, garantizando el máximo aprovechamiento del material.
- Preparar, programar y ajustar las máquinas y herramientas para dar cumplimiento al proceso previamente elegido.
- Operar máquinas y herramientas para realizar el corte de telas, respetando, las normas de seguridad personal, industrial y medioambiental.

## Abastecimiento

### Finalidad

Realizar sus funciones de manera eficaz y eficiente. Vigilar materia prima, insumos y productos de la Fabrica que ingresen a bodega, mantiene control de entradas y salidas de todo tipo de materiales

### Función

- Supervisar evaluar, dirigir el cumplimiento de los procesos de registro de proveedores, almacenamiento, distribución, control de inventario
- Aprobar los inventarios físicos y generales, supervisar el cumplimiento de los programas establecidos.
- Custodiar que no se presente problemas en bodega de materiales y suministros buscando solución si lo existiera
- Atender los pedidos realizados por el departamento de producción
- Cumplir las normas y Políticas de la Empresa

### Deshilachado

#### Finalidad

Entregar el producto sin ningún tipo de hilachas

#### Funciones

- Encargada de quitar hebras o hilachas sobrantes
- Optimizar tiempo

### Ojal y Botón

#### Finalidad

Verificar, revisar sus materiales y trabajar de manera eficiente y eficaz en el menor tiempo

#### Funciones

- Colocar la tela en el área de ojalado manteniendo precaución.
- Realizar las actividades de tensionar el hilo, cambio de canilla, cuchilla, troquel, aguja, limpieza y engrase de la máquina para el ojal
- Colocar el botón en la tela en el punto de alojamiento
- Realizar de manera eficaz y eficiente

## Planchado

### Finalidad

Ejecutar actividades de planchado de las prendas de vestir como pantalón y camisa bajo el cumplimiento del área de producción para garantizar que sea entregado el producto en el tiempo requerido.

### Función

- Ejecutar órdenes del Supervisor de Producción
- Coordinar con el Supervisor de Producción con su respectivo módulo de ingreso de órdenes de planchado de su área
- Cumplir con los tiempos de producción
- Realizar las labores de limpieza en su puesto de trabajo
- Dedicar tiempo completo a sus funciones
- Colaborar con los trabajos emergentes
- Dar buen uso de sus instrumentos de trabajo

## Distribución

### Finalidad

Supervisar, vigilar, revisar con el proceso de empaque, embarque y distribución de manera eficiente y eficaz.

### Funciones

- Confirmar la cantidad de prendas a enviar es igual al control de bultos
- Empacar los materiales, insumos y prendas de vestir
- Verificar, revisar que estén bien empacados
- Que sean distribuidos los materiales e insumos de manera rápida
- Evitar que de manera excesiva se utilicen los cartones al distribuir los materiales, insumos y prendas de vestir
- Verificar que las cajas estén selladas y se encuentre en óptimas condiciones
- Llegar con prontitud cada distribución dentro o fuera de la ciudad
- Verificar factura de la mercancía
- Cumplir con las políticas y normas de la Empresa



## **ANEXO 10**

### **MANUAL DE CALIDAD.**

#### **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

- Utilizar todas aquellas herramientas y elementos necesarios ayuden aumentar sus utilidades y mejorar el producto obteniendo una mejor posición en el mercado.
- Proporcionar constante capacitación a los empleados para el éxito de la puesta en marcha del sistema de control de calidad
- Diseñar un sistema de control interno que incluya procedimientos y métodos que permitan garantizar la eficiencia en las operaciones internas de la organización.

#### **ALCANCE**

Este manual es aplicable cuando se requiere inspección a la materia prima producto en proceso, producto terminado y auditoria final. Como también al momento que un cliente desee conocer las políticas de calidad con respecto a inspecciones.

#### **REESTRICCIONES DE UTILIZACION**

La utilización del manual de control de calidad, será propiedad de la compañía que este implantando el sistema y solo tendrán acceso a la utilización de este, el personal que pertenezca a dicha organización. Se prohíbe divulgar el contenido del manual a personas que no estén relacionadas a la empresa.

#### **DISTRIBUCION DEL MANUAL**

El manual debe ser administrado por Gerencia y Departamento de Administración – Financiero y será el encargado de repartir una copia a todos aquellos departamentos involucrados directamente con el área de calidad.

La copia del manual será entregado al responsable de cada área se recomienda que los inspectores de calidad de cada punto de control tenga su propia copia

## 1. ACTUALIZACION DEL MANUAL

El Gerente General y Supervisora de Producción serán los responsables de la actualización del manual. Durante la implantación del sistema quizá tengan que actualizar cada año esto depende de cómo esté funcionando el manual dentro de la Empresa

## 2. PROCEDIMIENTOS

### 2.1 DOCUMENTOS DEL CLIENTE

El supervisor de calidad antes de hacer una inspección o auditoria deberá entender los documentos relevantes y que permanece legibles y fácilmente identificables.

### 2.2 RESPONSABILIDAD DEL INSPECTOR VERSUS OPERARIOS

La alta gerencia y la Supervisora de Producción deben inculcar a los operarios que la responsabilidad de un buen trabajo reside en ellos mismos.

Se debe alentar al operario para que tome responsabilidad de efectuar un trabajo de calidad, se debe indicar que el inspector es una herramienta del operario y que en ningún momento deberá confiar en que la calidad de las prendas dependerán del Inspector ya que este solo se está asegurando que las prendas cumplan con las especificaciones del cliente.

El trabajo del Inspector debe ser el de Inspector y no el de selección como también el dictamen de las Inspecciones que realice a las prendas deberá ser imparcial o rechazo de un lote estarán basadas únicamente en el cumplimiento o no de las especificaciones del producto. Si por preferencia, por deficiencia o por inseguridad e inspector acepta un lote que no cumple las especificaciones del cliente, la responsabilidad recaerá al departamento de calidad.

### 2.3 CLASIFICACION DE DEFECTOS

La clasificación de defectos es la enumeración de los defectos de la unidad del producto, clasificada de acuerdo a su importancia.

- Defecto crítico

Se considera defecto crítico cuyas consecuencias es la falla del producto y no admite reparación.

- Defecto mayor

Son aquellos que producen como consecuencia de una probable falla del producto, o una presentación deficiente, es decir, este tipo de defecto obliga a la reparación de la prenda o a la clasificación como “segunda calidad”.

- Defecto menor

Podría considerarse aquellos que aunque individualmente no provoquen una falla en el uso o rechazo por parte del consumidor o cliente, al ir acompañados de otros defectos similares, podrán causar su rechazo.

#### 2.4 DETERMINACION DE LOS CRITERIOS DE RECHAZO

Se definirá en base al número de defectos. Como por ejemplo; el respunte del cuello no uniforme, la bolsa ligeramente arriba de su posición normal, hilo corrido, tela manchada esta prenda tiene grandes posibilidades de ser rechazada por el cliente. De la cual, todos los criterios de rechazos se notificara de inmediato a la Supervisora del área.

#### 2.5 DESCRIPCION DEL PROCESO DE PRODUCCION

El proceso productivo en la empresa de confección de prendas de vestir para caballeros, comienza una vez que está finalizado el diseño de la prenda a confeccionarse, el diseño consiste en la elaboración de moldes de prendas, realizado por el diseñador una vez examinado ficha técnica.

Es así como se explica a continuación los procesos de producción de confección de prendas de vestir:

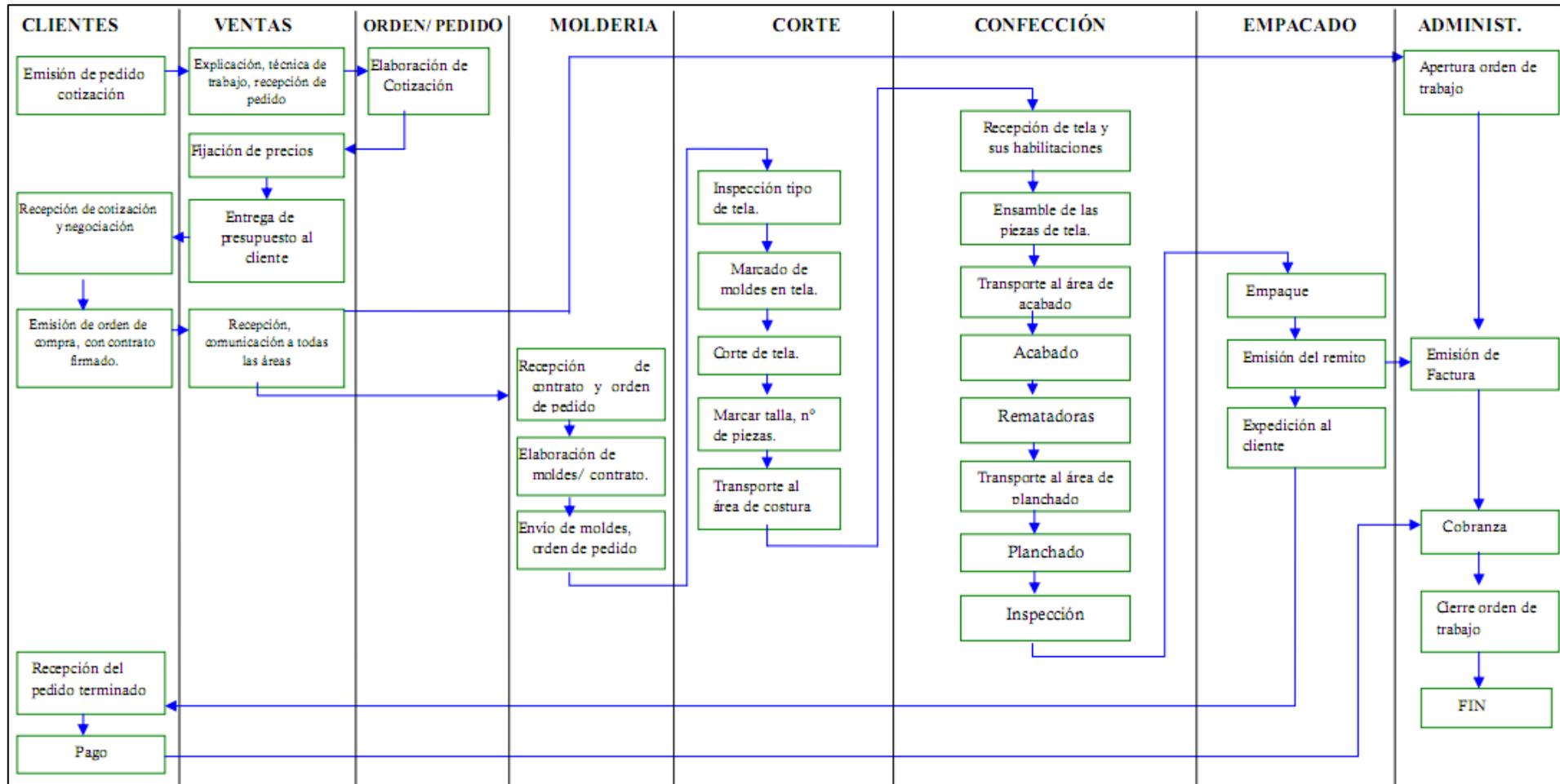
- Moldes: en esta área se prepara los moldes en el sistema o manualmente en cartones, se crea el molde de acuerdo al pedido del consumidor, talla, modelo, etc.
- Trazo: se tiembla la tela cuidadosamente, se ubica los moldes y con la tiza sastre se dibuja de acuerdo al patrón diseñado.
- Corte: en esta área una vez recibida los moldes o planillas se tiembla la tela y cuidadosamente, se traza en la tela de acuerdo a los moldes. Se deberá verificar el número de prendas a ser confeccionadas, colores, tallas, etc.

- Ensamblaje: en esta sección se unen y se cosen las piezas con ayuda de diversos tipos de máquinas de coser, integrado así, la prenda de vestir. Las telas incluyen guías para que la costura sea precisa.
- Colocación de Habilidades: en este punto se le agregan a las prendas de vestir, cierres, botones, resortes, broches, reatas entre otros. Siempre y cuando estos indique la ficha técnica en la cual especificara cantidad, color, etc. de cada habilidad.
- Rematado: en este punto se corta todos los hilos sobrantes, realizando ya una inspección general del producto.
- Planchado: la prenda se plancha con una determinada temperatura dependiendo del material de la tela. En este punto se pueden realizar los dobleces especiales que lleva la prenda.
- Control de Calidad: el supervisor que es una persona técnica en el área, debe revisar cuidadosamente la prenda final.
- Distribución/Empaque: Después de haber por el control de calidad, la prenda de vestir se empaqueta dentro de una funda plástica (según indique ficha técnica), para evitar que se manche o se ensucie, de igual manera se deberá verificar el orden de pedido, número de prendas, tallas y distribución.

## 2.6 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VENTA DEL PRODUCTO

En la siguiente página se encuentra el diagrama de flujo de procesos de producción del producto incluido también el proceso de comercialización y negociación con el cliente, no se ha detallado específicamente todas las actividades para cada producto debido a que todas las prendas pasan por el mismo control pero dependiendo del producto la actividad varía en ciertos procesos.

## Diagrama de Flujo de Proceso de Producción y Venta del Producto



A continuación se presenta los procesos minuciosos a seguir para la confección de prendas de vestir.

**OPERACIÓN:**

- Afinado de pie de cuello
- Afinar bajos
- Afinar cartera
- Afinar cuello para coser
- Afinar cuello para plantar
- Armado de cuello
- Armado de puños
- Armado de tapas
- Armado de vi chonga
- Armar puño
- Bolsillo
- Botón
- Cabeza de martillo
- Cartera c/pellón
- Cartera s/pellón
- Cerrado
- Deshilachado
- Despunte de mangas
- Despunte hombros
- Embolsado
- Empacado
- Ensamblado
- Espalda
- Etiqueta
- Fusión de cartera c/pellón
- Hilván bajos
- Marcado de botón
- Marcar bolsillo
- Marcar tapas

- Ojal
- Pegado de vi chonga
- Pegado de espaldas
- Pegado de bolsillo
- Pegado de cuello
- Pegado de etiquetas
- Pegado de mangas
- Pegado de puños
- Pegado de reata en cartera
- Pegado de tapas
- Pegado de vi chonga
- Pegar tira martillo
- Pique de cuello
- Plancha de bolsillo
- Plancha de cartera s/pellón
- Plancha de cuello
- Plancha de cuello coser c/pie de cuello
- Planchar martillos
- Planchar vi chonga
- Reata en cartera
- Recoger cartera
- Recoger cuello
- Recoger martillo
- Unir tira para martillo
- Vi chonga
- Virada de cuello
- Virar vi chonga

**ANEXO 11**  
**INSPECCIÓN DE MATERIA PRIMA (TELA)**

 <p><b>DISPOMED S.A.</b> RUC: 0992358815001 VIA DURAN - TAMBO KM 1.5 Telf.: 2860160 - 2860200</p>	<b>REPORTE DE CALIDAD</b>				
	<b>INSPECCION PARA MATERIA PRIMA N° 000001</b>				
	ESTILO: _____		F. TECNICA: _____		
CLIENTE: _____		FACTURA: _____			
PROVEEDOR: _____		FECHA: _____			

TELA					
Descripción	Cant/ METROS	No. De Lote	Color	Ancho	Unid. Revisadas

Características de Tela	Aceptado	Cantidades/ METROS	Rechazado	Cantidades/ Unidades	Descripción de fallas
1. Tono					
2. Apariencia					
3. Textura					
4. Otros					

<p><b>Observaciones:</b> _____          _____          _____          _____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">FIRMA INSPECTOR</p>	<p align="center"><b>Resultado final</b></p> <table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:70%;">Lote Aceptado</td> <td style="width:10%; text-align: center;"> </td> <td style="width:20%;"></td> </tr> <tr> <td>Lote Rechazado</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="padding-top: 10px;"><b>Acción Correctiva</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3">_____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">_____</td> </tr> </table>	Lote Aceptado			Lote Rechazado			<b>Acción Correctiva</b>			_____			_____		
Lote Aceptado																
Lote Rechazado																
<b>Acción Correctiva</b>																
_____																
_____																

## ANEXO 12

### INSPECCIÓN DE MATERIA PRIMA (ACCESORIOS)

 <p><b>DISPOMED S.A.</b> RUC: 0992358815001 VIA DURAN - TAMBO KM 1.5 Telf.: 2860160 - 2860200</p>		<b>REPORTE DE CALIDAD</b> <b>INSPECCION PARA MATERIA PRIMA Nº 000001</b>				
		MARCA DE CAMISA: _____ F. TECNICA: _____ CLIENTE: _____ FECHA: _____				
<b>ACCESORIOS</b>						
<b>HILO</b>						<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Proveedor</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	<b>No. De Lote</b>	<b>Color</b>	<b>Calibre</b>	<b>Unid. a Utilizar</b>	
<b>Características</b>		<b>Aceptado</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	<b>Rechazado</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	
1. Tono						
2. Resistencia						
3. Textura						
<b>BOTONES</b>						
<b>Proveedor</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	<b>No. De Lote</b>	<b>Color</b>	<b>Calibre</b>	<b>Unid. a revisar</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Características</b>		<b>Aceptado</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	<b>Rechazado</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	
1. Tono						
2. Apariencia						
3. Leyenda						
<b>BROCHES</b>						
<b>Proveedor</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	<b>No. De Lote</b>	<b>Color</b>	<b>Calibre</b>	<b>Unid. a revisar</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Características</b>		<b>Aceptado</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	<b>Rechazado</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	
1. Tono						
2. Apariencia						
3. Leyenda						
<b>EMPAQUE</b>						
<b>Proveedor</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	<b>No. De Lote</b>	<b>Color</b>	<b>Calibre</b>	<b>Unid. a revisar</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Características</b>		<b>Aceptado</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	<b>Rechazado</b>	<b>Cant/ Unidad</b>	
1. Medida						
2. Funcionalidad						
3. Leyenda						
4. Sellado						
4. Apariencia						
<b>Observaciones</b> _____ _____ _____						
_____ FIRMA INSPECTOR			_____ FIRMA AUTORIZA			

**ANEXO 13**  
**INSPECCIÓN PARA PRODUCTO EN CORTE**

 <p><b>DISPOMED S.A.</b> RUC: 0992358815001 VIA DURAN - TAMBO KM 1.5 Telf.: 2860160 - 2860200</p>		<b>REPORTE DE CALIDAD</b>				
		<b>INSPECCION PARA PRODUCTO EN CORTE Nº 000001</b>				
		ESTILO: _____	F. TECNICA: _____			
		CLIENTE: _____	FECHA: _____			
		RESPONSABLE: _____				
<b>Detalle de Inspección</b>						
<b>Descripción</b>	<b>Unidades</b>	<b>Referencia</b>	<b>Color</b>	<b>Unid. Revisadas</b>		
<b>Detalle de Fallas</b>						
<b>Descripción de elemento</b>	<b>Pzas/AC</b>	<b>Pzas/Re</b>	<b>Descripción de fallas</b>			
<b>CAMISAS</b>						
1. Mangas						
2. Cuellos						
3. Piezas de camisa 1						
4 Piezas de camisa 2						
5 Piezas de camisa 3						
6. Puños						
7. Bolsillo						
<b>PANTALON</b>						
1. Piernas						
2. Entrepiernas						
3. Pretina						
4. Parte Trasera						
5. Forros						
6. Bolsillo						
<b>Observaciones</b> _____ _____ _____ _____			<b>Resultado final</b>			
			Lote Aceptado			
			Lote Rechazado			
			Acción Correctiva		_____	
_____ FIRMA INSPECTOR			_____ FIRMA AUTORIZA			

**ANEXO 14**  
**INSPECCIÓN DE PRODUCTO EN LÍNEA**

 <p><b>DISPOMED S.A.</b> RUC: 0992358815001 VIA DURAN - TAMBO KM 1.5 Telf.: 2860160 – 2860200</p>		<b>REPORTE DE CALIDAD</b>		
		<b>INSPECCION PARA PRODUCTO EN LINEA N° 000001</b>		
		ESTILO: _____	F. TECNICA: _____	
		CLIENTE: _____	FECHA: _____	
		RESPONSABLE: _____		
<b>PRODUCTO EN PROCESO</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Unidades</b>	<b>Referencia</b>	<b>Color</b>	<b>Unid. Revisadas</b>
<b>Operación Inspeccionada</b>		<b>Pzas/AC</b>	<b>Pzas/Re</b>	<b>Descripción de fallas</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
<b>Observaciones</b>				
_____				
_____				
_____				
_____				
_____		_____		
FIRMA INSPECTOR		FIRMA AUTORIZA		

**ANEXO 15**

## INSPECCIÓN DE PRODUCTO FUERA DE LÍNEA

REPORTE DE CALIDAD						
INSPECCION PARA PRODUCTO FUERA DE LINEA N° 000001						
		<b>DISPOMED S.A.</b> RUC: 0992358815001 VIA DURAN - TAMBO KM 1.5 Telf.: 2860160 - 2860200				
ESTILO: _____		F. TECNICA: _____				
CLIENTE: _____		FECHA: _____				
RESPONSABLE: _____		_____				
PRODUCTO EN PROCESO				Resultado final		
Descripción	Referencia	Color	Unid. Inspeccionar	Lote	Lote Aceptado	Lote Rechazado
Descripción de elemento				Pzas/AC	Pzas/Re	Acción Correctiva
<b>CAMISAS</b>						
1. Cierre laterales, delanteros, traseros				<b>Descripción de fallas</b>		
2 Pegado de marca, talla						
3 Mangas						
4 Cuellos						
5 Hilván						
6 Ojal, botones, broches						
7 Puños						
8 Hombros						
<b>PANTALON</b>						
1. Cierre laterales, delanteros, traseros						
2 Pegado de marca, talla						
3 Bragueta						
4 Hilván						
5 Tiro						
6 Pretina						
7 Pegado de porta cincho						
8 Ojal, botones, broches						
<b>Observaciones</b>						
_____						
_____						
_____				_____		
FIRMA INSPECTOR				FIRMA AUTORIZA		

**ANEXO 16**  
**INSPECCIÓN DE PRODUCTO EN PLANCHA**

 <p><b>DISPOMED S.A.</b> RUC: 0992358815001 VIA DURAN - TAMBO KM 1.5 Telf.: 2860160 - 2860200</p>					<b>REPORTE DE CALIDAD</b>		
					<b>INSPECCION PARA PRODUCTO EN PLANCHA N° 000001</b>		
		ESTILO: _____		F. TECNICA: _____			
		CLIENTE: _____		FECHA: _____			
		RESPONSABLE: _____		_____			
					<b>Resultado final</b>		
					Lote Aceptado <input type="checkbox"/>		
					Lote Rechazado <input type="checkbox"/>		
					Acción Correctiva _____		
<b>Descripción de elemento</b>				<b>Pzas/AC</b>	<b>Pzas/Re</b>	<b>Descripción de fallas</b>	
1. Manufactura							
2. Limpieza							
3. Plancha							
4. Dimensiones							
5. Etiquetado							
<b>Observaciones</b>							
_____							
_____							
_____							
_____							
				_____		_____	
				FIRMA INSPECTOR		FIRMA AUTORIZA	

**ANEXO 17**  
**INSPECCIÓN EN EMPAQUE**

 <b>DISPOMED S.A.</b> RUC: 0992358815001 VIA DURAN - TAMBO KM 1.5 Telf.: 2860160 – 2860200		<b>REPORTE DE CALIDAD</b>				
		<b>INSPECCION PARA PRODUCTO EN EMPAQUE N° 000001</b>				
		ESTILO: _____		F. TECNICA: _____		
		CLIENTE: _____		FECHA: _____		
		RESPONSABLE: _____				
<b>PRODUCTO TERMINADO</b>					<b>Resultado final</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Referencia</b>	<b>Color</b>	<b>Unidades Revisadas</b>	<b>Lote</b>	Lote	
					Aceptado	
					Lote	
					Rechazado	
					Acción Correctiva _____	
<b>Descripción de elemento</b>			<b>Pzas/AC</b>	<b>Pzas/Re</b>	<b>Descripción de fallas</b>	
1. Manufactura						
2. Limpieza						
3. Plancha						
4. Etiquetado						
5. Empacado						
<b>Observaciones</b> _____ _____ _____						
_____ FIRMA INSPECTOR				_____ FIRMA AUTORIZA		

## ANEXO 18

### REPORTE DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

	<b>DISPOMED S.A.</b> RUC: 0992358815001 VIA DURAN - TAMBO KM 1.5 Telf.: 2860160 – 2860200	<b>REPORTE DE CALIDAD</b> <b>INSPECCION PARA PRODUCTO EN CORTE N° 000001</b>																
		TECNICO: _____ FECHA: _____ HORA: _____ CIUDAD: _____																
<b>DESCRIPCION DE MAQUINARIA:</b>																		
TIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____ PERTENECIENTE A: _____ AREA: Pantalón <input type="checkbox"/> Camisa <input type="checkbox"/> ESTATUS DE MAQUINA: Parada: <input type="checkbox"/> En Operaciones: <input type="checkbox"/>																		
<b>PLAN DE MATENIMIENTO</b>																		
Control de alineado, rotación y estado Control de funcionamiento Control visual del estado de integridad Reintegración del nivel de liquidez y fluidos Control del sistema de encendido Sustitución del filtro de aceite del motor Calibración/Regulación de maquinaria Sustitución de agujas Control de las condiciones de desgastes de las zapatas. Otros Motivos: _____ _____ _____	<table border="1" style="width: 100%; height: 150px;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>																	
<b>DESCRIPCION DE AVERIA</b>																		
CAUSA DE LA AVERIA: _____																		
_____ SUPERVISORA	_____ TECNICO	_____ OPERARIA																

**ANEXO 19**  
**PRENDAS DE VESTIR CABALLEROS.**



# ANEXO 20 PLAGARISM DETECTOR.

