



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**TEMA: “La Gestión de Calidad y su incidencia en la
Producción de Balanceados de la Empresa PROINBA
en el Cantón Cevallos.”**

Autor: Cristian Xavier Pérez Carranza

Tutora: Ing. Mg. Paulina Pico

AMBATO-ECUADOR

Noviembre 2013



Ing. Mg. Paulina Pico

CERTIFICA:

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

Ambato, Julio del 2013.

Ing. Mg. Paulina Pico

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cristian Xavier Pérez Carranza, declaro que los resultados obtenidos y expuestos en el presente Trabajo de Investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Organización de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas bibliográficas.

Cristian Xavier Pérez Carranza

C.I. 180434474-3

AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Cristian Xavier Pérez Carranza

C.I. 180434474-3

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

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

f.-

ING. MAURICIO QUISIMALÍN DR.

f.-

ING. MBA. RAÚL VILLALBA M.

Ambato, Noviembre 2013.

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación le dedico a Dios, a mis queridos padres (Néstor y Gladis) por su sacrificio, mis hermanos y a toda mi familia por su comprensión, sus consejos y apoyo incondicional en los tiempos difíciles durante mi vida de estudiante, en especial a mi tío y mi abuelito que desde el cielo han guiado mi camino para cumplir con mi sueño y ser un profesional de éxito.

Xavier

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y llenarme de bendiciones todos los días, a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, a mis profesores por haber compartido sus conocimientos y su paciencia, durante la vida universitaria.

Al Ing. Iván Jácome (Gerente de PROINBA) por la apertura a la empresa e información de la misma, la cual me sirvió de apoyo para realizar la presente investigación.

Agradezco a la Ing. Paulina Pico por haber sido mi guía en el trabajo de investigación, su comprensión, paciencia, tiempo y conocimiento.

Xavier

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
PAGINA DE APROBACION POR EL DIRECTOR DE TESIS.....	ii
PAGINA DE AUTORA DE LA TESIS.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO...	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA.....	2
1.1. Tema de investigación.....	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.2. Análisis Crítico.....	5
1.2.3. Prognosis.....	5
1.2.4. Formulación del Problema.....	6
1.2.5. Preguntas Directrices.....	6
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4. OBJETIVOS.....	8
1.4.1. Objetivo General.....	8
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8

CAPITULO II.....	9
2. MARCO TEORICO.....	9
2.1. Antecedentes investigativos.....	9
2.2. Fundamentación filosófica.....	11
2.3. Fundamentación Legal.....	11
2.4. Categorías fundamentales.....	18
2.4.1 Definición de Categorías.....	21
2.5. Hipótesis.....	37
2.6. Señalamiento de variables.....	37
 CAPITULO III.....	 38
3. METODOLOGIA.....	38
3.1 Enfoque de investigación.....	38
3.2. Modalidad básica de investigación.....	39
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	39
3.4 Población o muestra.....	40
3.5. Operacionalización de variables.....	41
3.5.1 Variable Independiente.- Gestión de calidad.....	41
3.5.2 Variable dependiente.- Producción.....	43
3.6. Plan de recolección de información.....	45
3.7. Plan de procesamiento de información.....	46
 CAPITULO IV.....	 47
4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	47
4.1 Análisis interpretación de datos.....	48
4.2. Verificación de hipótesis.....	59
 CAPITULO V.....	 64
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1. CONCLUSIONES.....	64
5.2 RECOMENDACIONES.....	66

CAPITULO VI.....	68
6. PROPUESTA.....	68
6.1. Datos informativos.....	68
6.2 Antecedentes de propuestas.....	69
6.3 Justificación.....	70
6.4. Objetivos.....	70
6.5. Análisis de factibilidad.....	71
6.6. Fundamentación científica técnica.....	73
6.7. Metodología. Modelo operativo.....	81
6.7.1 Estructura de la propuesta.....	83
6.8. ADMINISTRATIVO.....	121
6.9 PREVISION DE LA EVALUACION.....	122
BIBLIOGRAFIA.....	124
ANEXOS.....	127
ANEXO 1 Encuesta	128
ANEXO 2 Árbol de Problemas.....	131
ANEXO 2 Fotografías.....	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Categorización.....	18
Grafico 2: Variable Independiente.....	19
Grafico 3: Variable Dependiente.....	20
Grafico 4: Pregunta 1.....	49
Grafico 5: Pregunta 2.....	50
Grafico 6: Pregunta 3.....	51
Grafico 7: Pregunta 4.....	52
Grafico 8: Pregunta 5	53
Grafico 9: Pregunta 6	54
Grafico 10: Pregunta 7	55
Grafico 11: Pregunta 8.....	56
Grafico 12: Pregunta 9	57
Grafico 13: Pregunta 10.....	58
Grafico 14: Aceptación y Rechazo.....	62
Grafico 15: Herramientas de Calidad.....	105
Grafico 16: Diagrama Causa - Efecto.....	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pregunta 1	49
Tabla 2: Pregunta 2	50
Tabla 3: Pregunta 3	51
Tabla 4: Pregunta 4	52
Tabla 5: Pregunta 5	53
Tabla 6: Pregunta 6	54
Tabla 7: Pregunta 7	55
Tabla 8: Pregunta 8	56
Tabla 9: Pregunta 9	57
Tabla 10: Pregunta 10.....	58
Tabla 11: Frecuencias Observadas	61
Tabla 12: Frecuencias Esperadas.....	62

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Operacionalización Variable independiente.....	41
Cuadro 2: Operacionalización Variable dependiente.....	43
Cuadro 3: Plan de Recolección de información.....	45
Cuadro 4: Plan de Acción.....	120
Cuadro 5: Cronograma de actividades.....	121

Resumen Ejecutivo

La presente investigación está centrada en el área de producción de la empresa PROINBA que se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua en el Cantón Cevallos caserío Andignato, dedicada a la elaboración de balanceados con el propósito de satisfacer las necesidades y ser cada vez una pionera en el mercado.

El trabajo de investigación está enfocado a realizar un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de mejorar la producción de balanceado para de esta manera evitar desperdicio de materia prima, pérdida de tiempo, dinero y productos de mala calidad.

Los resultados arrojados por la investigación de campo aplicada al personal del área de producción de la empresa revelan que es necesario contar con un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, para corregir los errores que se están dando al momento de producir el balanceado generando retrasos en la entrega de pedidos.

Para solucionar todos los problemas existentes al momento de producir se ha propuesto diseñar un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, que le permita a la empresa PROINBA. Elaborar productos bajo características técnicas, hacer frente a la competencia global, estar dispuestas a adaptarse al cambio, innovar en sus productos, satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Para lograr el objetivo dispondremos de una buena gestión de los recursos y un enfoque de los procesos para no corregir sino prevenir con lo que se espera mejorar la producción, fortalecer la gestión de calidad con la participación y apoyo de todos los niveles de la organización, con una visión de mejora continua.

Palabras claves:

Plan de mejora continua

Balanceados

Gestión de calidad

Producción

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito desarrollar un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, que ayude a mejorar la producción ya que la empresa PROINBA, tiene como problema el desconocimiento de la gestión de calidad para lograr lo planteado, se recopiló información primaria en libros, revistas e internet y secundaria mediante las encuestas que se hizo al personal del área de producción.

En el Capítulo I, se realiza una introducción breve acerca del problema de investigación, se detalla el tema de investigación, el planteamiento del problema, la justificación del problema y los objetivos que se pretende alcanzar.

En el Capítulo II, se especifica el marco teórico donde encontraremos los antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica, la fundamentación legal, las categorías fundamentales, la hipótesis del problema y las variables a utilizar.

En el Capítulo III, se trata del Marco Metodológico en donde se detalla aspectos como el enfoque de la investigación, modalidad de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, Operacionalización de variables, recolección de la información y el procesamiento y análisis de la información.

En el Capítulo IV, se realiza el análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas tanto al personal administrativo como al operativo de la empresa y la verificación de la hipótesis.

En el Capítulo V, se realiza las conclusiones y recomendaciones de las encuestas aplicadas.

En el Capítulo VI, se realiza la propuesta para dar solución al problema objeto de estudio, donde se detallan los datos informativos, los antecedentes, la justificación, los objetivos a alcanzar, el análisis de factibilidad, la fundamentación científico técnica, el modelo operativo a aplicar, la administración de la propuesta, su evaluación y por último la bibliografía y anexos que ayuden a conocer a fondo la empresa.

CAPITULO 1

1.- PROBLEMA

1.1 Tema De Investigación

La Gestión de Calidad y su incidencia en la producción de balanceados en la Empresa PROINBA en el Cantón Cevallos.

1.2 Planteamiento Del Problema

La Inadecuada gestión de calidad genera bajos niveles de producción en la empresa de balanceados PROINBA en el Cantón Cevallos disminuye la producción.

1.2.1 Contextualización

Ecuador, El Desarrollo de actividad Avícola en el Ecuador durante varios años ha sido notorio, ha jugado un papel importante en la generación de empleo y de riqueza constituyéndose en un rubro relevante del PIB en el sector agropecuario a pesar de la situación económica del país durante los últimos años, esta importante actividad ha demostrado un comportamiento dinámico, contribuyendo positivamente al logro

alcanzado en el crecimiento del sector agropecuario, Pero a la ausencia de la cultura organizacional no ha sido posible alcanzar a cumplir con los parámetros productivos similares a los de otros países competitivos en esa actividad.

Las organizaciones a través de sus directivos buscan mejorar su competitividad implantando programas y técnicas que permita mejorar la calidad de sus productos, servicios y la productividad de sus procesos llegando a una mejor aceptación en el mercado.

Carlos Amores, fabricante de alimento balanceado en Quito, aseguró que hace aproximadamente tres años tenía la posibilidad de comercializar el excedente de su producto además de alimentar a sus animales. Según Amores, el precio del maíz se ha incrementado. "El quintal que antes se pagaba \$14 o \$15 hoy cuesta entre \$17 o \$18"

Amores es también propietario de un plantel avícola ubicado en la provincia de Tungurahua y explicó que para alimentar a sus aves utiliza alrededor de 20 quintales de balanceado por semana.

En el ámbito empresarial PRONACA S.A. es la mejor posicionada, incursiono en la elaboración de alimentos en 1979 para abastecer las necesidades de las granjas avícolas de la empresa. Se estima que su producción podría estar bordeando las 50000 toneladas mensuales.

En el 2010 mantuvieron el liderazgo en el mercado a escala nacional. En el 2011 continuaran trabajando en la misma línea para mejorar la salud y nutrición animal.

La escala del precio de materia prima no es el único que mantiene en tensión al sector, pues la sequía que se vive en el país ha afectado un 30% los cultivos de maíz. Eso hace creer que habrá desabastecimiento.

La estimación del consumo nacional de maíz amarillo en Ecuador es de 1,4 millones de toneladas anualmente. Los datos proporcionados por la Corporación de Maiceros indican que la producción de los campos será de 1,7 millones de toneladas.

En el Ecuador, unas 340 empresas producen más de 2.2 millones de toneladas métricas de balanceado que se destinan al consumo de la avicultura; que a su vez produce 400 mil toneladas métricas en carne de ave; y cerca de 150 mil toneladas métricas de camarones; sin contar las áreas de porcicultura, bovinos y mascotas.

Además, cada grupo de la cadena de producción genera un importante porcentaje de empleo en el país, que nace desde la producción de la materia prima, explicó Ney Barrionuevo, gerente de Inclusys, a cargo del proyecto. “Son 92 mil pequeños productores, unas 500 mil personas en total que viven en torno a la siembra del maíz y la soya, eso en 260 mil hectáreas, que generan unas 370 mil toneladas métricas solo en maíz; en el caso de la soya, son 40 mil has, que producen 68 mil toneladas métricas”

En la Provincia de Tungurahua, se desenvuelven varias empresas dedicadas a la producción de alimentos balanceados pero al no contar con la Gestión de Calidad no han logrado mejorar sus procesos internos de producción, lo que limita el crecimiento de las empresas nuevas en este sector. Esto requiere la implantación de la gestión de calidad en la producción.

El 45% de las fábricas de balanceado que existen en el país se encuentran en la provincia de Tungurahua, seguida por la de Pichincha con el 14%. El balanceado está compuesto por varios elementos. El maíz, por ejemplo, constituye un 55% y es importado durante los meses en que Ecuador no lo produce, aproximadamente la mitad del año. La soya es el segundo componente más importante, lo conforma en 25%. El 90% de este producto que se consume en el país es importado. El 20% restante son, sobre todo, vitaminas y aditivos.

Las 324 fábricas de balanceado afiliadas a Afaba produjeron, en el 2011, 2,2 millones de toneladas de alimento balanceado, distribuidos en sacos de 40 kilos cada uno que son comercializados en el mercado entre \$20 y \$26. “Todo depende de los aditivos que tenga y para el animal que sea”, dijo Hidalgo

En la empresa PROINBA, se ha evidenciado un inadecuado manejo de recursos, limitado control, comunicación defectuosa, limitado liderazgo, bajos rendimientos del personal, lo que lleva a tener bajos niveles de producción generando así una baja participación de la empresa en el mercado, en definitiva la gestión de calidad ayudara a la área de producción con el propósito de mejorar la productividad dentro de la organización, evaluando la situación actual y proponiendo alternativas que mejoren su rendimiento.

1.2.2 Análisis Crítico del problema

Los bajos niveles de producción han generado una preocupación en la empresa PROINBA debido a que no realiza un control adecuado de los recursos dando como resultado desperdicio de materia prima

La comunicación defectuosa de la empresa lleva consigo a que exista un clima laboral tenso entre trabajadores. Los bajos rendimientos del personal de la empresa originan una producción mínima.

La falta de políticas de calidad de como resultado que empresa tenga una inadecuada gestión de calidad al producir, provocando retraso en la entrega de productos y por ende el incumplimiento de metas.

1.2.3 Prognosis

Si la empresa PROINBA al no solucionar los bajos niveles de producción, está expuesta a una producción mínima, la misma que carecerá de eficiencia, eficacia y efectividad en sus procesos al momento de obtener el producto terminado, dejando insatisfecho a los clientes.

Así como su permanencia en el mercado se vería amenazada por la pérdida de sus clientes actuales, teniendo una repercusión negativa en la economía y se vería obligada a terminar sus actividades comerciales.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión de calidad en la producción de balanceados en la empresa PROINBA en el Cantón Cevallos?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿Qué tipo de proceso utiliza la empresa al momento de producir?
- ¿Cuáles son los problemas que se genera durante en la producción de balanceados?
- ¿Cómo influirá la implementación de un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad en la producción de balanceados en la empresa PROINBA?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Delimitación de campo

Campo: Administración

Área: Producción

Aspecto: Gestión de Calidad

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizara en la empresa “PROINBA” que se encuentra ubicada en el Cantón Cevallos de la provincia de Tungurahua

Delimitación Temporal

Este problema de investigación será estudiado, en el periodo comprendido entre Agosto 2012 y Junio del 2013.

1.3 Justificación

La empresa debe realizar la investigación por que mediante esta podremos solucionar varios problemas que posee la empresa tales como deficiente manejo de recursos que conlleva a desperdicios de materia prima, una comunicación defectuoso sobrelleva a un clima laboral tenso y bajos rendimientos del personal produce una producción mínima.

A través de esta investigación nos llevar a mejorar los procesos que actualmente tiene la empresa y aumentar la producción para que llegue a satisfacer a los clientes internos como los clientes externos, mejorando los procesos de transformación, que eliminara los tiempos improductivos, aquellos en los que la empresa no tiene beneficio alguno.

El desconocimiento de la gestión de calidad actúa de mucha importancia en la producción de la organización, existirá mayor preocupación por parte gerencia de establecer estrategias de mejoramiento continuo la misma que buscara satisfacer las exigencias de los consumidores mediante un producto de calidad.

Con el desarrollo de esta investigación, la parte beneficiada será la empresa, debido a que se solucionará el problema que afecta actualmente. La investigación es factible, debido a que se dispone del tiempo necesario para poder involucrarse en la empresa, además de poseer los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la Gestión de la Calidad que permita incrementar la producción de balanceados en la empresa PROINBA del Cantón Cevallos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Investigar los procesos de producción de balanceados de la empresa para mejorar la calidad.
- Identificar los problemas que afectan a los procesos de producción de balanceados.
- Proponer un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad que permita mayor producción en la Empresa PROINBA en el Cantón Cevallos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Investigativos

GUTIERREZ, M. (2005) Los sistemas de producción para mejorar la calidad de producción en la fábrica de medias “GUTMAN CIA. LTDA.” de la ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Analizando los diferentes modelos del sistema de producción en la elaboración de medias, diagnosticando el proceso de producción. Propone la implementación de un sistema de producción que permita aumentar y mejorar la calidad del producto de la fábrica GUTMAN CIA. LTDA.

El proceso de producción en ocasiones se ha visto interrumpido por diversas causas, razón por la cual los supervisores deben tomar medidas que permitan solucionar este problema. Se concluye que el personal está dispuesto a utilizar métodos o sistemas de producción, situación que debe ser aprovechada por los propietarios de la empresa implementando el sistema más conveniente.

LARA, J. (2005) Gestión Administrativa de calidad con relación a la Productividad. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato propone analizar la gestión administrativa actual examinando los procesos y estrategias administrativas para el incremento de la productividad en la empresa de lácteos “San Pablo”, diseñando un modelo de gestión administrativa de calidad optimizando recursos para el incremento de la productividad en la empresa de lácteos, alcanzando así un mayor nivel de desarrollo y excelencia en el mercado, dando como resultado el mejoramiento continuo que debe ser sustentado por la constante aplicación dentro de la organización y al mismo tiempo contar con control de calidad permitiendo a la empresa a que fije metas y elabore políticas y recursos para llevarlos a cabo.

GÓMEZ, F. (2010). Aplicación del Manual de Calidad para mejorar los Procesos Productivos en la “Imprenta y Encuadernación Gómez M.” de la Ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Determinar si la carencia de un Manual de Calidad genera influencia en sus procesos Productivos. Los esfuerzos del Manual de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2000 se dirigen a tres áreas principales: mejorar la satisfacción del cliente, reducir el tiempo del ciclo de Producción y a reducir sus defectos.

HIDALGO, A. (2005). Diseño de un sistema de Gestión de Calidad para el control de procesos de Producción de yogur de la empresa Prolacval del cantón Cevallos. Se puede determinar que en otra empresa ya se realizó un plan similar al que se propone, por ende se considerar que este tipo de propuesta ha proporcionado a la empresa buenos resultados. Mediante la aplicación de esta Gestión de calidad se podrá controlar el proceso productivo, para lograr una gestión empresarial y buscar nuevas ideas que contribuyan al desarrollo de la misma, también se pretenden que los obreros tengan una dirección en común, realizando un control permanente en cada uno de los procesos y obtener un producto de buena Calidad.

2.2 Fundamentación Filosófica

Para el desarrollo de la investigación se ha decidido aplicar el paradigma crítico-propositivo, porque en este proyecto de investigación el investigador interpreta el problema objeto de estudio, contribuyendo de esta manera al cambio del problema.

En la actualidad muchas organizaciones depende en su interior de las estructura interna para ser competitivas, mismas que al no disponer de una adecuada estructura organizacional tiene muchas dificultades en sus integrantes, ya que no pueden realizar sus actividades diarias de una manera eficiente y rápida, lo que ha ocasionado menor productividad. La investigación se basa en valores éticos, personales y reconocimientos por la sociedad en la cual el gerente fija el hábito y las costumbres que dan sentido a la empresa.

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

La gestión de calidad en la producción se aplicara tratando de involucrar a todos los integren la organización de forma de que todos participen conjuntamente como un equipo ya sea en una capacitación, es decir los proceso de cambio aplicados a la competitividad, calidad de producto y el servicio como en la forma de incrementar la productividad de la empresa.

2.3. Fundamentación Legal

Para la ejecución de la presente investigación se fundamenta legalmente en la:

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Sección 3ª.

DE LOS CONSUMIDORES

Art 65.- Autorizaciones Especiales.- El Registro Sanitario y los certificados de venta libre de alimentos, serán otorgados según lo dispone el Código de la Salud, de

conformidad con las normas técnicas, regulaciones, resoluciones y códigos de práctica, oficializados por el Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- y demás autoridades competentes, y serán controlados en forma periódica para verificar que se cumplan los requisitos exigidos para su otorgamiento.

Para la introducción de bienes importados al mercado nacional, será requisito indispensable contar con la homologación del Registro Sanitario y de los permisos de comercialización otorgados por autoridad competente de su país de origen, según lo dispone el Reglamento a la presente Ley y las demás leyes conexas, salvo los casos de aplicación de acuerdos de reconocimiento mutuo vigentes y los que pudieren entrar en vigencia a futuro entre la República del Ecuador y otros países, en el marco de los procesos de integración.

Art. 66.- Normas Técnicas.

El control de calidad y calidad se realizara de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, entidad que también se encarga de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización; para esta comprobación técnica actuara en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestaran obligatoriamente sus servicios y colaboración.

Art. 92.- control de calidad. Defensa al consumidor.

El artículo 92 de la Constitución Política de la República dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor y las sanciones por la violación de estos derechos. Según el reglamento del Registro y Control Sanitario se decreta: Que, es necesario dictar las normas reglamentarias que regularán lo relacionado con el Registro Sanitario, en

armonía con las reformas legales citadas, el numeral 20 del artículo 23 de la Constitución Política de la República proclama que el Estado reconocerá y garantizará el derecho de las personas a una calidad de vida que asegure la salud, la alimentación y la nutrición, entre otros.

CÓDIGO DEL TRABAJO

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros. El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al

tiempo de pagársele su remuneración. Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados; d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;

e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;

f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;

g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso. En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.-

Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador

Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador; f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga;
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Capítulo VI

De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales

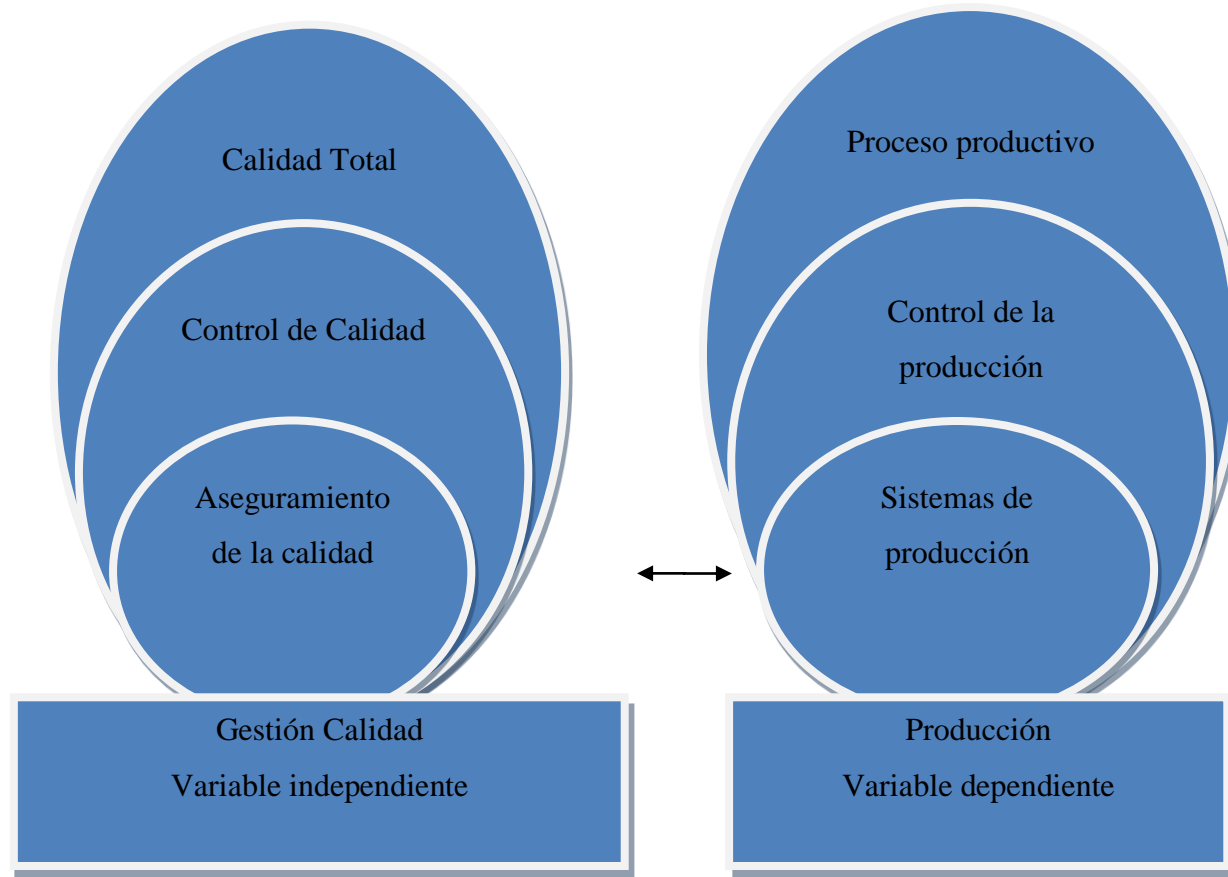
Parágrafo 1ro. De las remuneraciones y sus garantías

Art. 79.- Igualdad de remuneración.- A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Art. 80.- Salario y sueldo.- Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

2.4 Categorías Fundamentales

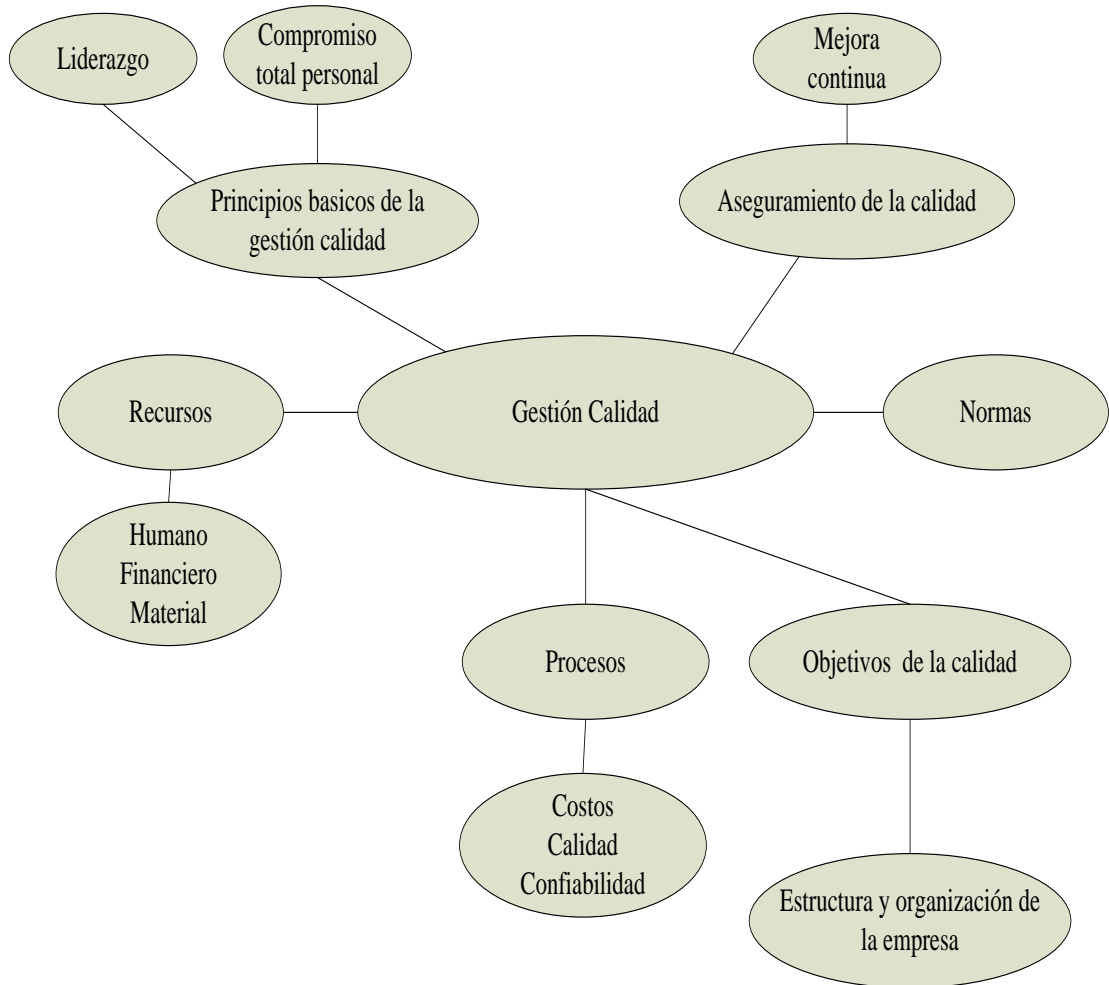
Gráfico N°1



Elaborador por: Cristian Pérez

Variable Independiente

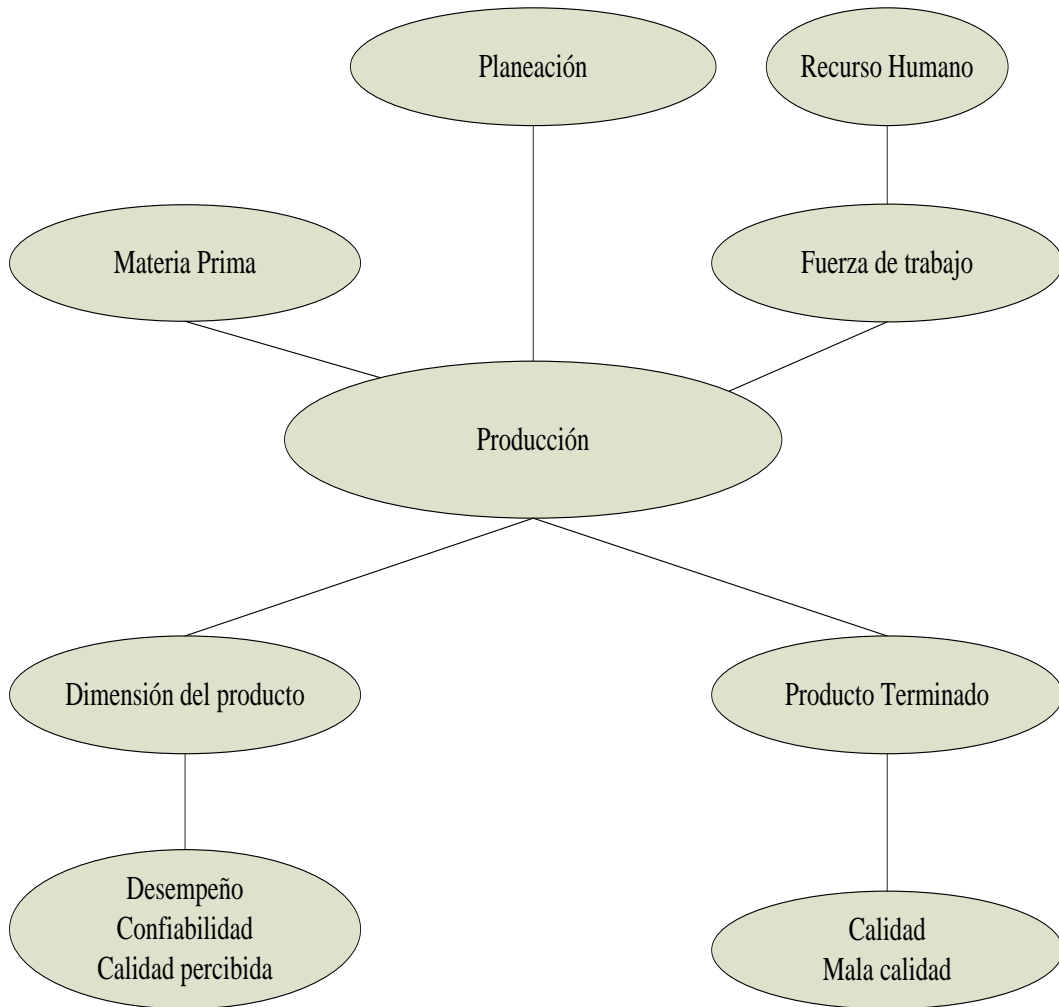
Gráfico N°2



Elaborador por: Cristian Pérez

Variable Dependiente

Gráfico N°3



Elaborador por: Cristian Pérez

2.4.1. DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

Variable Independiente

Calidad Total

Es un parámetro de exigencias que un producto o servicio debe cumplir para satisfacer las necesidades de los consumidores.

Son técnicas y actividades de carácter operacional utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Se orienta a mantener bajo control los procesos y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios en etapas importantes del ciclo de la calidad para conseguir mejores resultados económicos.

Hay dos aspectos que definen a la calidad total:

Atributo del producto o servicio: se debe saber cuáles son las necesidades y expectativas de los clientes para diseñar y rediseñar el producto o servicio con tal de satisfacer esta necesidad.

Eficiencia de los procesos: significa como estamos haciendo las cosas. Tiene que ver con la forma de operar de los procesos. Para mejorar la calidad de estos se debe poner especial cuidado en el mejoramiento de los procesos y sus insumos.

La Calidad Total, comenzó a formar parte del lenguaje empresarial a partir de la transformación de la industria japonesa posterior a la Segunda Guerra Mundial, al punto que actualmente cuando se habla de Calidad equivale a uno de los términos que están de moda a nivel organizacional.

Los permanentes avances de la sociedad y la competitividad de los mercados determinan necesidades específicas junto con el establecimiento de políticas y acciones que se sometan a estándares de calidad de acuerdo a dichos requerimientos impuestos por los consumidores de los productos y servicios que incluyen como valor agregado este concepto.

Al referirse a la calidad total, el ser humano evoca una sensación positiva y lograr mentalmente un acercamiento hacia una idea de lo que es mejor, la calidad total está orientada y engloba como significado principal el alcanzar la excelencia.

El concepto técnico de la calidad se vuelve pragmático a través de la forma en que se hacen las cosas, bajo perspectivas claves como la preocupación por satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente y la búsqueda constante de mejoras en los procesos para obtener buenos resultados.

Hoy en día la idea de calidad presenta una forma de gestión que emprenden las empresas, con la mirada puesta en la mejora permanente que forma parte de cualquier organización en todos los niveles de la misma. Este tipo de procedimiento exige que se tomen en cuenta tanto las personas como los procesos. **FRANK M. GRINA (2007, pág. 176)**

Las Normas de Calidad: Son las directrices que la organización utilizará para alcanzar los objetivos de calidad definidos en un producto.

Conjunto de condiciones que, de acuerdo a la legislación vigente, deben cumplir los distintos elementos que componen el ambiente.

Una norma de calidad es un conjunto de normas en las que se basa un sistema de calidad. Existen organismos a nivel internacional y nacional que las elaboran.

Es un marco para el logro de un nivel reconocido de calidad en una organización.

Achievement of a quality standard demonstrates that an organization has met the requirements laid out by a certifying body. El logro de un estándar de calidad demuestra que una organización ha cumplido con los requisitos establecidos por un organismo de certificación. Quality standards recognized on an international basis include ISO 9000 and ISO 14000. Normas de calidad reconocidas a nivel internacional incluyen ISO 9000 e ISO 14000.

Normas ISO: Son normas o estándares de calidad internacionales que deben cumplir productos principalmente de exportación.

La ISO (International Standardization Organization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por ejemplo: AENOR en España, AFNOR en Francia, DIN en Alemania, etc. con comités técnicos que llevan a término las normas.

Se creó para dar más eficacia a las normas nacionales.

ISO 9000 designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bien o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera, sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de este ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

Su implantación, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas, entre las que se cuentan:

- Estandarizar las actividades del personal que labora dentro de la organización por medio de la documentación
- Incrementar la satisfacción del cliente
- Medir y monitorear el desempeño de los procesos
- Disminuir re-procesos
- Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, etc.

- Reducir las incidencias de producción o prestación de servicios.

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, Que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2008 ISO9001:2008, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtenerla certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual. **JAMES R. EVANS. WILLIAM M. LINDSAY (2008, pág., 130)**

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html

Calidad total

La introducción del concepto de calidad total plantea la necesidad de la administración estratégica, fijando objetivos y políticas a partir del desarrollo de una novedosa capacidad de intervenir en un sistema que tiende a ser cada vez más complejo, con escaso margen de información y con ellos provocar un cambio que implique cumplir con los objetivos y metas predeterminados dentro del equilibrio del sistema competitivo. El desarrollo de la gestión total de la calidad comprende la definición de la misión de la organización, el análisis de las condiciones del entorno, la determinación de puntos de control e indicadores de mejora y la identificación de nichos estratégicos que otorguen ventajas competitivas. **KOONTZ, 1991, pág. 4**

Control de Calidad

El control de calidad son todos los mecanismos, acciones, herramientas que realizamos para detectar la presencia de errores.

La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la recolección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada. **PAUL JAMES (2004, pág. 30).**

Todo producto que no cumpla las características mínimas para decir que es correcto, será eliminado, sin poderse corregir los posibles defectos de fabricación que podrían evitar esos costos añadidos y desperdicios de material.

Para controlar la calidad de un producto se realizan inspecciones o pruebas de muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas. El único inconveniente de estas pruebas es el gasto que conlleva el control de cada producto fabricado, ya que se eliminan los defectuosos, sin posibilidad de reutilizarlo. **SOIN, S. (1997)**

Esto ha ido evolucionando hasta convertirse en un sistema que abarca a todos los aspectos de la gerencia y ahora se lo conoce como gerencia de calidad total. La gestión de la calidad total es una manera de mejorar constantemente la performance en todos los niveles operativos en cada área funcional de una organización utilizando todos los recursos humanos y capitales disponibles. El mejoramiento está orientado a alcanzar metas amplias como los costos, la calidad, la participación en el mercado, los proyectos y el conocimiento.”

[http://es.wikipedia.org/wiki/Manual de calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_calidad)

“Esta forjado una red de actividades técnicas y de procedimientos indispensables para poner en un mercado un producto que satisfaga determinados estándares de calidad.” **FEIGENBAUM, A. (1980, p 24).**

“Control de Calidad “Son las técnicas y actividades de carácter operacional utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Se orienta a mantener bajo control de los procesos y eliminar las causas que generan comportamiento sin satisfactorios en

etapas importantes del ciclo de calidad para conseguir mejores resultados”. **BENNIS, WARREM (1989, p. 6).**

Políticas de control de calidad: Son reglas que deben cumplir todo el personal que se encuentran relacionado con la calidad de un producto de una empresa.

En un esfuerzo para convivir con los estamentos de su política de calidad, está empleado en mantener los siguientes objetivos de calidad:

- Diseño de instrumentos y reactivos para aplicaciones prácticas que sigan estrictamente los requerimientos del cliente y las normativas API e ISO.
- Reacción rápida a las solicitudes del cliente y considerar todas las ordenes bajo un concepto de tiempo crítico.
- Mejorar continuamente nuestro sistema de manejo de control de calidad.

El Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentren (Juran & Godfrey, 1998).

<http://www.mailxmail.com/curso-control-calidad-empresa/estructura-manual-gestion-calidad>

Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad, se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser.

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/asesis.htm>

En las industrias se crearon y refinaron métodos modernos de aseguramiento de la calidad. La introducción y adopción de programas de aseguramiento de la calidad en servicios, quizá tanto como una década.

Los administradores de organizaciones de servicio por costumbre han supuesto que su servicio es aceptable cuando los clientes no se quejan con frecuencia. Sólo en últimas fechas se han dado cuenta que se puede administrar la calidad del servicio como arma competitiva.

Es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicaran que el producto ha sido fabricado según las especificaciones y que cualquier error ha sido detectado y borrado del sistema. **PAUL JAMES (2004, pág. 32)**

Aseguramiento de la calidad en manufactura. Garantizar la calidad de manufactura está en el corazón del proceso de la administración de la calidad. Es en este punto, donde se produce un bien o servicio, donde se "ínter construye" o incorpora la calidad

El Aseguramiento de la Calidad nace como una evolución natural del Control de Calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran.

La administración o Serénela general, en las que están los grupos de finanzas y ventas, tiene la responsabilidad general de planear y ejecutar el programa de aseguramiento de la calidad.

<http://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>

GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en

la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

1.- Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.

2.- Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

3.- Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.

4.- Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.

5.- Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

6.- Estos cinco apartados no siempre están definidos ni son claros en una empresa.

Implementación

Existen diversos métodos para la implementación de los sistemas de gestión de la calidad y siempre se requiere usar herramientas propias, sin embargo, para poder ser aplicable es preciso tomar en cuenta el contexto laboral, sociocultural y político, ya que éstas dimensiones determinará el enfoque gerencial para la calidad de la organización.

Certificación

Existen unos estándares de gestión de la calidad normalizados, es decir, definidos por un organismo normalizador, como ISO, DIN o EN, etc. que permiten que una empresa con un sistema de gestión de la calidad pueda validar su efectividad mediante una auditoría de una organización u ente externo.

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelacalidad

Las cuatro eras de la Gestión de la calidad

1.- Desarrollo de la Calidad a través de la Inspección

El desarrollo de la gestión de la calidad empezó con la inspección. El resultado de la revolución industrial fue la creación de especialistas que inspeccionaron la calidad de los productos. Esto parece un intento razonable pero defectuoso. La dirección científica trataba anteriormente, no ocurrió porque algunos directivos pensarán que debía ocurrir, sino como respuesta a la influencias del entorno, tanto dentro como fuera de la organización. La dirección científica ofreció el telón de fondo para el desarrollo de la gestión de calidad a través de la inspección.

El aumento de uso de la tecnología en la producción permitió un mayor control de la estandarización del producto fabricado. En consecuencia, se lograron diseños de piezas que permitan el intercambio de componentes lo que aumento aún más la estandarización.

Debido a la gran presión ejercida por los plazos de fabricación que había que mantener para evitar atascos en la producción los errores eran frecuentes. Incluso en las grandes organizaciones algunos artículos salían defectuosos. Asegurar que esto no impidiera al cliente comprar los productos, era necesario llevar a cabo una inspección a gran escala, cada pieza reducida era inspeccionada y era aceptada o rechazada.

2.- Desarrollo de la Calidad a través del Control de Calidad.

La Gestión de la Calidad a través del Control significa tratar con datos obtenidos del proceso utilizado para fabricación de productos y servicios. Debido a que los productos o servicios son siempre producidos a partir de las especificaciones del cliente, el control eficaz del proceso de fabricación dará como resultado un rendimiento coherente y estandarizado que siempre cumplirá con los requisitos. Significa menos pérdidas, más eficiencia y, probablemente mayores beneficios.

Parece ser que esta forma de calidad se convirtió en norma entre el principio y final de la segunda guerra mundial.

3.- Desarrollo de la Calidad a través de Aseguramiento de la Calidad

El Aseguramiento de la Calidad vio una vía de evolución que llevo a la calidad de una perspectiva estrecha, totalmente en manos de los especialistas a otras mucho más amplias que incluían una gestión más extensa. Ya no era eficaz la diferenciación y especialización de los trabajos ahora era necesario un mayor conocimiento de las implicaciones de calidad en toda la fuerza trabajadora en la dirección y, por supuesto en el cliente.

La calidad empezó a convertirse en una preocupación del especialista. Las mejoras en la calidad no podrían tener lugar sin el compromiso de los trabajadores de planta. Esto determino el enfoque de la revolución de la calidad. La dirección decidió que la calidad podía quedar asegurada en el lugar de fabricación.

Las eras de gestión de calidad parecen ofrecer una base para la continua y discreta evolución de un periodo de dirección a otro.

4.- Desarrollo de la Calidad a través de la Gestión de la Calidad Total

El compromiso de toda una organización para bien las cosas. GCT afecta a cada persona de una organización y se cree que para que sea competitiva y por tanto prospera, las filosofías, principios y prácticas de la GCT deben ser aceptados por todos.

La GCT exige:

- a.- Valores visibles de la organización, principios y normas que deben ser aceptadas por todos.
- b.- Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
- c.- requisitos cliente / proveedor claramente desarrollados.
- d.- demostración de propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos

Las GCT requieren desarrollo y aplicación de programas de educación y formación para una gestión empresarial eficaz, conocimientos y prácticas de herramientas/técnicas específicas, lo que permite mejoras continuas.

ERAS DE GESTION DE CALIDAD Y SUS ENFOQUES

ERA	ENFOQUE
Inspección	Producto
Control	Proceso
Aseguramiento de la calidad	Sistema
Gestión de la calidad total	Personas

Según James
28

Paul. Pág.

Variable Dependiente

Proceso Productivo

Es el procedimiento técnico que se utiliza en el proyecto para obtener los bienes y servicios a partir de insumos de insumos, y se identifica como la transformación de una serie de insumos para convertirlos en productos mediante una determinada función de producción.

El gestor deberá seleccionar una determinada tecnología de producción (conjunto de conocimientos, equipos y procesos) para desarrollar una determinada función de producción. En el momento de seleccionar la tecnología, hay que considerar los resultados del estudio de mercado, pues esto dictará las normas de calidad y la cantidad que se requiere. Otro aspecto importante que se debe considerar es la flexibilidad de los procesos y equipos, para poder procesar varias clases de insumos, lo cual ayudará a evitar los “tiempos muertos” y a diversificar más fácilmente la producción en un momento dado. Otro factor primordial es la adquisición del equipo y la maquinaria.

<http://definicion.de/proceso-de-produccion/>

Descripción del proceso productivo

El tipo de proceso productivo dependerá del tipo de proyecto o negocio, ya que puede ser un proyecto productivo, comercial o de servicios. Independiente del tipo de proyecto existe un esquema general de un proceso productivo estado inicial estado inicial.-
Insumos, Suministros

Proceso.- Transformador proceso, equipo productivo y organización

Producto Final.- productos, subproductos, residuos o desechos

Insumos.- son aquellos elementos sobre los cuales se efectuará el proceso de transformación para obtener el producto final.

Suministros.- (gastos generales de fábrica) son los recursos necesarios para realizar el proceso de transformación.

Proceso que son el conjunto de operaciones que realizan el personal y la maquinaria para elaborar el producto final.

Proceso Productivo

La selección de proceso, por el contrario, se refiere a la decisión estratégica de seleccionar que tipo de proceso de producción se deben tener en la planta. Por ejemplo, en el caso del impulsor de motor, si el volumen de producción es muy bajo es posible que se tenga que colocar a un empleado ante una mesa de trabajo para que produzca una pequeña serie de estos ensambles. Por lo contrario, si el volumen de producción es muy alto, lo mejor podría ser organizar una línea de ensamble. **CHASE AQUILANO (2005, p.96)**

Es un proceso que recibe entradas y realiza actividades de valor agregado sobre esas entradas para crear una salida. **DONNA (2007, pág. 202)**

Secuencia de pasos o etapas que comprenden la transformación del insumo en bien o servicio. Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o de una operación artificial. **CARLOS BELLO PÉREZ (2007, pág. 40)**

Control de la Producción

El proceso de control, en los años recientes, ha venido desarrollándose conceptual, teórica y matemáticamente con la participación de ingenieros y científicos. Debe anotarse que no todos estos desarrollos son transferibles directamente al medio administrativo porque la complejidad propia de las organizaciones impone condiciones que son distintas a las propias de los sistemas teóricos puros estudiados por los científicos. Sin embargo, los conceptos básicos de la teoría de control suministran indirectamente, a los directores de operaciones unos conocimientos valiosos para analizar, entender y controlar los sistemas que ellos tienen entre manos. Por esta razón, los directores de producción deben familiarizarse con los elementos con los elementos, tipos y características de los sistemas de control. **HEIZER, J (2011)**

El control de la producción y la calidad van de la mano con relación a sus orígenes evolutivos la cual comienza con Taylor con lo que se denominaba dirección científica taylorista, sistema que promulgaba la realización de tareas específicas, observando los

procedimientos de los trabajadores y midiendo la salida del producto. Este autor desarrolló los métodos para maximizar cada operación así como para seleccionar al hombre adecuado para cada trabajo. Creó una compañía de consultoría en 1893, ideando máquinas y procesos que ayudarían a acelerar el trabajo y promoviendo sus ideas en los principios de gerencia científica (1911). Ideó lo que él llamaba la dirección científica de la empresa. Partía de la estricta idea de un camino óptimo para cada acción en cada proceso de trabajo.

Al simplificar el trabajo, las destrezas motrices que éste requería se lograban con un entrenamiento breve, como resultado, se obtenía la especialización de un trabajador hacia una determinada tarea, cuyos niveles de productividad eran resultado directo de esta misma especialización.

<http://www.infomipyme.com/Docs/SV/Offline/comoadministrar/proceso1.htm>

El control de producción inspeccionar que el personal de una determinada área este ejecutando correctamente el trabajo que tenga a su cargo.

El control de personal o control de colaboradores permite integrar una serie de procedimientos con la finalidad de registrar y controlar al personal que trabaja en una empresa o institución.

Los terminales de control de personal también se denominan terminales de control de presencia, control de asistencia, control horario o relojes de fichar. Estos sistemas tienen definidos para cada usuario registrado, unos calendarios, horarios, vacaciones, turnos de trabajo, etc. en que el usuario registrado tiene permiso. **FOGARTY, (2007, p. 932,933**

El control de personal permite gestionar el saldo horario de cada trabajador, permisos laborales, horas extras, asistencia, control de turnos, activación de sirenas y alarmas horarias así como para gestionar las diferentes incidencias de acceso.

Otra característica común de los terminales de control de personal es la posibilidad de descargar el registro o los del histórico de accesos, donde hay información de la identidad de cada usuario, el código de incidencia de acceso, la hora del acceso.

La autenticación de cada usuario puede realizarse mediante tecnología biométrica, proximidad, tarjeta inteligente, banda magnética, código de barras o password.

Control de materia prima: Es verificar que la materia prima se encuentre en óptimas condiciones desde su llegada, permanencia en la empresa hasta que esté lista para el proceso de transformación a producto terminado.

El control de materias primas, productos en proceso y productos terminados, se ejecuta mediante dos tipos de ensayos, según el caso:

Destructivos: Se utilizan los servicios de laboratorios calificados como son los del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN y Escuelas Politécnicas del País.

No-Destructivos: La empresa cuenta con Inspectores en Ensayos No-Destructivos, calificados y certificados. Los que realizan la inspección certificada durante el proceso de producción. Todas estas exigencias técnicas combinadas con una cultura corporativa que motiva y estimula el trabajo con calidad, hacen que las empresas garanticen la calidad de sus productos, al cumplir estrictamente con las especificaciones y códigos exigidos por los clientes.

Funciones del control de producción.

- ❖ Pronosticar la demanda del producto, indicando la cantidad en función del tiempo.
- ❖ Comprobar la demanda real, compararla con la planteada y corregir los planes si fuere necesario.
- ❖ Establecer volúmenes económicos de partidas de los artículos que se han de comprar o fabricar.

- ❖ Determinar las necesidades de producción y los niveles de existencias en determinados puntos de la dimensión del tiempo.
- ❖ Comprobar los niveles de existencias, comparándolas con los que se han previsto y revisar los planes de producción si fuere necesario.
- ❖ Elaborar programas detallados de producción y
- ❖ Planear la distribución de productos.

La programación de la producción dentro de la fábrica y la conservación de la existencia constituyen el medio central de la producción. El proceso de fabricación está constituido por corriente de entrada de materiales que se utilizan en el producto; y la operación que abarca la conversión de la materia prima (empleado, equipo, tiempo, dinero, dirección, etc.) en producto acabado que constituye el potencial de salida.

<http://www.monografias.com/trabajos24/control-produccion/control-produccion.shtml>

Sistemas de Producción

Desarrollan procesos con la finalidad de operar con eficiencia y satisfacer a sus clientes.

Estos procesos tienen la finalidad de producir bienes que atienden a las necesidades de los clientes y generan un beneficio económico para la empresa; de este modo, la eficiencia de los procesos productivos se relaciona tanto con la calidad de los bienes producidos como con el costo de producción en que se incurre. **MUÑOZ, (2009, p. 1)**

Son eliminación de desperdicios y fabricación con calidad. Para el buen funcionamiento de ambos, el sistema de producción depende del compromiso y desarrollo de los empleados.

Por ello la administración participativa se convirtió en el tercer elemento importante del sistema de producción. **AMARU, (2009, p. 34)**

Consiste en insumos, procesos, productos y flujos de información, que lo conecta con los clientes y el ambiente externo. **KRAAJEWSK, (2000, p. 3)**

Conjunto de Procesos y procedimientos, diseñados para transformar variables de entrada, en variables de salida, propiciando una alta interrelación entre los elementos que la integran para la obtención de un producto o servicio. **ESTEBAN FERNÁNDEZ. L. AVELLA. M. FERNÁNDEZ (2006, pág. 10)**

Producción

La producción es la generación de bienes y servicios. Las actividades que se vinculan con la producción de bienes y servicios en cuanto a la transformación de los recursos en productos, se las denomina administración, dirección o gerencia de operaciones.

Martin Adler (2004, p.13)

2.5 Hipótesis

La aplicación de un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad mejorará la producción de alimentos balanceados en la Empresa PROINBA en el Cantón Cevallos

2.6 Señalamiento Variables

Variable independiente

- Gestión de Calidad Cualitativo

Variable dependiente

- Producción Cuantitativo

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

Con el paradigma seleccionado en la fundamentación filosófica, para la ejecución de la presente investigación utilizaremos el paradigma critico propositivo puesto que; nos permite analizar como incide el problema dentro de la organización.

Para que las empresas sean competitivas deben estar en constante cambio, especialmente dentro de su proceso de Producción ya que es el pilar fundamental para que las organizaciones puedan ser productivas, nos enfocaremos a diseñar un modelo gestión de calidad basada a la producción mediante el cual la empresa pueda mejorar su desempeño en sus labores y de esta manera pueda mejorar su productividad.

Al asegurar la calidad del producto se reducen altos costos financieros por excesos de inventarios de materias primas, por lo que así se puede garantizar en gran parte la afirmación de sus mercados y la satisfacción total del cliente y el enfoque **Cuantitativo y Cualitativo** la cual se procederá a tabular y analizar los

resultados de las encuestas que se realice en la investigación de la empresa PROINBA para dar solución al problema.

3.2.Modalidad Básica de la Investigación

La investigación bibliográfica nos dará la oportunidad de seleccionar la información que más se ajuste al tipo de investigación recurriendo a diferentes medios bibliográficos.

De tal manera que podremos fundamentar toda la información que necesitemos, además la información recolectada se usara las técnicas de fichaje y lectura científica.

En la realización de la investigación de campo se tendrá la oportunidad de presenciar lo que sucede en el interior en donde se desenvuelve la empresa PROINBA

3.3 TIPOS DE INVESTIGACION

Investigación Exploratoria

Este es el primer tipo de investigación que nos permite ubicar el problema de investigación ya que de esta manera entramos en contacto con la realidad de empresa

Investigación Descriptiva

Con esta investigación nos permite determinar las características fundamentales del problema de estudio, es decir, detallar como es y cómo se está presentando el problema en la empresa, detallaremos las características más importantes del problema utilizando los medios de recolección de información como las encuestas y la observación.

Investigación Correlacional

Esta investigación cuyo propósito será verificar la motivación y producción con la que se está llevando la empresa en cada uno de los procesos y revisar el desenvolvimiento de las políticas de gestión de calidad en la producción

Esta investigación es la que nos permite determinar el grado de incidencia que existe entre las variable de modelo de gestión de calidad y la variable de producción.

Investigación de Campo

Utilizaremos la investigación de campo porque nos permitirá estar en contacto directo entre el sujeto de investigación y el objeto de estudio. La técnica que aplicaremos para esta modalidad será la encuesta con el propósito de obtener información primaria que ayudará a llevar al éxito a la Empresa.

3.4 Población y muestra

Población

La población está constituida por 35 clientes internos

Nivel Directivo	Nivel asesor	Nivel operativo	Total
1	4	30	35

Muestra

Para el presente trabajo no se ha considerado ninguna muestra, puesto que nuestro marco muestral es demasiado pequeño y es óptimo para trabajar con su totalidad.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente: Gestión de calidad **Cuadro N° 1**

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES BÁSICOS	TECNICAS INSTRUMENTOS
<p>La gestión de calidad, es un conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales la empresa u organización en cuestión podrán administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.</p>	Mejora continua	Herramientas de calidad	¿Qué tan importante considera usted la existencia de un plan de mejora continua dentro de la producción?	Encuestas destinada al personal de producción.
	Organización	Recursos	¿Qué tipo de recursos cree usted que son indispensables para una gestión de calidad?	Encuestas destinada al personal de producción.
	Normas	Normas ISO: 9001-2008	¿Se aplica normas de calidad en los productos de la empresa?	Encuestas destinada al personal de producción.

		Planificación	¿Se realiza planificación interna para la producción de balanceados?	Encuestas destinada al personal de producción.
		Control	¿Existen controles para examinar la calidad de los balanceados?	Encuestas destinada al personal de producción.

Elaborador por: Cristian Pérez

	Producto Terminado	Calidad Mala calidad	¿Se aplica controles en la producción de balanceados?	Encuestas destinada al personal de producción.
	Dimensiones del producto	Desempeño Confiabilidad Calidad percibida	¿Qué factor influye en el producto?	Encuestas destinada al personal de producción.

Elaborador por: Cristian Pérez

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuadro N°3

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Saber que problemas existe en el área de producción.
2. ¿A qué personas o sujetos?	Clientes internos de la empresa del área de producción
3. ¿Sobre qué aspectos?	La gestión de la calidad para mejorar la producción en la empresa.
4. ¿Quién?	El investigador. (Cristian Pérez)
5. ¿Cuándo?	Desde la búsqueda del problema hasta la culminación del proceso investigativo
6. ¿Lugar de recolección de información?	La empresa PROIMBA del Cantón Salcedo.
7. ¿Cuántas veces?	Las veces que sea necesarias
8. ¿Qué técnica de recolección?	Encuesta.
9. ¿Con que?	Cuestionario.
10. ¿En qué situación?	Cuando el personal está laborando

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Se aplicaran las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Proceso computarizado
- Representación tabular
- Realización de los gráficos estadísticos
- Análisis e interpretación de los datos

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Un análisis es un efecto que comprende diversos tipos de acciones con distintas características y en diferentes ámbitos, pero en suma es todo acto que se realiza con el propósito de estudiar, ponderar, valorar y concluir respecto de un objeto, persona o condición.

Una vez aplicado todos los instrumentos de recolección de la información se procedió a realizar el procedimiento correspondiente para el análisis de los mismos por cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación con el propósito de mejorar la producción en la empresa “PROINBA” del Cantón Cevallos.

Interpretación es el resultado de la acción de interpretar. Cuando alguien interpreta un hecho que sucedió o en su defecto algún tipo de contenido material publicado y pasa a ser comprendido e incluso expresado por esa persona a una nueva forma de expresión, siendo también de alguna manera fiel al objeto de esa interpretación, a ese proceso se lo denominará entonces interpretación.

La interpretación de los datos se la realizó con 35 trabajadores, a quienes se les aplicó un instrumento de medición estadística como son los cuestionarios, es así que en lo que respecta a los trabajadores se tiene la siguiente interpretación:

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Encuesta sobre la Gestión de la Calidad y su incidencia en la producción de Balanceados de la empresa “PROINBA” del Cantón Cevallos, realizada al talento humano del área de Producción.

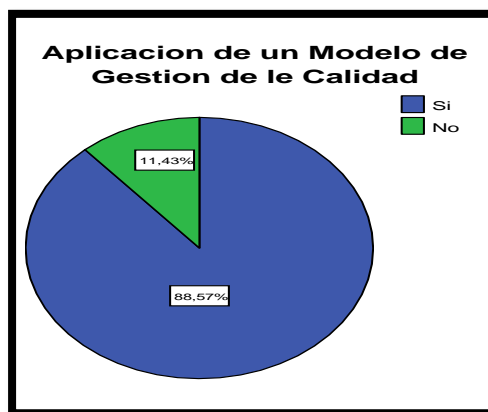
Pregunta N.- 1

¿Cree Usted que al aplicar un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad mejorara la producción?

Tabla N.-1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	31	88,6	88,6	88,6
	No	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-4



Fuente: Encuestas al personal de producción
Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Del 100%, el 88,6% dicen que si mejorará la producción de balanceados con la aplicación del plan de mejora continua adecuado, mientras que el 11,4% dice que no.

Del dato 88,6% refleja que la aplicación de un sistema de producción ayudará a mejorar la producción debido a que la empresa tiene que cumplir con la demanda requerida por los clientes y un 11,4% no está al acuerdo para que se implemente el sistema por miedo al cambio.

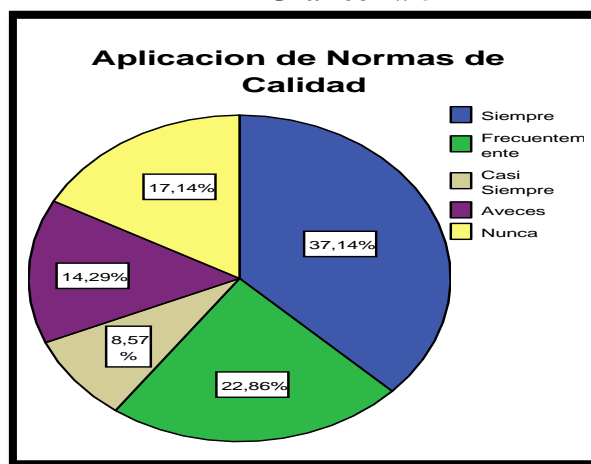
Pregunta N.- 2

¿Se aplica normas de calidad en los productos de la empresa?

Tabla N.-2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	13	37,1	37,1	37,1
	Frecuentemente	8	22,9	22,9	60,0
	Casi Siempre	3	8,6	8,6	68,6
	A veces	5	14,3	14,3	82,9
	Nunca	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-5



Fuente: Encuestas al personal de producción
Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Del total de la población el 37,1% representa que siempre aplican de normas de calidad y en un porcentaje de 22,9% manifiesta que frecuentemente mientras que un 8,6% casi siempre se aplican normas.

Un 68,6% de la población encuestada responde que la aplicación de las normas de calidad si se da para la elaboración de los productos, mientras que en un 31,4% no conocen exactamente si se está aplicando las normas de calidad debido a que es personal nuevo en la empresa.

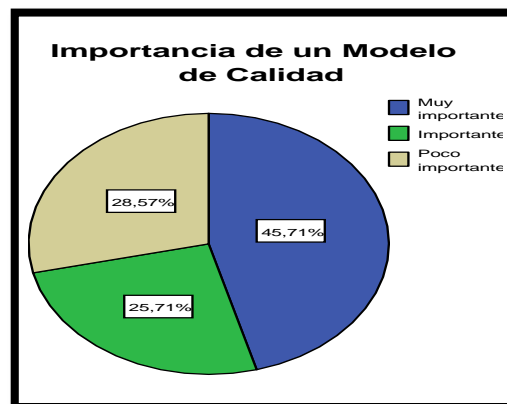
Pregunta N.- 3

¿Qué tan importante considera usted la existencia de un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la producción?

Tabla N.-3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	16	45,7	45,7	45,7
	Importante	9	25,7	25,7	71,4
	Poco importante	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-6



Fuente: Encuestas al personal de producción
Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Según las encuestas realizadas dice que es muy importante un plan de mejora continua con un porcentaje de 45,7%; es poco importante con un 28,6% mientras que en un porcentaje menor del 25,7 es importante.

El 71,4% muestra que es importante un plan de mejora continua en la producción mientras que en un 28,6% se poco importante.

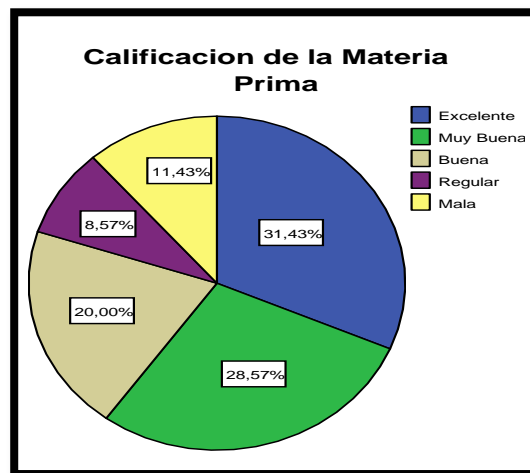
Pregunta N.- 4

¿Cómo califica usted la materia prima para la elaboración del producto?

Tabla N.-4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	11	31,4	31,4	31,4
	Muy Buena	10	28,6	28,6	60,0
	Buena	7	20,0	20,0	80,0
	Regular	3	8,6	8,6	88,6
	Mala	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-7



Fuente: Encuestas al personal de producción

Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Del total de la población el 31,4% considera que la materia prima es excelente, el 28,6% menciona que es muy buena y un porcentaje del 20,0% es buena.

Un 88,6% de la población encuestada manifiesta que la materia prima es excelente para la elaboración de los productos, mientras que en un 11,4% no conocen exactamente si la materia prima es de calidad.

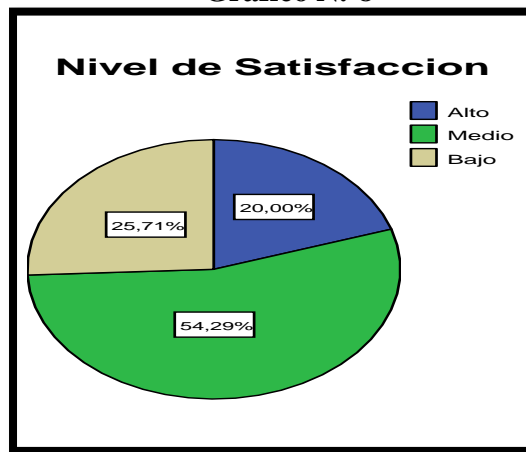
Pregunta N.- 5

¿A qué nivel considera usted que se satisface las necesidades del cliente?

Tabla N.-5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	7	20,0	20,0	20,0
	Medio	19	54,3	54,3	74,3
	Bajo	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-8



Fuente: Encuestas al personal de producción
Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Según las encuestas realizadas dice que el 54,3% se encuentra en un nivel medio de satisfacción, mientras tanto con un porcentaje del 25,7% es un nivel bajo y el 20,00% es alto.

El dato 74,3% muestra que la satisfacción del cliente se está cumpliendo y en un 25,7% se podría decir que no se está cumpliendo.

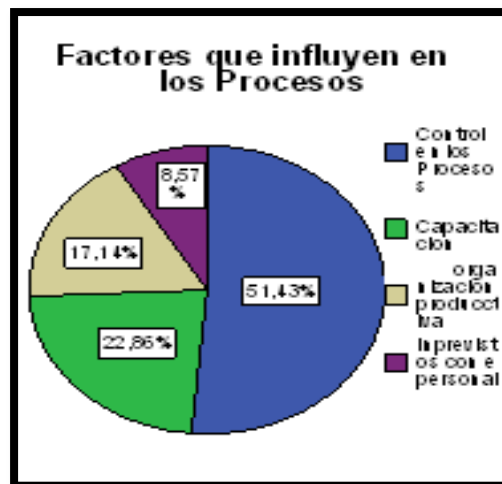
Pregunta N.- 6

¿Qué factor influye al momento de elaborar el producto?

Tabla N.-6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Control en los Procesos	18	51,4	51,4	51,4
	Capacitación	8	22,9	22,9	74,3
	Organización productiva	6	17,1	17,1	91,4
	Imprevistos con el personal	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-9



Fuente: Encuestas al personal de producción

Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Del total de las encuestas realizadas el 51,4% considera que el control de los procesos es un factor que influye en la producción, con el 22,9% mencionan que la capacitación también influyen y con un 17,1% se refiere a la organización dentro de la producción.

Luego del análisis realizado podemos considerar que la mayoría del personal manifiesta que el control de los procesos es un factor clave al momento de producir.

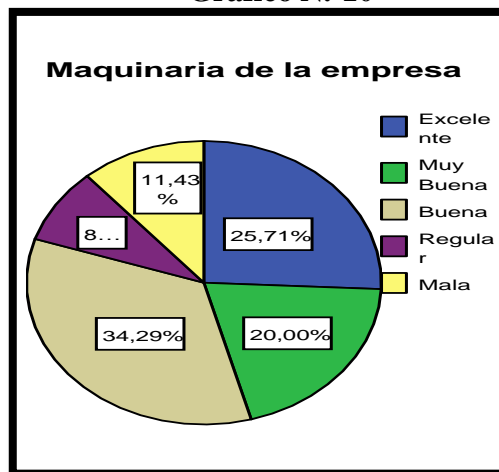
Pregunta N.- 7

¿La maquinaria que posee la empresa es?

Tabla N.-7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	9	25,7	25,7	25,7
	Muy Buena	7	20,0	20,0	45,7
	Buena	12	34,3	34,3	80,0
	Regular	3	8,6	8,6	88,6
	Mala	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-10



Fuente: Encuestas al personal de producción

Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Del total de la población el 34,3% representa que la maquinaria es buena, un 25,7% de los encuestados manifiestan que es excelente y un porcentaje del 20,0% es muy buena.

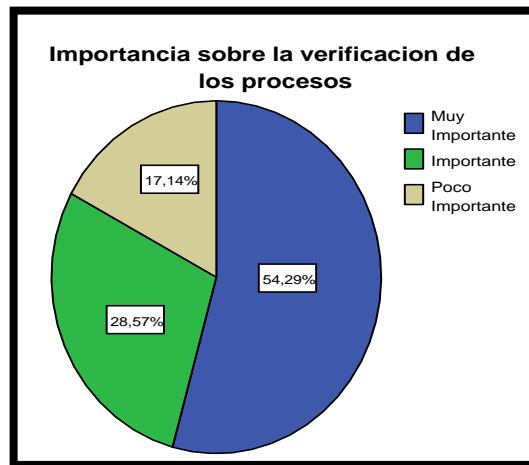
Un 88,6% de la población encuestada responde que la maquinaria si es adecuada para la elaboración de los productos y esta apta para cada proceso, mientras que en un 11,4% no conocen exactamente la maquinaria debido a que es personal nuevo en la empresa.

Pregunta N.- 8

¿Qué tan importante considera usted que el jefe de producción verifique los procesos?
Tabla N.-8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Importante	19	54,3	54,3	54,3
	Importante	10	28,6	28,6	82,9
	Poco Importante	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-11



Fuente: Encuestas al personal de producción
Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Según las encuestas realizadas dice que es muy importante la verificación de los procesos en un porcentaje de 54,3%; seguidamente con un porcentaje del 28,6% es importante mientras en un porcentaje menor del 17,1% es poco importante.

El dato 82,9% muestra que es importante la verificación de los procesos y en un 17,1% se podría decir que no es importante la verificación.

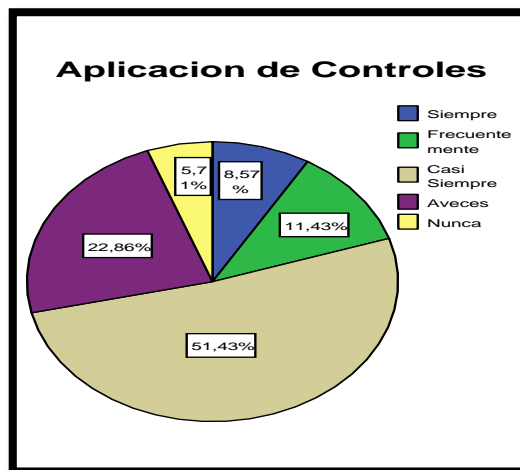
Pregunta N.- 9

¿Se aplica controles en la producción de balanceados?

Tabla N.-9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	8,6	8,6	8,6
	Frecuentemente	4	11,4	11,4	20,0
	Casi Siempre	18	51,4	51,4	71,4
	A veces	8	22,9	22,9	94,3
	Nunca	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-12



Fuente: Encuestas al personal de producción
Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Del total de la población el 51,4% representa que casi siempre hacen la aplicación de controles de calidad, el 22,9% menciona que a veces se aplica controles de calidad y un 11,4% frecuentemente.

Un 71,4% de la población encuestada responde que la aplicación de controles de calidad si se da para la elaboración de los productos, mientras que en un 28,6% no conocen exactamente si se está aplicando los controles de calidad.

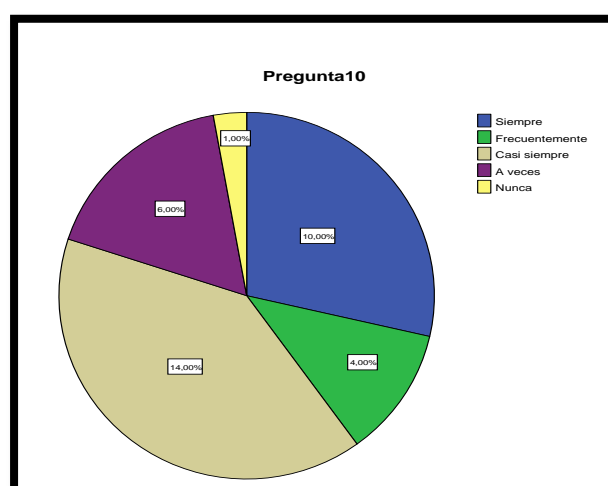
Pregunta N.- 10

¿Se realiza planificación para la producción de balanceados?

Tabla N.-10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	10	28,6	28,6	28,6
	Frecuentemente	4	11,4	11,4	40,0
	Casi Siempre	14	40,0	40,0	80,0
	A veces	6	17,1	17,1	97,1
	Nunca	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Grafico N.-13



Fuente: Encuestas al personal de producción
Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis e Interpretación

Del total de la población el 40,00% menciona que casi siempre la producción es planificada, el 28,6% de las encuestas mencionan que siempre y un porcentaje del 11,4% es frecuentemente.

Un 80,00% de la población encuestada responde que producción es planificada, mientras que en un 20,00% no se planifica demorando la producción.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Luego de haber analizado e interpretado los datos de las encuestas, seguimos con la verificación de la hipótesis, para lo cual hemos tomado cuenta las dos variables, que nos permitirá asegurarnos de la viabilidad del trabajo.

Para la verificación de la hipótesis se utilizó la fórmula del Chi cuadrado que utiliza la estadística, para aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Formulación de la hipótesis

Ho= Hipótesis nula

La implementación de un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad no permitirá mejorar la de producción de balanceados en la Empresa “PROINBA” del Cantón Cevallos.

H1 = Hipótesis alterna

La implementación de un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad si permitirá mejorar la producción de balanceados en la Empresa “PROINBA” del Cantón Cevallos.

Definición del nivel de significación

La investigación utilizará un nivel de significancia de 5% = 0.05

Elección de la prueba estadística

Para verificar las hipótesis se utilizará la prueba del Chi Cuadrado, su fórmula es la siguiente:

$$x^2 = \frac{\sum(f_o - f_e)}{f_e}$$

Simbología:

X^2 = Chi Cuadrado

fo = Frecuencias Observadas

fe = Frecuencias Esperadas

Pregunta N.- 2

¿Se aplica normas de calidad en los productos de la empresa?

Aplicación de Normas de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	13	37,1	37,1	37,1
	Frecuentemente	8	22,9	22,9	60,0
	Casi Siempre	3	8,6	8,6	68,6
	A veces	5	14,3	14,3	82,9
	Nunca	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Pregunta N.- 9

¿Se aplica controles en la producción de balanceados?

Aplicación de Controles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	8,6	8,6	8,6
	Frecuentemente	4	11,4	11,4	20,0
	Casi Siempre	18	51,4	51,4	71,4
	A veces	8	22,9	22,9	94,3
	Nunca	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

FRECUENCIAS OBSERBADAS

Tabla N.-11

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
2.- ¿Se aplican normas de calidad a los productos que se produce en la empresa PROINBA?	13	8	3	5	6	35
9.- ¿Se aplica controles para examinar la calidad de los balanceados?	3	4	18	8	2	35
TOTAL	16	12	21	13	8	70

Elaborado por: Cristian Pérez

ZONA DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO

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

$$G1 = (c-1) (f-1)$$

$$G1 = (5 - 1)(2 - 1)$$

$$G1 = 4$$

El valor tabulado de X^2 con el grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 9,5.

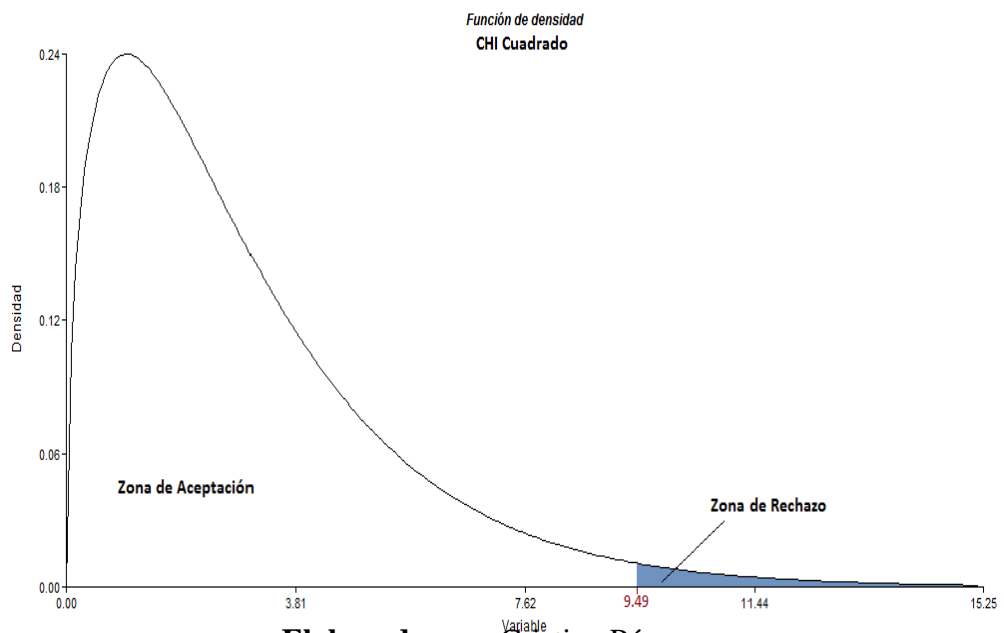
FRECUENCIAS ESPERADAS

Tabla N.- 12

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² E
	2.- ¿Se aplican normas de calidad a los productos que se produce en la empresa PROINBA?	13	8,0	5,0	25,00
8		6,0	2,0	4,00	0,67
3		10,5	-7,5	56,25	5,36
5		6,5	-1,5	2,25	0,35
6		4,0	2,0	4,00	1,00
9.- ¿Se aplica controles para examinar la calidad de los balanceados?	3	8,0	-5,0	25,00	3,13
	4	6,0	-2,0	4,00	0,67
	18	10,5	7,5	56,25	5,36
	8	6,5	1,5	2,25	0,35
	2	4,0	-2,0	4,00	1,00
				X² =	20,99

Elaborado por: Cristian Pérez

Aceptación / Rechazo Grafico N.-14



Decisión

El valor de $X^2_t = 9.5 < X^2_c = 20,99$; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir, la implementación de un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad si permitirá mejorar la producción de balanceados en la empresa PROINBA del Cantón Cevallos.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el trabajo de investigación se determinó las siguientes conclusiones:

- ❖ La existencia de un **Plan de Mejora Continua** permitirá mejorar la producción de la empresa.
- ❖ Dentro del área de producción consideran que la **aplicación de las normas de calidad** contribuyen a la elaboración de los productos
- ❖ Para los trabajadores es importante un **Plan de Mejora Continua** del Sistema de Gestión de la Calidad en la producción ya que permite mejorar la calidad del producto.

- ❖ La mayor parte del personal de producción mencionan que la **materia prima** es excelente para la elaboración del balanceado lo que garantiza que el producto sea de calidad.
- ❖ La mayoría de trabajadores opina que el **nivel de satisfacción** del cliente es considerado aceptable ya que satisface sus necesidades y expectativas.
- ❖ El personal de producción consideran que el **control de los procesos** es una fase importante en la producción para mejorar la eficiencia y la calidad en los productos y al mismo tiempo optimizar las capacidades que tiene la empresa.
- ❖ La **maquinaria** es adecuada para la elaboración de los productos y es flexible para el proceso.
- ❖ Los trabajadores manifiestan que es muy importante la **verificación de los procesos** ya que permite identificar los problemas, retrasos, tiempos muertos y evitar el reproceso.
- ❖ La mayor parte del personal menciona que no se aplican permanentemente los **controles de calidad**, la cual no garantiza que la producción sea de buena calidad.
- ❖ El Personal del área de producción en su mayoría manifiestan que la **producción no se planifica** lo que conlleva a que existan retrasos en la entrega del producto.

5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Lograr que la producción mejore a través de la aplicación de un **Plan de Mejora Continua** para cumplir con los objetivos de la empresa, donde se incluya un control en los procesos.
- ❖ Utilizar **las normas de calidad** que permita mejorar las falencias de los procesos y de esta manera lograr optimizar totalmente el proceso.
- ❖ Implementar un **plan de mejora continua** a través de las herramientas de calidad (hoja de verificación, diagrama de procesos, diagrama causa- efecto) que permita controlar los procesos y analizar en qué etapa ocurre desfases o pérdida de tiempo.
- ❖ Mantener la **materia prima** de excelente calidad para no generar desperdicios al momento de producir, y así alcanzar un óptimo nivel de calidad en la producción. Se debe contar con personal que revise la entrada de materias primas para que no exista materia prima defectuosa que impida el proceso de producción.
- ❖ Mejorar el **nivel de satisfacción** del cliente ya que es el eje central de la empresa cumpliendo con sus expectativas y así lograr la fidelidad de los mismos.
- ❖ Orientar a los trabajadores para que se realice un **control en los procesos** ya que es una actividad que influye en la producción para mejorar la eficiencia y la calidad en los productos.
- ❖ Realizar un mantenimiento preventivo de la **maquinaria** para garantizar el nivel de producción establecido.
- ❖ Verificar permanentemente **los procesos** para cumplir con la programación de la producción y así mantener la calidad del producto.

- ❖ Aplicar **controles de calidad** para mejorar los indicadores de producción y demostrar que las labores productivas se basan en parámetros preestablecidos y comprobar si el producto final es aceptable.

- ❖ Finalmente podemos recomendar que la aplicación de un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad garantizará el mejoramiento en la calidad de los procesos, estas medidas son: mejor desenvolvimiento de los trabajadores, conocimiento exacto sobre la tarea que tienen que realizar, producir ciclos más rápidos en la elaboración del producto, incrementar controles en la revisión del producto y renovación constante.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

TITULO

Elaborar un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la producción de balanceados en la empresa PROINBA del Cantón Cevallos.

6.1. Datos informativos

Institución: Empresa PROINBA del Cantón Cevallos.

Beneficiarios: Directivos y clientes Internos de la empresa.

Ubicación: En la Provincia de Tungurahua, Cantón Cevallos, Caserío Andignato

Teléfono:0999362526/2872412

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: 15/11/2013

Fin: 15/05/2014.

Equipo Técnico Responsable:

- **Gerente:** Ing. Iván Jácome
- **Jefe de producción:** Ricardo Zamora

Costo de la Propuesta: 550.00 USD

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En la empresa PROINBA no se ha realizado ningún tipo de investigación con respecto al mejoramiento continuo, debido a la falta de interés por parte de los Directivos y trabajadores.

Por lo que en la empresa habido deficiencia en la producción lo que lleva a que se pierda clientes y por ende una participación en el mercado, ya que la competencia si utiliza un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad continuo adecuado para producir los productos, es por tal motivo que se ha tomado en cuenta dicha investigación para que la empresa surja más y esté por encima de la competencia.

Actualmente todas las empresas, sin importar su tamaño o el sector en el que se desenvuelven, deben tener un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual debe cumplir con los requisitos necesarios para que la empresa tenga un producto a tiempo sin demora ni fallas, para de esa manera poder competir más en el mercado y ser uno de los pioneros con respecto a la producción de balaceados.

El Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa debe ser tomado como parte importante y uno de los logros que se desea alcanzar es hacer que la producción sea eficiente para poder competir en el mercado.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La propuesta se ha desarrollado con el fin de aportar a la empresa, una adecuada gestión de calidad basado el mejoramiento continuo, con la finalidad de mejorar la producción de balanceados conforme a los requerimientos de los consumidores y obtener como resultado el mejoramiento de la producción que es la esencia de los estándares de calidad con base en mediciones objetivas.

Al aplicar el Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, la empresa estará mejorando la producción, a la vez que este sistema ayudará a detectar errores a tiempo y de esa manera no tener que hacer una retroalimentación cuando el producto ya esté terminado lo cual ha llevado a que se tenga demora en el momento de producir y por ende llevando a una baja producción.

Los beneficios que proporcionará esta propuesta están vinculados con el quehacer productivo, una mejora importante de las cualidades de los productos, se mejorará la imagen de la institución y, sobre todo, se aportará a la economía con la entrega de balanceados de primera Calidad.

6.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la Producción de balanceados en la empresa PROINBA del Cantón Cevallos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Formular los procesos para la elaboración de balanceados.
- ❖ Especificar el enfoque de los procesos a través del diagrama de tortuga para no corregir sino prevenir

- ❖ Determinar las herramientas de calidad adecuadas para el Plan de Mejora Continua

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Política

La propuesta es viable ya que en la actualidad el Gobierno Ecuatoriano y sus leyes apoyan a la producción nacional y promueve a la compra de los productos dentro del país.

Socio-Cultural

Las costumbres de producción han ido cambiando dentro de nuestro país para optimizar los recursos debido a las exigencias del consumidor, en que requieren un producto a tiempo y que satisfaga sus necesidades.

Tecnología

La empresa posee una tecnología moderna por lo que sí es posible mejorar su producción, pero sin embargo tiene que mejorar los procesos.

Organización

En la empresa PROINBA donde se realizó la investigación brinda todos sus esfuerzos a través de sus miembros ya que promueve la información necesaria para el desarrollo de la misma.

Equidad de Género

En la empresa no existe diferencias ya que hoy en día tanto las mujeres como los hombres tenemos las mismas oportunidades de progresar, es por eso que necesita de la aportación de las dos partes para poder lograr los objetivos planteados.

Ambiental

Las actividades que realiza la empresa no influyen en la contaminación del medio ambiente, porque labora de manera responsable es por tal motivo que la propuesta si es viable.

Económico

La empresa si posee con el recurso económico necesario para realizar la respectiva implementación del Sistema de Producción Continuo que ayudara a mejorar los procesos de fabricación y por ende tener un producto a tiempo que satisfaga las necesidades de los clientes.

Legal

El Plan de Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad que la empresa implementara se encuentra en marcado según la base legal que el Estado Ecuatoriano el cual se basa en el cumplimiento de los hechos del consumidor, que está especificado en la Ley de Defensa del Consumidor.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICA

Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la Organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Esto implica:

La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas.

Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora; el establecimiento de los objetivos para la mejora; la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos; la evaluación de dichas soluciones y su selección; la implementación de la solución seleccionada; la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos; la formalización de los cambios.

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora.

De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

Para asegurar el futuro de la Organización y la satisfacción de las partes interesadas, la dirección de la Organización debería crear una cultura que implique a las personas de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.

Para implicar a las personas, la dirección debería crear un ambiente en el que se delega la autoridad de manera que se dota a las personas de autoridad y éstas aceptan la responsabilidad de identificar oportunidades en las que la Organización pueda mejorar su desempeño. Esto puede conseguirse mediante actividades como las siguientes estableciendo objetivos para las personas, los proyectos y para la Organización comparando el desempeño con respecto otras Organizaciones y con respecto a las mejores prácticas reconociendo y recompensando la consecución de mejoras, y mediante esquemas de sugerencias que incluyan reacciones puntuales de la gestión.

Para proporcionar una estructura para las actividades de mejora, la dirección debería definir e implementar un proceso para la mejora continua que pueda aplicarse a la prestación del servicio y apoyo de los procesos y las actividades.

Para asegurar la eficacia y eficiencia del proceso de mejora, deberían considerarse los procesos de prestación del servicio y de apoyo en términos de eficacia (por ejemplo, resultados que cumplen los requisitos) eficiencia (por ejemplo, recursos por unidad de tiempo o dinero) efectos externos (por ejemplo, cambios legales y reglamentarios) debilidades potenciales (por ejemplo, falta de capacidad y consistencia) la oportunidad de emplear métodos mejores control de cambios planeados y no planeados, y medida de los beneficios planeados.

Dicho proceso para la mejora continua debería utilizarse como una herramienta para mejorar la eficacia y la eficiencia internas, así como para mejorar la satisfacción de los Clientes y de las otras partes interesadas.

La dirección debería emprender actividades de mejora continua escalonada integradas en los procesos existentes, así como oportunidades de iniciativa, con el fin de conseguir el máximo beneficio para la Organización y para las partes interesadas.

Beneficios clave:

- ❖ Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- ❖ Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- ❖ Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.
- ❖ La aplicación del principio de mejora se implementa por medio de:
- ❖ Aplicar un enfoque a toda la Organización coherente para la mejora continua del desempeño.
- ❖ Proporcionar al personal de la Organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- ❖ Hacer que la mejora continua de los servicios, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la Organización.
- ❖ Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- ❖ Reconocer y admitir las mejoras.

Proceso para la mejora continua

Un objetivo estratégico para la organización debería ser el logro de la mejora continua de los procesos para mejorar el desempeño de la organización y beneficiar a las partes interesadas.

Hay dos enfoques fundamentales para llevar a cabo la mejora continua de los procesos:

Proyectos de avance estratégico los cuales conducen a la revisión y mejora de los procesos existentes, o a la implementación de procesos nuevos; se llevan a cabo habitualmente por equipos compuestos por representantes de diversas secciones más allá de las operaciones de rutina.

Mejora continua escalonadas realizadas por las personas en procesos ya existentes.

Los proyectos de avance habitualmente conllevan el rediseño de los procesos existentes y deberían incluir definición de objetivos y perfil del proyecto de mejora análisis del proceso existente y realización de las oportunidades para el cambio definición y planificación de la mejora de los procesos implementación de la mejora verificación y validación de la mejora del proceso.

Los proyectos de avance deberían gestionarse de manera eficaz y eficiente utilizando métodos de gestión de proyectos. Después de la finalización del cambio, un plan de proceso nuevo debería ser la base para continuar la gestión del proceso.

Las personas de la organización son la mejor fuente de ideas para la mejora continua y escalonada de los procesos y a menudo participan como grupos de trabajo. Conviene controlar las actividades de mejora continua escalonada con el fin de asimilar su efecto. Las personas de la organización implicadas deberían estar dotadas de autoridad, apoyo técnico y los recursos necesarios para los cambios asociados con la mejora.

La mejora continua por cualquiera de los métodos identificados debería implicar lo siguiente:

Razón para la mejora: Se debería identificar un problema en el proceso y seleccionar un área para la mejora así como la razón para trabajar en ella.

Situación actual: Debería evaluarse la eficacia y la eficiencia de los procesos existentes. Se deberían recoger y analizar datos para descubrir qué tipos de problemas ocurren más frecuentemente. Se debería seleccionar un problema y establecer un objetivo para la mejora.

Análisis: Se deberían identificar y verificar las causas raíz del problema.

Identificación de soluciones posibles: Se deberían explorar alternativas para las soluciones. Se debería seleccionar e implementar la mejor solución: por ejemplo, una que elimine las causas raíz del problema y prevenga que vuelva a suceder.

Evaluación de los efectos: Se debería confirmar que el problema y sus causas raíz han sido eliminados o sus efectos disminuidos, que la solución ha trabajado, y que se ha logrado la meta de mejora.

Implementación y normalización de la nueva solución: Se deberían reemplazar los procesos anteriores con el nuevo proceso para prevenir que vuelva a suceder el problema o sus causas raíz.

Evaluación de la eficacia y eficiencia del proceso al completarse la acción de mejora: Se debería evaluar la eficacia y eficiencia del proyecto de mejora y se debería considerar la posibilidad de utilizar esta solución en algún otro lugar de la organización.

Los procesos de mejora se deberían repetir en los problemas restantes, desarrollando objetivos y soluciones para posteriores mejoras de procesos.

<http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/136.htm>

<ul style="list-style-type: none">☞ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD<ul style="list-style-type: none">Requisitos generalesRequisitos de la documentación☞ RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN<ul style="list-style-type: none">Compromiso de la DirecciónEnfoque al clientePolítica de la CalidadPlanificaciónResponsabilidad, Autoridad y ComunicaciónRevisión por la Dirección☞ GESTIÓN DE LOS RECURSOS<ul style="list-style-type: none">Provisión de recursosRecursos humanosInfraestructuraAmbiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none">☞ REALIZACIÓN DEL PRODUCTO<ul style="list-style-type: none">Planificación de la realización del productoProcesos relacionados con el clienteDiseño y desarrolloComprasProducción y prestación del servicioControl de los dispositivos de seguimiento y de medición☞ MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA<ul style="list-style-type: none">Seguimiento y mediciónControl del producto no conformeAnálisis de datosMejora
--	---

OCHO PRINCIPIOS DE ÉXITO EN LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN



<http://gestionintegra.com/8-principios-de-exito-para-una-implantacion-de-un-sistema-de-gestion/>

En muchas ocasiones me han preguntado que donde se encuentra el fracaso o el éxito de una implantación de un sistema de gestión, a lo que siempre he respondido que es la Dirección la máxima responsable del éxito junto con la concienciación de todo el personal.

Pero esa respuesta a la vez de muy acertada es demasiado escueta para indicar los verdaderos motivos por lo que un sistema de gestión está abocado al fracaso y deja demasiados factores adicionales sin mencionar.

En este post voy a tratar 8 motivos que considero que pueden ser influyentes en el éxito o fracaso de una buena implantación y seguimiento del sistema. Ya en otro post te hablé de los beneficios que puede conseguir una empresa si el sistema está correctamente implantado y además es estable en el tiempo en sus principios, principios que paso a comentarte ya.

1. Liderazgo de la Alta dirección: la dirección debe tener plena conciencia de que la empresa necesita implantar un sistema de gestión para usarlo como herramienta de mejora.

Es verdad que la Dirección mira a través de su prisma económico y valora según sus beneficios monetarios, pero debe ser el máximo responsable de liderar un nuevo sistema de gestión bajo la norma que se ha decidido certificar. También debe hacer partícipe a todo el personal de la empresa en la gestión de la misma y transmitirle que los beneficios se verán repercutidos en todos. Sin caer en el error de pasarse por alto los procedimientos implantado, ya que demuestra que es la Dirección la primera en no respetar el sistema.

2. Participación del personal: aquí es donde recae uno de los principales motivos del fracaso. En primer lugar por el responsable de calidad, que por regla general ha sido asignado a dedo, a la persona que menos carga de trabajo tenía, al becario de turno o a la simple administrativa. El responsable de calidad debe ser una persona con libertad de comunicación con todos los departamentos de la empresa y con conocimiento profundos de todos los procesos de la empresa. Que disponga de capacidad de decisión para resolver y gestionar las incidencias que se detecten. En muchas ocasiones el responsable de calidad es un mero “registrador” de datos, datos que Dirección no analiza por carecer de sentido. El RC también debe tener la capacidad de alinear el sistema de gestión de la calidad con el éxito del negocio, a través de un enfoque proactivo dirigido no solo al logro de los objetivos de calidad sino también al de los objetivos del negocio, incluyendo los financieros. El RC debe ser un líder y concienciar a TODO el personal (incluyendo la alta dirección) acerca de los beneficios alcanzables, tanto para la organización como para su personal, a través de una eficaz y eficiente implantación de los principios, requisitos y directrices. Se debe hacer un buen análisis de las exigencias formativas que requiere tener un RC y como compromiso de la Dirección que debe de haber, esa formación sea suministrada.

3- Preguntar al cliente en este punto no me estoy refiriendo que concretamente se le pregunte al cliente actual sobre su satisfacción o percepción nuestra, también me refiero tanto al potencial cliente como al mercado en general. Se cae muchas veces en el error de no tener bien cogido el pulso al mercado y a la competencia por lo que nuestra capacidad de respuesta será más lenta. Por supuesto que es muy importante saber lo que nuestro cliente piensa de nosotros y de nuestro producto, que la mayoría de las ocasiones se hace a través de encuestas, en lo que se vuelve a caer en un error nuevamente, según mi opinión. Te aconsejo que leas también este post de cómo medir la satisfacción de los clientes.

4. Enfoque de procesos: enlazando con el punto anterior, si en la fase de desarrollo y diseño del sistema se han definido correctamente todos los procesos que existen en la empresa y además se han interrelacionado entre ellos de una forma sencilla pero eficaz, podremos sacarle mucho más jugo a nuestro sistema y además ser más rápido ante cambios que se requieran. Puedes leer un artículo relacionado de Gestión de Procesos

5. Enfoque de sistema para la gestión al igual que es muy decisivo la identificación de los procesos también es de gran importancia que el sistema que se desarrolle a nivel documental refleje fielmente los procedimientos que se llevan a cabo. Por motivos de tiempo y también económicos, también decirlo, se contratan servicios que por bajo precio, se acaba haciendo el “copia y pega” y realmente el sistema que se implanta podría servir tanto para una empresa de fabricación de embutidos como para un concesionario de coches. Este sistema está condenado al fracaso antes o después. Pero también en ocasiones me he encontrado con sistemas muy adaptados a la empresa que son tan extensos, que no hay forma humana de leerlos por completo. Yo aconsejo que la documentación sea lo más esquemática posible pero sin que se pierda información y que sea el sistema el que se adapta a las exigencias de la empresa y no a la inversa.

6. Mejora continua, este es uno de los principios básicos que más olvidado está. Cualquier norma o protocolo nos indica como requisito que se han de hacer auditorías internas, revisiones del sistema, evaluaciones, inspecciones... con el propósito de analizar ese dato que se ha recogido y sea usado para mejorar el sistema. Por regla general, los objetivos de la Dirección y los objetivos del sistema llevan rumbos distintos y se tienden a proponer acciones de mejora en los sistemas muy ideales pero que realmente tan solo son para cubrir el “expediente” y continuar con el proceso de certificación.

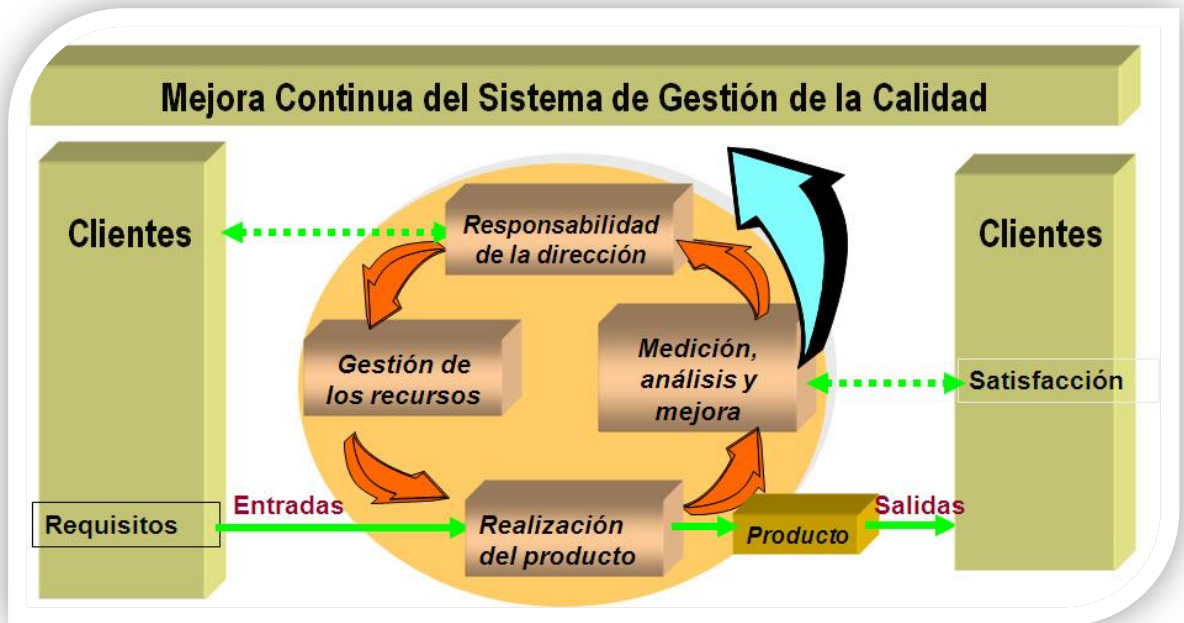
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones que son muchos los datos y registros que diaria, semanal, mensualmente se recopilan, sí, es verdad. Pero hagamos la siguiente pregunta: ¿hacemos un buen análisis de esos datos? NO. Es muy frecuente encontrar tablas y tablas de datos que se recopilan sin sentido, mientras que se están obviando datos de relevancia. No se debe considerar una pérdida de tiempo el parar un rato a formular indicadores de procesos de relevancia, indicadores que nos proporcionen datos que

luego nos puedan servir para mejorar o controlar mejor el proceso. Datos que nos aporten información importante para la posterior toma de decisiones positivas.

8. Contacto con el proveedor: éste es el proveedor que nos va a suministrar algún producto o servicio que está directamente relacionado y puede afectar al nuestro. Por ejemplo, de nada sirve que fabriquemos un producto de muy buena calidad, con un embalaje precioso si luego la agencia de transporte que subcontratamos trata nuestra mercancía con desprecio, llegando al cliente con desperfectos. Tenemos que crear una cadena, si a nosotros nuestro cliente nos exige calidad, nosotros debemos exigir a nuestro proveedor también calidad.

<http://gestionintegra.com/8-principios-de-exito-para-una-implantacion-de-un-sistema-de-gestion/>

6.7 METODOLOGIA. MODELO OPERATIVO



http://calidad-gestion.com.ar/boletin/46_iso_9000_cuadro_mando_integral.html

6.7.2 MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La calidad en cualquier planta debe estar documentada, y de hecho nos suministran una base para la realización de análisis estadístico e incluso para hacer seguimiento a cualquier reclamo por parte de los clientes y a la vez se facilita la trazabilidad de los productos dentro de la planta.

Cada fase de proceso debe tener su proceso de documentación de elaboración de los alimentos bien registrado.

“Lo que no está escrito, no está hecho”. Es importante que cada detalle de producción esté bien documentado y escrito con firma de qué se hizo, cuándo se hizo, dónde se hizo y cómo se hizo.

GESTION DE MATERIA PRIMA

La calidad del ingrediente a utilizar en la elaboración del alimento es primordial y debe ser óptima. Usando una materia prima de calidad, debemos producir un alimento de alta calidad.

Si se emplea una materia de mala calidad que no cumpla las especificaciones requeridas, no se logrará un alimento o producto final de calidad.

Por lo tanto es importante la compra de los ingredientes con un nivel de calidad establecido y que debemos corroborar en nuestro laboratorio de calidad.

ESPEFICACION DE CALIDAD

- Nombre del producto
- Código
- Descripción
- Especificaciones técnicas
- Características
- Causas de rechazo
- Referencias

NOTA: La especificación de calidad debe ser conocida con anterioridad por el proveedor.

ESPEFICACION DE CALIDAD HARINA DE SOYA

Especificación de Calidad

NOMBRE : HARINA DE SOYA 48%

CODIGO : FECHA:

DESCRIPCIÓN: Es el producto residual tostado y molido, resultante del procesamiento industrial del grano de soya previamente acondicionado (descascarado), del que se ha extraído la mayor parte del aceite por presión y/o solventes.

ESPEFICACIONES TECNICAS

	Valor esperado	Rango
Humedad(%)	10.0	9.5a12.0
Proteína(%)	48.0	47.0a49.0
Grasa(%)	1.0	0.5a 1.5
Fibra(%)	4.0	3.0a5.0
Ceniza(%)	6.0	5.0a7.0
Calcio(%)	0.30	0.20a0.40
Fósforo(%)	0.70	0.60a0.80
Actividad Ureasica	0.10	0.05a 0.20
NSI(%)	80.0	73.0a85.0
Densidad(Kg/l)	0.65	0.60a0.70

CARACTERISTICAS

- Olor: Característico del producto, sin evidencias de enranciamiento, fermentación, ni olor a solventes ni a quemado.
- Color: Deberá ser ocre muy claro a castaño claro.
- Granulometría: El 100% del producto deberá pasar a través del cedazo N° 7 y 90% por el cedazo N° 10 (ASTM).
- Temperatura: No mayor de 5°C respecto a la temperatura ambiente al momento de la recepción.

RECEPCION

- Chequeo de documentación.
- Muestreo del producto a recepcionar.
- Especificación de calidad.
- Aprobación o rechazo.
- Pesaje y registro de recepción.
- Asignación de lugar de almacenaje.
- Registro en ingreso al inventario.

ANALISIS

- Evaluar a los proveedores de ingredientes y los ingredientes.
- Evaluar el contenido de los nutrientes formulados de los alimentos.
- Establecer las desviaciones, variaciones y líneas de tendencias estándares de los productos.
- Medir el rendimiento de los equipos de la planta.
- Ayudar a solucionar las dificultades de fabricación.
- Asegurar que el alimento cumpla con la garantía de la etiqueta.
- Defender a la empresa contra reclamos, quejas y/o acciones reglamentarias.

ALMACENADO

- Silos Verticales de metal o concreto PARA Granos
- Silos horizontales o planos PARA Harinas
- Almacén para productos ensacados PARA Sacos
- Tanques para líquidos PARA Grasas y aceites, melaza, antimicóticos, antioxidantes, aminoácidos.

Almacenes para consumibles para Hilos, sacos vacíos, etiquetas, insecticidas.

En la medición de los procesos se va a tomar en cuenta la capacidad de producción que tiene la empresa ya que por el diagnostico anterior se puede dar cuenta que la capacidad de producción no está cumpliendo con lo requerido.

ALMACENADO DE PRODUCTO TERMINADO



REGISTRO DE ALMACENADO

PROCESO	REGISTRO/CONTROL	FRECUENCIA
<p>Paso 1</p> <p>Almacenamiento de Materias Primas</p>	Condiciones Sanitarias del almacén.	Una vez al mes.
	Especificaciones de almacenamiento de la materia prima.	Recepción de cada lote.
	Rotación de las Materias primas.	Inventario diario.

MOLIENDA DE INGREDIENTES

- La molienda de los ingredientes (granos) debe ser uniforme.
- La homogeneidad del tamaño de partícula es determinante para obtener un buen mezclado de los ingredientes durante el proceso de mezclado.
- La presencia de partículas grandes o granos enteros afecta la durabilidad del pellet.
- Es importante hacer pruebas de tamaño de partícula para asegurarse que las mallas de los molinos estén bien y no permitan la filtración de partículas muy gruesas.

REGISTRO DE MOLIENDA

PROCESO	REGISTRO/CONTROL	FRECUENCIA
Paso 2 MOLIENDA	Registro de la granulometría del material molido	Diario y al inicio de cada turno de producción

FORMULACION

- Ingredientes: Valoración nutricional de los ingredientes.
- Requerimientos nutricionales del animal o especie a quien va formulado el alimento.
- Costos de los ingredientes.
- Disponibilidad del ingrediente.
- Restricciones de uso de algún ingrediente según la especie o edad del animal.

DOSIFICACION Y MEZCLADO

- Introducción de la fórmula.
- Establecer el orden de entrada de los ingredientes al mezclador.
- Adición de vitaminas.
- Establecer los tiempos de mezclado en seco y en húmedo.
- Realizar periódicamente pruebas de eficiencia de mezclado.

REGISTRO DE DOSIFICACION Y MEZCLADO

PROCESO	REGISTRO/CONTROL	FRECUENCIA
Paso 3 DOSIFICACION	Inspección del Contenido de cada silo. Registro del peso dosificado vs. La fórmula del alimento a mezclar.	Diario y al inicio de cada turno de producción. Registrar datos dos Veces por semana.
Paso 4 MEZCLADO	Medir y registrar eficiencia y tiempos del mezclado. Chequeo de inyección de Vitaminas (Aforamiento). Prueba Eficiencia de Mezclado.	Una o dos veces al Mes. Una o dos veces al mes. Bimensual.

DEPACHO DE ALIMENTO

Despacho: último proceso dentro de la planta de alimento y punto clave para iniciar la fase de atención al cliente.

- Solicitud por parte del cliente.
- Orden de Compra.
- Chequear existencia del alimento.
- Verificar la cantidad y tipo de alimento a despachar a granel o a sacos.
- Tipo de transporte propio o particular.
- (Condiciones sanitarias).
- Pesaje y emisión de Nota de Entrega.
- Facturación.

REGISTRO DE ENSAQUE Y DESPACHO

PROCESO	REGISTRO/CONTROL	FRECUENCIA
Paso 5 Almacenamiento	Verificar las condiciones del almacenamiento en silos o sacos.	Por cada lote
Paso 6 Ensaque	Controlar el peso neto de los sacos y costura	Diario y cada turno.
Paso 7 Despacho	Registrar tipo alimento, destino, cantidad y transporte.	Cada Despacho

NORMALIZACION Y NORMAS DEL INEN

La Normalización es la actividad por la que se fijan las especificaciones que caracterizan a un material, a un producto sea este alimento o de otra naturaleza, a un proceso, a las condiciones de seguridad en el producto o el proceso, a su servicio, a la presentación, a su publicidad, etc.

Se entiende por normalización las condiciones que se determinan en los productos y que éstos han de cumplir para su aceptación por parte de los compradores. Estas condiciones definen exactamente el producto que se ofrece.

La normalización es necesaria y útil porque no basta con que los productos alimentarios sean sanitariamente aptos para el consumo. La normalización constituye un lenguaje común entre los profesionales del comercio, a él deben acceder productores y consumidores.

Se llama norma a la especificación técnica elaborada con la cooperación y mediante el consenso de todas las partes interesadas y basadas en los resultados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, cuyo fin es el mayor beneficio posible para la comunidad y que es aprobada por un organismo cualificado en el plano nacional, regional o internacional.

En nuestro país, el instituto normalizador es el INEN. Dentro de los registros del INEN, no se encuentra ninguno establecido que se relacione con la carga bacteriana permitida en los productos de importación destinados a la alimentación de las mascotas, ni tampoco se ha establecido ningún registro para los productos balanceados para mascotas elaborados en el país, solamente se encuentran registradas las normas para algunos insumos o materias primas que se utilizan para la elaboración de dichos alimentos, como es el caso de la harina de pescado para consumo animal, así como también existen normas para los alimentos para animales en general, las cuales se establecen en el siguiente cuadro:

NORMAS INEN

Nº NORMA	TÍTULO	OBJETO
ALIMENTOS ZOOTÉCNICOS		
NTE INEN 1829:92	Alimentos zootécnicos compuestos para pollos de engorde. Requisitos	Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los alimentos compuestos destinados a la alimentación de pollos de engorde.
NTE INEN 1830:92	Alimentos zootécnicos compuestos para aves ponedoras. Requisitos	Esta norma establece los requisitos que debe cumplir los alimentos compuestos destinados a la alimentación de gallinas (<i>gallus domesticus</i>) de postura.

http://www.inen.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=206&Itemid=62

PROCESO GENERAL DE PRODUCCION DE BALANCEADOS

ENTRADA	PROCESOS	SALIDAS
<p>Materia Prima</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maíz - Soya <p>Vitaminas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Harina de pescado - Fosfato - Aceite de palma - Carbonato <p>Aditivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Premio - Lisina - Pigmentante - Fitosa - Treionina - Promotor 	<ul style="list-style-type: none"> * Almacenado de materia prima (silos) * Procesar la materia prima (moler el maíz en fino y grueso) * Dosificación (preparación de la fórmula para tipo de balanceado) * Mezclado (vitaminas y aditivos) * Almacenado (tolvas) * Ensacado 	<p>El balanceado terminado listo para su despacho por tipo de alimento y destino</p>

Elaborado por: Cristian Pérez

ESTUDIO DE TIEMPOS CON CRONOMETRO

ESTUDIO DE TIEMPOS CON CRONÓMETRO			
Proceso: Elaboración de Balanceados		Tiempo cronometrado: Minutos	
Cantidad: 200 Sacos		Fecha: 14/08/213	
N.	ACTIVIDADES	TIEMPO EN MINUTOS NORMAL	TIEMPO EN MINUTOS PROPUESTO
1	Almacenado de M.P.	160	120
2	Procesamiento de M.P.	130	90
3	Dosificación (Fórmula)	60	30
4	Mezclado (Vitaminas, Aditivos)	120	90
5	Almacenado (Silos)	120	100
6	Ensamado	90	60
7	Despacho	60	60
	TOTAL	740	550

Tiempo Normal

$$740 / 60 = 12,33 / 8 = \mathbf{1,54}$$

Duración del proceso 1 día y medio

Tiempo Propuesto

$$550 / 60 = 9,16 / 8 = \mathbf{1,14}$$

Duración del proceso 1 día

Elaborado por: Cristian Pérez

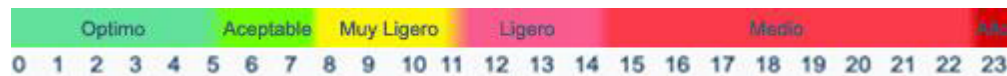
MOVIMIENTOS EN EL PROCESO DE ELABORACION DE BALANCEADOS			
Actividades	Descripción	Movimiento por minuto actual	Movimiento por minuto Propuesto
Almacenado de M.P.	Movimiento repetitivo del tronco	8	5
	Flexión y extensión de brazos	10	7
Procesamiento de M.P.	Fuerza con la mano y brazos	14	12
	Movimiento de Flexión y extensión de brazos	9	7
Dosificación (Formula)	Flexión o extensión de la muñeca	12	9
Mezclado (Vitaminas, Aditivos)	Flexión o extensión de la muñeca	9	6
Almacenado (Silos)	Fuerza con la mano y brazos	18	15
Ensacado	Movimiento repetitivo del tronco	15	12
	Flexión y extensión de brazos realizando fuerza con la mano	18	16
Despacho	Movimiento repetitivo del tronco	28	25
	Flexión y extensión de brazos	26	23

Elaborado por: Cristian Pérez

Riesgo índice CheckList OCRA

Menor o igual a 5	Optimo	No se requiere
Entre 5,1 y 7,5	Aceptable	No se requiere
Entre 7,6 y 11	Muy Ligero	Se recomienda un nuevo análisis o mejora del puesto
Entre 11,1 y 14	Ligero	Se recomienda mejora del puesto, supervisión médica y entrenamiento
Entre 14,1 y 22,5	Medio	Se recomienda mejora del puesto, supervisión médica y entrenamiento
Más de 22,5	Alto	Se recomienda mejora del puesto, supervisión médica y entrenamiento

Índice CheckList OCRA



Fuente: www.google.com; <http://www.ergonautas.upv.es/metodos/ocra/ocra-ayuda.php>.

Título El Método OCRA Checklist: gestión y evaluación del riesgo por movimientos repetitivos de las extremidades superiores

Autor Daniela Colombini

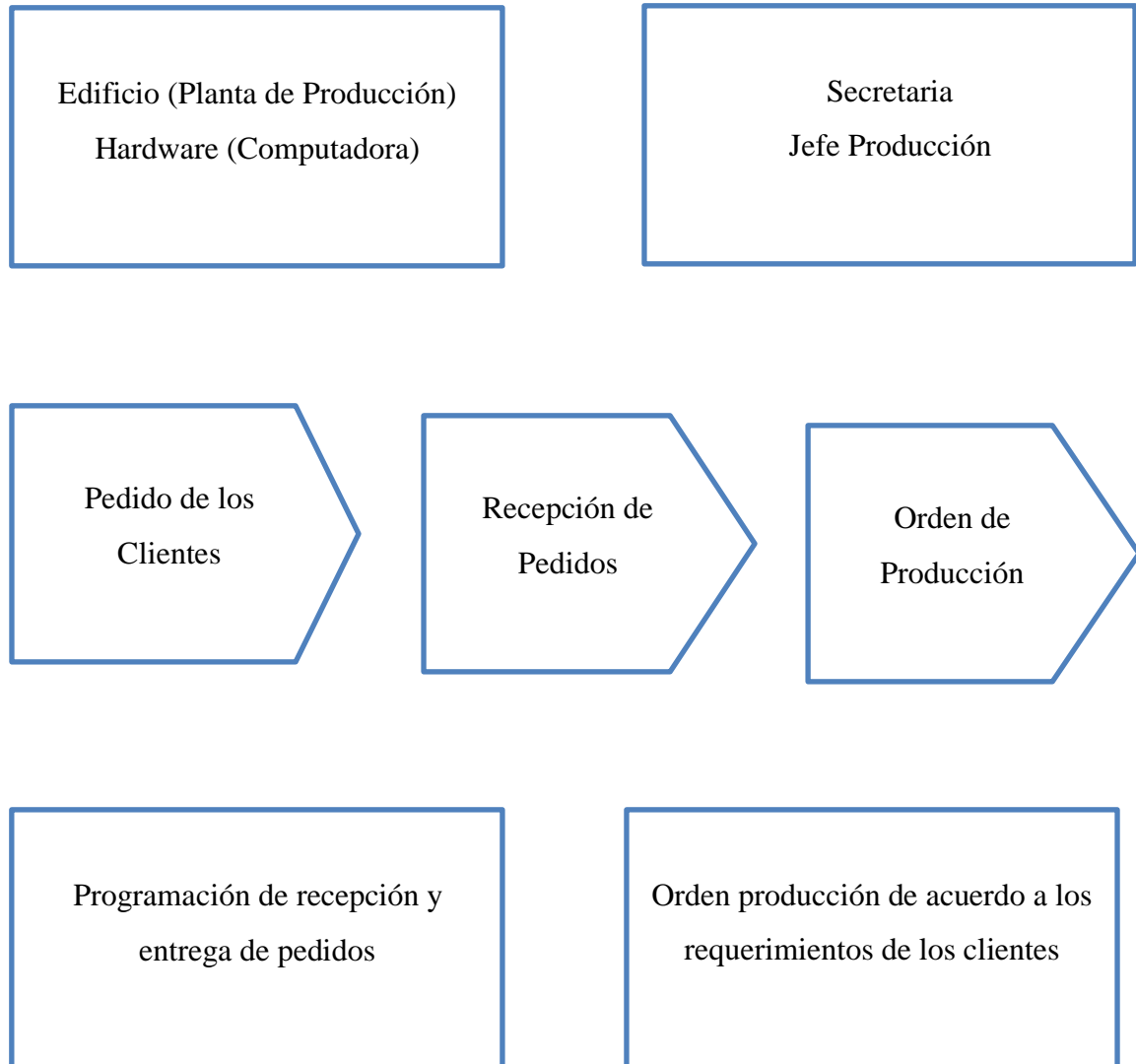
Editor Factors Humans, 2012

N.º de páginas 86 páginas

PROCESO DE FABRICACION DE BALANCEADOS

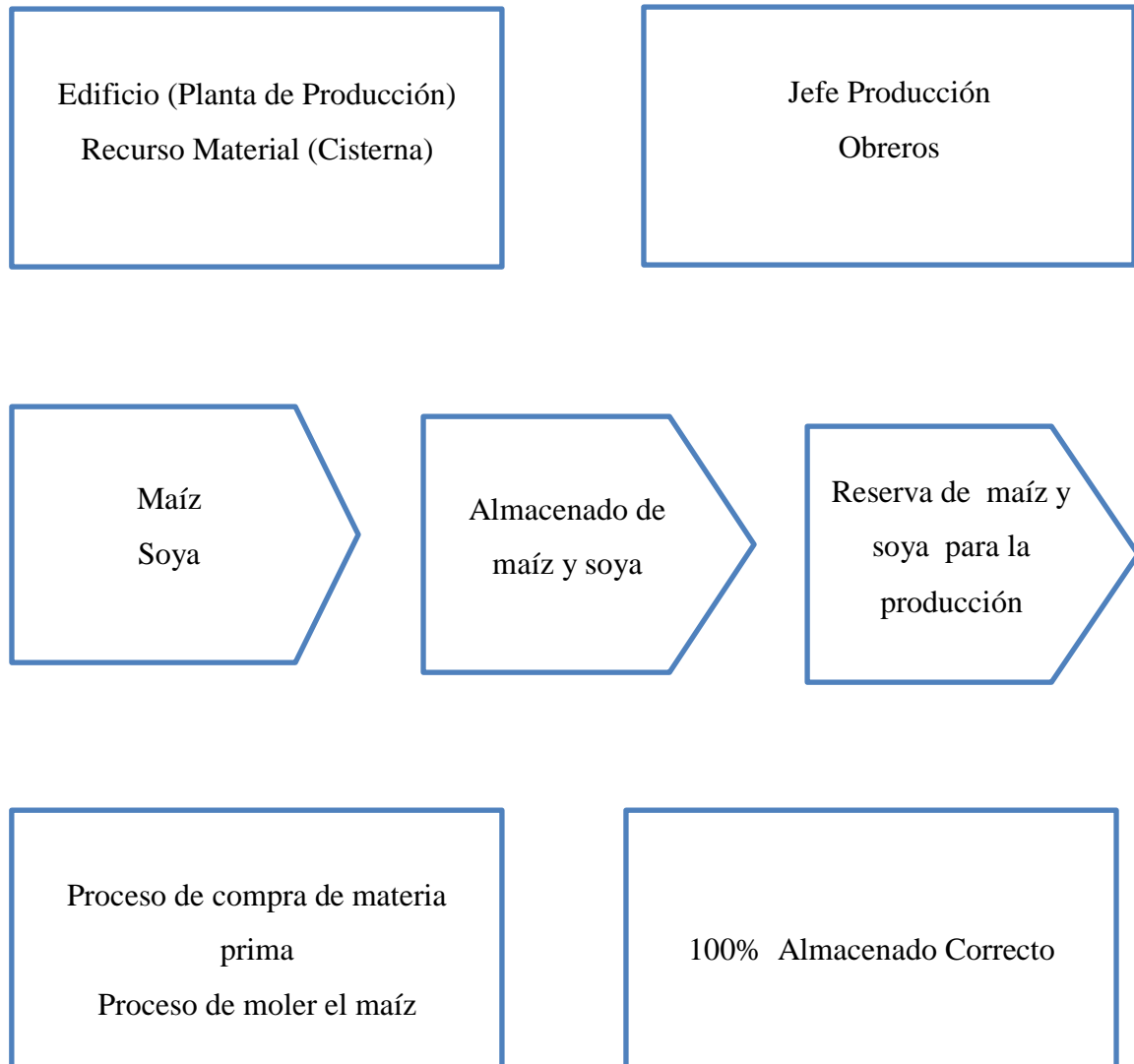
DIAGRAMA DE TORTUGA

Fase I



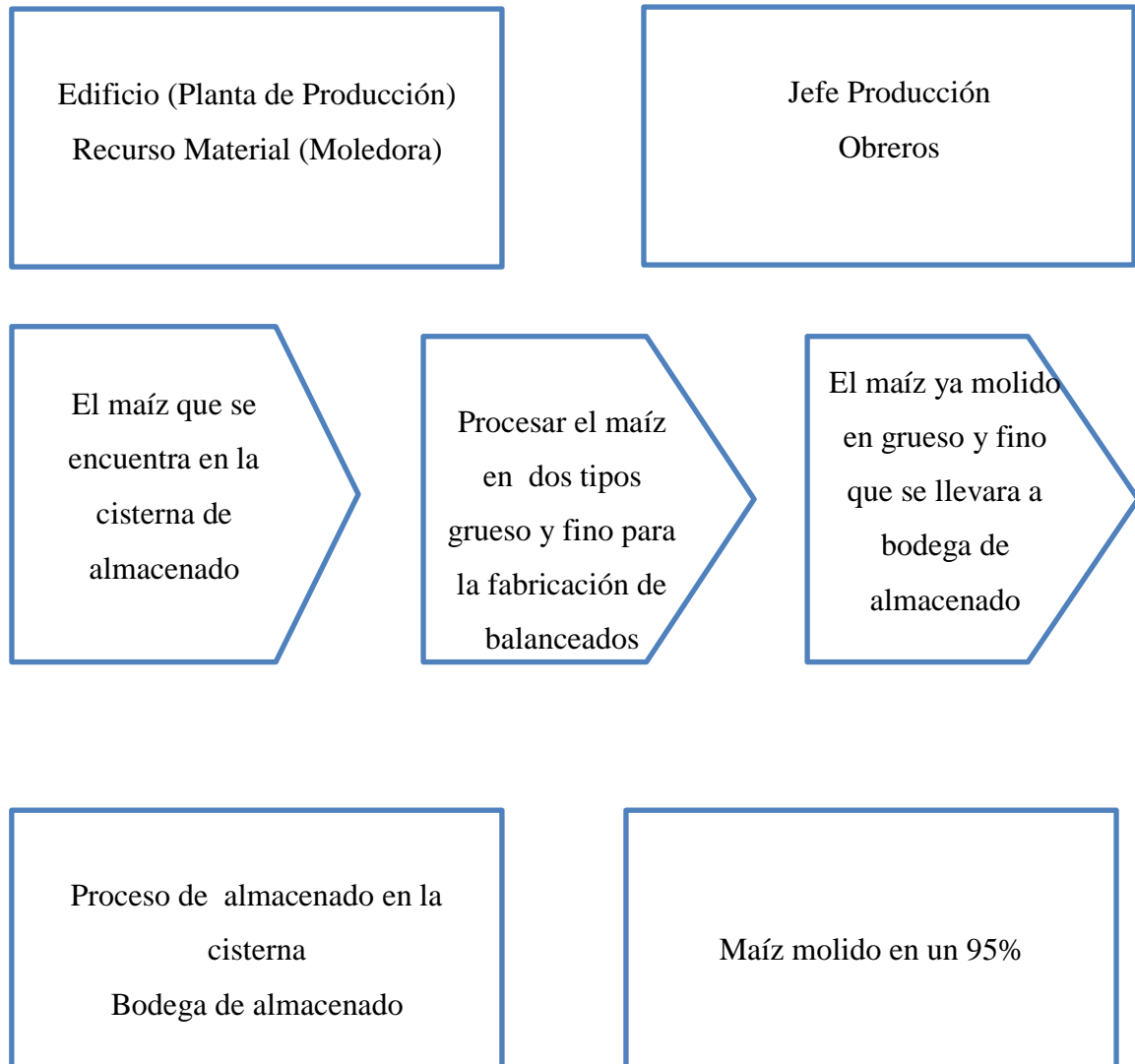
Elaborado por: Cristian Pérez

Fase II



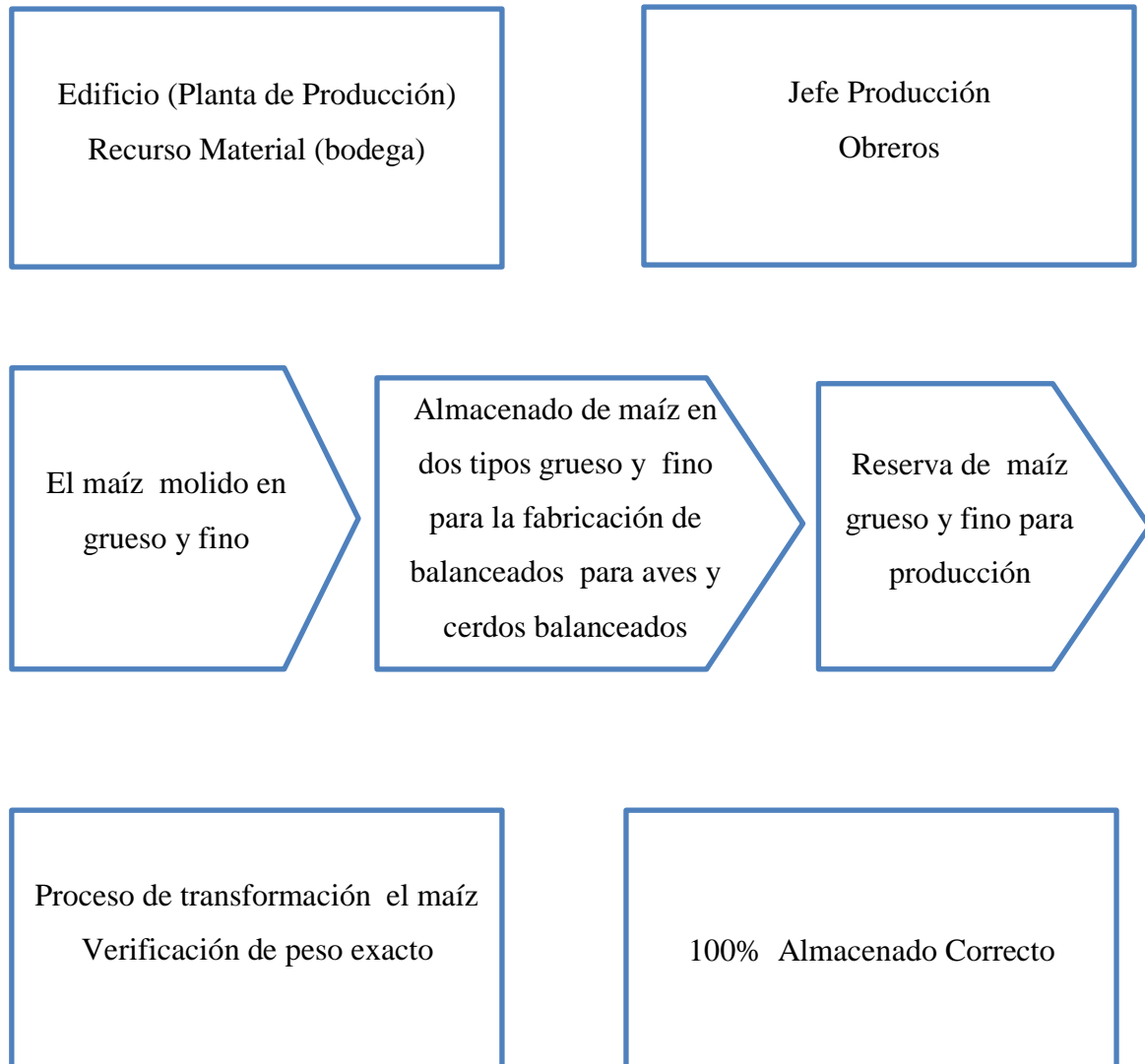
Elaborado por: Cristian Pérez

Fase III



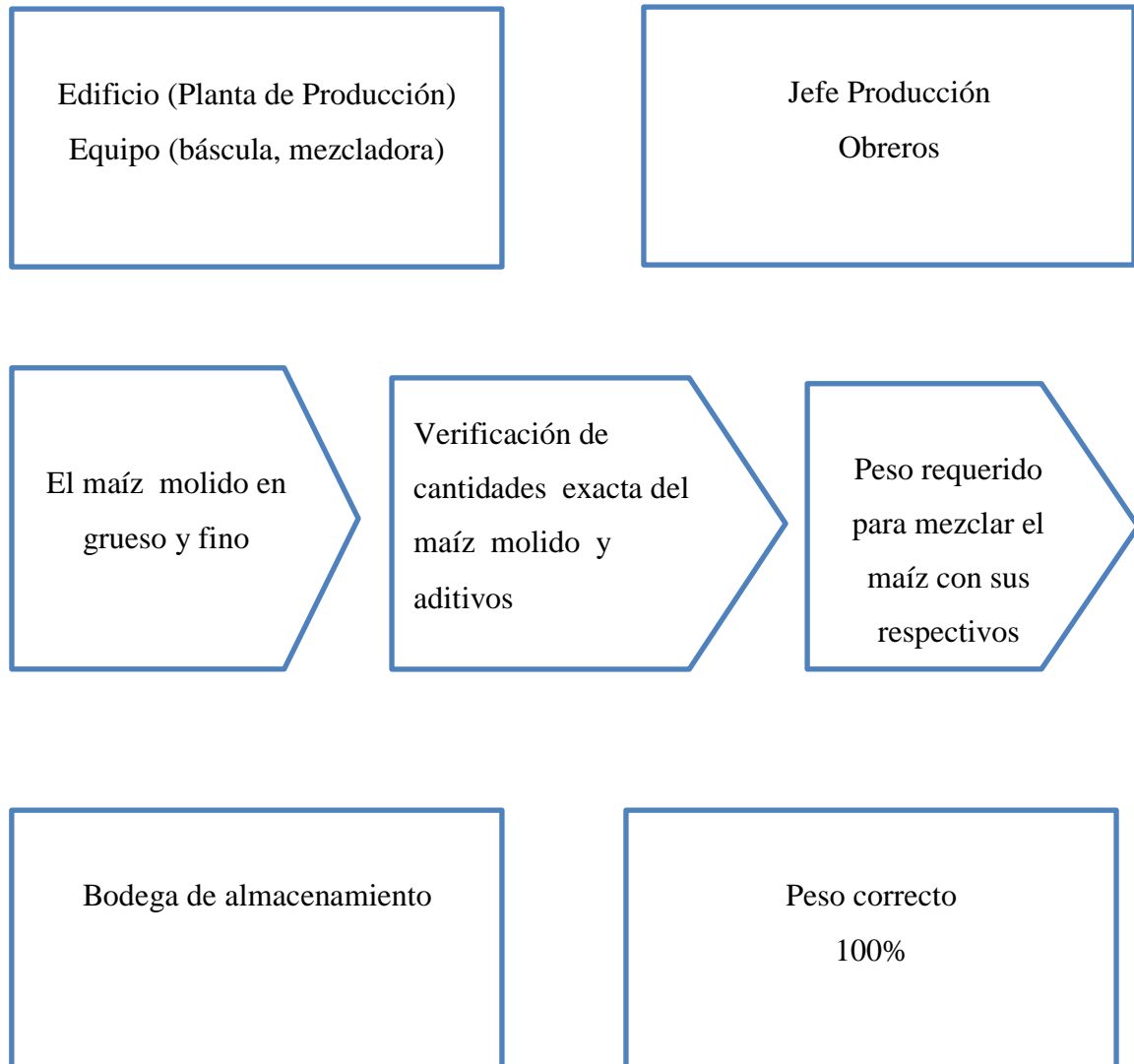
Elaborado por: Cristian Pérez

Fase IV



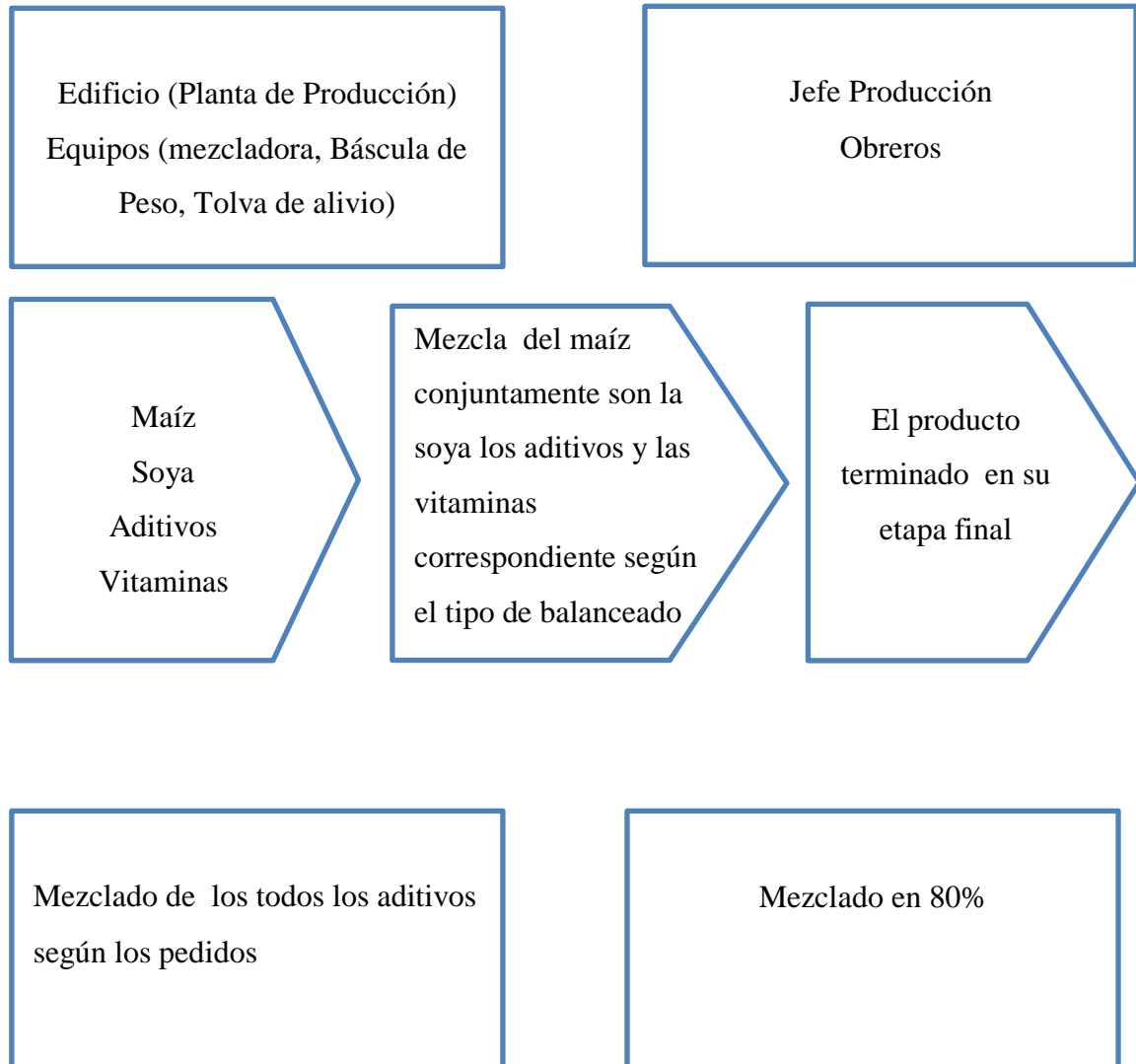
Elaborado por: Cristian Pérez

Fase V



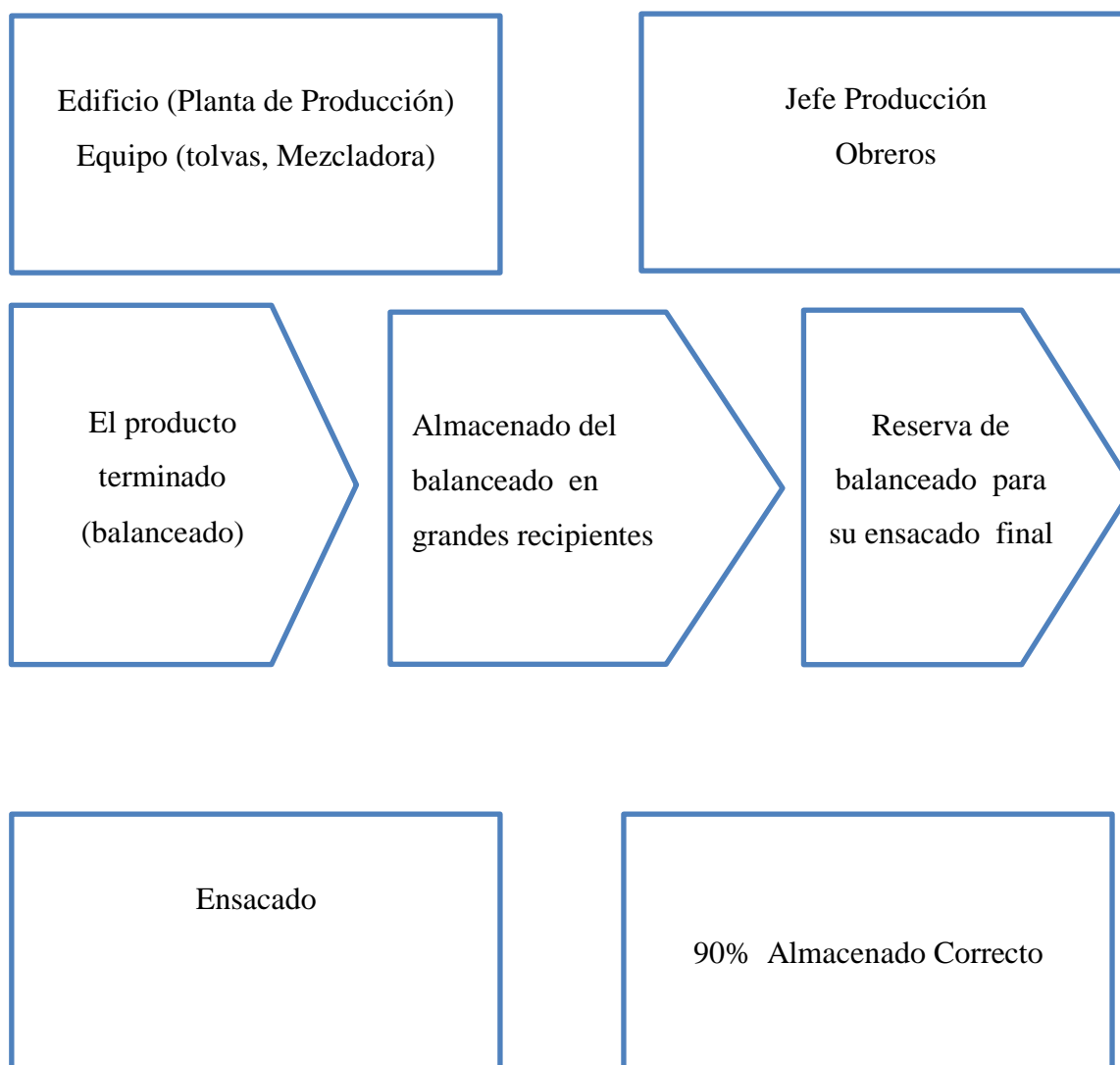
Elaborado por: Cristian Pérez

Fase VI



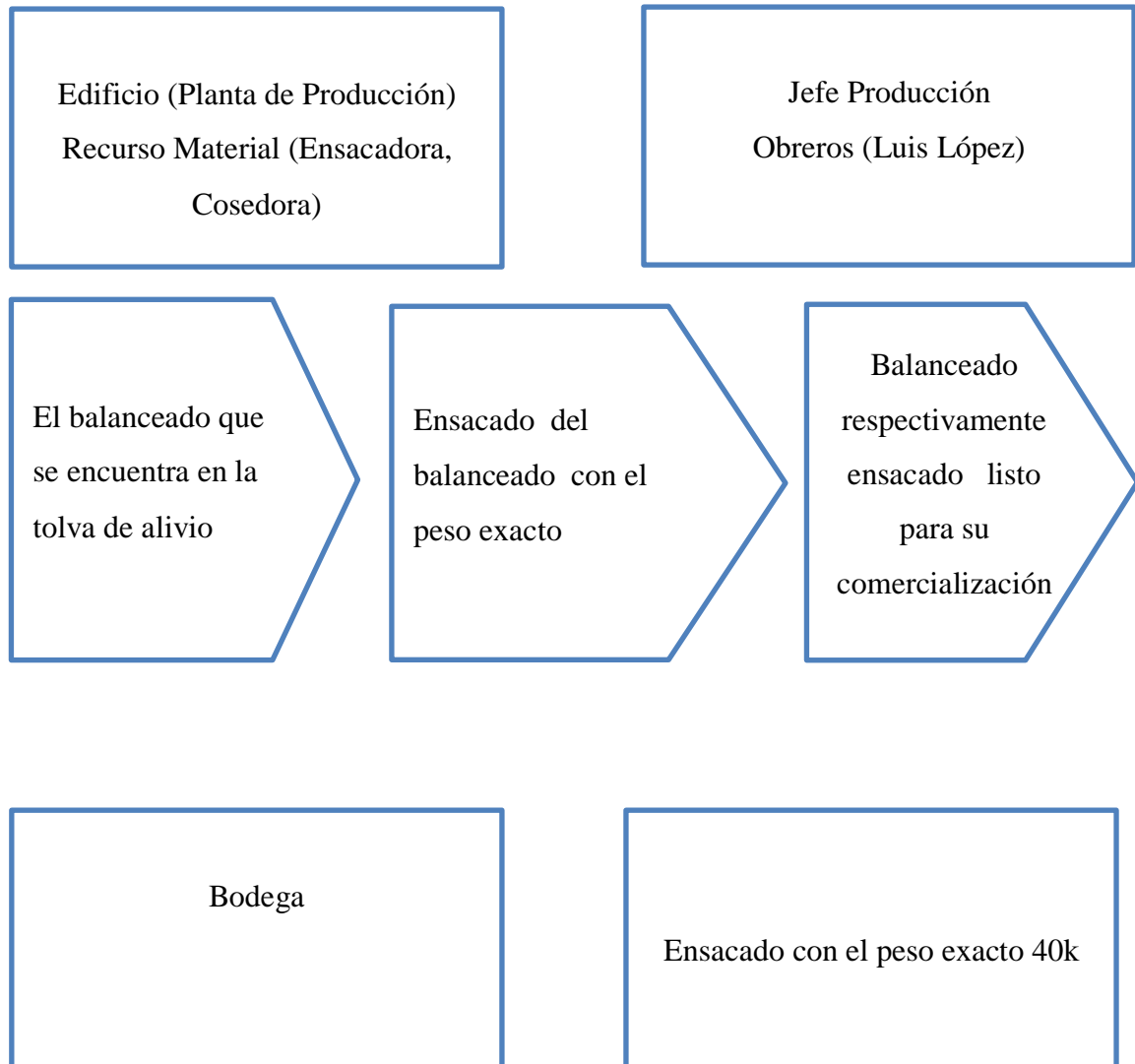
Elaborado por: Cristian Pérez

Fase VII



Elaborado por: Cristian Pérez

Fase VIII



Elaborado por: Cristian Pérez

Se ha tomado en cuenta a los procesos por ser lo fundamental en la producción, ya que actualmente no todos los trabajadores conocen con exactitud el proceso que deben seguir y por ende esto nos va ayudar a que conozcan con exactitud la tarea que deben realizar y de esa manera estaremos logrando que se dé una producción sin fallas y sobre todo a tiempo cumpliendo con las necesidades del cliente

SIETE HERRAMIENTAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO

Existen siete herramientas básicas que han sido ampliamente adoptadas en las actividades de mejora de la calidad y utilidades como soporte para el Análisis y solución de problemas operativos en los distintos contextos de una organización y hay que señalar que no solo en empresas de manufactura, tal como se entendía al principio, son aplicables estas herramientas. Cada organización adopta y utiliza las que más pueden ayudar a mejorar su gestión.

El éxito de estas técnicas radica en la capacidad que han demostrado para ser aplicadas en un amplio conjunto de problemas, desde el control de calidad hasta las áreas de producción, marketing, recursos humanos y administración

Su origen.- En la década de los 50 se comenzó a aplicar en Japón las herramientas estadísticas de Control de Calidad, desarrolladas anteriormente por Shewhart y Deming

Uso.- Fue el profesor Kaoru Ishikawa quien extendió su utilización en las industrias manufactureras de su país, en los años 60, acuñando la expresión de 7 herramientas para el control de la calidad.

Concepto.- Estas herramientas pueden ser descritas genéricamente como "métodos para la mejora continua y la solución de problemas".

La calidad de un producto o servicio se puede determinar por sus características de calidad, como, por ejemplo: acabado, dimensiones, estética, tiempos de entrega, etc.

Para establecer la calidad del producto se realizan mediciones de estas características y se obtienen datos numéricos. Lo habitual es que estos datos presenten pequeñas variaciones de un producto a otro. El análisis de estos datos nos aportará una información valiosa sobre el funcionamiento y eficacia de los procesos que nos permitirá estudiar y corregir cualquier desviación detectada.

Para analizar estos datos se hace necesario recurrir a técnicas estadísticas que permitan visualizar y tener en cuenta la variabilidad a la hora de tomar las decisiones. Existen

multitud de técnicas y herramientas a este respecto, siendo las más conocidas “las siete herramientas de la Calidad”. **Según Jerry Banks**

Herramientas básicas de la gestión de calidad

Los problemas se presentan de forma continua en las actividades de cualquier empresa. Hay problemas esporádicos que aparecen cada día y que se resuelven con la marcha, y hay problemas esporádicos que aparecen cada día y se resuelven con la marcha, y hay problemas crónicos con los cuales la organización se habitúa a vivir.

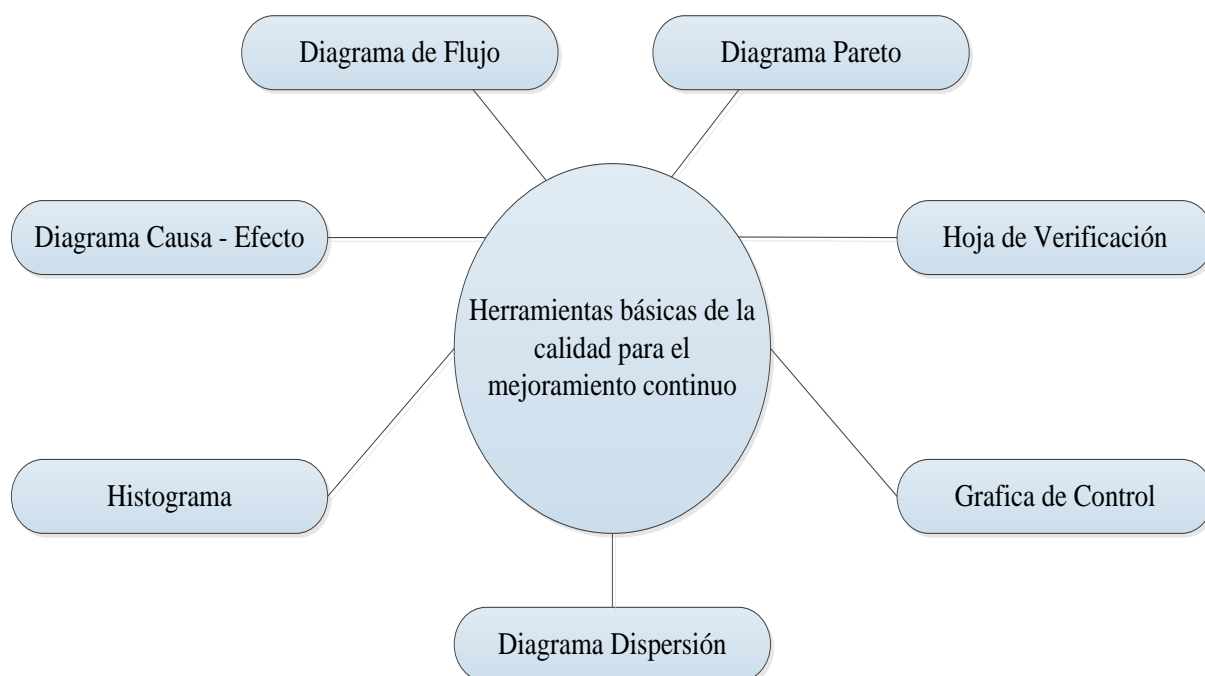
A través de los años se han desarrollado una serie de herramientas de utilidad en distintas áreas de la gestión de calidad, que se explican para la resolución de problemas.

Un sistema de gestión de calidad desarrollado requiere el manejo usual de múltiples técnicas con las que el personal implicado debe estar familiarizado.

Según Berlinchez, Cerezo

6.7.4 PROPONER UN PLAN DE MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD A TRAVES DE LAS HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD.

Gráfico N° 15



Fuente: Administración y control de la calidad. EVANS, J. y LINDSAY, W.

Elaborado por: Cristian Pérez

- Son métodos para la mejora continua y solución de problemas.
- Ayudan a comprender los procesos de trabajo de las organizaciones para promover su mejoramiento

Las herramientas que se utilizaran para la mejora continua de los procesos de la empresa PROINBA serán 3:

- ❖ Hoja de Verificación
- ❖ Diagrama de Flujo
- ❖ Diagrama Causa- Efecto

HOJA DE VERIFICACIÓN

La lista de verificación se usa para determinar con qué frecuencia ocurre un evento a lo largo de un periodo de tiempo determinado.

Una hoja de verificación es un recurso para registrar datos y en esencia se trata de una lista de categorías. Conforme ocurren eventos de estas categorías, se coloca una marca en la categoría correspondiente de la hoja de verificación. Dada una lista de elementos o eventos, el usuario de hoja de verificación marca la cantidad de ocasiones que ocurre un evento o elemento específico. Una hoja de verificación tiene muchas aplicaciones y el usuario puede adaptarse a cualquier situación particular.

Las hojas de verificación se utilizan con frecuencia en conjunto con otras técnicas de aseguramiento de la calidad. Tenga cuidado de no confundir una hoja de verificación con una lista de verificación. Esta última enumera todos los pasos o acciones importantes que deben realizarse, o las cosas que son necesarios recordar.

Una hoja de comprobación (también llamada “de verificación”, “de control” o “de chequeo”) es un impreso con formato de tabla o diagrama, destinado a registrar datos relativos a la ocurrencia de determinados sucesos, mediante un método sencillo

Los pasos para elaborar una hoja de verificación son:

- 1. Determinar el objetivo.**-Precisándolo de manera clara e inequívoca: verificar la distribución de un proceso, revisar defectos y/o errores, contar la frecuencia en la ocurrencia incidencias.
- 2. Definir el modo en que se llevará a cabo el registro.**- En este paso se establece quién efectuará el registro, cómo y dónde, si se registrarán todas las ocurrencias o se realizará un muestreo.

3. Diseñar la hoja de comprobación.- La hoja de comprobación ha de permitir que el registro de datos sea sencillo, que la situación registrada pueda entenderse con inmediatez y que los datos no presenten dificultad para ser procesados.

4. Tomar datos.- Una vez diseñada la hoja de comprobación se procede a iniciar la toma de datos.

Se usa para:

- ✓ Registrar informaciones sobre el desempeño de un proceso.
- ✓ Inventariar defectos en ítems o procesos.

¿Cómo usarle?

- ✓ Determina exactamente lo que debe ser observado.
- ✓ Defina el periodo durante el cual los datos serán recolectados.
- ✓ Construya un formulario simple y de fácil manejo para anotar los datos
- ✓ Haga la recolección de datos, registrando la frecuencia de cada ítem que está siendo observado.
- ✓ Sume la frecuencia de cada ítem y regístrala en la columna total.

Según Donna C. S. Summers

Para el autor **Humberto Gutiérrez Pulido** la hoja de Verificación es un aspecto fundamental en la mejora de procesos es contar con información objetiva que facilite las acciones y decisiones basadas en datos.

En las empresas, en ocasiones no hay información, no se sabe cómo ha evolucionado la calidad, la productividad, la magnitud de los problemas principales, las razones de las quejas de los clientes, etc. En otros casos, el problema no es la escasez de datos, por el contrario, abundan (reportes, informe, registros);el conflicto es que tales datos están archivados, se registraron demasiado tarde, se recabaron de manera inadecuada o, finalmente no se analizaron ni se utilizan de modo sistemático para tomar decisiones. Por lo tanto, en ambos

casos el problema es el mismo, no se tiene información para dirigir de forma objetiva y adecuada los esfuerzos y las actividades en una organización.

Esta hoja es un formato creado para recolectar datos, de tal forma que su registro sea sencillo y sistemático. Una característica que debe reunir una buena hoja de verificación es que visualmente ofrezca un primer análisis que permita apreciar la magnitud y localización de los problemas principales. Algunas de las situaciones sobre las que resulta útil obtener datos a través de las hojas de verificación son las siguientes:

- Describir los resultados de operación o de inspección.
- Clasificar fallas, quejas o defectos detectados, con el propósito de identificar sus magnitudes, razones, tipo de fallas, áreas de donde proceden.
- Confirmar posibles causas de problemas de calidad.
- Analizar o verificar operaciones y evaluar el efecto de los proyectos de mejora.

La hoja de verificación es un paso natural dentro de un análisis de Pareto y una estratificación, para recabar datos o confirmar pistas de búsqueda. Cada área de la empresa podría empezar a diseñar sus formatos de registros de tal forma que ayude a entender mejor la regularidad estadística de sus problemas.

Recomendaciones para el uso de una hoja de verificación

1. Determinar qué situación es necesario evaluar, sus objetivos y el propósito que se persigue. A partir de lo anterior, definir qué tipo de datos requieren.
2. Establecer el periodo durante el cual se obtendrán datos.
3. Diseñar el formato apropiado. Cada hoja de verificación debe llevar la información completa sobre origen de datos: fecha, turno, maquina, proceso, quien toma los datos. Una vez obtenidos, se analizan e investigan las causas de su comportamiento. Así mismo, hay que buscar mejorar los formatos de registros de datos, para que cada día sean más claros y útiles.

HOJA DE VERIFICACION
PROCESODE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA “PROINBA”

PROCESO:	PRODUCCION DE BALANCEADOS				
RESPONSABLE:	Sr. ZAMORA				
PERIODO:	DEL 1 DE MARZO AL 31 DE MARZO DEL 2013				
TOTAL DE SACOS DE BALANCEADOS PRODUCIDAS:	5000				
TIPO DE ARGUMENTO	FRECUENCIA				TOTAL
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	
Falta de control de calidad en los procesos de producción	//////////	//////////	///////	//////////	48
No existen tiempos establecidos en los procesos de producción	///////	//////////	///////	///////	30
Materia prima e insumos de mala calidad	///	//	/	//	8
Falta de capacitación a trabajadores	//	///	/		7
Mala distribución del Espacio físico	///	///	///	/	10
Tiempos Muertos	///	////	//	///	12
Desperdicios de Materia prima	///	////	///////	///	20
TOTAL:					135

Elaborado por: Cristian Pérez

Fuente: Empresa “PROINBA”

Análisis

La información fue proporcionada por el jefe de producción de la empresa “PROINBA” Sr. Ricardo Zamora, con esta información podemos concluir que existen varias razones que inciden en la empresa al momento de producción lo cual no permite contar con una gestión de calidad, las más sobresalientes son tres ya que de acuerdo a la frecuencia son las que mayor número de veces han suscitado en el periodo analizado, las cuales son las siguientes:

- Falta de control de calidad en los procesos de producción
- No existen tiempos establecidos en los procesos de producción
- Desperdicios de Materia prima

La hoja de verificación presentada es un modelo que servirá a la empresa para que pueda detectar errores o fallas que se presentan al momento de la producción, evitando que la siguiente producción no se realice los mismos errores.

DIAGRAMA DE FLUJO

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales. Facilita también la selección de indicadores de proceso

La empresa no cuenta con un flujo de procesos establecidos por lo que a continuación se diseñara un flujo de procesos que se debería aplicar para que el proceso de producción de balanceados, que se realice de forma secuencial y ordenada, y no tenga un proceso de producción desorganizado, aquí se muestra paso a paso cada actividad que se debe realizar

para obtener un proceso de producción óptimo y por ende un producto terminado de calidad total.

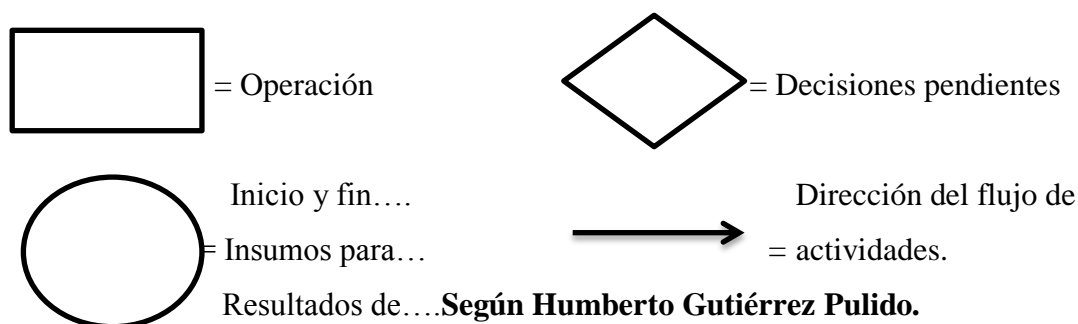
Un diagrama de flujo o mapa de procesos identifica la secuencia de actividades o flujo de materiales e información en un proceso. Los diagramas de flujo ayudan a la gente que participa en el proceso a entenderlo mucho mejor y con mayor objetividad al ofrecer un panorama de los pasos necesarios para realizar la tarea.

Los diagramas de flujo (o flujogramas) son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción. Las personas que no están directamente involucradas en los procesos de realización del producto o servicio, tienen imágenes idealizadas de los mismos, que pocas veces coinciden con la realidad. **Según James Evans, William Lindsay.**

Los diagramas de flujo (o flujogramas) es una representación gráfica de la secuencia de los pasos o actividades de un proceso, incluidos transporte, inspecciones, esperas, almacenamientos y actividades de procesos. A través de este diagrama se ve en que consiste el proceso y como se relacionan las diferentes actividades; es de especial utilidad para analizar y mejorar el proceso.

Existen símbolos para su construcción: con un rectángulo se identifica un paso o tarea del proceso, mientras que con un rombo se identifican los puntos de verificación o decisión (la respuesta a la pregunta determina el camino que debe tomarse).

Se pueden consultar otros símbolos en los programas Word y Power Point, en la pestaña “Insertar-Formas”.

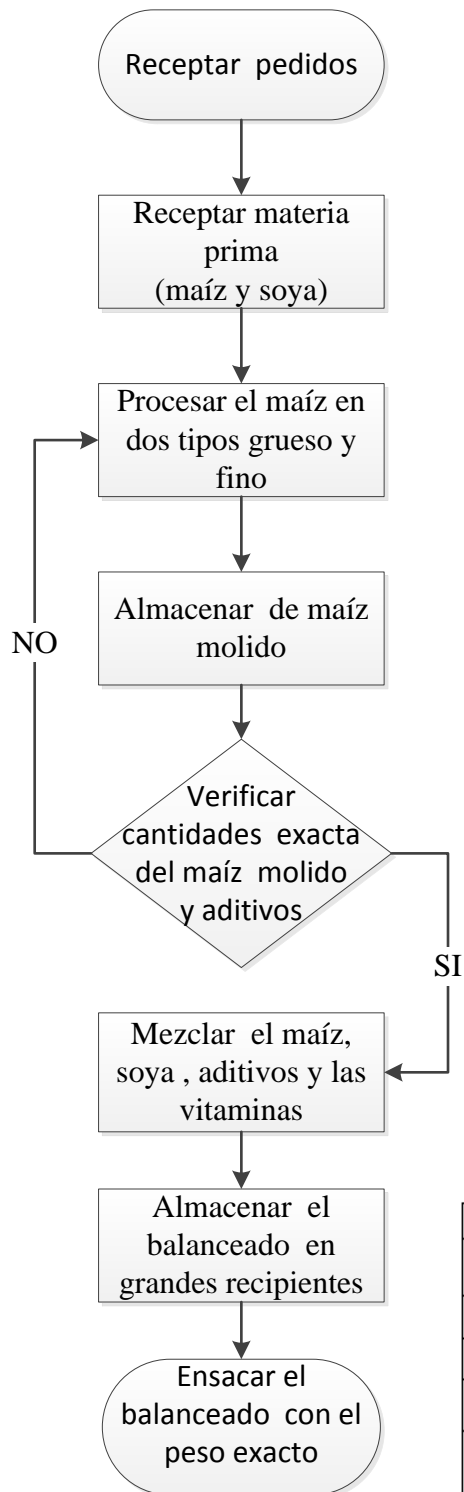


Según Humberto Gutiérrez Pulido.

Actividades:

1. Recepción de pedidos
2. Recepción de materia prima (maíz y soya)
3. Procesar el maíz en dos tipos grueso y fino
4. Almacenar de maíz molido
5. Verificar cantidades exacta del maíz molido y aditivos
6. Mezclar del maíz conjuntamente con la soya , aditivos y las vitaminas
7. Almacenar el balanceado en grandes recipientes
8. Ensacado del balanceado con el peso exacto

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA “PROINBA”



NOMENCLATURA DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS	
○	INICIO Y FIN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN
□	ACTIVIDADES DEL PROCESO DE PRODUCCION
↓	LINEA DE UNIÓN
○	CONECTOR
◇	TOMA DE DECISION PARA CONTINUAR O RECTIFICAR EL PROCESO
↶	RETORNO

Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis

El diagrama de flujo es un instrumento que ayuda a la gestión de calidad, el diagrama anterior es un modelo que le permitirá a la empresa detallar de forma secuencial cada proceso que se utiliza al producir, permitiendo que al momento de contratar personal nuevo tenga un conocimiento de cómo se elaboran los balanceados.

DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

Es una de las herramientas más eficaces y más utilizadas en acciones de mejoramiento y control de calidad en las organizaciones, ya que permite, de una forma sencilla, agrupar y visualizar las razones que han de estar en el origen de un cualquier problema o resultando que se pretenda mejorar.

El diagrama de causa-efecto, también conocido como diagrama de espina de pescado, por la forma que adopta, es una herramienta que nos ayuda a estudiar de forma estructurada todas las posibles causas que pueden producir variaciones en un proceso.

Ventajas:

- Permite que el grupo se concentre en el contenido del problema, no en la historia de un problema ni en los distintos intereses personales de los integrantes del equipo.
- Ayuda a determinar las causas principales de un problema, o las causas de las características de calidad, utilizando para ello un enfoque estructural.
- Estimula la participación de los miembros del grupo de trabajo, permitiendo así aprovechar mejor el conocimiento que cada uno de ellos tiene sobre el proceso.
- Incrementa el grado de conocimiento sobre un proceso.

Este diagrama permitirá analizar las causas que existen en el proceso de producción para de esta manera se encuentre una solución a las causas más sobresalientes y de este modo lograr establecer un proceso de producción idóneo que permita cumplir con la calidad del producto requerida por nuestros clientes.

El diagrama de causa-efecto es también una buena herramienta para que las personas que trabajan en un proceso lo conozcan en profundidad, ya que de esta forma se visualizan las relaciones que entre lo que se hace (causa) y lo que se produce (efecto).

Según Donna C. S. Summers

Diagrama Causa-Efecto

Es llamado también espina de pescado por la forma característica que tiene o diagrama de Ishikawa dando nombre su creador, el cual utilizaba esta herramienta de trabajo para el análisis de problemas.

Es un método de análisis que permite obtener un gráfico detallado, de fácil visualización, de las posibles causas de un problema.

Un diagrama causa-efecto puede ser desarrollado por una sola persona pero es más indicado aplicarlo en reuniones de grupo.

El proceso a seguir para confeccionar el diagrama causa-efecto es el siguiente:

1. Elegir característica que se desea mejorar o problema a resolver, llamado EFECTO
2. Trazar un segmento que permite en flecha y a partir de la punta de esta dibujar un rectángulo. Dentro del rectángulo se describe el problema, EFECTO (defecto de un producto, ineficiencia d un servicio).
3. Identificar las posibles causas que contribuyen al efecto o fenómeno que estamos estudiando. Generar una lista de posibles causas del efecto a través de una tormenta de ideas de causas, de discusión de grupo. De esta lista se hará una clasificación de las causas principales o generales.

Las causas principales e escriben en n recuadro y se conectan con una línea a la línea central. La clasificación de las causas principales se suele realizar por el método de los 5 meses, es decir relacionar las causas con: Maquinas (equipos), Mano de obra (personas), Materiales, Métodos Medioambiente (entorno).

4. De cada una de las familias de CAUSAS PRINCIPALES parten otras llamadas CAUSAS CONCRETAS.

Para llegar a estas causas concretas es necesario:

- Todos los que participan propongan libremente sus ideas y se tengan en cuenta aunque parezcan absurdas.
- No se debe sobrecargar el diagrama. Si aparecen muchas causas se deben recoger en otro.
- Analizar bien la causa.

5. Del análisis deben salir las CAUSAS REALES del problema una vez que:

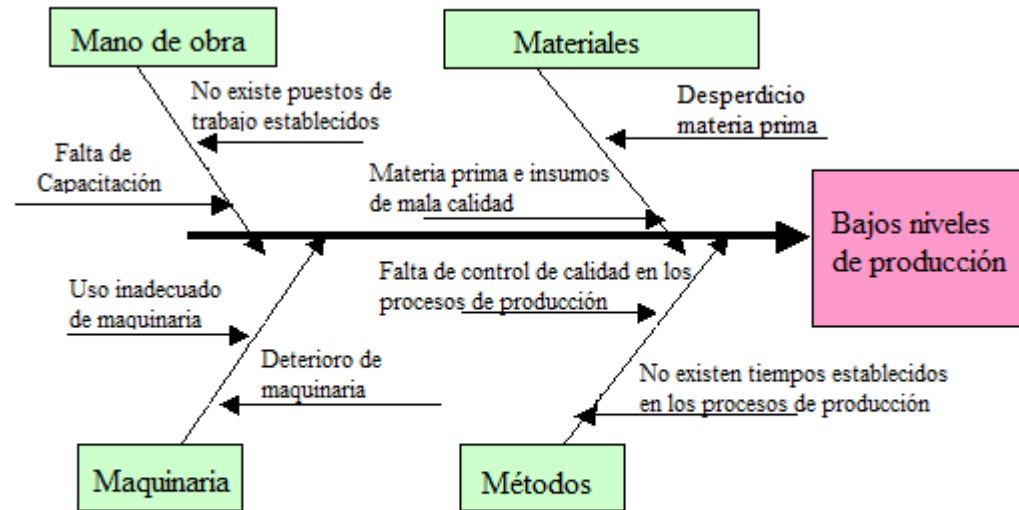
- Se han analizado todas las indicadas.
- Se han desestimado las que se haya llegado a la conclusión que no afectan al problema, o en menor medida que otras.
- Se ha elegido las probables, una vez verificada su influencia y se han remarcado sobre el diagrama.
- Se han clasificado estas por orden de importancia.

6. Una vez definidas las CAUSAS REALES e deben proponer soluciones, así como ponerlas en práctica y verificar su efectividad.

Según Berlinchez, Cerezo

Gráfico 16

**DIAGRAMA CAUSA-EFECTO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN
DE LA EMPRESA “PROINBA”**



Fuente: Encuestas al personal de producción
Elaborado por: Cristian Pérez

Análisis

Una vez realizado el diagrama Causa Efecto se ha determinado cuáles son las causas que están generando problemas al momento de producir dentro de la empresa, pero de todas las causas, tres son las que están generando mayor incidencia para que no se tenga un proceso de producción óptimo, las cuales se presentan a continuación.

1. Falta de Control de Calidad en los Procesos Producción

Esta es la causa principal que influye para que la empresa no cuente con una producción adecuada, pues actualmente en la empresa únicamente se realiza control de calidad al finalizar el proceso de producción.

Lo más adecuado para solucionar este problema sería contar con un sistema de gestión de calidad en los procesos que se llevan a cabo en la etapa de producción, asegurando de esta manera que no exista ningún tipo de defecto en cada revisión y cumpliendo a cabalidad con los requerimientos de calidad que exige el cliente al momento de adquirir el producto terminado.

2. No existen tiempos establecidos en la producción

Es necesario conocer el tiempo que debería tardarse un operario calificado en realizar una operación, utilizando un método definido, a una velocidad normal y trabajando en condiciones normales de operación. Los tiempos son de vital importancia en un proceso. Sin ellos, se puede decir que se maneja a ciegas el proceso de producción.

Para esta causa lo más adecuado será crear un diagrama de procesos donde se lograría que la empresa cuente con un proceso de producción secuencial y ordenada de tal forma que se pueda definir que operarios están trabajando mejor y además, buscar las causas del bajo rendimiento de otros y la forma de corregirlas mismas.

3. Desperdicio de materia prima

Es de suma importancia que para iniciar un proceso de producción exitoso primordialmente se evite el desperdicio de materia prima e insumos, así se generara un ahorro de los mismos para evitar pérdidas a la empresa.

Actualmente uno de los problemas que posee la empresa es el desperdicio de materia prima, ya que al momento de producir desconocen las cantidades exactas que debería contener el producto generando así pérdidas económicas.

El modelo presentado del diagrama causa – efecto ayudara a la Empresa PROINBA a recoger información del personal mediante la lluvia de ideas para detectar las causas y efectos de los problemas que se presentan al producir.

6.7.6 PLAN DE ACCIÓN

Cuadro N.- 4

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO		RESPONSABLES	RECURSOS	COSTOS	RESULTADO ESPERADO
		INICIO	FINAL				
Formular los procesos para la elaboración de balanceados.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar un mapa general de la empresa PROINBA 	15/11/2013	18/12/2013	Gerente Jefe de producción y trabajadores	Recursos Económicos Financiados	200usd.	Presentar todo el análisis realizado para mejorar la selección de personal.
Definir el enfoque de los procesos para no corregir sino prevenir fallas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar el diagrama de tortuga de cada proceso 	18/12/2013	20/01/2014	Jefe de producción y trabajadores	por la empresa PROINBA del Cantón Cevallos.	50usd	Informar sobre qué tan importante es analizar los procesos ya que llevara a que los trabajadores estén más preparados y conozcan con exactitud su actividad.
Proponer un plan de mejora continua del sistema de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proponer una mejorara continua utilizando 3 herramientas básicas de la calidad: hoja de verificación, diagrama de flujo, diagrama causa efecto para mejorar la producción. 	20/01/2014	15/05/2014	Gerente Jefe de producción y trabajadores		300usd	Presentar todo el análisis realizado para mejorar la producción del balanceado.

6.7.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

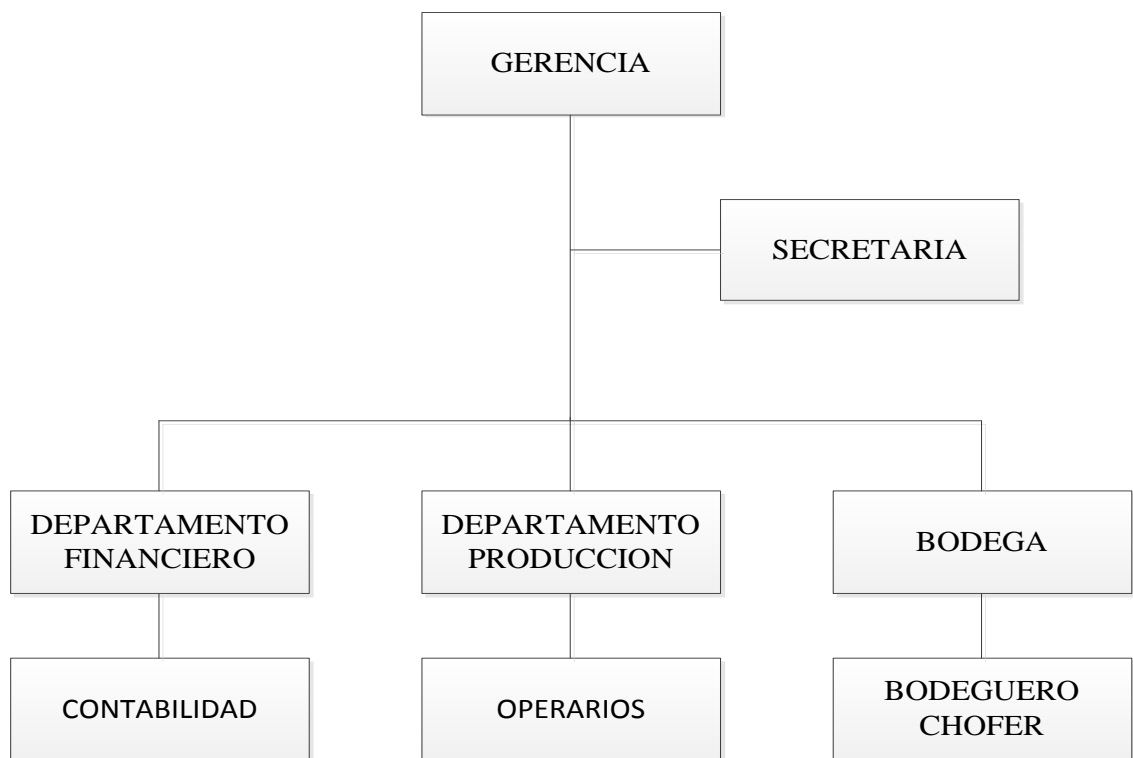
Cuadro N.- 5

No.	Tiempo 2013-2014 Actividades	Nov.	Dic.	Enero	Feb.	Marzo	Abril.	Mayo
		1	Presentación del Diseño del Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad al dueño de la empresa.	■				
2	Aprobación del diseño por la Gerencia		■					
3	Socialización con todos los trabajadores		■					
4	Expansión del Diseño de sistema de producción a los trabajadores			■				
5	Formular los procesos para la elaboración de balanceados			■				
6	Especificar el enfoque de los procesos a través del diagrama de tortuga para no corregir sino prevenir				■			
7	Determinar las herramientas de calidad adecuadas para el Plan de Mejora Continua					■		
8	Seguimiento y Evaluación del diseño de producción						■	■

6.8 ADMINISTRACIÓN

La responsabilidad estará directamente a cargo del Gerente de la empresa, en coordinación con el jefe de Producción y los trabajadores, quienes serán los encargados de desarrollar la nueva aplicación del Plan de Mejora Continua, conforme a lo que se vaya dando la producción de los productos y la demanda que se dé en el mercado ya que tendrá un seguimiento constante en los procesos de producción.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



	Línea de Autoridad
	Línea de Coordinación
	Autoridad
	Administrativo – Auxiliar o de Apoyo Operativo

Elaborado por: Cristian Pérez

6.9 PREVISION DE LA EVALUACIÒN

Para avalar la ejecución de la propuesta es necesario realizar una evaluación con el propósito de tomar decisiones oportunas, para el cumplimiento de los objetivos planteados, se evaluara el sistema de producción continuo respecto a la producción que se dé y la fidelización tanto a los trabajadores como a los clientes ya que la producción será más constante, sin interrupciones y el producto llegara con rapidez al cliente y sobre todo de buena calidad.

Las preguntas que a continuación se explican ayudarán a cumplir esta investigación:

1.- ¿Quién solicitan evaluar?

La evaluación de la Gestión de la Calidad es solicitada por parte del Gerente y del jefe de Producción.

2.- ¿Por qué evaluar?

La evaluación del Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, es necesaria ya que es la única forma de constatar que el desarrollo de las actividades sean llevadas a cabo de manera eficiente para asegurar el éxito de la empresa.

3.- ¿Para qué evaluar?

Se debe evaluar el Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad, porque es importante determinar el cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta con los datos obtenidos durante el periodo de ejecución.

4.- ¿Qué evaluar?

Se debe evaluar todas las actividades que se van a implementar en el Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad que permitirán mejorar la producción.

5.- ¿Quién evalúa?

El responsable de evaluar las actividades del Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad estará a cargo del Gerente de la empresa PROINBA.

6.- ¿Cuándo evaluar?

La evaluación del Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad se realizará durante y después del período de implementación de las actividades encaminadas a mejorar los procesos de producción.

7.- ¿Cómo evaluar?

Mediante indicadores determinados para medir el grado de consecución de los objetivos en términos cuali-cuantitativos, comparando con la producción de los años anteriores, con los datos actuales.

8.- ¿Con qué evaluar?

Se evaluará a través de instrumentos de medición como cuestionarios y observaciones directas según el caso.

BIBLIOGRAFIA

MORENO, L. PERIS, F. GONZALES, T. (2001) Gestión de Calidad y diseño de Organizaciones, teoría y estudio de casos, Persson Educacion S.A. Madrid.

GUTIERREZ, H. (2005) Calidad Total y Productividad. Editorial McGraw – Hill / Interamericana de Editores.

BESTERFIELD, D. (2009) Control de calidad. Editorial Pearson Educación México.

ALESSIO, F. (2002). Administración y dirección de la producción. Editorial Pearson educación de Colombia LTDA. Colombia.

JAMES, P. (2004). Gestión de la calidad Total. Editorial Pearson educación S.A.

JAY, H. BARRY, R (2001). Dirección de la producción. Editorial Pearson educación S.A.

ADLER, M. (2004). Producción y operaciones 1ra. Edición. Editorial hispanoamericana.

SANCHEZ, E. (2006). Estrategias de Producción, Segunda Edición. Editorial McGrawHill,

AQUILINO, C. (2005). Administración de la Producción y Operación 10ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill, Interamericana.

FOGARTY, (2007) Administración De La Producción E Inventarios, Segunda Edición. Editorial Patria S.A.de.C.V. México.

BERLINCHEZ, Cerezo. Calidad. ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Thomson Editores. España

SUMMERS, Donna. Administración de la Calidad. Pearson educación. México

SOIN, S. (1997). Control de Calidad total. Publi - Mex. S.A. de C.V.

EVANS, J. y (2008). Administración y control de la calidad. 7ª Edición. LINDSAY, W. Editorial Cengage learning editoriales. S.A. México.

BANKS, Jerry. Control de Calidad. Editorial Limusa S.A . México.

HEIZER, J. (2001). Dirección de la Producción. Editorial Pearson Educación, Madrid.

DONNA, C. (2006). Administración de la Calidad. 1ª. Edición. Editor PRENTICE HALL INC. México. Pág. 45

FERNANDEZ, E. (2006). Estrategias de Producción. 2ª. Edición. Editor. Mc. GRAW Hill Interamericana. España.

GRYNA, F. (2007). Método de Juran Análisis y Planeación de la Calidad. 5ª. Edición. Editor MCGRAW- Hill Companies. México.

CHASE, JACOBOS, ROBERT, (2009) Administración De Operaciones, Producción y Cadena de Suministros.12ª. Edición. Editorial McGraw–Hill, México.Pág. 6

PÉREZ, C. (2007). Manual de Producción. 2ª. Edición. Editor, ECOE Ediciones. Bogotá. Pág. 123

PEREZ E, CASTRO J, CORDOVA V, QUISIMALIN M, MORENO K,(2013). Mercadotecnia Fundamentos de Dirección Comercial y Marketing.

Tesis de Grado

GUTIERREZ, M. (2005) Los sistemas de producción para mejorar la calidad de producción en la fábrica de medias “GUTMAN CIA. LTDA.” De la ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

LARA, J. (2005) Gestión Administrativa de calidad con relación a la Productividad. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato

GÓMEZ, F. (2010). Aplicación del Manual de Calidad para mejorar los Procesos Productivos en la “Imprenta y Encuadernación Gómez M.” de la Ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

HIDALGO, A. (2005). Diseño de un sistema de Gestión de Calidad para el control de procesos de Producción de yogur de la empresa Prolacval del cantón Cevallos.

Fuentes electrónicas:

<http://www.monografias.com/trabajos24/control-produccion/control-produccion.shtml>.

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/asisis.htm>

http://web.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm

<http://www.mailxmail.com/curso-control-calidad-empresa/estructura-manual-gestion-calidad>.

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelacalidad/

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html

http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_calidad

<http://www.dlrp.org/html/publications/Spanish/administracion.html>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/produccion1/tema1_1.htm

http://www.fing.edu.uy/iimpi/academica/grado/adminop/Teorico/AO_2_Ogawa.pdf

<http://www.infomipyme.com/Docs/SV/Offline/comoadministrar/proceso1.htm>

<http://definicion.de/proceso-de-produccion/>

ANEXOS

ANEXO N.- 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

Dirigida a los clientes internos (área de producción) de la empresa PROINBA DEL Cantón Cevallos.

OBJETIVO

Determinar cómo incide la Gestión de Calidad en la producción de la empresa PROINBA del Cantón Cevallos, para promover la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad.

INSTRUCCIONES

Marque con una X la respuesta que usted vea conveniente.

PREGUNTAS:

1.- ¿Cree Usted que al aplicar un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad mejorara la producción?

Si.....

No.....

2.- ¿Se aplica normas de calidad en los productos de la empresa?

Siempre.....

Frecuentemente.....

Casi siempre.....

A veces.....

Nunca

3.- ¿Qué tan importante considera usted la existencia de un Plan de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la producción?

Muy importante.....

Importante.....

Poco importante.....

4.- ¿Cómo califica usted la materia prima para la elaboración del producto?

Excelente.....

Muy Buena.....

Buena.....

Regular.....

Mala.....

5.- ¿A qué nivel considera usted que se satisface las necesidades del cliente?

Alto.....

Medio.....

Bajo.....

6.- ¿Qué factor influye al momento de elaborar el producto?

Control en los procesos.....

Capacitación.....

Organización productiva.....

Imprevistos con el personal.....

7.- ¿La maquinaria que posee la empresa es?

Excelente.....

Muy Buena.....

Buena.....

Regular.....

Mala.....

8.- ¿Qué tan importante considera usted que el jefe de producción verifique los procesos?

Muy importante.....

Importante.....

Poco importante.....

9.- ¿Se aplica controles en la producción de balanceados?

Siempre.....

Frecuentemente.....

Casi siempre.....

A veces.....

Nunca

10.- ¿Se realiza planificación para la producción de balanceados?

Siempre.....

Frecuentemente.....

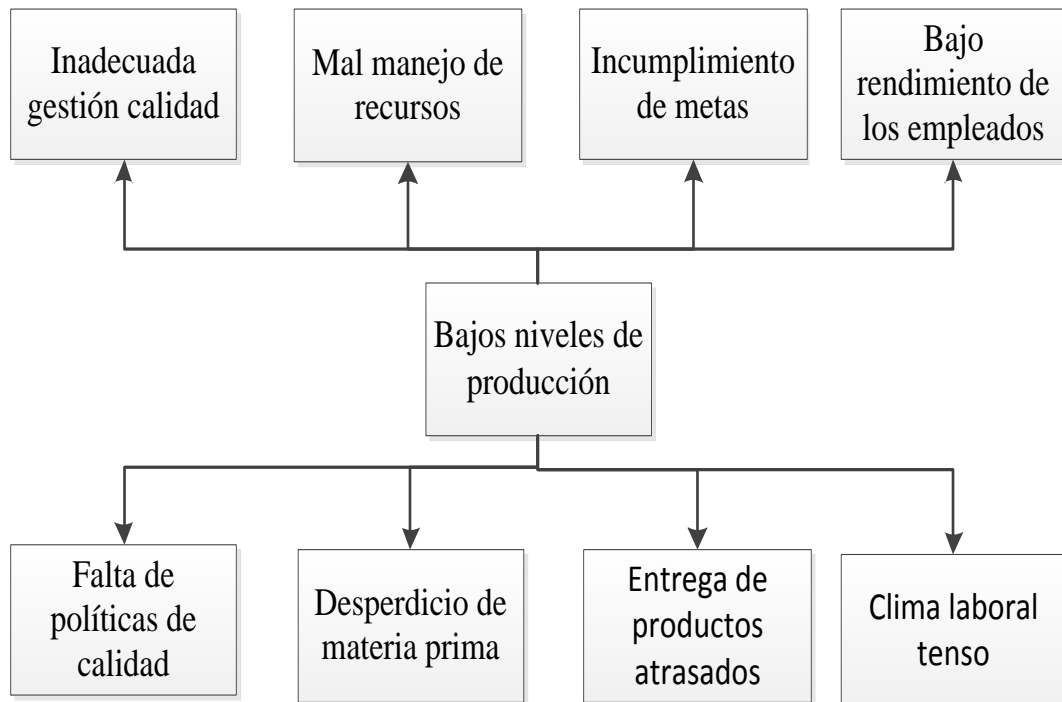
Casi siempre.....

A veces.....

Nunca

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO N.- 2



ANEXO N.- 3









